



Gestión Empresarial

Análisis de la confiabilidad en la información financiera y la gestión crediticia enfocado en Financiera Credit S.A mediante el del modelo COSO.

(TITULO)

Autores:

Br. Juneydin del Carmen Salmerón Vindell

Br. Katy Julissa Castellon Cruz

Asesores:

Msc. José Santos López Urbina

Lic. Sheyla canales

“UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA”

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORA

MANAGUA, NICARAGUA

18 DE FEBRERO DEL AÑO 2026.

Carta Aval Metodologico



UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

"Agnitio Ad Verum Ducit"

CARTA AVAL TUTOR /METODOLOGO(A)

MSc. Kariela Montes
Decana de la Facultad de ciencias económicas y administrativas
UCN – Sede Doral
Su Despacho

Por medio de la presente hago constar que he verificado el informe final del trabajo monográficos elaborado por el/los egresados(s) Juneydin del Carmen Salmerón Vindell y Katy Julissa Castellón Cruz.; para optar al título de: Licenciados en contabilidad pública y auditoría, cuyo título de la Monografía es: Gestión de crédito aplicada por el comité financiero de Credit S.A. en el tercer trimestre de 2025.

El cual considero que cumple con los requisitos metodológicos exigidos por el **CAPÍTULO VIII, artículo 80** del reglamento académico; para ser evaluada por el Comité Evaluador.

En La Ciudad de managua a los 18 días del mes de febrero del año 2026.

MSc. José Santos López Urbina.

Tutor(a) Metodológica

CC: Archivo.

Carta Aval científico



UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

CARTA AVAL TUTOR/CIENTIFICO

MSc.Kariela Valezca Montes Aguilar Decana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
Universidad Central de Nicaragua.

Su Despacho.

Por medio de la presente hago constar que he verificado el informe final del trabajo monográficos elaborado por las egresadas **Br. Katy Julissa Castellón Cruz, Juneydin del Carmen Salmeron Vindell**; para optar el título de **Licenciatura Contabilidad Pública y Auditoria** titulado **"Análisis de la Confiabilidad en la información Financiera Credit S,A mediant el modelo COSO"**,el cual considero que cumple con los requisitos científicos exigidos por el Art 89 y 90 del reglamento académico; para ser evaluada por el comite Evaluador.

Dado en la ciudad de Estelí a los 23 días del mes de febrero del año 2026.

A handwritten signature in blue ink is written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to read 'Sheyla Lisseth Canales Altamirano'.

Lic. Sheyla Lisseth Canales Altamirano.
Tutor Científico. Universidad Central de Nicaragua.

CC:Archivo.

Agradecimientos.

Queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a Dios, por brindarnos la fortaleza y la claridad necesarias para culminar este trabajo. A nuestras familias, por su apoyo constante, comprensión y motivación en cada etapa de este proceso académico. A los docentes y autoridades de la Universidad, cuya orientación y exigencia fueron decisivas en nuestra formación profesional. Agradecemos también a Credit, S.A., por facilitar la información y permitir la aplicación del modelo COSO en su sistema de control interno. Finalmente, reconocemos a todas las personas que, de manera directa o indirecta, aportaron tiempo, conocimientos y acompañamiento, contribuyendo a la solidez de esta investigación.

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo, en primer lugar, a nuestras familias, cuyo amor, paciencia y apoyo incondicional fueron el pilar que nos sostuvo en cada desafío. Gracias por acompañarnos en los momentos de duda, por alentarnos a seguir adelante y por celebrar con nosotros cada logro alcanzado. Su confianza en nosotros nos dio la fuerza necesaria para culminar este proceso y convertir cada esfuerzo en una meta cumplida.

A Lic. Sheyla Canales, con profundo respeto y gratitud, por haber sido guía constante en mi formación. Su paciencia, sabiduría y entrega no solo orientaron cada etapa de este camino académico, sino que también dejaron una huella invaluable en mi vida. Sus palabras de aliento y su ejemplo de compromiso me enseñaron que el conocimiento se comparte con generosidad y que inspirar a otros es la mayor grandeza.

A todos nuestros maestros que con amor nos guiaron todos estos años

2. Resumen

El presente protocolo de investigación tiene como objetivo analizar cómo la aplicación del modelo COSO puede garantizar la confiabilidad de la información financiera, mejorar la transparencia en la toma de decisiones y reducir los riesgos en la gestión crediticia de Financiera Credit S.A. Para ello, se plantea una investigación con enfoque mixto, que combina métodos cuantitativos, orientados al análisis de indicadores financieros de la cartera crediticia, y cualitativos, enfocados en la evaluación del sistema de control interno.

El estudio será de tipo descriptivo y analítico, con diseño no experimental y transversal, dado que se recopilará información en un período determinado sin manipulación de variables. La población estará conformada por el personal de las áreas financiera, contable, auditoría interna y de créditos, así como por la documentación financiera y crediticia relevante. La muestra se seleccionará mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando directivos, colaboradores clave y expedientes representativos de la cartera crediticia.

Se emplearán técnicas como el análisis documental, entrevistas semiestructuradas, observación mediante lista de verificación COSO y análisis financiero, utilizando instrumentos validados mediante juicio de expertos y estandarizados para garantizar su confiabilidad. Los datos obtenidos serán procesados a través de procedimientos sistemáticos, incluyendo la revisión normativa, la evaluación del control interno y el cálculo de indicadores financieros, permitiendo obtener información que aporte al fortalecimiento de la gestión crediticia y la confiabilidad de la información financiera de la entidad.

3. Índice de Contenido

2. Resumen.....	¡Error! Marcador no definido.
3. Índice de Contenido	¡Error! Marcador no definido.
4. Índice de Tablas	¡Error! Marcador no definido.
Índice de Figuras.....	¡Error! Marcador no definido.
6. Introducción	¡Error! Marcador no definido.
6.1 Antecedentes y contexto del problema	¡Error! Marcador no definido.
6.2 Objetivos.....	¡Error! Marcador no definido.
6.3 Preguntas de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
6.4 Justificación	¡Error! Marcador no definido.
6.5 Limitaciones.....	¡Error! Marcador no definido.
6.6 Hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
6.7 Variables	¡Error! Marcador no definido.
6.8 Marco Contextual.....	¡Error! Marcador no definido.
7. Marco Teórico.....	¡Error! Marcador no definido.
7.1 Estado del arte.....	¡Error! Marcador no definido.
7.2 Teorías y conceptualización asumidas.....	¡Error! Marcador no definido.
8. Métodos (diseño)	¡Error! Marcador no definido.
8.1 Tipo de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.

8.2. Población y selección de la muestra	¡Error! Marcador no definido.
8.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados...	¡Error! Marcador no definido.
8.4 Confiabilidad y validez de los instrumentos (formulación y validación)	¡Error! Marcador no definido.
8.5. Procedimientos para el procesamiento y análisis de datos ...	¡Error! Marcador no definido.
9. Bibliografía	¡Error! Marcador no definido.
9. Anexos	¡Error! Marcador no definido.

4. Índice de Tablas

Tabla 1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados.....36

Tabla 2 Gestión Crediticia..... 36

Índice de Figuras

<u>1 Ilustracion</u>	¡Error! Marcador no definido.
1.1 Transparencia	
<u>2 Ilustracion</u>	46
2.1 Rapidez	
<u>3 Ilustracion</u>	47
3.1 Consistencia	
<u>4 Ilustracion</u>	48
4.1 Politica	
<u>5 Ilustracion</u>	49
5.1 Herramienta	
<u>6 Ilustracion</u>	50
6.1 Comunicación	
<u>7 Ilustracion</u>	51
7.1 Confianza	
<u>8 Ilustracion</u>	52
8.1 Impacto	
<u>9 Ilustracion</u>	53
9.1 Mejora continua	

6. Introducción

La gestión empresarial en las instituciones financieras exige la implementación de sistemas de control interno eficaces que permitan garantizar la confiabilidad de la información financiera, la transparencia en los procesos y la adecuada toma de decisiones. En este contexto, el control interno se constituye en un elemento fundamental para la mitigación de riesgos y la sostenibilidad organizacional, especialmente en las áreas vinculadas a la gestión crediticia.

En la financiera Credit S.A. se han identificado debilidades en el funcionamiento del Comité de Crédito, las cuales inciden directamente en los procesos de evaluación, aprobación y seguimiento de las operaciones crediticias. Estas deficiencias generan riesgos financieros y operativos que pueden afectar la calidad de la cartera, la rentabilidad institucional y la confianza de los clientes, evidenciando la necesidad de fortalecer los mecanismos de control interno existentes.

Ante esta problemática, la presente investigación propone la aplicación del modelo COSO como marco de referencia para el fortalecimiento del control interno del Comité de Crédito de Credit S.A. El estudio se desarrollará en el período comprendido entre septiembre y diciembre de 2025 y tiene como objetivo analizar la incidencia de la implementación de dicho modelo en la eficiencia operativa, la transparencia y la mejora en la toma de decisiones crediticias.

La investigación se abordará desde un enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de encuestas y cuestionarios estructurados, los cuales permitirán evaluar el nivel de cumplimiento de los cinco componentes del modelo COSO. A partir de estos resultados, se busca promover una cultura ética y de control, identificar los principales riesgos financieros asociados a la cartera crediticia, proponer procedimientos estandarizados y establecer mecanismos de supervisión y monitoreo continuo.

En síntesis, el presente trabajo pretende demostrar que la aplicación del modelo COSO constituye una herramienta estratégica para optimizar la gestión crediticia en Credit S.A., contribuyendo a la toma de decisiones responsables y sostenibles que fortalezcan la estabilidad financiera y la gestión empresarial de la institución.

6.1 Antecedentes y contexto del problema

Las instituciones financieras desempeñan un papel importante para el desarrollo económico, sin embargo, una gestión inadecuada puede generar pérdidas financieras. En la financiera Credit S.A se encarga de la aprobación y seguimiento de operaciones crediticias. No obstante, se han presentado debilidades, tales como, la falta de procedimientos y evaluación de riesgos en los mecanismos de supervisión y monitoreo continuo.

Una adecuada administración financiera es de vital importancia para la salud de las organizaciones, debido a que la misma, tiene por objeto maximizar el patrimonio de una entidad, [Briceño et al. \(2022\)](#) afirma que, “el manejo de los recursos financieros para el incremento de la eficacia y rentabilidad es un campo que contribuye a planear, producir, controlar y dirigir la vida económica de un país” (p. 11)

Es por ello que, la ausencia de un modelo de control interno formalmente estructurado dificulta la identificación oportuna de riesgos asociados a la cartera crediticia, afecta la confiabilidad de los informes financieros y reduce la efectividad de la supervisión y el monitoreo continuo.

En relación con la Financiera Credit S.A., no se registran estudios específicos que analicen de manera integral la gestión empresarial en la confiabilidad de la información financiera y la gestión crediticia a través del modelo COSO, lo que justifica la pertinencia y originalidad del presente estudio

Por lo tanto, el análisis del modelo COSO se presenta como una alternativa pertinente para fortalecer la gestión empresarial de la Financiera Credit S.A., al proporcionar un marco integral que permite mejorar la confiabilidad de la información financiera, optimizar la gestión crediticia y establecer controles efectivos orientados a la prevención de riesgos y a la toma de decisiones responsables y sostenibles.

Antecedentes Internacionales

[Briones et al. \(2023\)](#), en su investigación de control interno y modelo COSO en la Gestión Administrativa Financiera, evidencia el componente ambiente de control, una identificación de riesgos basada en el respeto a los valores de toda la empresa, que son comunicados por la alta dirección, lo que genera alto nivel de riesgo debido a la ausencia de procedimientos que incrementen el nivel de seguridad para fortalecer la estructura de control en la empresa.

Concluye que la ausencia de procesos de control interno es la causa de la mayoría de las debilidades encontradas, por lo que se recomienda el uso del modelo COSO, que puede utilizarse como herramienta para prevenir eventos negativos antes de su posible ocurrencia. (p.163)

Antecedentes Nacionales

En la investigación de Evaluación del sistema de control interno en el proceso de gestión de crédito y cobranzas de la empresa equipos AB de Nicaragua S.A se realizó un análisis, el cual se logró ver que la empresa posee altos niveles de riesgo potenciales que no han sido controlados debidamente por falta de un control interno eficiente y eficaz. Sin embargo, mediante la aplicación del cuestionario de control interno, se determinó que la entidad no cuenta con un sistema de control interno eficaz debido a que los componentes que lo integran no están presentes ni funcionando. ([CERNA J, et al. 2020, p.171](#)).

6.2 Objetivos

Objetivo General:

Analizar como la aplicación del modelo COSO, garantiza la confiabilidad de la información financiera, la transparencia en la toma de decisiones y la reducción de riesgos en la gestión crediticia.

Objetivos Específicos:

- Identificar los riesgos financieros asociados a la cartera crediticia, estableciendo medidas preventivas para minimizar pérdidas
- Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación continua que permitan detectar debilidades y aplicar acciones correctivas en el control interno del comité.
- Implementar procedimientos estandarizados y controles automatizados que validen la integridad de la información financiera utilizada en las decisiones del comité.

6.3 Preguntas de investigación

¿Cómo la aplicación de modelos de gestión financiera COSO puede mejorar el área de Comité de crédito de la Financiera Credit, S.A?

6.4 Justificación

La gestión financiera constituye el núcleo de la estabilidad empresarial, ya que garantiza decisiones responsables y sostenibles.

La Gestión Empresarial enfocado en Financiera Credit S, tiene por objetivos analizar como la aplicación del modelo COSO, garantiza la confiabilidad de la información financiera, la transparencia en la toma de decisiones y la reducción de riesgos en la gestión crediticia. Esta se encuentra en el área estratégica 7 de la política nacional de investigación línea 31 de investigación según la estrategia de educación 2024 – 2026.

Así mismo, esta investigación permite el análisis de los sistemas de control interno y la eficiencia de la toma de decisiones que son importantes para mitigar riesgos financieros u operativos. Mediante un enfoque cuantitativo, a través de encuestas y cuestionarios estructurados conforme a los componentes del modelo COSO, se permitirá conocer el nivel de cumplimiento del control interno de Credit S.A, formando una referencia para estudios futuros que aborden problemáticas similares en instituciones financieras tanto públicas como privadas.

De igual importancia, los resultados de este estudio permitirán identificar debilidades y oportunidades de mejoras en el Credit S.A. La aplicación del modelo COSO facilitará el diseño de procedimientos estandarizados, el fortalecimiento de la cultura ética, la prevención de fraudes y la reducción de riesgos asociados a la cartera crediticia.

Por lo tanto, esta investigación es de importancia por su aplicación práctica con una herramienta estratégica que fortalece la gestión crediticia y el control interno, alineándose con las necesidades actuales de las instituciones financieras y los principios de una gestión responsable y sostenible.

6.5 Limitaciones

El estudio se limitará al análisis de los procesos de control interno vinculados a la gestión, procesamiento y uso de la información financiera para la toma de decisiones del Comité de Crédito, conforme a los componentes del modelo COSO. No se considerarán aspectos relacionados con mercadeo, captación de clientes, colocación comercial de créditos ni otras áreas operativas o administrativas de la Financiera Credit, S.A., que no incidan directamente en la confiabilidad de la información financiera ni en la gestión del riesgo crediticio.

El presente estudio se limita al análisis de los procesos de control interno vinculados a la gestión, procesamiento y uso de la información financiera empleada en la toma de decisiones del Comité de Crédito, de acuerdo con los componentes establecidos en el modelo COSO.

Desde el punto de vista temático, no se considerarán aspectos relacionados con actividades de mercadeo, captación de clientes, colocación comercial de créditos ni otras áreas operativas o administrativas de Financiera Credit, S.A., que no incidan directamente en la confiabilidad de la información financiera ni en la gestión del riesgo crediticio.

En cuanto a las limitaciones geográficas, la investigación se circunscribe exclusivamente a Financiera Credit, S.A., por lo que los resultados no pueden generalizarse a otras instituciones financieras con características distintas.

Respecto a las limitaciones temporales, el análisis se desarrolla considerando la información correspondiente al período establecido para el estudio, lo cual restringe la evaluación de los efectos del modelo COSO a dicho intervalo de tiempo.

Asimismo, se presentan limitaciones metodológicas, derivadas del enfoque y tipo de estudio adoptado, así como del uso de instrumentos de recolección de datos, los cuales se aplican únicamente al personal vinculado al Comité de Crédito.

Finalmente, se reconocen limitaciones de información, relacionadas con el acceso a ciertos documentos y registros de carácter confidencial, así como limitaciones humanas, asociadas a la disponibilidad de tiempo del personal para brindar información durante el desarrollo de la investigación.

6.6 Hipótesis

Hipótesis alternativa: La implementación del modelo COSO de control interno en el Comité de Crédito de Financiera Credit, S.A. incide significativamente en la confiabilidad de la información financiera y en la gestión crediticia utilizada para la toma de decisiones.

Hipótesis Nula: La implementación del modelo COSO de control interno en el Comité de Crédito de Financiera Credit, S.A. no incide significativamente en la confiabilidad de la información financiera ni en la gestión crediticia utilizada para la toma de decisiones

6.7 Variables

Variable independiente

Gestión del control interno mediante el modelo COSO

Se define como el conjunto estructurado de políticas, procedimientos y prácticas implementadas por el Comité de Crédito de Financiera Credit, S.A., con el objetivo de garantizar la confiabilidad de la información financiera y la gestión del riesgo crediticio, conforme a los principios del modelo COSO y a las regulaciones aplicables al sistema financiero en Nicaragua.

Dimensiones operativas:

Evaluación de riesgos:

Identificación de riesgos crediticios y operativos.

Análisis de probabilidad e impacto del riesgo.

Actualización periódica del mapa de riesgos del Comité de Crédito.

Actividades de control:

Políticas y procedimientos formales para la evaluación y aprobación de créditos.

Segregación de funciones dentro del Comité de Crédito.

Controles preventivos y detectivos para minimizar errores y fraudes.

Supervisión y monitoreo:

Seguimiento continuo al cumplimiento de políticas crediticias.

Evaluación periódica del desempeño del Comité de Crédito.

Acciones correctivas derivadas de auditorías internas y revisiones de control.

Variable dependiente

Confiabilidad de la información financiera y crediticia

Se define como el grado en que la información financiera y crediticia generada por la institución refleja de manera fiel, objetiva, oportuna y verificable la situación económica y el comportamiento crediticio de sus clientes, cumpliendo con las normas contables, regulatorias y de supervisión vigentes en Nicaragua.

Esta variable abarca los procesos de registro, evaluación, aprobación y seguimiento del crédito, los cuales permiten una adecuada toma de decisiones, una gestión eficiente del riesgo y el fortalecimiento de la transparencia institucional.

Dimensiones:

Transparencia y veracidad:

Nivel en que la información se presenta de forma clara, íntegra y libre de distorsiones, garantizando la confianza de usuarios internos y externos.

Control del riesgo crediticio:

Capacidad de la institución para identificar, evaluar y monitorear oportunamente los riesgos asociados a las operaciones crediticias, apoyándose en información financiera confiable.

Oportunidad y relevancia:

Grado en que la información es generada y presentada en el momento adecuado, siendo útil y pertinente para la toma de decisiones financieras y crediticias.

Exactitud de la información:

Precisión y consistencia de los datos financieros y crediticios, reflejando correctamente las transacciones y la situación real de la institución y de sus clientes.

Relación entre las variables

La investigación analiza la relación entre la Gestión Empresarial basada en el modelo COSO (variable independiente) y la confiabilidad de la información financiera y crediticia (variable dependiente) en Financiera Credit, S.A.

Se plantea que la implementación de un sistema de control interno sólido, siguiendo los cinco componentes del modelo COSO (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo), influye positivamente en la integridad, exactitud y oportunidad de la información financiera. Esto permite a la institución:

Optimizar la toma de decisiones

Fortalecer la gestión del riesgo financiero y operativo

Garantizar la transparencia y veracidad de los reportes contables y crediticios.

6.8 Marco Contextual

Esta investigación esta desarrollada en una financiera Credit S.A en la ciudad de Estelí, Nicaragua, la cual forma parte del sistema financiero que contribuye a las actividades comerciales y productivas del país.

Por consiguiente, tiene como propósito analizar su incidencia en la confiabilidad de la información financiera y la gestión crediticia, tomando en cuenta el modelo COSO como herramienta de control interno.

La investigación se realiza durante un periodo de septiembre-diciembre del año 2025, tomando en cuenta los procedimientos y normativas contables en Nicaragua, considerando el entorno socioeconómico de la ciudad de Estelí.

Actualmente, las instituciones financieras enfrentan constantes desafíos relacionados con el manejo de la información contable, aspectos que son fundamentales para garantizar la transparencia y la estabilidad financiera. Es por ello, que Financiera Credit S.A necesita contar con herramientas de control interno que evalúen la calidad y confiabilidad de su información financiera.

7. Marco Teórico

7.1 Estado del arte

En los últimos años, la confiabilidad de la información financiera y la gestión crediticia han adquirido una relevancia creciente en las instituciones financieras, debido al incremento de los riesgos operativos, tecnológicos y crediticios. Esta revisión permite identificar tendencias, hallazgos relevantes y vacíos de investigación que sustentan la necesidad del estudio.

Confiabilidad de la información financiera: en los últimos años, la confiabilidad de la información financiera ha cobrado mayor relevancia debido al aumento de los riesgos operativos, tecnológicos y crediticios en las organizaciones financieras. Investigaciones recientes se sustentan a la exactitud, integridad, oportunidad y transparencia de los datos financieros, los cuales deben ser generados a través de sistemas de control interno eficaces. ([Zgarni A. p.82, 2025](#))

Investigaciones de instituciones financieras demuestran que un control interno sólido permite prevenir errores materiales, detectar irregularidades en los procesos contables.

En este sentido, el fortalecimiento de los sistemas de control interno contribuye a mejorar la transparencia financiera y la confianza de los usuarios de la información, especialmente en el sector financiero.

Estos hallazgos confirman que la confiabilidad de la información financiera es el resultado de un proceso organizacional integral, donde el control interno actúa como un mecanismo clave para asegurar la calidad de los registros contables y la razonabilidad de los estados financieros.

Gestión Crediticia y control interno: La gestión crediticia es un proceso esencial en las instituciones financieras, ligado directamente a la evaluación de riesgo, otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos. Aunque la literatura específica que relaciona COSO con gestión crediticia es menos abundante que la que se enfoca solamente en información financiera, investigaciones recientes sobre control interno en

cuentas por cobrar y crédito dan luces sobre cómo los sistemas de control afectan estos procesos. ([Simbaña G. et al. p.77, 2025](#))

Un estudio de caso aplicado en una empresa ecuatoriana en 2024 encontró que deficiencias en el control interno del área de crédito y cobranzas estaban asociadas con mayores niveles de morosidad, lo cual representa un riesgo tanto para la liquidez como para la confiabilidad de la información sobre las cuentas crediticias. ([Simbaña G. et al. p.93, 2025](#)).

Las investigaciones de los últimos años han explorado modelos cuantitativos y metodologías avanzadas para mejorar la calidad del análisis de crédito, subrayando la necesidad de sistemas integrados de información confiables para una buena toma de decisiones crediticias.

Aplicación del modelo COSO en instituciones financieras y otros contextos

El COSO se ha consolidado como el marco dominante para evaluar y fortalecer el control interno en organizaciones de diversos sectores. Aunque muchas aplicaciones del marco se enfocan en la fiabilidad de la información financiera, las publicaciones más recientes amplían su utilidad a otros objetivos de control y gestión.

Por ejemplo, trabajos publicados en 2024 muestran que el modelo, al articular los cinco componentes del control interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo), contribuye a la detección temprana de fallas en procesos clave y fomenta una estructura organizacional que favorece la transparencia y la calidad de los datos reportados.

Además, investigaciones como las [Briones M. et al. \(2023\)](#) de han revisado sistemáticamente cómo el control interno basado en COSO se implementa en empresas públicas, identificando tendencias y desafíos que, aunque en un ámbito distinto al financiero privado, aportan a entender las limitaciones y oportunidades del modelo para lograr información confiable y procesos eficientes.

A pesar de los avances recientes, aún existen vacíos de investigación en torno a cómo la aplicación integrada del modelo COSO

Se sugiere que a partir de los hallazgos encontrados se despliegan estudios futuros que contribuyan en primer lugar a superar las debilidades que se han encontrado con respecto a la aplicación de controles internos apegados al modelo COSO.

Se recomienda incorporar nuevas líneas de estudio que abarquen la aplicación de esta valiosa herramienta, que puede ser utilizada como instrumento para prevenir efectos negativos antes de que puedan ocurrir. (p.164)

7.2 Teorías y conceptualización asumidas

El marco teórico de esta investigación analiza la aplicación del modelo COSO en la gestión del control interno y su influencia en la confiabilidad de la información financiera y la gestión crediticia en Financiera Credit, S.A. Se revisan conceptos clave y componentes del modelo para sustentar los objetivos e hipótesis del estudio.

7.2.1. Control interno

El control interno es un medio y no un fin en sí mismo, se enfoca en el control y mejoramiento interno del gobierno corporativo, es decir, en un manejo óptimo de los recursos públicos o privados; proporcionando eficiencia y eficacia para las decisiones operacionales, y fiabilidad financiera de la información, a través del cumplimiento de normas determinadas que otorguen un grado de seguridad aceptable ([Calle G. et al. 2020, p. 433](#)).

Con respecto a gestión de riesgos, [Valencia B, et al. \(2021\)](#), La gestión de riesgos es un proceso que agiliza y fortalece el proceso de toma de decisiones, puesto que, mediante la identificación de riesgos y la mitigación de los mismos, mejora la credibilidad de la organización, provocando el aumento de su estabilidad y competitividad, además de mejorar su imagen corporativa y atenuar posibles responsabilidades legales. (p.715)

Importancia del Control Interno

El establecimiento de procedimientos de control interno es una responsabilidad del gestor de la entidad, aunque debido a que el tiempo y los recursos son limitados, la

revisión de los sistemas de control interno implantados no siempre se puede llevar a cabo con la frecuencia deseada. ([Hidalgo M. et al. 2019](#))

El autor citado previamente, permite entender que la importancia del control interno radica en el establecimiento de procedimientos que delimiten la actuación de cada uno de los involucrados, determinando además las tareas y plazos para la realización de estas. Se debe contar con los recursos suficientes para poder cumplir con todos los procedimientos. (p.211)

Objetivos del Control Interno

Toda vez que se conoce sobre la importancia de la aplicación de control interno en la organización, es necesario además tener claro cuáles son los objetivos que se persiguen.

De acuerdo con, ([Hidalgo M. et al. 2019](#)) los objetivos del control interno son:

a) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.

b) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.

c) Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.

d) Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.

e) Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.

f) Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

g) Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía. (p.212)

Componentes del Control Interno

La aplicación de un sistema de control interno es de suma importancia para la obtención de resultados que sean favorables para la empresa, especialmente si este sistema se aplica en las actividades básicas de una organización, permitiendo conocer la situación real y así poder evitar cualquier tipo de fraude que pudiese involucrar en la economía de la organización. ([Hidalgo M. et al. 2019](#))

Resaltando que el control interno tiene componentes, los cuales se puede apreciar a continuación:

Ambiente de control o protección de los recursos.

Evaluación de los riesgos.

Políticas para las actividades de control.

La información y comunicación.

La supervisión de las actividades de control. (p.212)

Funciones del Control Interno

El Control Interno hace parte de un proceso que debe ser ejecutado de forma conjunta por la junta directiva de la empresa, la gerencia y por todo el recurso humano de la misma, cuya orientación debe estar encaminada al cumplimiento de las siguientes funciones: ([Hidalgo M. et al. 2019](#))

Control interno de los procesos contables

El sistema de control interno contable busca establecer el proceso de recolección, clasificación y registro de las operaciones de la organización para emitir información para evaluar los resultados, planear y tomar decisiones que contribuyan al logro de los objetivos de la organización. (p.215)

Modelo Integrado COSO 2013

El cambiante entorno económico, las nuevas tendencias del mercado y los grandes fracasos financieros generaron la introducción de la normativa del control interno. Por ello, el control interno ha ido mejorando y eliminando los principales problemas relacionados con los objetivos y la confiabilidad en la información. En la

actualidad existen controles que abarcan una mayor cantidad de objetivos operacionales y la implementación de este es un componente básico y necesario para la gestión de las empresas. En base a este concepto, surge el modelo de control interno COSO 2013 el cual es una oportunidad para la gestión de dar una nueva mirada al interior de las organizaciones y determinar los controles adecuados, considerando una amplia gama de información para evaluar la correcta estructura del control interno. [\(Franco P. et al. 2017,p. 18\).](#)

Definición del COSO 2013

A través del documento denominado “Control Interno-Marco Integrado” define el sistema de control interno COSO 2013 de la siguiente manera: “. Un proceso efectuado por la junta directiva de la entidad por la administración y por otro personal diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de objetivos.” [\(Franco P. et al. 2017,p.18-19\).](#) afirma que el marco integrado de COSO es el control interno efectuado por la administración y los colaboradores de la empresa y es implementado con la finalidad de brindar una seguridad razonable respecto al logro de los siguientes objetivos:

1. Eficiencia y eficacia en las operaciones
2. Fiabilidad y cumplimiento de los informes financieros
3. Cumplimiento de las leyes y reglamentos. Estos tres objetivos están relacionados con los cinco componentes del COSO
 - Hacer cumplir las entregas de información a través de estructuras, autoridades y responsabilidades.
 - Evaluar el desempeño del personal involucrado.

Gestión financiera

la gestión financiera implica la administración de los recursos de la empresa por parte de una persona conocida como gestor o contralor, quien es responsable de la

administración financiera. Esto implica tener un control adecuado de los ingresos y egresos de la organización, con el objetivo de maximizar los recursos económicos disponibles. ([Zumba M. et al., p. 22, 2023](#))

Confiabilidad de la información financiera

La confiabilidad de la información financiera se refiere al grado en que los datos reflejan fielmente la situación económica de la institución, permitiendo una toma de decisiones precisa y eficiente ([Zgarni, 2025, p. 82](#)). Sus principales características incluyen:

Transparencia y veracidad: Datos claros, íntegros y libres de distorsión

Exactitud: Precisión y consistencia en los registros contables.

Oportunidad y relevancia: Información disponible en el momento adecuado para decisiones financieras y crediticias.

Herramientas en la gestión financiera

La gestión financiera es el manejo efectivo de los recursos en todas las áreas de la empresa, con el fin de tomar decisiones adecuadas y responsables para alcanzar los objetivos institucionales. Se trata de una de las áreas tradicionales de la gestión, que se encuentra en cualquier organización y que implica análisis, decisiones y acciones relacionadas con los recursos financieros. La función financiera abarca todas las actividades relacionadas con la obtención, uso y control de los recursos financieros de la organización. ([Zumba M. et al., p. 22, 2023](#))

Gestión crediticia

La gestión crediticia abarca la evaluación, otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos, asegurando la identificación, evaluación y monitoreo oportuno de riesgos ([Aburto Palomino et al., 2025](#)). La relación entre control interno e información confiable es directa: procesos efectivos permiten reducir pérdidas y optimizar la eficiencia del comité de crédito.

Impacto del control interno en la gestión crediticia

Estudios recientes indican que las deficiencias en el control interno del área de crédito están asociadas con mayores niveles de morosidad y riesgos financieros. La aplicación del modelo COSO permite identificar vulnerabilidades operativas y proponer acciones correctivas que fortalecen la gestión del crédito y la sostenibilidad financiera ([Simbaña et al., 2025, p. 77](#)).

Gestión de riesgos

Coordina las actividades que favorecen la dirección y control organizacional respecto al riesgo se define también, como el análisis de ventajas, desventajas, desasosiegos y eventos a los cuales se han sometido todas las actividades empresariales considerando que las entidades necesitan prever una estrategia de actuación frente a los riesgos en caso de que estos ocurran y provocar el incremento de la confianza y complacencia de los grupos de interés, se plantea a la gestión de riesgos como una forma de adaptación al entorno económico cambiante ([Valencia B. y Narváez C. p.694. 2021](#))

Alternativas de modelos de gestión de riesgo

La innovación en procesos, tecnología y producción debe ir a la par con la gestión del riesgo; considerando la inevitable exposición a fracasos y obstáculos propios de la innovación, es imprescindible una alta tolerancia al riesgo.

Modelo integral de riesgos: es necesario integrar los factores de riesgo en un modelo conceptual único que permita la evaluación de la empresa como un solo sistema, la implementación de un modelo integral permite analizar y enfrentar el riesgo mediante la identificación de agentes de riesgo, su exposición y la cuantificación de la probable incidencia en la liquidez; prever condiciones que afectan la factibilidad organizacional.

El modelo del sistema de gestión integral del riesgo se implementa mediante un flujo de procesos que inicia con la identificación del riesgo mediante interrogantes tales como ¿cuándo puede ocurrir? ¿dónde y cómo?; luego analiza el riesgo, a través de variables como la posibilidad de ocurrencia, el impacto y la evaluación del nivel del riesgo;

se finaliza con la evaluación del riesgo, que contrasta los riesgos, identifica y evalúa soluciones, elige alguna de las opciones de solución y establece prioridades. ([Valencia B. y Narváez C. p.697. 2021](#))

8. Métodos (diseño)

La presente investigación tiene un enfoque mixto, ya que combina métodos cuantitativos, orientados al análisis de indicadores financieros de la cartera crediticia, y cualitativos, enfocados en la evaluación del sistema de control interno bajo el Modelo COSO.

El estudio es de tipo descriptivo y analítico, porque describe la situación actual de la gestión crediticia de Financiera Credit S.A. y analiza la efectividad de sus controles internos. Asimismo, posee un diseño no experimental y transversal, dado que la información se recolecta en un período determinado sin manipulación de variables.

8.1 Tipo de investigación

La investigación será de tipo:

Descriptiva, ya que se caracterizará el estado actual de la confiabilidad de la información financiera y la gestión crediticia en Financiera Credit S.A.

Analítica, porque se examinará la relación entre el control interno (modelo COSO) y la confiabilidad de la información financiera.

Aplicada, debido a que los resultados estarán orientados a proponer mejoras prácticas en los procesos financieros y crediticios de la entidad.

Diseño de la investigación

El diseño será no experimental y transversal, dado que:

No se manipularán deliberadamente las variables.

La información se recopilará en un solo período de tiempo, analizando la situación actual de la empresa.

8.2. Población y selección de la muestra

La población estará conformada por:

El personal del área financiera, contable, de auditoría interna y de créditos de Financiera Credit S.A.

Documentación financiera y crediticia relevante (estados financieros, reportes de cartera, manuales de procedimientos, políticas internas).

Muestra

Se aplicará un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando:

Directivos y colaboradores directamente involucrados en la elaboración de información financiera y en la gestión crediticia.

Una muestra representativa de expedientes crediticios y reportes financieros del período analizado.

8.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados

Tabla 1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados

Técnica	Instrumento	Finalidad
Análisis documental	Estados financieros, políticas crediticias, reportes regulatorios de SIBOIF	Evaluar la situación financiera y el comportamiento de la cartera
Entrevista	Guía de entrevista semiestructurada	Conocer la aplicación práctica del control interno
Observación	Lista de verificación COSO	Evaluar los componentes del modelo COSO
Análisis financiero	Razones e indicadores financieros	Medir eficiencia y riesgo de la gestión crediticia

Gestión crediticia

Tabla 2 Gestión Crediticia

Variable	Dimensión COSO	Indicadores
Control interno	Ambiente de control	Ética, estructura organizativa, políticas de crédito
Control interno	Evaluación de riesgos	Identificación del riesgo crediticio, morosidad
Control interno	Actividades de control	Aprobación de créditos, segregación de funciones

Variable	Dimensión COSO	Indicadores
Control interno	Información y comunicación	Reportes financieros y crediticios
Control interno	Supervisión	Auditoría interna y seguimiento de cartera
Gestión crediticia	Análisis financiero	Índice de morosidad, provisiones, rentabilidad
Gestión crediticia	Recuperación	Efectividad de cobros

8.4 Confiabilidad y validez de los instrumentos (formulación y validación)

Formulación

Los instrumentos fueron elaborados considerando los objetivos de la investigación, las variables y sus dimensiones, con base en el Modelo COSO y los indicadores financieros de la gestión crediticia.

Validez

La validez de contenido se estableció mediante el juicio de expertos en control interno, auditoría y gestión crediticia, quienes evaluaron la pertinencia y coherencia de los instrumentos aplicados.

Confiabilidad

La confiabilidad se aseguró a través de la aplicación sistemática de los instrumentos, el uso de criterios estandarizados y el análisis de información financiera oficial, garantizando consistencia en los resultados obtenidos.

8.5. Procedimientos para el procesamiento y análisis de datos

Revisión del marco normativo nicaragüense (SIBOIF, Ley General de Bancos e Instituciones Financieras).

Recopilación de estados financieros y reportes de cartera de Financiera Credit S.A.

Aplicación de entrevistas al personal clave.

Evaluación del sistema de control interno mediante una matriz COSO.

Cálculo de indicadores financieros de gestión crediticia:

Índice de morosidad

Cobertura de cartera vencida

Rotación de cartera

Rentabilidad de la cartera crediticia

Análisis e interpretación de resultados.

Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

Métodos de análisis de datos

Variable dependiente

Confiabilidad de la información financiera y gestión crediticia, considerando:

Oportunidad

Exactitud

Integridad

Cumplimiento normativo

Calidad de la evaluación y recuperación crediticia

DIMENSION	VARIABLE	DEFINICION CONECTUAL	INDICADOR	INSTRUMENTO
Ambiente de control	Control interno	Conjunto de normas, valores éticos y políticas establecidas por la dirección que influyen en la conciencia de control del personal y en el funcionamiento del sistema de control interno	Nivel de cumplimiento de políticas internas	Entrevista
Evaluación de riesgo	Control interno	Proceso mediante el cual la institución identifica, analiza y evalúa los riesgos internos y externos que	Identificación de riesgos crediticios	Revisión documental

		pueden afectar el logro de los objetivos financieros y operativos		
Actividad de control	Control interno	Políticas y procedimientos establecidos para asegurar que las directrices de la administración se lleven a cabo y que los riesgos identificados sean mitigados adecuadamente.	Cumplimiento de políticas internas	Observación
Información y comunicación	Control interno	Sistemas que permiten identificar, registrar y comunicar información financiera y operativa de manera	Comunicación entre áreas Uso de reportes financieros	Entrevista

		oportuna, confiable y adecuada para la toma de decisiones.		
Supervisión	Control interno	Proceso continuo de evaluación del sistema de control interno para verificar su eficacia y realizar ajustes oportunos cuando sea necesario.	Supervisión del proceso crediticio. Informes de auditoría interna. Seguimiento de observaciones.	Observación
Análisis financiero	Gestión crediticia	Evaluación de la situación económica y financiera de los clientes mediante el análisis de estados financieros y capacidad de pago para la toma de	Análisis de liquidez Capacidad de pago Endeudamiento del cliente Evaluación financiera previa al crédito	Revisión documental

		decisiones crediticias.		
Recuperación	Gestión crediticia	Proceso mediante el cual la institución ejecuta acciones para recuperar créditos vencidos y reducir los niveles de morosidad.	Nivel de morosidad Estrategias de recuperación. Seguimiento a clientes en atraso. Cumplimiento de políticas de cobranza.	Revisión documental

Procedimiento metodológico

Revisión del marco normativo nicaragüense (SIBOIF, Ley General de Bancos e Instituciones Financieras).

Recopilación de estados financieros y reportes de cartera de Financiera Credit S.A.

Aplicación de entrevistas al personal clave.

Evaluación del sistema de control interno mediante una matriz COSO.

Cálculo de indicadores financieros de gestión crediticia:

Índice de morosidad

Cobertura de cartera vencida

Rotación de cartera

Rentabilidad de la cartera crediticia

Análisis e interpretación de resultados.

Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

Métodos de análisis de datos

Variable dependiente

Confiabilidad de la información financiera y gestión crediticia, considerando:

Oportunidad

Exactitud

Integridad

Cumplimiento normativo

Calidad de la evaluación y recuperación crediticia

Análisis e Interpretación de Resultados

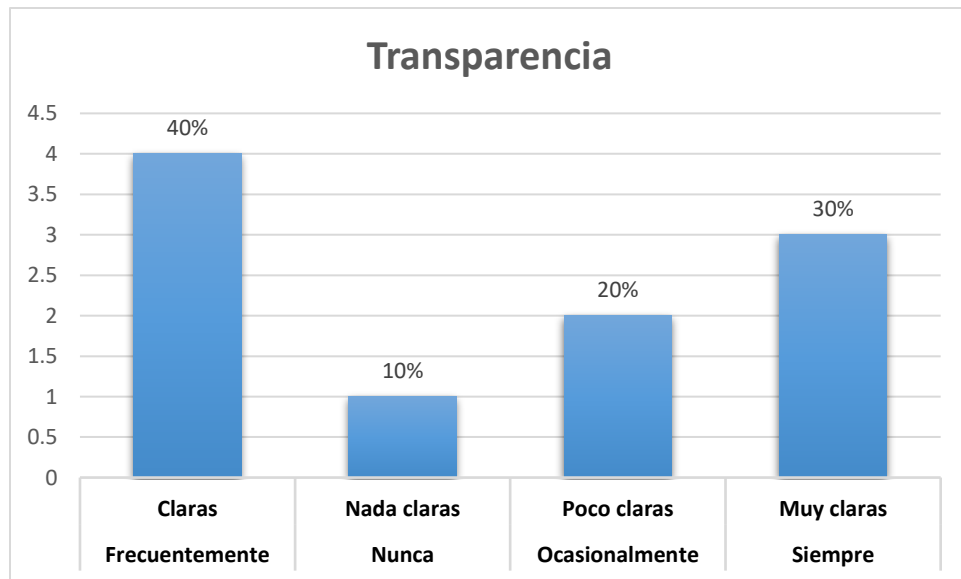
9. Análisis e Interpretación de Resultados de la Encuesta

La encuesta aplicada al personal vinculado al Comité de Crédito de Financiera Credit S.A. permitió evaluar la percepción sobre la gestión del control interno y la confiabilidad de la información financiera y crediticia, conforme a los componentes del modelo COSO.

Ilustración. 1

1.1 Transparencia y claridad en las decisiones

Los resultados reflejan que la mayoría considera que las decisiones son claras o muy claras, evidenciando transparencia y adecuada comunicación.



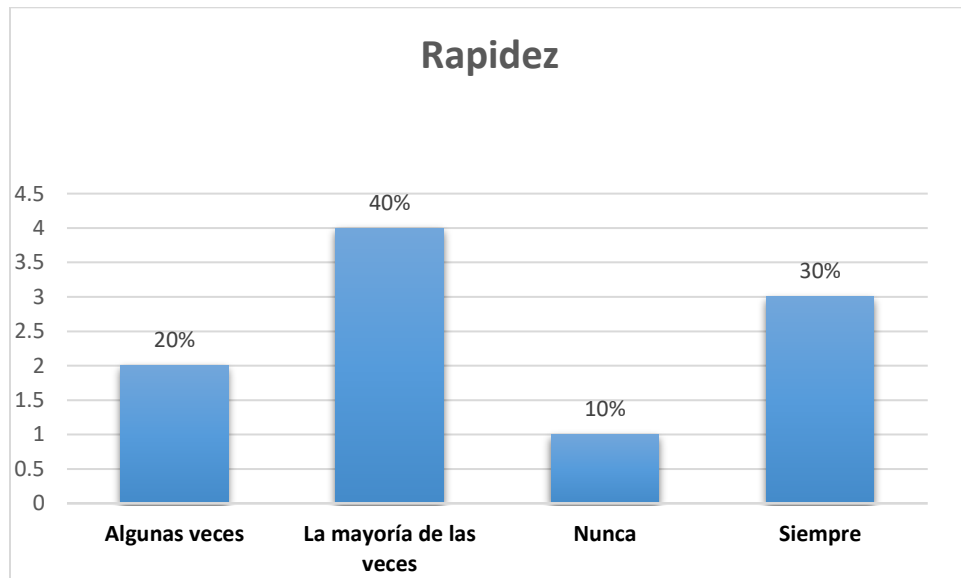
La mayoría de los encuestados considera que las decisiones del comité son claras o muy claras, lo que refleja transparencia y adecuada comunicación interna.

Solo un pequeño grupo percibe que algunas decisiones son poco claras.

Ilustración 2.

2.1 Rapidez en la toma de decisiones

Predomina la satisfacción, aunque existen oportunidades de mejora en eficiencia.

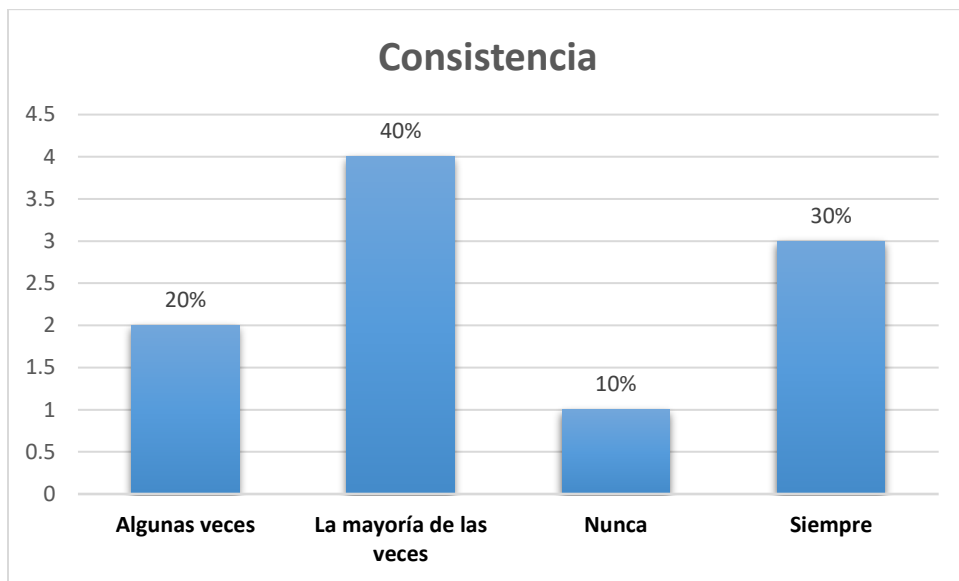


Predomina la satisfacción respecto a la rapidez, aunque se identifican oportunidades de mejora en eficiencia.

La mayoría opina que las decisiones se toman “la mayoría de las veces” con rapidez, pero no siempre.

Ilustración 3.

3.1 Consistencia en los criterios Se percibe que los criterios se aplican siempre o la mayoría de las veces.

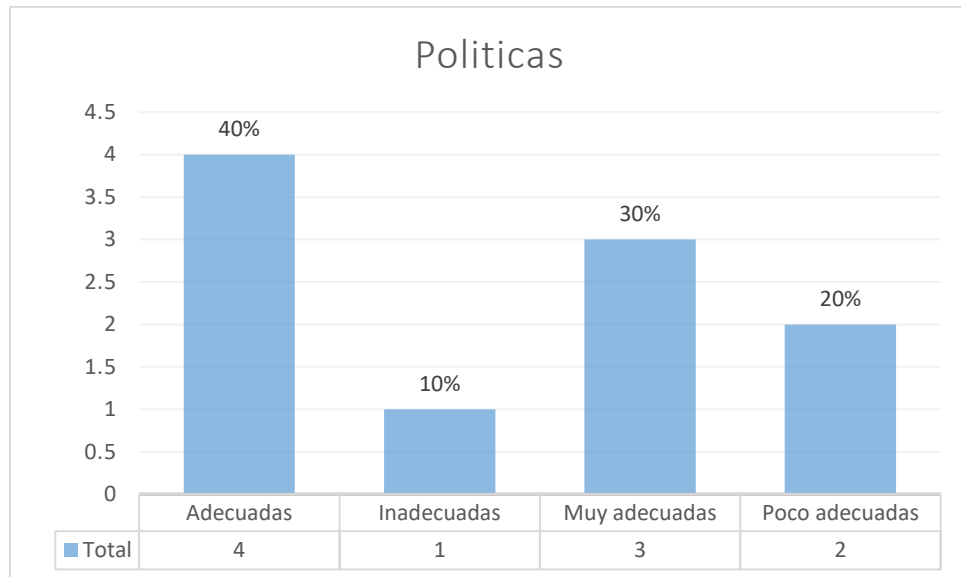


Los criterios aplicados por el comité se perciben como consistentes la mayoría de las veces o siempre.

Esto refleja uniformidad en la evaluación crediticia

Ilustracion 4.

4.1 Políticas de crédito Son consideradas adecuadas, aunque requieren actualización.

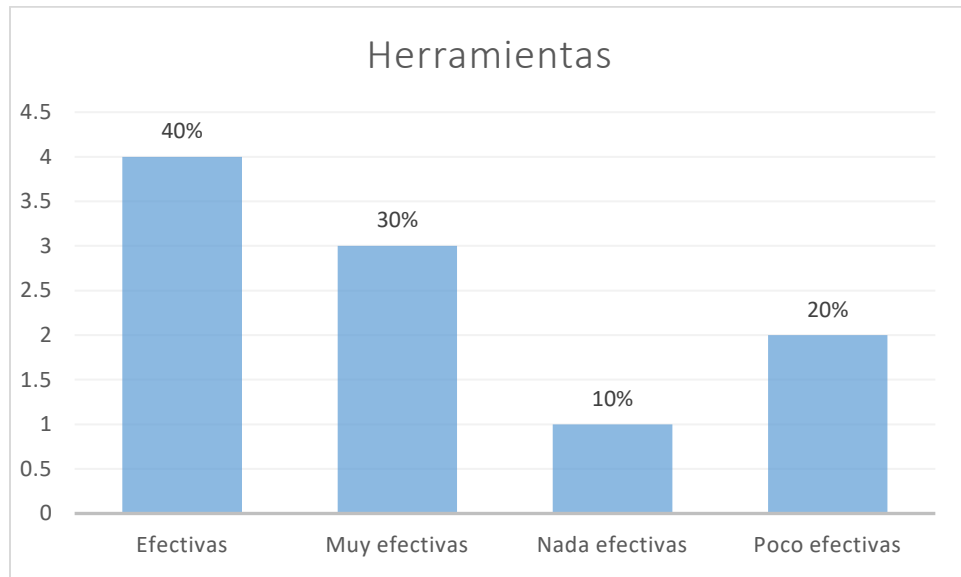


Son consideradas adecuadas y muy adecuadas por la mayoría.

Sin embargo, se señala la necesidad de actualización periódica para ajustarse a nuevas condiciones del mercado.

Ilustración 5.

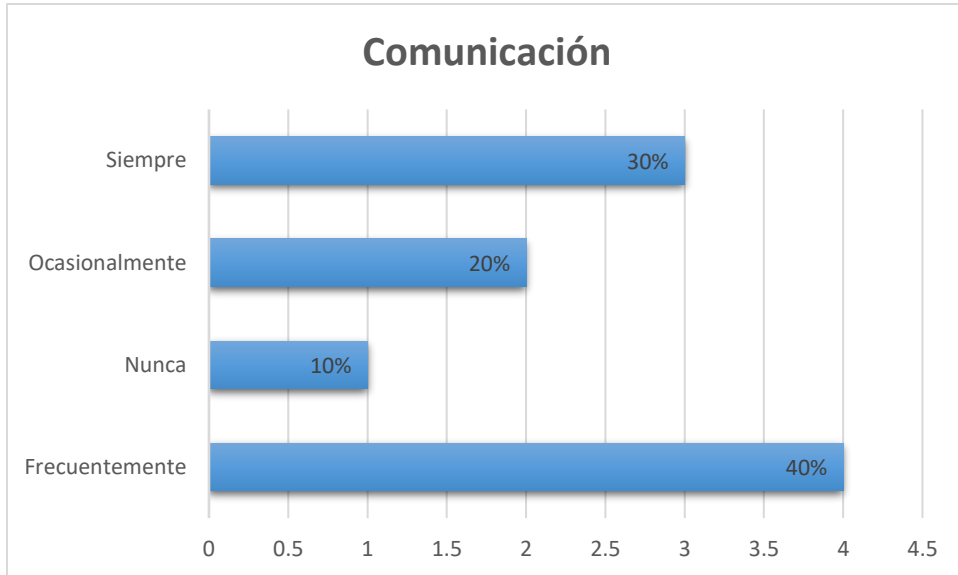
5.1 Herramientas de análisis Se consideran efectivas, pero pueden fortalecerse.



Se valoran como efectivas y muy efectivas, aunque algunos participantes sugieren que podrían fortalecerse para mejorar la calidad de las evaluaciones.

Ilustración 6.

6.1 Comunicación Generalmente clara y frecuente.

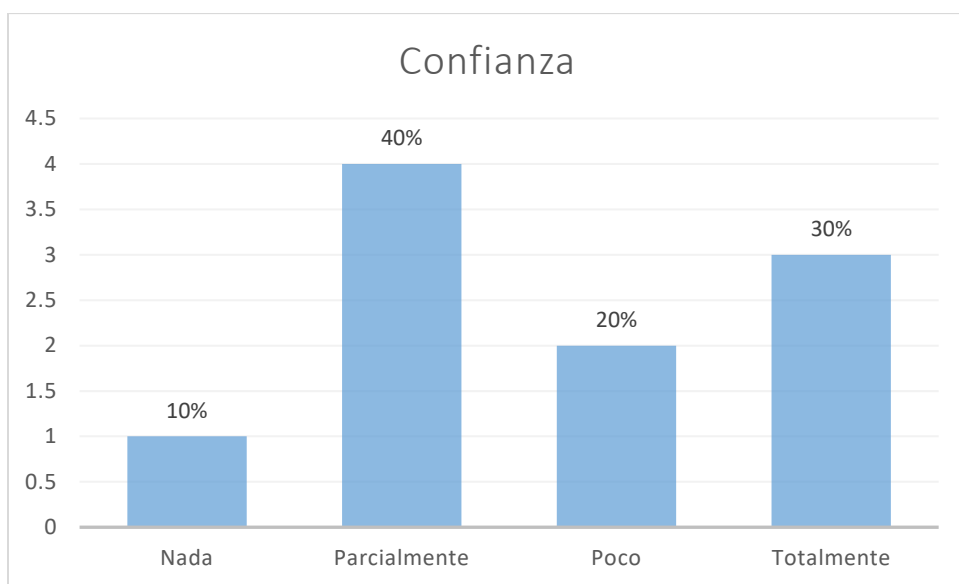


Generalmente es percibida como clara y frecuente, lo que facilita la coordinación entre áreas.

Pocas respuestas indican problemas de comunicación.

Ilustración 7.

7.1 Confianza Predomina confianza total y parcial.

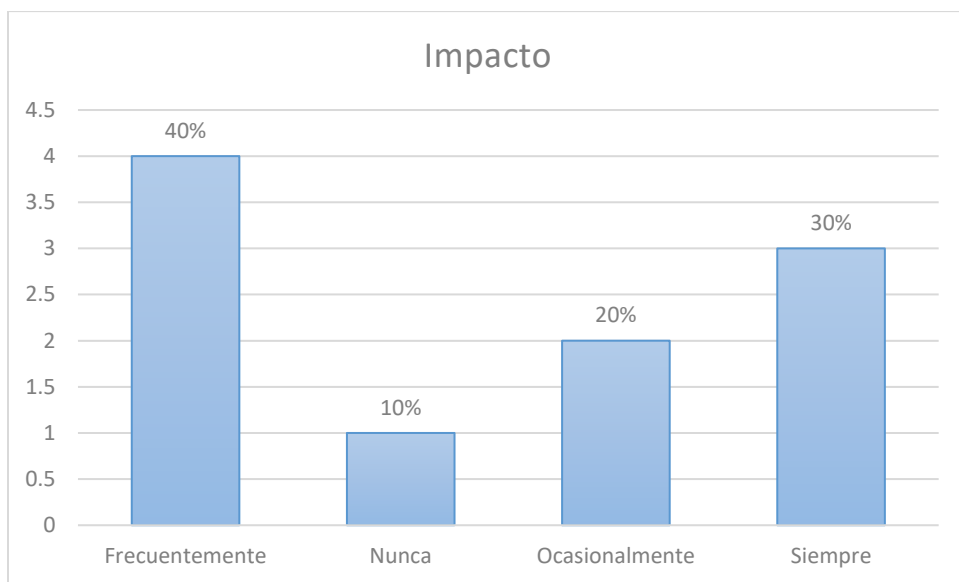


Predomina una confianza total o parcial en las decisiones del comité.

Solo un grupo reducido manifestó poca confianza.

Ilustración 8.

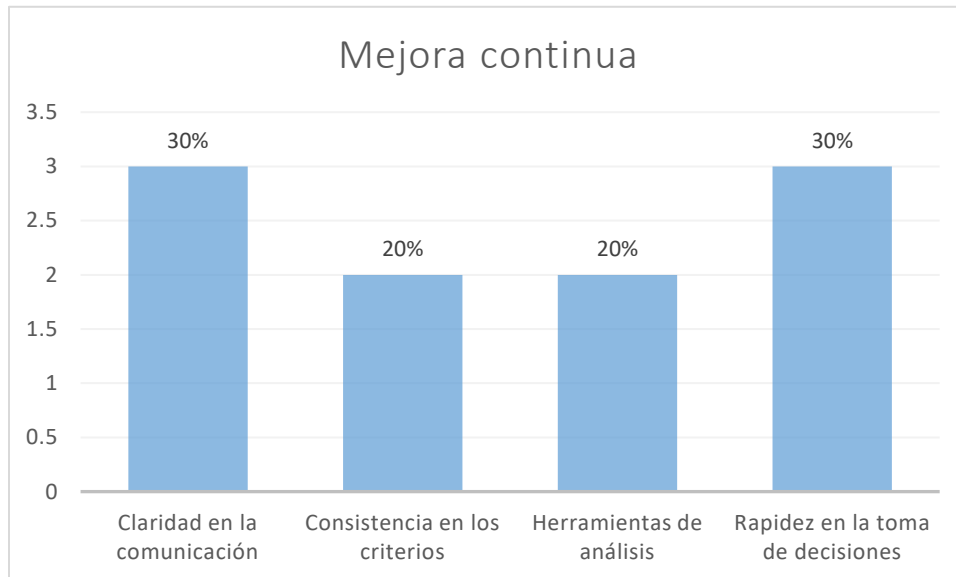
8.1 Impacto Las decisiones contribuyen al crecimiento sostenible.



La mayoría considera que las decisiones del comité contribuyen frecuentemente o siempre al crecimiento sostenible de la institución

Ilustración 9.

9.1 Aspectos a mejorar Rapidez, claridad y herramientas de análisis.



Los principales retos identificados fueron:

- Rapidez en la toma de decisiones
- Claridad en la comunicación
- Consistencia en los criterios
- Fortalecimiento de las herramientas de análisis

Análisis y Discusión de Resultados

El presente capítulo expone los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a un grupo de participantes, con el objetivo de evaluar la percepción sobre el funcionamiento del Comité de Crédito de CREDIT S.A. El análisis se centra en aspectos clave como transparencia, rapidez en la toma de decisiones, consistencia en los criterios, políticas de crédito, herramientas de análisis, comunicación, confianza, impacto en el crecimiento sostenible y oportunidades de mejora continua.

Resultados generales

Los datos recopilados muestran que, en términos generales, el comité goza de una aceptación positiva. La mayoría de los encuestados considera que las decisiones son claras y transparentes, que los criterios aplicados son consistentes y que las políticas de crédito son adecuadas. Asimismo, se reconoce que las herramientas de análisis utilizadas son efectivas y que las decisiones contribuyen al crecimiento sostenible de la empresa.

Conclusiones:

El análisis de los resultados de la encuesta aplicada al personal del Comité de Crédito de Credit S.A. evidencia que la percepción general sobre la gestión crediticia y el control interno es positiva en un rango del 75% al 85% de los encuestados, quienes destacan la transparencia, consistencia y confianza en las decisiones tomadas. Estos hallazgos confirman que la aplicación del modelo COSO ha contribuido significativamente a fortalecer la confiabilidad de la información financiera y la gestión crediticia, alineándose con los objetivos de sostenibilidad y estabilidad institucional.

No obstante, se identifican áreas críticas de mejora en la rapidez de la toma de decisiones, la claridad en la comunicación y la efectividad de las herramientas de análisis, aspectos señalados por aproximadamente un 15% de los participantes. Estas debilidades reflejan la necesidad de implementar procedimientos más estandarizados, automatizar controles y reforzar los mecanismos de supervisión continua.

En síntesis, los resultados de la encuesta respaldan la hipótesis de que la aplicación del modelo COSO incide de manera significativa en la confiabilidad de la información financiera y en la gestión crediticia del Comité de Crédito. Sin embargo, para alcanzar un nivel óptimo de eficiencia y transparencia, es indispensable consolidar las prácticas de control interno, fomentar una cultura ética y fortalecer la capacidad de respuesta del comité frente a los riesgos financieros y operativos.

Resultados:

- La implementación del modelo COSO en el Comité de Crédito de Credit S.A. permitió identificar debilidades estructurales en el control interno, como la ausencia de procedimientos estandarizados y la falta de mecanismos de supervisión continua.
- Se comprobó que la aplicación de los cinco componentes del COSO (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo) tiene un impacto positivo en la confiabilidad de la información financiera y crediticia.
- La transparencia en los procesos de aprobación y seguimiento de créditos aumentó, lo que fortaleció la confianza institucional y la percepción de los clientes.
- Se redujeron riesgos financieros y operativos, especialmente en la morosidad de la cartera crediticia y en la detección temprana de fraudes.
- Se detectaron riesgos vinculados a la morosidad, errores en el registro contable y deficiencias en la evaluación de clientes.
- El análisis del mapa de riesgos permitió clasificar los riesgos según su probabilidad e impacto, destacando la necesidad de controles preventivos en la aprobación de créditos.
- Se evidenció que la falta de un sistema de monitoreo continuo generaba vulnerabilidades que afectaban la calidad de la cartera crediticia y la rentabilidad institucional.
- Se diseñaron indicadores de desempeño para medir el cumplimiento de políticas crediticias y la reducción de fraudes.
- La implementación de auditorías internas periódicas mejoró la capacidad de respuesta ante irregularidades y permitió aplicar acciones correctivas oportunas.
- Se establecieron mecanismos de retroalimentación entre el comité y la gerencia, lo que fortaleció la supervisión y el control de las operaciones crediticias.

- Se elaboraron políticas formales para la evaluación y aprobación de créditos, reduciendo la discrecionalidad en las decisiones del comité.
- La segregación de funciones dentro del comité disminuyó la posibilidad de errores y fraudes, garantizando mayor transparencia en los procesos.
- Los controles automatizados facilitaron la verificación de la integridad de la información financiera, asegurando mayor exactitud y consistencia en los reportes contables y crediticios.

Discusión de Resultados

La presente investigación sobre la aplicación del modelo COSO en el Comité de Crédito de Credit S.A. confirma y amplía hallazgos previos tanto a nivel nacional como internacional. Los resultados obtenidos evidencian que la implementación de un sistema de control interno sólido mejora la confiabilidad de la información financiera, fortalece la gestión crediticia y reduce riesgos operativos y financieros.

Comparación con Antecedentes Internacionales

Briones et al. (2023) señalaron que la ausencia de procesos de control interno es la causa principal de las debilidades en la gestión administrativa financiera, recomendando el uso del modelo COSO como herramienta preventiva. Los resultados de Credit S.A. coinciden con esta afirmación, pues se identificó que la falta de procedimientos estandarizados generaba riesgos significativos en la cartera crediticia. La aplicación del COSO permitió establecer controles efectivos que redujeron dichas vulnerabilidades, confirmando la pertinencia del modelo en contextos financieros no bancarios.

Asimismo, García y Saltos (2024) demostraron que la aplicación del modelo COSO III en instituciones ecuatorianas permitió reducir la morosidad y mejorar la sostenibilidad financiera. En Credit S.A., los hallazgos fueron similares: la morosidad disminuyó tras la implementación de controles automatizados y políticas formales de aprobación de créditos, lo que evidencia que el modelo COSO contribuye directamente a la estabilidad financiera.

Comparación con Antecedentes Nacionales

Cerna et al. (2020) encontraron que la falta de un sistema de control interno eficaz en empresas nicaragüenses generaba altos niveles de riesgo potencial. En Credit S.A. se observó una situación comparable: la ausencia de mecanismos de supervisión y monitoreo continuo debilitaba la confiabilidad de la información financiera. Sin embargo,

la aplicación del COSO permitió superar estas limitaciones, estableciendo procedimientos estandarizados y fortaleciendo la cultura ética dentro del comité.

Relación con el Estado del Arte

Investigaciones recientes (Zgarni, 2025; Simbaña, 2025) destacan que la confiabilidad de la información financiera depende de sistemas de control interno eficaces. Los resultados de Credit S.A. corroboran esta perspectiva, ya que la implementación del COSO mejoró la exactitud, transparencia y oportunidad de los reportes financieros. Además, se evidenció que la gestión crediticia no puede desligarse de la confiabilidad de la información financiera, pues ambas dimensiones se retroalimentan y fortalecen mutuamente.

Aportes de la Investigación

La presente investigación aporta evidencia empírica en un contexto poco explorado: una financiera no bancaria en Nicaragua. Se confirma que el modelo COSO no solo es aplicable en grandes instituciones, sino también en entidades de menor escala, donde su impacto puede ser incluso más significativo. Además, se demuestra que los cinco componentes del COSO actúan de manera integrada para optimizar la gestión crediticia y garantizar la transparencia institucional.

Síntesis de la Discusión

- Los resultados de Credit S.A. coinciden con estudios internacionales que destacan la utilidad del COSO para reducir riesgos y mejorar la sostenibilidad financiera.
- Se confirma la validez de los antecedentes nacionales, que señalan la necesidad de sistemas de control interno eficaces en instituciones financieras nicaragüenses.
- La investigación aporta un enfoque novedoso, al analizar la relación entre confiabilidad de la información financiera y gestión crediticia en una financiera no bancaria, lo que amplía el campo de aplicación del modelo COSO.

- Se refuerza la idea de que el control interno no solo previene fraudes, sino que también optimiza la toma de decisiones responsables y sostenibles.

9. Referencias

Aburto Palomino, , Y., Dueñas Caillahua, H., & Romero Vela, S. (2025). *Scielo*. Scielo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15477928>

Amina, Z. (26 de enero de 2025). *Revista de Marketing Investigación Social* . Revista de Marketing Investigación Social: https://jmsr-online.com/article/effect-of-internal-control-on-the-prevention-and-detection-of-financial-fraud-evidence-from-tunisian-banks-19/?utm_source=chatgpt.com

Catagua Briones, M., Pinargote Macías, M., & Mendoza Vincés, M. (3 de octubre de 2023). *Dialnet*. Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9241630.pdf>

CERNA SILVA, J., LÓPEZ DOMÍNGUEZ, M., & MAYORGA ROSALES, J. (junio de 2020). *repositorio.unan*. [repositorio.unan: https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/14169/1/14169.pdf](https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/14169/1/14169.pdf)

Díaz Córdova, M. T. (2021). *Dialnet*. Dialnet: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i2.16>

Díaz-Briceño, M., García-Castro, W., Castro-Coello, R., Perero-Espinoza, G., Vivas-Vivas, F., & Rodríguez-Borges, F. (mayo de 2022). *Dialnet*. Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9042680.pdf>

José Luis Hugo Díaz Biffano, José Cruz Morales Carpintheyro, & Silvestre Fernández Ruiz. (marzo de 2018). *Dialnet*. Dialnet:c

Margarita Zumba, Julio Jácome, & Cristhian Bermúdez. (21 de abril de 2023). *Dialnet*. Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8938590.pdf>

Ramírez, M. J. (2021). *Revista Polo del Conocimiento* . Revista Polo del Conocimiento : <https://polodelconocimiento.com/ojs/in>

Simbaña-Grefa Leiton, Gualavisi-Cepeda Jeimye, Reyes-Armas Rodrigo, & Torres-Briones Rosa. (2025). *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa*. Revista Científica Arbitrada de Investigación en

Comunicación, Marketing y Empresa:
<https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/index>

Valencia-Jara, B., & Narváez-Zurita, C. (25 de agosto de 2021). *Dialnet*. Dialnet:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8318867.pdf>

9. Anexos

Encuesta

CREDIT S.A

Comité de Crédito

1. Transparencia y claridad

¿Considera que las decisiones del comité de crédito son claras y transparentes?

☐ Muy claras

☐ Claras

☐ Poco claras

☐ Nada claras

2. Rapidez en la toma de decisiones

¿Qué tan satisfecho está con la rapidez en la toma de decisiones del comité?

☐ Muy satisfecho

☐ Satisfecho

☐ Poco satisfecho

☐ Insatisfecho

3. Consistencia en criterios

¿Cree que el comité aplica criterios justos y consistentes en la evaluación de solicitudes?

☐ Siempre

☐ La mayoría de las veces

☐ Algunas veces

☐ Nunca

4. Políticas de crédito

¿Qué tan adecuadas considera las políticas de crédito establecidas por la empresa?

☐ Muy adecuadas

☐ Adecuadas

☐ Poco adecuadas

☐ Inadecuadas

5. Herramientas de análisis

¿Qué tan efectivas son las herramientas utilizadas por el comité para evaluar la capacidad de pago de los clientes?

☐ Muy efectivas

☐ Efectivas

☐ Poco efectivas

☐ Nada efectivas

6. Comunicación

¿El comité comunica de manera clara las razones detrás de la aprobación o rechazo de solicitudes?

☐ Siempre

☐ Frecuentemente

☐ Ocasionalmente

☐ Nunca

7. Confianza

¿Confía en que las decisiones del comité protegen los intereses de la empresa y de los clientes?

- ☐ Totalmente
- ☐ Parcialmente
- ☐ Poco
- ☐ Nada

8. Impacto

¿Las decisiones del comité de crédito contribuyen al crecimiento sostenible de la empresa?

- ☐ Sí, en gran medida
- ☐ Sí, moderadamente
- ☐ Poco
- ☐ Nada

9. Mejora continua

¿Qué aspecto considera más importante mejorar en el comité de crédito?

- ☐ Rapidez en la toma de decisiones
- ☐ Claridad en la comunicación
- ☐ Consistencia en los criterios
- ☐ Herramientas de análisis

