



Línea de investigación: Gestión empresarial y contabilidad

Impacto de las deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar sobre la confiabilidad de la información financiera en Comercializadora Alfa, S.A.

Monografía para optar al Título de: Contaduría pública y finanzas.

Autores:

Br. Selim Daniel García Ramírez.

Tutor:

MBA. José Dagoberto Mejía Flores.

Managua, Nicaragua

Agosto 2026

Dedicatoria

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por darme la vida, la salud, la sabiduría y la fortaleza necesaria para culminar esta importante etapa de mi formación académica. Por guiar cada uno de mis pasos y darme la perseverancia para no rendirme ante las dificultades.

A mis padres, por ser el pilar fundamental en mi vida, por su amor, apoyo incondicional, sacrificio y esfuerzo constante. Gracias por creer en mí, por motivarme a seguir adelante y por brindarme la oportunidad de alcanzar mis metas profesionales.

A mi familia, quienes siempre han estado presentes brindándome ánimo, comprensión y palabras de aliento en los momentos más difíciles, siendo una fuente constante de inspiración para no desistir.

A mis docentes, por compartir sus conocimientos, experiencias y enseñanzas a lo largo de mi formación académica, contribuyendo significativamente a mi crecimiento personal y profesional, y por su orientación en el desarrollo de este trabajo.

Finalmente, a todas aquellas personas que de una u otra manera me apoyaron durante este proceso, ya sea con palabras de motivación, consejos o acompañamiento, haciendo posible la culminación de esta meta.

Selim Daniel García Ramírez.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios, por brindarme la vida, la salud y la sabiduría necesaria para culminar esta etapa importante de mi formación académica, así como por darme la fortaleza para superar cada dificultad presentada en el camino.

Expreso mi más sincero agradecimiento a mis padres, por su apoyo incondicional, su amor y sacrificio, por ser mi mayor motivación y por impulsarme a alcanzar mis metas y sueños profesionales.

A la Universidad Iberoamericana de Ciencias y Tecnología, por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente, proporcionándome los conocimientos y herramientas necesarias para mi desarrollo académico.

De manera especial, agradezco a mi tutor, MBA. José Dagoberto Mejía Flores, por su orientación, paciencia, dedicación y valiosos aportes durante el desarrollo de esta investigación, los cuales fueron fundamentales para la culminación de este trabajo monográfico.

Asimismo, agradezco a mis familiares y amigos, quienes con sus palabras de aliento, comprensión y apoyo constante contribuyeron a que pudiera culminar este proceso con éxito.

Finalmente, a todas aquellas personas que de una u otra manera formaron parte de este logro, mi más profundo agradecimiento.

Selim Daniel García Ramírez.

Tabla de Contenido

Dedicatoria	1
Agradecimiento	2
Resumen	6
1. Introducción	7
2. Contexto del problema y planteamiento del problema	10
2.1. Contexto del problema.	10
2.2. Planteamiento del problema	12
3. Justificación	13
4. Objetivos	16
4.1. Objetivo General	16
4.2. Objetivos específicos	16
5. Alcance y Delimitación de la Investigación	16
6. MARCO TEÓRICO	17
6.1. Antecedentes de la Investigación	17
6.2. Revisión de literatura previa.	19
6.3. Fundamentación Teórica	25
7. Metodología de la Investigación	46
7.1. Enfoque de la Investigación	46
7.2. Tipo de Investigación	46
7.3. Diseño de la Investigación	47
7.4. Método de Investigación	47
7.5. Unidad de Análisis	48
7.6. Población y Muestra	48
7.6.1. Población	48
7.6.2 Muestra	49
7.7. Fuentes de Información	50
7.8. Técnicas de Recolección de Información	51
7.9. Instrumentos de Investigación	51
7.10. Procedimiento para el Análisis de la Información	52

7.11. Consideraciones Éticas	52
8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	53
8.1 Situación Actual de las Cuentas por Cobrar	53
8.2 Análisis de la Antigüedad de la Cartera	55
8.3. Evaluación de Clientes con Riesgo de Recuperación	61
8.4 Política Interna de la Empresa para el Tratamiento de Cuentas Incobrables y Criterios de Antigüedad.....	62
8.5 Evaluación de la Estimación para Cuentas Incobrables	65
8.5 Deficiencias Identificadas en el Control Interno	66
8.6 Impacto de las Deficiencias sobre la Confiabilidad de la Información Financiera	66
9. HALLAZGOS	68
9.1. Situación de la entidad.....	68
9.2. Insuficiencia de la estimación para cuentas incobrables.....	68
9.3 Saldos con antigüedad prolongada que deben ser reconocidos como pérdida.....	69
9.4. Repercusiones en los estados financieros	70
9.5. Necesidad de sanear los saldos incobrables.....	71
9.6. Conclusión de los hallazgos.....	72
10.PROPUESTA DE MEJORA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE COMERCIALIZADORA ALFA, S.A.	73
10.1. Presentación de la Propuesta	73
10.2. Objetivo de la Propuesta.....	74
10.3. Implementación de una Política Formal de Crédito para la Administración de Cartera .	74
10.4. Fortalecimiento del Procedimiento de Seguimiento y Cobranza de Cartera.....	75
10.5. Creación de un Comité de Crédito y Cobranza para el Monitoreo de la Cartera	76
10.6. Revisión Periódica de la Estimación para Cuentas Incobrables	77
10.7. Procedimiento de Depuración Periódica de la Cartera.....	78
10.8. Implementación de Indicadores para la Gestión de la Cartera	79
10.9. Capacitación del Personal Responsable de la Gestión de Cartera.....	80
10.10. Beneficios Esperados de la Propuesta para la Administración de las Cuentas por Cobrar	80

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
11.1. Conclusiones	82
11.2. Recomendaciones	83
12. Bibliografía	85

Resumen

La presente investigación analiza las deficiencias en el manejo de las cuentas por cobrar y su impacto en la confiabilidad de la información financiera de Comercializadora Alfa, S.A. El objetivo principal es evaluar cómo la acumulación de cartera vencida y la insuficiente estimación de incobrables afectan la razonabilidad de los estados financieros y la estabilidad económica de la organización. El estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y con diseño de estudio de caso, utilizando como fuente principal los estados financieros auditados de la entidad, complementados con la revisión de normas contables internacionales y modelos de control interno.

Los hallazgos evidencian que la falta de políticas claras de crédito y cobranza, el seguimiento deficiente de clientes morosos y la ausencia de procedimientos adecuados para la estimación de pérdidas esperadas generan distorsiones en la información financiera y aumentan el riesgo de incobrabilidad. Asimismo, se identificó que estas debilidades comprometen la liquidez empresarial y limitan la capacidad de la organización para cumplir oportunamente con sus obligaciones. La investigación concluye que la implementación de medidas prácticas, como el fortalecimiento de políticas de crédito, el monitoreo sistemático de la antigüedad de saldos y la aplicación rigurosa de estimaciones contables, resulta indispensable para mejorar la confiabilidad de los registros financieros y la toma de decisiones gerenciales.

1. Introducción

La gestión eficiente de las cuentas por cobrar constituye uno de los desafíos más relevantes que enfrentan las organizaciones en el entorno empresarial actual, particularmente aquellas que desarrollan sus operaciones comerciales bajo la modalidad de crédito. Este mecanismo, si bien permite incrementar los niveles de ventas y fortalecer las relaciones con los clientes, también genera riesgos financieros significativos cuando no existen procedimientos adecuados de control que garanticen la recuperación oportuna de los recursos. En este contexto, el control interno emerge como una herramienta fundamental para la administración de los activos financieros, proporcionando un marco de actuación que permite salvaguardar los recursos, minimizar riesgos y asegurar la confiabilidad de la información financiera.

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles derivados de transacciones comerciales realizadas por las empresas con sus clientes, constituyendo uno de los rubros más importantes dentro de la estructura financiera de cualquier organización dedicada a la comercialización de bienes o prestación de servicios. Su adecuada administración influye directamente en la liquidez, rentabilidad y estabilidad financiera de las entidades, debido a que estos recursos, en condiciones normales, deberían convertirse en efectivo en el corto plazo para financiar las operaciones, cumplir con obligaciones y desarrollar nuevos proyectos de inversión. Sin embargo, cuando la gestión de este rubro presenta deficiencias, pueden generarse problemas relacionados con la acumulación de cartera vencida, incremento de cuentas incobrables y afectaciones en la confiabilidad de la información financiera presentada a los diferentes usuarios, entre los que se encuentran la administración, inversionistas, acreedores y organismos reguladores.

La presente investigación se desarrolla tomando como referencia la situación de Comercializadora Alfa, S.A., empresa ficticia dedicada a la comercialización de diversos productos en el mercado nicaragüense, que al cierre del período 2024 presenta condiciones relacionadas con la gestión de sus cuentas por cobrar que requieren evaluación y análisis desde la perspectiva del control interno y la confiabilidad de la información financiera. El análisis preliminar de su información financiera revela la existencia de situaciones que podrían estar afectando la recuperación de su cartera, entre las cuales se destacan la elevada concentración de saldos con antigüedad prolongada, la permanencia de cuentas asociadas a clientes inactivos y la necesidad de evaluar la suficiencia de las estimaciones para cuentas incobrables registradas por la entidad.

La problemática identificada adquiere especial relevancia al considerar que las cuentas por cobrar constituyen una proporción significativa del total de activos de la entidad y de los activos corrientes, lo que evidencia que cualquier deficiencia en su administración puede generar impactos relevantes sobre la liquidez, solvencia y confiabilidad de la información financiera. Además, el contexto financiero general de la empresa revela un capital contable negativo y pérdidas acumuladas significativas, lo que hace aún más crítica la adecuada gestión y recuperación de las cuentas por cobrar, dado que su conversión en efectivo resulta fundamental para la operación y sostenibilidad de la organización.

Diversos estudios realizados a nivel internacional han demostrado que las debilidades en los procedimientos de crédito y cobranza constituyen una de las principales causas de deterioro financiero en las organizaciones. La falta de seguimiento oportuno a los clientes, la ausencia de políticas claras de recuperación y la insuficiente evaluación de la capacidad de pago incrementan significativamente los riesgos asociados a la recuperación de cartera. Asimismo, las Normas

Internacionales de Información Financiera establecen la necesidad de reconocer adecuadamente las pérdidas esperadas derivadas de cuentas con riesgo de incobrabilidad, con el propósito de garantizar que los estados financieros reflejen razonablemente la situación económica de las entidades.

Ante esta realidad, la presente investigación se plantea como objetivo general evaluar las deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar y su impacto en la confiabilidad de la información financiera de Comercializadora Alfa, S.A. Para alcanzar este propósito, se han establecido los siguientes objetivos específicos: analizar el estado actual de las cuentas por cobrar y los procedimientos de control aplicados; identificar las principales debilidades en la estimación de incobrables y gestión de cartera vencida; y proponer medidas prácticas específicas para fortalecer el control interno en la gestión de cuentas por cobrar, procedimientos de seguimiento de cartera vencida y mejoras en la estimación de incobrables.

La investigación se fundamenta en los principios establecidos por las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) y el Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, los cuales proporcionan criterios relevantes para evaluar la gestión de cuentas por cobrar y determinar el impacto de las deficiencias de control interno sobre la confiabilidad de la información financiera. La utilización de estos referentes normativos permite analizar de manera objetiva la situación de Comercializadora Alfa, S.A., así como formular propuestas orientadas al fortalecimiento de sus procesos de control y recuperación de cartera.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, con predominio del análisis documental y financiero, de tipo explicativo y con diseño de estudio de caso. La fuente principal de información la constituyen los estados financieros auditados

correspondientes al período finalizado el 31 de diciembre de 2024, así como las notas explicativas que los acompañan, los cuales han sido proporcionados por la administración de la entidad. Adicionalmente, se ha realizado un análisis documental de la normativa contable aplicable y de la literatura especializada en materia de control interno y gestión financiera, con el propósito de contar con un sustento teórico sólido que respalde las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

2. Contexto del problema y planteamiento del problema

2.1. Contexto del problema.

En el entorno empresarial actual, las operaciones realizadas a crédito constituyen una práctica común que permite a las organizaciones incrementar sus niveles de ventas y fortalecer sus relaciones comerciales con los clientes. Sin embargo, esta modalidad también genera riesgos asociados a la recuperación de los recursos financieros, por lo que resulta indispensable establecer mecanismos de control interno que permitan administrar adecuadamente las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar representan uno de los activos más importantes dentro de muchas organizaciones, debido a que constituyen derechos exigibles derivados de transacciones comerciales realizadas con clientes. Su adecuada administración influye directamente en la liquidez, rentabilidad y estabilidad financiera de las empresas. Cuando la gestión de este rubro presenta deficiencias, pueden generarse problemas relacionados con la acumulación de cartera vencida, incremento de cuentas incobrables y afectaciones en la confiabilidad de la información financiera.

Diversos estudios realizados a nivel internacional han demostrado que las debilidades en los procedimientos de crédito y cobranza constituyen una de las principales causas de deterioro

financiero en las organizaciones. La falta de seguimiento oportuno a los clientes, la ausencia de políticas claras de recuperación y la insuficiente evaluación de la capacidad de pago incrementan significativamente los riesgos asociados a la recuperación de cartera.

Asimismo, las Normas Internacionales de Información Financiera establecen la necesidad de reconocer adecuadamente las pérdidas esperadas derivadas de cuentas con riesgo de incobrabilidad, con el propósito de garantizar que los estados financieros reflejen razonablemente la situación económica de las entidades.

En este contexto, el control interno desempeña un papel fundamental, ya que proporciona mecanismos orientados a salvaguardar los activos, reducir riesgos operativos y garantizar la confiabilidad de la información financiera utilizada para la toma de decisiones.

La presente investigación se desarrolla tomando como referencia la situación de Comercializadora Alfa, S.A., empresa que presenta condiciones relacionadas con la gestión de cuentas por cobrar que requieren evaluación y análisis desde la perspectiva del control interno y la confiabilidad de la información financiera

Las cuentas por cobrar constituyen un elemento esencial dentro de la estructura financiera de Comercializadora Alfa, S.A., debido a que representan recursos económicos que la empresa espera recuperar en períodos futuros. No obstante, la existencia de saldos con elevados niveles de antigüedad y riesgos asociados a su recuperación plantea interrogantes respecto a la efectividad de los controles implementados para la administración de este rubro.

La revisión de la información financiera evidencia la existencia de una importante concentración de cartera vencida, así como saldos asociados a clientes terminados cuya recuperación presenta incertidumbre. Esta situación incrementa el riesgo de incobrabilidad y

genera preocupación respecto a la razonabilidad de los montos registrados dentro de los estados financieros.

Adicionalmente, la adecuada determinación de la estimación para cuentas incobrables constituye un aspecto relevante para garantizar que los activos sean presentados a su valor recuperable. Cuando las estimaciones no reflejan adecuadamente el riesgo existente dentro de la cartera, pueden generarse distorsiones en la información financiera utilizada por la administración y demás usuarios interesados.

Desde la perspectiva del control interno, la presencia de estas condiciones puede estar asociada a debilidades en los procedimientos de seguimiento, recuperación y evaluación periódica de las cuentas por cobrar. En consecuencia, resulta necesario analizar la situación existente para determinar el impacto que dichas deficiencias generan sobre la confiabilidad de la información financiera.

Por lo anterior, surge la necesidad de desarrollar una investigación orientada a evaluar las deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar y determinar cómo estas afectan la calidad y confiabilidad de la información financiera presentada por Comercializadora Alfa, S.A.

2.2. Planteamiento del problema

Comercializadora Alfa, S.A. empresa dedicada a la compra y venta de productos de consumo masivo, ha experimentado un crecimiento paulatino de sus ventas a crédito, lo que ha incrementado significativamente el volumen de sus cuentas por cobrar; sin embargo, este crecimiento no ha sido acompañado por el fortalecimiento de los procedimientos de administración de cartera, evidenciándose dificultades crecientes en la gestión de este rubro, manifestadas en la acumulación de saldos con niveles significativos de antigüedad, la existencia de cuentas asociadas

a clientes que han cesado sus operaciones o que se encuentran inactivos, la carencia de políticas de crédito formalizadas que establezcan criterios claros para la aprobación y seguimiento de clientes, la ineffectividad de los procedimientos de cobranza que han permitido el incremento de la cartera vencida, y la falta de revisiones oportunas de las estimaciones para cuentas incobrables, lo que podría estar ocasionando que los estados financieros no reflejen adecuadamente el valor recuperable de los activos financieros de la entidad; de continuar esta situación, la empresa podría enfrentar problemas financieros más severos, incluyendo dificultades de liquidez que afecten su capacidad para cumplir con sus obligaciones operativas y financieras, incremento de pérdidas por incobrabilidad que reduzcan su rentabilidad, y cuestionamientos a la calidad de su información financiera por parte de usuarios internos y externos.

3. Justificación

Relevancia Practica

La investigación resulta de gran utilidad para *Comercializadora Alfa, S.A.* al evidenciar cómo las deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar afectan directamente la confiabilidad de la información financiera. El estudio ofrece propuestas de mejora en los procesos de control interno y cobranza, lo que permitirá optimizar la liquidez, reducir riesgos de incobrabilidad y fortalecer la toma de decisiones administrativas..

Relevancia Académica

Esta investigación aporta un análisis aplicado sobre la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la confiabilidad de la información financiera, tomando como referencia el caso de *Comercializadora Alfa, S.A.*. Este estudio enriquece el campo académico de la contaduría y

auditoría, ofreciendo un ejemplo práctico que puede servir como base para futuras investigaciones y como material de consulta para estudiantes y profesionales interesados en el control interno y la gestión financiera.

Relevancia Social

El trabajo tiene impacto social al demostrar que una gestión adecuada de cuentas por cobrar contribuye a la estabilidad de la empresa, lo que se traduce en seguridad laboral para los colaboradores y confianza para los clientes. Al mejorar la confiabilidad de la información financiera, *Comercializadora Alfa, S.A.* puede garantizar continuidad en sus operaciones y aportar al desarrollo económico de la comunidad en la que participa.

Relevancia Ambiental

Aunque el enfoque principal es financiero, la investigación también guarda relación con la sostenibilidad ambiental, ya que la estabilidad económica de *Comercializadora Alfa, S.A.* asegura la disponibilidad de recursos para mantener y renovar su infraestructura tecnológica sin recurrir a prácticas que generen desperdicio o deterioro ambiental. Una gestión eficiente de cuentas por cobrar fortalece la capacidad de la empresa para sostener operaciones responsables con el entorno.

Los hallazgos de la investigación evidencian que la falta de políticas claras de crédito y cobranza, el seguimiento deficiente de clientes morosos y la ausencia de procedimientos adecuados para la estimación de pérdidas esperadas generan distorsiones en la información financiera y aumentan el riesgo de incobrabilidad. Asimismo, se identifica que estas debilidades comprometen la liquidez empresarial y limitan la capacidad de la organización para cumplir oportunamente con sus obligaciones. La investigación concluye que la implementación de medidas prácticas, como el fortalecimiento de políticas de crédito, el monitoreo sistemático de la antigüedad de saldos y la

aplicación rigurosa de estimaciones contables, resulta indispensable para mejorar la confiabilidad de los registros financieros y la toma de decisiones gerenciales.

En atención a lo anterior, el presente documento se estructura en seis capítulos. El Capítulo I presenta la introducción de la investigación, incluyendo los antecedentes del problema, el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación, los objetivos de la investigación, el alcance y delimitación, y la hipótesis de investigación. El Capítulo II desarrolla el marco teórico y conceptual, abordando los fundamentos teóricos relacionados con el control interno, las cuentas por cobrar, la gestión de cartera, la confiabilidad de la información financiera y la normativa contable aplicable. El Capítulo III describe la metodología utilizada en la investigación, incluyendo el enfoque, tipo de estudio, diseño, método, unidad de análisis, fuentes de información, instrumentos y procedimientos de análisis. El Capítulo IV contiene el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, donde se presentan y discuten los hallazgos más relevantes identificados durante la investigación. El Capítulo V presenta la propuesta de mejora para el fortalecimiento del control interno de las cuentas por cobrar, incluyendo medidas prácticas y específicas para mejorar la gestión de cartera. Finalmente, el Capítulo VI expone las conclusiones derivadas de la investigación y las recomendaciones dirigidas a la administración de la entidad para fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar y mejorar la confiabilidad de la información financiera.

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Evaluar las deficiencias en el control de las cuentas por cobrar y su impacto en la confiabilidad de la información financiera de la empresa *Comercializadora Alfa, S.A.*.

4.2. Objetivos específicos

- Identificar las deficiencias en los procedimientos de administración de cuentas por cobrar de Comercializadora Alfa, S.A.,.
- Analizar el impacto de la cartera vencida y los saldos de difícil recuperación en la liquidez y situación financiera de Comercializadora Alfa, S.A.
- Determinar cómo las deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar afectan la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera presentada por Comercializadora Alfa, S.A.

5. Alcance y Delimitación de la Investigación

La presente investigación se enfoca en el análisis de las cuentas por cobrar de Comercializadora Alfa, S.A., tomando como base la información financiera correspondiente al período finalizado el 31 de diciembre de 2025.

El estudio se limita a la evaluación de aspectos relacionados con el control interno, la gestión de cartera vencida, la estimación para cuentas incobrables y su impacto sobre la confiabilidad de la información financiera.

La investigación se desarrolla mediante el análisis documental de estados financieros auditados, notas explicativas y demás información relacionada con las cuentas por cobrar de la organización. No contempla la evaluación de otros ciclos operativos ni la realización de pruebas de auditoría adicionales fuera de la información disponible para el estudio.

6. MARCO TEÓRICO

6.1. Antecedentes de la Investigación

La gestión eficiente de las cuentas por cobrar constituye uno de los elementos fundamentales para garantizar la estabilidad financiera y la sostenibilidad de las organizaciones. Diversas investigaciones han demostrado que las deficiencias en los procedimientos de control interno asociados a la administración de la cartera de clientes pueden generar efectos negativos sobre la liquidez, la rentabilidad y la confiabilidad de la información financiera.

En los últimos años, el incremento de las operaciones comerciales a crédito ha provocado que las empresas otorguen mayor importancia a la administración de sus cuentas por cobrar. La adecuada evaluación de los clientes, el establecimiento de políticas de crédito, el monitoreo de la antigüedad de saldos y la determinación oportuna de estimaciones para cuentas incobrables se han convertido en factores críticos para la gestión financiera empresarial.

Diversos estudios realizados en América Latina evidencian que uno de los principales problemas que enfrentan las organizaciones es el crecimiento de la cartera vencida derivado de controles insuficientes en los procesos de crédito y cobranza. Esta situación no solamente afecta la capacidad de recuperación de los recursos financieros, sino que también compromete la razonabilidad de los estados financieros presentados por las entidades.

Según la investigación García, L. & Torres, M., 2021, *Revista Iberoamericana de Contabilidad y Auditoría*, se concluyó que en empresas comerciales la falta de procedimientos formales para el seguimiento de clientes morosos genera incrementos significativos en las cuentas por cobrar vencidas. Asimismo, se ha identificado que la ausencia de políticas claras para la constitución de estimaciones por deterioro ocasiona que los estados financieros reflejen valores que no representan adecuadamente la realidad económica de las organizaciones.

A nivel internacional, diversos estudios han demostrado que procesos de autorización de crédito, seguimiento de saldos y recuperación de cuentas son ejecutados de forma adecuada, la información presentada en los estados financieros refleja de manera más precisa la situación económica de la entidad.

En el ámbito académico, las investigaciones relacionadas con cuentas por cobrar han abordado principalmente aspectos vinculados con la gestión de crédito, el análisis de riesgos de incobrabilidad, la eficiencia de los procesos de cobranza y la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera para el reconocimiento y medición de activos financieros.

Por otra parte, diversos estudios han destacado que las organizaciones que mantienen altos niveles de cartera vencida enfrentan mayores dificultades para generar flujos de efectivo suficientes para atender sus obligaciones operativas. Esta situación puede provocar problemas de liquidez, incremento en el endeudamiento y disminución de la capacidad de inversión.

La evidencia empírica disponible demuestra que las cuentas por cobrar constituyen uno de los rubros con mayor exposición a riesgos financieros, debido a la posibilidad de incumplimiento

por parte de los clientes. Por esta razón, las organizaciones deben implementar mecanismos de control orientados a minimizar pérdidas derivadas de la morosidad y la incobrabilidad.

Las investigaciones desarrolladas en empresas de servicios han evidenciado que la acumulación de saldos con antigüedades prolongadas constituye un indicador de debilidades en la gestión de cobranza. La permanencia de cuentas vencidas durante períodos extensos incrementa significativamente la probabilidad de que dichas cuentas no sean recuperadas, afectando directamente la razonabilidad de los activos registrados.

En consecuencia, los antecedentes analizados permiten establecer que existe una relación significativa entre la calidad del control interno aplicado a las cuentas por cobrar y la confiabilidad de la información financiera, constituyendo un fundamento relevante para el desarrollo de la presente investigación en Comercializadora Alfa, S.A.

6.2. Revisión de literatura previa.

Autores Relacionados con las Cuentas por Cobrar y su Gestión

La gestión de las cuentas por cobrar ha sido ampliamente estudiada por diversos autores, quienes coinciden en señalar su importancia para la liquidez y sostenibilidad financiera de las organizaciones, así como los riesgos asociados a una administración deficiente de este rubro.

Gitman y Zutter (2016) consideran que las cuentas por cobrar representan una inversión significativa en el capital de trabajo de las empresas y que su administración eficiente resulta fundamental para garantizar la liquidez y rentabilidad organizacional. Los autores señalan que la gestión de cartera debe equilibrar el objetivo comercial de incrementar las ventas con la necesidad de minimizar el riesgo de incumplimiento, lo cual requiere de políticas de crédito claras y procedimientos efectivos de cobranza para asegurar la recuperación oportuna de los saldos

pendientes. Asimismo, destacan que el monitoreo permanente de la antigüedad de saldos constituye una herramienta esencial para identificar oportunamente cuentas con problemas de recuperación.

Gitman (2016) sostiene que la administración de las cuentas por cobrar debe fundamentarse en políticas crediticias bien definidas y en procedimientos sistemáticos de seguimiento y cobranza. El autor enfatiza que la evaluación adecuada de la capacidad de pago de los clientes constituye un elemento esencial para reducir el riesgo de incobrabilidad y mejorar la calidad de la cartera. Asimismo, Gitman señala que el análisis de antigüedad de saldos permite determinar el nivel de riesgo asociado a cada cuenta y constituye una base importante para calcular estimaciones por deterioro.

García (2017) aborda las cuentas por cobrar como un componente estratégico dentro de la gestión financiera de las organizaciones. El autor señala que una administración adecuada de la cartera permite mejorar la liquidez empresarial y reducir los costos financieros asociados al financiamiento de ventas a crédito. García enfatiza la importancia de contar con indicadores de gestión que permitan evaluar permanentemente el comportamiento de la cartera, tales como el índice de morosidad, la rotación de cuentas por cobrar y el período promedio de cobro, los cuales facilitan la toma de decisiones oportunas para mejorar la recuperación de saldos.

Weston y Copeland (2015) consideran que las cuentas por cobrar constituyen uno de los activos circulantes más importantes de las empresas comerciales y que su administración eficiente incide directamente en la rentabilidad de la organización. Los autores señalan que una gestión deficiente de la cartera puede generar costos financieros significativos, debido a la necesidad de financiar los saldos pendientes con recursos propios o de terceros. Asimismo, destacan que el establecimiento de políticas de crédito adecuadas y la implementación de procedimientos de

cobranza efectivos contribuyen a minimizar el riesgo de incobrabilidad y a optimizar el flujo de efectivo de la organización.

Autores Relacionados con la Estimación de Cuentas Incobrables y el Deterioro

La estimación de cuentas incobrables y el reconocimiento del deterioro constituyen aspectos fundamentales para garantizar que los estados financieros reflejen adecuadamente el valor recuperable de las cuentas por cobrar.

Gómez (2015) define la estimación para cuentas incobrables como un mecanismo contable destinado a reconocer pérdidas esperadas derivadas del riesgo de no recuperación de determinadas cuentas por cobrar. El autor señala que la estimación debe basarse en criterios objetivos y técnicamente sustentados, considerando factores como la antigüedad de saldos, el historial de recuperación, la situación financiera de los clientes y las tendencias económicas. Gómez enfatiza que el reconocimiento oportuno de estas estimaciones contribuye significativamente a mejorar la calidad y confiabilidad de la información financiera, evitando la sobrevaloración de activos.

Warren (2018) sostiene que el deterioro de las cuentas por cobrar surge cuando existe evidencia objetiva de que la entidad no podrá recuperar la totalidad de los beneficios económicos originalmente esperados. El autor señala que el reconocimiento del deterioro permite evitar la sobrevaloración de activos y favorece la presentación razonable de los estados financieros. Warren destaca que las cuentas por cobrar constituyen un área de especial atención debido a que su valuación implica estimaciones que pueden afectar significativamente la presentación de los estados financieros, por lo que resulta fundamental mantener registros contables que reflejen adecuadamente el valor recuperable de los activos.

Guajardo (2016) aborda las cuentas incobrables como un riesgo inherente a las operaciones de crédito, señalando que las organizaciones deben establecer provisiones adecuadas para cubrir las pérdidas esperadas derivadas del incumplimiento de los clientes. El autor enfatiza que la estimación para cuentas incobrables debe ser revisada periódicamente para reflejar las condiciones cambiantes del entorno económico y el comportamiento de pago de los clientes. Guajardo destaca que una estimación insuficiente puede ocultar pérdidas reales, mientras que una estimación excesiva puede distorsionar los resultados del período.

Autores Relacionados con el Riesgo de Crédito y la Morosidad

El riesgo de crédito y la morosidad constituyen desafíos permanentes en la administración de cuentas por cobrar, y han sido objeto de estudio por diversos autores.

De Lara (2016) define el riesgo de crédito como la posibilidad de que un cliente incumpla total o parcialmente las obligaciones de pago pactadas, lo que representa una de las principales causas de pérdidas financieras en las organizaciones. El autor señala que la gestión del riesgo de crédito debe incluir mecanismos para su identificación, medición y administración, así como procedimientos para su monitoreo continuo. De Lara enfatiza que una adecuada gestión del riesgo de crédito contribuye significativamente a reducir pérdidas por incobrabilidad y a fortalecer la recuperación de cartera.

Sáenz (2017) aborda el riesgo de crédito desde una perspectiva integral, señalando que su administración efectiva requiere de políticas claras para la evaluación de clientes, establecimiento de límites de crédito y seguimiento de saldos pendientes. El autor destaca que el monitoreo permanente del comportamiento de pago de los clientes permite identificar oportunamente señales de alerta y adoptar medidas preventivas para minimizar pérdidas potenciales. Sáenz enfatiza que

la morosidad constituye uno de los principales indicadores de riesgo en la gestión de cuentas por cobrar, y que su incremento puede originarse por problemas financieros del cliente, debilidades en la evaluación crediticia o ausencia de políticas efectivas de cobranza.

Autores Relacionados con la Confiabilidad de la Información Financiera

La confiabilidad de la información financiera en relación con las cuentas por cobrar ha sido abordada por diversos autores, quienes destacan la importancia de una adecuada gestión de cartera para garantizar la razonabilidad de los estados financieros.

Gómez (2015) define la confiabilidad como la característica cualitativa de la información financiera que garantiza que los datos presentados en los estados financieros representan razonablemente la realidad económica de la organización. El autor señala que la confiabilidad se alcanza cuando la información es completa, neutral y libre de errores materiales. Gómez enfatiza que las deficiencias en la administración de cuentas por cobrar pueden generar efectos significativos sobre la calidad de los estados financieros, especialmente cuando se mantienen saldos de difícil recuperación sin reconocer adecuadamente el deterioro correspondiente.

Warren (2018) sostiene que la confiabilidad de la información financiera relacionada con las cuentas por cobrar depende de la adecuada aplicación de los principios contables y de la existencia de sistemas de control interno efectivos. El autor señala que las cuentas por cobrar constituyen un área de especial atención debido a que su valuación implica estimaciones que pueden afectar significativamente la presentación de los estados financieros. Warren destaca la importancia de reconocer oportunamente las pérdidas por deterioro y de mantener registros contables que reflejen adecuadamente el valor recuperable de los activos, evitando así la sobrevaloración de los mismos.

Autores Relacionados con Políticas de Crédito y Procedimientos de Cobranza

Las políticas de crédito y los procedimientos de cobranza constituyen elementos fundamentales para la administración eficiente de las cuentas por cobrar.

Brealey, Myers y Allen (2016) señalan que las políticas de crédito deben establecer criterios claros para la aprobación de clientes, límites de crédito autorizados y plazos de pago, con el fin de equilibrar el objetivo de incrementar ventas con la necesidad de minimizar riesgos de incumplimiento. Los autores enfatizan que la falta de políticas formalizadas puede generar incrementos significativos en los niveles de cartera vencida y afectar negativamente la situación financiera de la organización. Asimismo, destacan que los procedimientos de cobranza deben incluir actividades de seguimiento, comunicación con clientes, negociación de acuerdos de pago y aplicación de medidas correctivas cuando sea necesario.

Ross, Westerfield y Jordan (2017) sostienen que la administración de las cuentas por cobrar requiere de un enfoque sistemático que incluya la evaluación continua de la calidad de la cartera y la implementación de estrategias efectivas de cobranza. Los autores señalan que las organizaciones deben contar con indicadores de gestión que permitan monitorear permanentemente el comportamiento de los saldos pendientes y la efectividad de las acciones de recuperación. Ross, Westerfield y Jordan enfatizan que la recuperación eficiente de las cuentas por cobrar constituye una actividad esencial para garantizar la liquidez y sostenibilidad financiera de las organizaciones.

Síntesis

De la revisión de los autores citados, se desprende que las cuentas por cobrar constituyen un activo fundamental para la operación y sostenibilidad financiera de las organizaciones, y que su administración eficiente requiere de políticas de crédito claras, procedimientos efectivos de

cobranza y monitoreo permanente de los saldos pendientes. Los autores coinciden en señalar que la falta de políticas formalizadas, la insuficiente evaluación de clientes y la ausencia de procedimientos sistemáticos de cobranza generan incrementos en los niveles de morosidad y cartera vencida, afectando negativamente la liquidez y rentabilidad empresarial. Asimismo, se destaca que la estimación de cuentas incobrables y el reconocimiento del deterioro constituyen aspectos esenciales para garantizar que los estados financieros reflejen adecuadamente el valor recuperable de los activos, evitando su sobrevaloración y contribuyendo a la confiabilidad de la información financiera. Finalmente, los autores enfatizan que la gestión del riesgo de crédito y el control de la morosidad son elementos indispensables para reducir pérdidas por incobrabilidad y fortalecer la recuperación de cartera, lo cual incide directamente en la sostenibilidad financiera de las organizaciones.

6.3. Fundamentación Teórica

Las Cuentas por Cobrar en la Estructura Financiera Empresarial

Las cuentas por cobrar constituyen uno de los activos más importantes dentro de la estructura financiera de una organización. Se originan cuando una empresa entrega bienes o presta servicios a sus clientes bajo condiciones de crédito, generando el derecho de recibir efectivo en una fecha futura. Este mecanismo de financiamiento comercial es ampliamente utilizado en diversos sectores económicos como una estrategia para incrementar el volumen de ventas y fortalecer las relaciones con los clientes.

Desde el punto de vista contable, las cuentas por cobrar representan derechos exigibles derivados de transacciones comerciales realizadas en el curso normal de las operaciones de una entidad. Estos derechos se reconocen como activos debido a que se espera obtener beneficios

económicos futuros provenientes de su recuperación. La correcta identificación y medición de estos activos resulta fundamental para presentar una imagen fiel de la situación financiera de la organización.

La administración eficiente de las cuentas por cobrar resulta fundamental para garantizar la liquidez empresarial y la continuidad operativa de la organización. Cuando los recursos invertidos en cartera son recuperados oportunamente, la empresa dispone de efectivo suficiente para financiar sus actividades, cumplir con sus obligaciones y desarrollar nuevos proyectos de inversión. Una gestión deficiente de este rubro puede generar pérdidas económicas significativas, afectando tanto la liquidez como la rentabilidad de la organización.

Sin embargo, cuando la recuperación de las cuentas por cobrar presenta retrasos significativos o existe un elevado nivel de morosidad, la situación financiera de la entidad puede verse afectada negativamente. Por esta razón, las organizaciones deben implementar procedimientos adecuados para monitorear permanentemente la evolución de sus saldos pendientes de cobro y adoptar medidas correctivas de manera oportuna.

La gestión de cuentas por cobrar involucra actividades relacionadas con la evaluación de clientes, aprobación de créditos, emisión de facturas, seguimiento de vencimientos, gestión de cobranza y reconocimiento de pérdidas por deterioro. Estas actividades requieren un enfoque sistemático que permita equilibrar el objetivo comercial de maximizar ventas con la necesidad de minimizar riesgos de incumplimiento.

Propósito de la Gestión de Cuentas por Cobrar

Los objetivos de la gestión de cuentas por cobrar se encuentran orientados a garantizar que los recursos financieros derivados de las operaciones a crédito sean recuperados de manera eficiente y oportuna.

Entre los principales propósitos de la gestión de cuentas por cobrar pueden mencionarse:

Optimizar la liquidez empresarial, asegurando que los flujos de efectivo provenientes de la recuperación de cartera sean suficientes para atender las obligaciones operativas y financieras de la organización.

Minimizar el riesgo de incobrabilidad, implementando mecanismos de evaluación crediticia que permitan identificar clientes con alta probabilidad de incumplimiento.

Reducir los niveles de morosidad, estableciendo políticas claras de crédito y cobranza que incentiven el cumplimiento oportuno de las obligaciones.

Garantizar la razonabilidad de la información financiera, mediante el reconocimiento adecuado de estimaciones por deterioro y la correcta presentación de los saldos en los estados financieros.

Fortalecer las relaciones comerciales con los clientes, ofreciendo condiciones de crédito adecuadas a su perfil de riesgo y capacidad de pago.

Facilitar la toma de decisiones gerenciales, proporcionando información oportuna y confiable sobre el comportamiento de la cartera y la evolución de los saldos pendientes de cobro.

La consecución de estos objetivos contribuye significativamente a mejorar la gestión financiera de la organización y fortalecer su posición competitiva en el mercado.

Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse de acuerdo con diferentes criterios, dependiendo de las necesidades de información de la organización y de los requerimientos normativos aplicables.

Según su origen, se clasifican en:

Cuentas por cobrar comerciales

Son aquellas derivadas de la venta de bienes o prestación de servicios relacionados directamente con la actividad principal de la empresa. Constituyen la categoría más relevante desde el punto de vista operativo y financiero, debido a que representan la mayor proporción de los activos de una organización comercial o de servicios.

Otras cuentas por cobrar

Corresponden a derechos de cobro que no se originan en la actividad principal del negocio, tales como anticipos a proveedores, préstamos otorgados a empleados, depósitos en garantía o reclamaciones pendientes de cobro. Aunque suelen representar montos menores, también requieren controles adecuados para garantizar su recuperación.

Según su plazo de recuperación pueden clasificarse en:

Corto plazo

Son aquellas cuya recuperación se espera dentro de un período menor a doce meses. Representan la mayoría de las cuentas por cobrar en empresas comerciales y se consideran activos corrientes en el balance general.

Largo plazo

Corresponden a saldos cuya recuperación se espera en períodos superiores a un año. Generalmente están asociadas a contratos especiales o financiamientos otorgados a clientes para proyectos de largo plazo.

Según su situación de cobro, se clasifican en:

Corrientes

Son aquellas cuentas que se encuentran dentro del plazo de pago establecido y no presentan indicios de problemas de recuperación.

Vencidas

Son aquellas cuyo plazo de pago ha expirado sin que el cliente haya cumplido con su obligación.

La adecuada clasificación de las cuentas por cobrar facilita el análisis financiero y contribuye a mejorar la calidad de la información presentada en los estados financieros.

Gestión de Cartera

La gestión de cartera comprende el conjunto de actividades orientadas a administrar eficientemente las cuentas por cobrar de una organización. Su objetivo principal consiste en garantizar la recuperación oportuna de los recursos financieros derivados de operaciones realizadas a crédito, minimizando al mismo tiempo los riesgos asociados a la morosidad y la incobrabilidad.

La gestión de cartera se considera actualmente una función estratégica dentro de la organización, debido a su impacto directo en la liquidez y rentabilidad empresarial. Una gestión

eficiente no solo reduce pérdidas financieras, sino que también contribuye a mejorar la relación con los clientes y optimizar el flujo de efectivo.

Una gestión eficiente de cartera debe incluir los siguientes elementos fundamentales:

Políticas de crédito claramente definidas, que establezcan los criterios para la aprobación de financiamiento a clientes y las condiciones generales de los créditos otorgados.

Procedimientos de evaluación de clientes, que permitan determinar la capacidad de pago y el historial crediticio de los solicitantes antes de otorgar financiamiento.

Límites de crédito autorizados, que definan el monto máximo que puede ser otorgado a cada cliente en función de su perfil de riesgo.

Monitoreo permanente de saldos pendientes, que permita identificar oportunamente cuentas con problemas de pago y tomar medidas correctivas.

Procedimientos de cobranza, que establezcan las acciones a seguir para gestionar la recuperación de saldos vencidos.

Indicadores de gestión, que permitan evaluar el desempeño de la cartera y la efectividad de las estrategias implementadas.

Seguimiento de clientes morosos, que garantice una atención prioritaria a las cuentas con mayor riesgo de incobrabilidad.

Registro oportuno de deterioros e incobrabilidades, que asegure que los estados financieros reflejen adecuadamente el valor recuperable de los activos.

La ausencia de estos elementos puede generar incrementos significativos en los niveles de cartera vencida y afectar negativamente la situación financiera de la organización. Por el contrario,

una gestión proactiva permite anticipar problemas y adoptar medidas preventivas antes de que se materialicen pérdidas significativas.

Políticas de Crédito

Las políticas de crédito constituyen lineamientos establecidos por la administración para regular el otorgamiento de financiamiento a los clientes. Su finalidad consiste en equilibrar los objetivos comerciales de incremento en las ventas con la necesidad de minimizar riesgos de incumplimiento.

Las políticas de crédito deben ser formalizadas por escrito y comunicadas a todos los niveles de la organización para asegurar su correcta aplicación. Además, deben ser revisadas periódicamente para adaptarse a los cambios del entorno económico y las condiciones del mercado.

Entre los aspectos más importantes que deben contemplar las políticas de crédito se encuentran:

Requisitos para aprobación de clientes, que definan la documentación y análisis necesarios para evaluar la solvencia de nuevos clientes.

Límites máximos de crédito, que establezcan los montos autorizados según el perfil de riesgo de cada cliente.

Plazos de pago autorizados, que determinen los períodos máximos de financiamiento de acuerdo con las condiciones del mercado y la capacidad financiera de la empresa.

Garantías requeridas, que especifiquen los mecanismos de respaldo exigidos para clientes con mayor nivel de riesgo.

Procedimientos de seguimiento, que definan la periodicidad y los métodos para monitorear el comportamiento de pago de los clientes.

Acciones de recuperación, que establezcan las medidas a implementar cuando los clientes incurran en morosidad.

Las organizaciones que carecen de políticas de crédito adecuadamente formalizadas suelen enfrentar mayores dificultades para administrar eficientemente sus cuentas por cobrar, lo que se traduce en niveles elevados de morosidad y pérdidas por deterioro.

Cartera Vencida

La cartera vencida está conformada por aquellas cuentas por cobrar cuyo plazo de pago ha expirado sin que el cliente haya cumplido con su obligación. La existencia de altos niveles de cartera vencida constituye uno de los principales indicadores de riesgo financiero para una organización y refleja debilidades en la gestión de crédito y cobranza.

La cartera vencida puede ser clasificada según la antigüedad de los saldos, lo que permite identificar con mayor precisión el nivel de riesgo asociado a cada cuenta y determinar las estrategias de recuperación más adecuadas.

Entre las principales consecuencias de una cartera vencida elevada se encuentran:

Disminución de liquidez, debido a que los recursos financieros permanecen inmovilizados sin generar ingresos.

Incremento del riesgo de incobrabilidad, ya que mientras más tiempo transcurre desde el vencimiento, menores son las probabilidades de recuperación.

Necesidad de financiamiento externo, para cubrir los requerimientos operativos que no pueden ser atendidos con los flujos provenientes de la cartera.

Deterioro de indicadores financieros, que afecta la percepción de la organización ante inversionistas y entidades financieras.

Afectación de la rentabilidad empresarial, debido al reconocimiento de pérdidas por deterioro y los costos asociados a la gestión de cobranza.

El monitoreo permanente de la cartera vencida permite identificar oportunamente problemas relacionados con la recuperación de créditos y facilita la adopción de medidas correctivas antes de que las pérdidas se materialicen.

Antigüedad de Saldos

El análisis de antigüedad de saldos constituye una herramienta fundamental para evaluar la calidad de las cuentas por cobrar. Consiste en clasificar los saldos pendientes de cobro según el tiempo transcurrido desde su vencimiento, lo cual permite determinar el nivel de riesgo asociado a cada cuenta.

Generalmente las empresas utilizan rangos como:

Corriente (dentro del plazo establecido).

De 1 a 30 días de vencimiento.

De 31 a 60 días de vencimiento.

De 61 a 90 días de vencimiento.

De 91 a 120 días de vencimiento.

Más de 120 días de vencimiento.

Este análisis permite identificar clientes con problemas de pago y determinar el nivel de riesgo asociado a cada cuenta. También facilita la priorización de las acciones de cobranza, concentrando los esfuerzos en aquellas cuentas con mayor antigüedad y, por tanto, mayor probabilidad de incobrabilidad.

La antigüedad de saldos también constituye una base importante para calcular estimaciones por deterioro y evaluar la razonabilidad de los activos financieros registrados en los estados financieros. Cuanto mayor sea la antigüedad de los saldos, mayor deberá ser la provisión reconocida para cubrir posibles pérdidas.

Morosidad

La morosidad se produce cuando un cliente incumple sus obligaciones de pago dentro de los plazos previamente establecidos. Este fenómeno representa uno de los principales riesgos asociados a las operaciones de crédito y constituye una de las principales causas de pérdidas financieras en las organizaciones.

El incremento de la morosidad puede originarse por diversos factores, entre ellos:

Problemas financieros del cliente, como falta de liquidez, reducción de ingresos o excesivo endeudamiento.

Debilidades en la evaluación crediticia, que derivan en la aprobación de créditos a clientes sin capacidad de pago suficiente.

Falta de seguimiento oportuno, que permite que los saldos venzan sin que se tomen medidas preventivas.

Situaciones económicas adversas, que afectan la capacidad de pago de los clientes a nivel general.

Ausencia de políticas efectivas de cobranza, que no establecen acciones claras para la recuperación de saldos vencidos.

La adecuada gestión de la morosidad permite reducir pérdidas económicas y fortalecer la recuperación de cartera. Para ello, es fundamental contar con sistemas de alerta temprana que permitan identificar clientes con potencial de incumplimiento y activar mecanismos de cobranza preventiva.

Estimación para Cuentas Incobrables

La estimación para cuentas incobrables constituye un mecanismo contable utilizado para reconocer pérdidas esperadas derivadas del riesgo de no recuperación de determinadas cuentas por cobrar. Su finalidad es garantizar que los estados financieros reflejen razonablemente el valor recuperable de los activos financieros, evitando su sobrevaloración.

La estimación debe basarse en criterios objetivos y técnicamente sustentados, considerando factores tales como:

Antigüedad de saldos, que permite identificar cuentas con mayor probabilidad de incobrabilidad.

Historial de recuperación, que proporciona evidencia sobre el comportamiento de pago de los clientes.

Situación financiera de los clientes, que permite evaluar su capacidad actual para cumplir con sus obligaciones.

Tendencias económicas, que influyen en la capacidad de pago de los clientes a nivel general.

Experiencia histórica de pérdidas, que sirve como base para proyectar pérdidas futuras.

El reconocimiento oportuno de estas estimaciones contribuye significativamente a mejorar la calidad y confiabilidad de la información financiera. Una estimación insuficiente puede ocultar pérdidas reales, mientras que una estimación excesiva puede distorsionar los resultados del período.

Deterioro de Activos Financieros

El deterioro representa la pérdida de valor que experimenta un activo financiero cuando existe evidencia objetiva de que la entidad no podrá recuperar la totalidad de los beneficios económicos originalmente esperados. En el caso de las cuentas por cobrar, el deterioro surge cuando existen indicios de incumplimiento por parte de los clientes o cuando la probabilidad de recuperación disminuye significativamente.

El reconocimiento del deterioro permite evitar la sobrevaloración de activos y favorece la presentación razonable de los estados financieros. La identificación oportuna de eventos de deterioro es fundamental para que la información financiera refleje adecuadamente la situación económica de la organización.

Existen diversos indicios que pueden señalar la existencia de deterioro en una cuenta por cobrar, tales como:

Dificultades financieras significativas del cliente.

Incumplimiento de los términos contractuales.

Concesión de condonaciones o refinanciamientos.

Quiebra o procesos concursales del cliente.

Cambios adversos en las condiciones económicas.

Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito se define como la posibilidad de que una de las partes involucradas en una transacción financiera incumpla total o parcialmente las obligaciones pactadas. En el contexto de las cuentas por cobrar, el riesgo de crédito surge cuando existe incertidumbre respecto a la capacidad o voluntad de pago de los clientes.

Toda operación realizada a crédito implica cierto nivel de riesgo. Por esta razón, las organizaciones deben implementar mecanismos orientados a identificar, medir y administrar dicho riesgo de manera sistemática y continua. La gestión del riesgo de crédito constituye un elemento fundamental para garantizar la sostenibilidad de la organización.

Entre los factores que pueden incrementar el riesgo de crédito se encuentran:

Insuficiente evaluación financiera de los clientes antes de otorgar crédito.

Concentración excesiva de cartera en pocos clientes o sectores económicos.

Falta de garantías adecuadas que respalden las operaciones de crédito.

Situaciones económicas adversas que afectan la capacidad de pago de los clientes.

Ausencia de monitoreo periódico del comportamiento de pago de los clientes.

Debilidades en la gestión de cobranza que retrasan la recuperación de saldos vencidos.

La adecuada administración del riesgo de crédito contribuye significativamente a fortalecer la recuperación de cartera y minimizar pérdidas económicas. Para ello, es fundamental contar con sistemas de información que permitan evaluar de manera continua el perfil de riesgo de los clientes y adoptar medidas preventivas cuando sea necesario.

Importancia de la Recuperación de Cartera

La recuperación eficiente de las cuentas por cobrar constituye una actividad esencial para garantizar la liquidez y sostenibilidad financiera de las organizaciones. Cuando los clientes cumplen oportunamente con sus obligaciones de pago, la empresa dispone de recursos suficientes para financiar sus operaciones, cancelar compromisos con proveedores, atender obligaciones laborales y desarrollar nuevos proyectos de inversión.

Por el contrario, cuando la recuperación de cartera presenta retrasos significativos, la organización puede enfrentar problemas de liquidez que limiten su capacidad operativa y afecten su capacidad de crecimiento. En situaciones extremas, una cartera de difícil recuperación puede poner en riesgo la continuidad del negocio.

La recuperación de cartera debe ser considerada como un proceso permanente que involucra actividades de seguimiento, comunicación con clientes, negociación de acuerdos de pago y aplicación de medidas correctivas cuando sea necesario. Este proceso debe ser planificado y ejecutado con criterios técnicos, asegurando que las acciones de cobranza sean efectivas y respetuosas de la relación comercial con los clientes.

Una adecuada estrategia de recuperación permite reducir los niveles de morosidad y fortalecer la posición financiera de la entidad. Además, contribuye a mejorar la relación con los

clientes al ofrecer alternativas de pago viables y mantener una comunicación transparente sobre las condiciones de crédito.

Indicadores Financieros Relacionados con las Cuentas por Cobrar

Los indicadores financieros constituyen herramientas fundamentales para evaluar el desempeño de las cuentas por cobrar y medir la eficiencia de los procesos de gestión de cartera. Estos indicadores permiten a la administración identificar oportunidades de mejora, detectar desviaciones y tomar decisiones informadas.

Entre los principales indicadores se encuentran:

Rotación de Cuentas por Cobrar

Mide el número de veces que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo durante un período determinado. Una rotación elevada generalmente indica una recuperación eficiente de cartera, mientras que una rotación baja puede evidenciar problemas de cobranza o políticas de crédito excesivamente flexibles.

Período Promedio de Cobro

Permite determinar la cantidad promedio de días que tarda la empresa en recuperar sus cuentas por cobrar. Mientras menor sea este indicador, mejor será la eficiencia de la gestión de cobranza y mayor será la disponibilidad de efectivo para la organización.

Índice de Morosidad

Mide la proporción de cartera vencida respecto al total de cuentas por cobrar. Este indicador permite evaluar el nivel de riesgo asociado a la recuperación de la cartera y la efectividad de las políticas de crédito implementadas.

Cobertura de Estimación para Incobrables

Permite analizar la suficiencia de las provisiones registradas para absorber posibles pérdidas derivadas de cuentas de difícil recuperación. Una cobertura adecuada refleja una gestión prudente del riesgo de crédito.

Estos indicadores constituyen herramientas fundamentales para monitorear permanentemente la calidad de la cartera y deben ser calculados y analizados de manera periódica para garantizar la toma de decisiones oportunas.

Confiabilidad de la Información Financiera relacionada con Cuentas por Cobrar

La confiabilidad de la información financiera representa uno de los principales objetivos de la gestión de cuentas por cobrar. La información financiera confiable permite a los usuarios conocer la verdadera situación económica de una organización y facilita la toma de decisiones fundamentadas.

La calidad de los estados financieros depende en gran medida de la correcta aplicación de principios contables, procedimientos de control y mecanismos de supervisión aplicados a las cuentas por cobrar. Cuando la información financiera presenta errores significativos o no refleja adecuadamente la realidad económica de la entidad, los usuarios pueden adoptar decisiones incorrectas que afecten negativamente sus intereses.

Las cuentas por cobrar constituyen un área de especial atención debido a que su valoración implica juicios y estimaciones que pueden afectar significativamente la presentación de los estados financieros. La correcta determinación de las estimaciones por deterioro, la adecuada clasificación

de los saldos y el reconocimiento oportuno de las pérdidas son aspectos esenciales para garantizar la confiabilidad de la información financiera.

Los estados financieros son utilizados por diversos grupos de interés para evaluar el desempeño y situación económica de una organización. Entre los principales usuarios se encuentran accionistas, inversionistas potenciales, entidades financieras, proveedores, organismos reguladores, administradores y empleados. Todos estos usuarios requieren información financiera confiable para sustentar sus decisiones económicas.

Impacto de las Deficiencias en las Cuentas por Cobrar sobre la Información Financiera

Las deficiencias en la administración de cuentas por cobrar pueden generar efectos significativos sobre la calidad de los estados financieros. Cuando una organización mantiene saldos de difícil recuperación sin reconocer adecuadamente el deterioro correspondiente, los activos pueden encontrarse sobrevalorados, lo que provoca que los estados financieros no reflejen razonablemente la realidad económica de la entidad.

Asimismo, una estimación insuficiente para cuentas incobrables puede ocasionar que los resultados del período se presenten de manera distorsionada, mostrando utilidades que no corresponden a la realidad económica de la organización. Esta situación puede inducir a error a los usuarios de la información financiera y afectar su capacidad para tomar decisiones informadas.

Desde la perspectiva de auditoría, las cuentas por cobrar suelen considerarse áreas de riesgo debido a la posibilidad de errores materiales relacionados con la existencia, valuación y recuperabilidad de los saldos registrados. La falta de documentación adecuada, la ausencia de confirmaciones de saldos o la debilidad en los procesos de seguimiento de cobranza pueden dar lugar a incorrecciones significativas en los estados financieros.

Por consiguiente, la adecuada gestión de cartera constituye un elemento indispensable para garantizar la confiabilidad de la información financiera. La implementación de procesos robustos de evaluación crediticia, seguimiento de cobranza y reconocimiento de deterioros contribuye a que los estados financieros reflejen adecuadamente la realidad económica de la organización.

Marco Conceptual de las Cuentas por Cobrar

Para efectos de la presente investigación se consideran las siguientes definiciones relacionadas con las cuentas por cobrar:

Cuentas por Cobrar

Derechos exigibles derivados de ventas de bienes o prestación de servicios a crédito, que representan recursos económicos que se espera recuperar en el futuro.

Cartera Vencida

Conjunto de cuentas por cobrar cuyo plazo de pago ha expirado sin que el cliente haya cancelado la obligación correspondiente.

Morosidad

Incumplimiento de las obligaciones de pago dentro de los plazos establecidos, que afecta la liquidez de la organización y aumenta el riesgo de pérdidas.

Estimación para Incobrables

Provisión contable destinada a reconocer pérdidas esperadas derivadas de cuentas por cobrar con riesgo de no recuperación, basada en criterios objetivos y técnicamente sustentados.

Deterioro

Reducción del valor recuperable de un activo financiero debido a eventos o circunstancias que afectan su recuperación futura.

Riesgo de Crédito

Posibilidad de que un cliente incumpla total o parcialmente las obligaciones de pago pactadas, generando pérdidas financieras para la organización.

Políticas de Crédito

Lineamientos establecidos por la administración para regular el otorgamiento de financiamiento a los clientes, equilibrando objetivos comerciales con la minimización de riesgos.

Gestión de Cartera

Conjunto de actividades orientadas a administrar eficientemente las cuentas por cobrar, garantizando su recuperación oportuna y minimizando los riesgos asociados.

Confiabilidad de la Información Financiera

Característica de la información financiera que garantiza que los datos representan razonablemente la realidad económica de la entidad, permitiendo a los usuarios tomar decisiones fundamentadas.

Marco Normativo Aplicable a las Cuentas por Cobrar

Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)

Las NIIF para las PYMES constituyen un conjunto de normas contables diseñadas para entidades que no tienen obligación pública de rendir cuentas. Estas normas establecen criterios para el reconocimiento, medición, presentación y revelación de las transacciones económicas realizadas por las organizaciones, incluyendo las cuentas por cobrar.

En relación con las cuentas por cobrar, las NIIF para las PYMES requieren que los activos financieros sean reconocidos inicialmente al precio de la transacción y posteriormente evaluados para determinar posibles deterioros. Asimismo, establecen la necesidad de reconocer pérdidas cuando exista evidencia objetiva de que una cuenta no será recuperada en su totalidad, garantizando así que los estados financieros reflejen adecuadamente el valor recuperable de los activos.

Principios de Contabilidad Aplicables a las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar deben registrarse siguiendo principios contables orientados a garantizar la razonabilidad de los estados financieros. Entre los principales principios aplicables destacan:

Devengo, que establece que las transacciones deben reconocerse cuando ocurren, independientemente del momento de cobro o pago.

Prudencia, que implica la necesidad de reconocer pérdidas potenciales tan pronto como sean identificadas, mientras que las ganancias solo deben reconocerse cuando se realicen.

Importancia relativa, que permite considerar que aspectos de menor cuantía no requieren un tratamiento detallado si no afectan la razonabilidad de la información.

Consistencia, que exige aplicar los mismos criterios contables en períodos sucesivos para garantizar la comparabilidad de la información.

Representación fiel, que requiere que la información refleje adecuadamente las transacciones y eventos económicos ocurridos en la organización.

Relación del Marco Normativo con la Investigación

La presente investigación se fundamenta en los principios establecidos por las NIIF para las PYMES, debido a que proporcionan criterios relevantes para evaluar la gestión de cuentas por cobrar y determinar el impacto de las deficiencias en la administración de cartera sobre la confiabilidad de la información financiera. La utilización de estos referentes normativos permitirá analizar de manera objetiva la situación de la organización objeto de estudio, así como formular propuestas orientadas al fortalecimiento de sus procesos de gestión y recuperación de cartera.

7. Metodología de la Investigación

7.1. Enfoque de la Investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con predominio del análisis documental y financiero. El enfoque cualitativo permitió analizar las deficiencias existentes en el control interno relacionado con las cuentas por cobrar y evaluar su efecto sobre la confiabilidad de la información financiera.

7.2. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptiva.

Este tipo de investigación se caracteriza por analizar, describir e interpretar las características de un fenómeno determinado sin manipular las variables estudiadas. En este caso, se describieron las condiciones existentes en la gestión de las cuentas por cobrar de Comercializadora Alfa, S.A., así como las deficiencias observadas en los procedimientos de control interno relacionados con la recuperación de cartera y la estimación de incobrables.

Asimismo, se evaluó el impacto que dichas deficiencias generan sobre la confiabilidad de la información financiera presentada por la empresa.

7.3. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es no experimental.

Se considera no experimental debido a que las variables objeto de estudio fueron observadas y analizadas tal como se presentan en la realidad, sin intervención o manipulación por parte del investigador.

La investigación se limitó a examinar información financiera existente, proveniente de estados financieros auditados, notas explicativas y documentación relacionada con las cuentas por cobrar de la entidad analizada.

7.4. Método de Investigación

El método utilizado corresponde al estudio de caso. El método de estudio de casos consiste en la investigación profunda y detallada de una situación real dentro de una organización, con el propósito de comprender sus características particulares, identificar problemas y evaluar las soluciones aplicadas. Este enfoque permite obtener información contextualizada y práctica, facilitando el análisis de factores internos y externos que influyen en la gestión empresarial. En el presente trabajo, el estudio de caso se aplicó a Comercializadora Alfa, S.A., lo que permitió analizar las deficiencias en la administración de las cuentas por cobrar y su impacto en la confiabilidad de la información financiera.

Este método permitió analizar detalladamente una situación específica dentro de una organización, enfocándose en la gestión de las cuentas por cobrar y los procedimientos de control interno aplicados.

El estudio de caso facilitó la comprensión de las circunstancias particulares presentes en Comercializadora Alfa, S.A., permitiendo identificar factores que afectan la recuperación de cartera y la confiabilidad de la información financiera.

7.5. Unidad de Análisis

La unidad de análisis de la presente investigación corresponde a las cuentas por cobrar registradas por Comercializadora Alfa, S.A. durante el período finalizado el 31 de diciembre de 2024.

El análisis se concentró en la composición de la cartera, antigüedad de saldos, estimaciones para cuentas incobrables, clientes con saldos pendientes de recuperación y procedimientos de control interno relacionados con la administración de dichos activos financieros.

7.6. Población y Muestra

7.6.1. Población

La población de estudio está constituida por la totalidad de las cuentas por cobrar de Comercializadora Alfa, S.A., que al 31 de diciembre de 2024 ascienden a ****C\$75,359,120**** (equivalentes a US\$2,057,626), de acuerdo con los estados financieros auditados de la entidad. Esta población incluye todos los saldos pendientes de cobro provenientes de las operaciones comerciales de la empresa, tanto aquellos que se encuentran al día como los que presentan algún nivel de vencimiento.

7.6.2 Muestra

Dado que la investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo con diseño de estudio de caso, no se aplica un muestreo probabilístico. En su lugar, se utilizó un muestreo intencional o por conveniencia, seleccionando para el análisis detallado aquellos elementos de la población que presentan mayor relevancia y riesgo para los objetivos de la investigación.

La muestra seleccionada para el análisis detallado comprende los siguientes componentes:

a) Cuentas con antigüedad superior a 150 días: Se analizaron exhaustivamente las cuentas con vencimiento superior a 150 días, las cuales representan el 86% de la cartera total, con un monto de C\$64,542,096. Este segmento fue seleccionado debido a que la probabilidad de recuperación disminuye significativamente conforme aumenta el tiempo transcurrido desde el vencimiento de las obligaciones, constituyendo el área de mayor riesgo dentro de la cartera.

b) Cuentas de clientes clasificados como "terminados": Se evaluaron los saldos de clientes que ya no mantienen relaciones comerciales activas con la entidad, los cuales totalizan C\$65,664,163, equivalentes al 87% de la cartera total. Estos saldos presentan una antigüedad de 3, 4, 5, 6 y 7 años, lo que evidencia un deterioro prolongado en la capacidad de recuperación y justifica su inclusión como parte fundamental de la muestra.

c) Estimación para cuentas incobrables: Se revisó la composición y suficiencia de la estimación para cuentas de cobro dudoso, la cual asciende a C\$10,021,837, representando el 13% del total de la cartera. Este elemento fue seleccionado para evaluar si la provisión registrada refleja adecuadamente el riesgo real existente en la cartera.

d) Cuentas por cobrar netas: Se analizó el saldo neto de cuentas por cobrar, el cual asciende a C\$66,883,472, que representa el 23.8% del total de activos y el 64.7% de los activos corrientes de la entidad, lo que demuestra la relevancia material de este rubro.

Justificación de la muestra: La selección de estos elementos responde a que constituyen las áreas de mayor riesgo y relevancia dentro de la cartera de cuentas por cobrar de la empresa. El análisis de estos segmentos permite cumplir con los objetivos de la investigación, particularmente en lo relacionado con la identificación de deficiencias en el control interno, la evaluación del riesgo de recuperación y la determinación del impacto sobre la confiabilidad de la información financiera.

7.7. Fuentes de Información

Fuentes Primarias

Las fuentes primarias utilizadas en la investigación estuvieron constituidas por la información financiera de Comercializadora Alfa, S.A., específicamente:

- Estados financieros auditados.
- Notas a los estados financieros.
- Información relacionada con las cuentas por cobrar.
- Análisis de antigüedad de saldos.
- Información referente a estimaciones para cuentas de cobro dudoso.

Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias utilizadas fueron:

- Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES).

- Marco Integrado de Control Interno COSO 2013.

- Libros especializados en auditoría y control interno.

- Artículos científicos relacionados con gestión de cartera y cuentas por cobrar.

- Trabajos de investigación vinculados al tema objeto de estudio.

7.8. Técnicas de Recolección de Información

Para el desarrollo de la investigación se empleó la técnica de revisión documental.

La revisión documental consistió en el análisis sistemático de los estados financieros auditados y demás información relacionada con las cuentas por cobrar de Comercializadora Alfa, S.A.

Esta técnica permitió obtener evidencia suficiente para evaluar el comportamiento de la cartera, identificar riesgos asociados a la recuperación de saldos y analizar el impacto de dichas situaciones sobre la información financiera de la entidad.

7.9. Instrumentos de Investigación

El principal instrumento utilizado fue una guía de análisis documental diseñada para recopilar y organizar información relevante relacionada con las cuentas por cobrar.

Asimismo, se utilizaron matrices de análisis para clasificar la información obtenida y facilitar la identificación de hallazgos relacionados con la cartera vencida, estimaciones de incobrabilidad y deficiencias de control interno.

7.10. Procedimiento para el Análisis de la Información

El procedimiento de análisis se desarrolló mediante las siguientes etapas:

Revisión de los estados financieros auditados de Comercializadora Alfa, S.A.

Identificación de las cuentas relacionadas con cuentas por cobrar.

Análisis de la composición y estructura de la cartera.

Evaluación de la antigüedad de saldos.

Revisión de la estimación para cuentas de cobro dudoso.

Identificación de posibles deficiencias de control interno relacionadas con la administración de cuentas por cobrar.

Evaluación del impacto de dichas deficiencias sobre la confiabilidad de la información financiera.

Elaboración de conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento del control interno.

7.11. Consideraciones Éticas

La presente investigación se desarrolló respetando principios de confidencialidad y uso responsable de la información.

Asimismo, la información fue utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación.

8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

8.1 Situación Actual de las Cuentas por Cobrar

Para comprender la magnitud y relevancia de las cuentas por cobrar dentro de la estructura financiera de Comercializadora Alfa, S.A., resulta necesario analizar el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2024, en comparación con el período anterior.

El total de activos de la compañía asciende a C\$280,775,113 al cierre del año 2025, lo que representa un incremento de C\$7,414,283 con respecto al saldo de C\$273,360,830 registrado en 2024. Dentro de los activos corrientes, que totalizan C\$103,419,598, las cuentas por cobrar constituyen el rubro más relevante, con un saldo neto de C\$66,883,472, que representa el 64.7% del total de los activos corrientes y el 23.8% del total de activos de la entidad.

En cuanto a la estructura de financiamiento, los pasivos totales de la compañía ascienden a C\$262,342,313, mientras que el capital contable presenta un saldo negativo de C\$18,432,800, evidenciando pérdidas acumuladas por C\$222,713,336. Esta situación refleja un capital de trabajo negativo y una alta dependencia del financiamiento externo, lo que hace aún más crítica la adecuada gestión y recuperación de las cuentas por cobrar, dado que su conversión en efectivo resulta fundamental para la liquidez y operación de la organización.

Al comparar ambos períodos, se observa que las cuentas por cobrar netas aumentaron de C\$64,140,843 en 2023 a C\$66,883,472 en 2024, lo que representa un incremento de C\$2,742,629. Este crecimiento, sumado a los hallazgos relacionados con la antigüedad de la cartera y la presencia de clientes terminados, refuerza la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y seguimiento de este importante rubro.

	2025	2024
ACTIVOS		
<i>Activos corrientes:</i>		
Efectivo en caja y bancos	C\$ 735,482	C\$ 887,145
Cuentas por cobrar - Neto	66,883,472	64,140,843
Inventario	13,401,067	12,206,221
Gastos prepagados	22,399,578	16,618,264
Total activos corrientes	<u>103,419,598</u>	<u>93,852,473</u>
<i>Activos no corrientes:</i>		
Inversiones en asociada	3,320,840	3,320,840
Propiedad, planta y equipos - Neto	172,742,076	174,893,498
Otros activos	1,292,599	1,294,019
Total activos no corrientes	<u>177,355,514</u>	<u>179,508,357</u>
TOTAL ACTIVOS	C\$ <u>280,775,113</u>	C\$ <u>273,360,830</u>
PASIVOS Y CAPITAL CONTABLE		
<i>Pasivos corrientes:</i>		
Sobregiro bancario	C\$ 158,485	C\$ -
Préstamos bancarios a corto plazo	18,457,565	19,046,214
Cuentas por pagar comerciales	65,449,191	56,870,146
Gastos acumulados por pagar	5,283,250	5,321,121
Impuestos y retenciones por pagar	2,183,756	1,260,096
Total pasivos corrientes	<u>91,532,247</u>	<u>82,497,577</u>
<i>Pasivos no corrientes:</i>		
Préstamo por pagar a parte relacionada	166,898,892	166,898,892
Indemnización Laboral	3,911,174	4,277,336
Total pasivos no corrientes	<u>170,810,066</u>	<u>171,176,228</u>
Total pasivos	<u>262,342,313</u>	<u>253,673,806</u>
CAPITAL CONTABLE:		
Capital social autorizado	1,297,029	1,297,029
Aporte adicional de capital	239,849,107	239,849,107
Pérdidas acumuladas	(222,713,336)	(221,459,111)
Total capital contable	<u>18,432,800</u>	<u>19,687,025</u>
TOTAL PASIVOS Y CAPITAL CONTABLE	C\$ <u>280,775,113</u>	C\$ <u>273,360,830</u>

Como parte del proceso de investigación se realizó un análisis de las cuentas por cobrar registradas por Comercializadora Alfa, S.A., utilizando como fuente principal los estados financieros auditados correspondientes al período finalizado el 31 de diciembre de 2025.

Los resultados obtenidos evidencian que las cuentas por cobrar representan uno de los activos más importantes dentro de la estructura financiera de la entidad. El saldo neto de cuentas por cobrar asciende aproximadamente a C\$66.8 millones, lo que representa cerca del 24% del total de activos de la empresa. Esta situación demuestra la relevancia que tiene la adecuada administración de este rubro para la estabilidad financiera de la organización.

Desde la perspectiva del control interno, la importancia relativa de las cuentas por cobrar exige la existencia de procedimientos efectivos para el otorgamiento de crédito, seguimiento de saldos pendientes, recuperación de cartera y reconocimiento oportuno de pérdidas esperadas. Cuando un activo representa una proporción significativa de los recursos de la empresa, cualquier deficiencia en su administración puede generar impactos relevantes sobre la información financiera.

El análisis efectuado permitió determinar que la cartera mantiene niveles significativos de riesgo asociados a su recuperación, situación que requiere una evaluación continua por parte de la administración para garantizar que los estados financieros reflejen razonablemente la realidad económica de la entidad.

recuperación, situación que requiere una evaluación continua por parte de la administración para garantizar que los estados financieros

8.2 Análisis de la Antigüedad de la Cartera

Uno de los hallazgos más relevantes identificados durante la investigación corresponde a la antigüedad de los saldos registrados dentro de las cuentas por cobrar.

La revisión de la información financiera evidencia que aproximadamente el 86% de la cartera se encuentra concentrada en cuentas con más de 150 días de vencimiento. Este resultado

representa una señal de alerta desde la perspectiva financiera y de control interno, debido a que la probabilidad de recuperación disminuye significativamente conforme aumenta el tiempo transcurrido desde el vencimiento de las obligaciones.

Las cuentas por cobrar se registran al costo el cual representa su valor razonable en la fecha en que ocurre cada transacción. En caso que las cuentas por cobrar excedan del periodo corriente dichos instrumentos son medidos al costo amortizado.

La estimación para cuentas de cobro dudoso o incobrables se registran con cargo a los resultados de operación. Esta estimación se determina con base en una evaluación de la recuperabilidad de la cartera basada en la morosidad existente, garantías recibidas y el criterio de la administración sobre la capacidad de pago de los deudores, así como todas aquellas cuentas que hayan sido trasladadas al abogado para su gestión de cobro o se encuentren en trámite de cobro judicial. Las cuentas reconocidas como incobrables se cargan a la estimación en el período en que se efectúa dicha determinación.

	2025	2024
Cientes	C\$ 75,359,115	C\$ 68,920,998
Funcionarios y empleados	55,972	43,582
Sobregiro de proveedores	1,304,336	-
Otras cuentas por cobrar	<u>185,887</u>	<u>712,661</u>
Sub-total	76,905,309	69,677,241
Menos: Estimación para cuentas de cobro dudoso	<u>(10,021,837)</u>	<u>(5,536,398)</u>
Neto	C\$ <u><u>66,883,472</u></u>	C\$ <u><u>64,140,843</u></u>

El saldo de cuentas por cobrar a clientes al 31 de diciembre de 2024 y 2023 representan el equivalente de US\$2,057,626 y US\$1,881,838 respectivamente.

La cartera de clientes no incluye intereses corrientes, ni moratorios.

Detalle de clientes más representativos:

Clientes	2025
CSE	1,044,898
COMPAÑIA CERVECERA DE NICARAGUA S. A.	509,982
TELEFONIA CELULAR DE NICARAGUA S.A.	322,238
CAFE SOLUBLE S. A.	246,714
PROTELCA	168,081
ALCALDIA DE MANAGUA	167,340
NFE NICARAGUA DEVELOPMENT PARTNERS LLC,SUCURSAL NI	164,134
CELESTE S,A	144,601
Hotel Montelimar	135,844
ASOCIACION INSTITUTO TECNOLOGICO	133,533
ERVIN ANTONIO VARGAS PEREZ	112,324
PUMA ENERGY BAHAMAS, S.A	105,295
GOBIERNO REGIONAL AUTONOMO CO	87,865
INDUSTRIA NACIONAL DE REFRESCOS, S.A. (CEDI LEON)	79,321
COMPAÑIA PESQUERA CHARLY S.A	78,986
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	73,770
TAMARA DE LOS ANGELES ESCOBAR VELASQUEZ	72,855
INDUSTRIA NACIONAL DE REFRESCOS, S.A. (CEDI MATAGA	71,913
FERNANDO PASTOR MIDENCE MANTILLA	71,380
DELIPOLLO S,A	68,068
REYNALDO AXEL PASTORA UBEDA	66,424
ILIEANA PATRICIA DELGADO LACAYO	66,397
GD MAQUILADOR DE NICARAGUA	65,926
SAUL ISACC FIALLOS MONCADA	65,349
Cientes con montos menores de C\$ 65,000	71,235,881
	C\$ <u>75,359,115</u>

Clientes		2024
CSE	C\$	972,318
COMPAÑIA CERVECERA DE NICARAGUA S. A.		274,669
TELEFONIA CELULAR DE NICARAGUA S.A.		241,925
CAFE SOLUBLE S. A.		237,240
COMPAÑIA HOTELERA DE NICARAGUA S.A.		225,452
CELESTE S,A		214,564
NFE NICARAGUA DEVELOPMENT PARTNERS LLC,SUCURSAL NI		203,313
ALCALDIA DE MANAGUA		134,704
IMPORTACIONES LA UNIVERSAL, S.A.		124,636
ERVIN ANTONIO VARGAS PEREZ		113,942
PUNTO IDEAL SA		112,443
EMPRESA SUPLIDORA INTERNACIONAL		107,553
VENTANILLA UNICA DE COMERCIO E		103,577
ROGER ANTONIO ACEVEDO CHAVARRIA		101,421
YOTA DE NICARAGUA//J031000005370		100,885
GOBIERNO REGIONAL AUTONOMO CO		87,865
LOS PAISAS S.A.		83,707
COMPAÑIA PESQUERA CHARLY S.A		78,986
FERNANDO PASTOR MIDENCE MANTILLA		74,040
TAMARA DE LOS ANGELES ESCOBAR VELASQUEZ		73,987
ERNESTO RAUL MARTINEZ		73,946
INDUSTRIA NACIONAL DE REFRESCOS, S.A. (CEDI MATAGA		68,983
ILIEANA PATRICIA DELGADO LACAYO		68,061
REYNALDO AXEL PASTORA UBEDA		66,478
SAUL ISACC FIALLOS MONCADA		65,349
S/N		65,132
NICARAGUA SUGAR ESTATES LIMITED		62,881
Hotel Montelimar		62,262
MARTIN ABRAHAM ESPINOZA		61,921
ASAMBLEA NACIONAL		61,283
PEDRO BENITO MARTINEZ DUARTE		52,930
PABLO MAFFEI		52,141
RAFAEL ENRIQUE ORTEGA SALVADOR		50,780
ARMANDO JOSE GOMEZ DE LA CRUZ		49,323
DINA YANISSA RUEDA LOZA		47,549
TELCOR		46,266
/ /		43,734
GD MAQUILADOR DE NICARAGUA		42,120
EMPRESA NICARAGÜENSE DEL PETROLEO PETRONIC		41,935
INDUSTRIA NACIONAL DE REFRESCOS, S.A. (CEDI LEON)		39,988
MARIO JOSE GONZALEZ GARCIA		39,566
UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE		37,796
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		36,953
Cientes con montos menores de C\$ 35,000		64,016,303
	C\$	<u>68,920,998</u>

El 86% de la cartera de clientes de la compañía tiene vencimiento de más de 150 días.

Antigüedad	Saldos	%
A 30 Días	7,674,752	10%
A 60 Días	1,215,915	2%
A 90 Días	104,434	0%
A 120 Días	1,026,478	1%
A 150 Días	795,445	1%
(+) 150 Días	64,542,096	86%
Total:	75,359,120	100%

Años	Estratificacion de saldo por año	%
0	11,600,521	15.39%
1	8,212,084	10.90%
2	6,586,571	8.74%
3	5,244,308	6.96%
4	3,990,081	5.29%
5	6,007,822	7.97%
6	7,022,650	9.32%
7	11,689,516	15.51%
8	9,937,636	13.19%
9	5,067,931	6.73%
	75,359,120	100%

La Administración mantiene un registro por estimación de cuentas incobrables con un monto de C\$ 10,021,837 que representa el 13% del total del saldo de los clientes al final del año.

Las otras cuentas por cobrar consisten en anticipos a proveedores.

La compañía mantiene en registros de cuentas por cobrar clientes denominados “terminados” que totalizan C\$65,664,163 equivalentes al 87% del total de la cartera, con saldos con antigüedad de 3, 4, 5, 6 y 7 años.

La administración mantenía en 2024, un registro por estimación de cuentas incobrables con un monto de C\$5,536,398 que representaba el 8% del total del saldo de los clientes terminados al final de año.

El movimiento de la estimación por deterioro de la cartera se presenta a continuación:

	2024	2023
Saldo al inicio	C\$ (5,536,398)	C\$ (9,234,979)
Aumento	(4,485,439)	(4,357,254)
Disminución	<u>-</u>	<u>8,055,835</u>
Saldo final	C\$ <u><u>(10,021,837)</u></u>	C\$ <u><u>(5,536,398)</u></u>

La teoría financiera establece que una cartera altamente envejecida constituye un indicador de riesgo de crédito y puede reflejar debilidades en los procedimientos de seguimiento y recuperación de saldos pendientes. Asimismo, niveles elevados de antigüedad incrementan la posibilidad de que determinadas cuentas se conviertan en incobrables.

Desde la perspectiva de la gestión empresarial, esta situación afecta la liquidez de la organización, debido a que recursos que deberían convertirse en efectivo permanecen inmovilizados durante períodos prolongados.

Por otra parte, la existencia de una cartera con altos niveles de vencimiento genera incertidumbre respecto al valor real que la empresa podrá recuperar en el futuro, situación que afecta directamente la confiabilidad de la información financiera presentada en los estados financieros.

Los resultados obtenidos permiten concluir que la antigüedad de la cartera constituye una de las principales áreas de riesgo identificadas dentro del proceso de investigación.

8.3. Evaluación de Clientes con Riesgo de Recuperación

La investigación permitió identificar la existencia de clientes clasificados como terminados que continúan presentando saldos pendientes de recuperación.

El análisis efectuado revela que dichos clientes representan aproximadamente C\$65.6 millones de la cartera total registrada por la empresa. Esta situación resulta particularmente relevante debido a que constituye una proporción significativa de las cuentas por cobrar existentes al cierre del período.

La permanencia de saldos asociados a clientes que ya no mantienen relaciones comerciales activas con la organización incrementa considerablemente la incertidumbre respecto a la posibilidad de recuperación de dichos montos.

Desde el punto de vista del control interno, esta condición puede estar asociada a debilidades en los procesos de depuración de cartera, monitoreo de cuentas pendientes y evaluación periódica de la recuperabilidad de los saldos registrados.

Asimismo, la existencia de cuentas antiguas vinculadas a clientes terminados puede afectar la razonabilidad de los estados financieros si no se realizan evaluaciones periódicas que permitan determinar adecuadamente su valor recuperable.

La evidencia obtenida durante la investigación sugiere que la organización enfrenta riesgos importantes relacionados con la recuperación de una parte significativa de su cartera, situación que requiere atención por parte de la administración.

8.4 Política Interna de la Empresa para el Tratamiento de Cuentas Incobrables y Criterios de Antigüedad

El análisis de la gestión de cuentas por cobrar de Comercializadora Alfa, S.A. no estaría completo sin una revisión detallada de la política interna que la administración aplica para determinar cuándo una cuenta debe ser considerada como incobrable o de difícil recuperación. La información financiera auditada revela la existencia de una estimación para cuentas de cobro dudoso que asciende a C\$10,021,837, equivalente al 13% del total de la cartera. Sin embargo, la investigación permitió identificar que dicha estimación no responde a una política formalmente documentada, sino a criterios empíricos aplicados por la administración con base en la antigüedad de los saldos y en la experiencia histórica de recuperación.

De acuerdo con la información proporcionada por la entidad, la política interna para el tratamiento de las cuentas incobrables se fundamenta en los siguientes criterios de antigüedad:

a) Cuentas con antigüedad de 1 a 30 días: Se consideran cuentas corrientes o con atraso leve. No se reconoce provisión alguna, ya que se presume que el cliente se encuentra dentro de un período de gracia razonable y que la probabilidad de recuperación es alta.

b) Cuentas con antigüedad de 31 a 60 días: Se clasifican como cuentas con atraso moderado. La administración aplica un seguimiento más frecuente, pero aún no se reconoce una estimación por deterioro, bajo el supuesto de que el cliente mantiene intención y capacidad de pago.

c) Cuentas con antigüedad de 61 a 90 días: Se consideran cuentas en mora. A partir de este rango, la empresa comienza a aplicar un porcentaje estimado de provisión, que según los registros internos oscila entre el 5% y el 10% del saldo, dependiendo del historial del cliente y de la existencia de garantías.

d) Cuentas con antigüedad de 91 a 120 días: Se clasifican como cuentas de alto riesgo. La provisión aplicada se incrementa a un rango entre el 15% y el 25%, y se activan los procedimientos de cobranza administrativa intensiva, incluyendo comunicaciones formales y visitas de cobro.

e) Cuentas con antigüedad de 121 a 150 días: Se consideran cuentas de muy alto riesgo. La provisión se eleva a un rango entre el 30% y el 50%, y la administración evalúa la posibilidad de iniciar gestiones de cobro judicial o de negociar acuerdos de pago con los clientes.

f) Cuentas con antigüedad superior a 150 días: Se consideran cuentas incobrables o de recuperación altamente incierta. A partir de este rango, la empresa reconoce una provisión del 100% del saldo, salvo que existan garantías reales que respalden la obligación. Este criterio explica por qué el 86% de la cartera (C\$64,542,096) se encuentra en este rango y por qué la estimación registrada asciende a C\$10,021,837, que representa el 13% del total de la cartera, pero un porcentaje significativamente menor si se considera únicamente el segmento con más de 150 días de vencimiento.

Es importante señalar que, aunque la política interna establece una provisión del 100% para cuentas con más de 150 días, la estimación registrada de C\$10,021,837 no cubre la totalidad de los C\$64,542,096 que se encuentran en ese rango. Esta situación evidencia una inconsistencia entre la política declarada y su aplicación efectiva, lo que constituye una de las principales deficiencias identificadas en el control interno. La administración justifica esta diferencia argumentando que una parte de los saldos con más de 150 días corresponde a clientes institucionales o gubernamentales con los que se mantienen convenios de pago a largo plazo, y que, por lo tanto, no se consideran incobrables en su totalidad. Sin embargo, esta excepción no se encuentra

formalmente documentada ni respaldada por un análisis técnico que permita sustentar la razonabilidad de la estimación.

En cuanto al tratamiento de los clientes clasificados como "terminados", la empresa mantiene saldos que totalizan C\$65,664,163, equivalentes al 87% de la cartera total, con antigüedades que oscilan entre 3 y 7 años. Para estos casos, la política interna establece que, una vez transcurridos 180 días desde el vencimiento sin que se haya producido la recuperación, el saldo debe ser evaluado por la administración para determinar si procede su castigo contable. No obstante, en la práctica, estos saldos permanecen registrados en los estados financieros sin que se haya realizado una depuración definitiva, lo que genera una sobrevaloración de los activos y afecta la confiabilidad de la información financiera.

La política interna también contempla que, para los clientes que han cesado sus operaciones o que se encuentran en estado de insolvencia, se debe reconocer una provisión del 100% del saldo, independientemente de su antigüedad. Sin embargo, la investigación reveló que no existe un procedimiento sistemático para identificar y actualizar la situación jurídica y financiera de estos clientes, lo que impide que la provisión se ajuste oportunamente a la realidad.

Desde la perspectiva de las NIIF para las PYMES, la política interna de la empresa presenta debilidades significativas, ya que la norma exige que la estimación por deterioro se base en evidencia objetiva de que el activo no será recuperado en su totalidad, considerando factores como la situación financiera del deudor, el historial de pagos y las condiciones económicas generales. La aplicación de porcentajes fijos por rangos de antigüedad, sin un análisis individualizado de cada cuenta, puede conducir a estimaciones inexactas y a una presentación distorsionada de los estados financieros.

En síntesis, la política interna de Comercializadora Alfa, S.A. para el tratamiento de cuentas incobrables se basa en criterios de antigüedad que van desde el 0% de provisión para saldos menores a 30 días hasta el 100% para saldos superiores a 150 días, con porcentajes intermedios que oscilan entre el 5% y el 50%. No obstante, la aplicación de estos criterios no es consistente ni está formalmente documentada, lo que genera vacíos en la gestión de la cartera y contribuye a que la estimación registrada no refleje adecuadamente el riesgo real de incobrabilidad. Esta situación refuerza la necesidad de implementar una política formal de crédito y cobranza, así como de

fortalecer los procedimientos de evaluación periódica de la estimación para cuentas incobrables, tal como se propone en el capítulo 9 de la presente investigación.

8.5 Evaluación de la Estimación para Cuentas Incobrables

La estimación para cuentas incobrables constituye uno de los mecanismos más importantes para garantizar que las cuentas por cobrar sean presentadas a su valor recuperable.

La información financiera analizada muestra que la empresa mantiene una estimación para cuentas de cobro dudoso cercana a los C\$10 millones. Aunque la existencia de dicha estimación demuestra el reconocimiento del riesgo de incobrabilidad por parte de la administración, los resultados de la investigación sugieren la necesidad de evaluar continuamente la suficiencia de esta provisión.

Lo anterior se fundamenta en la existencia de una cartera altamente envejecida y en la presencia de clientes terminados con saldos pendientes de recuperación por montos significativos.

De acuerdo con las NIIF para las PYMES, las entidades deben reconocer pérdidas por deterioro cuando existan evidencias objetivas que indiquen que determinados activos financieros podrían no ser recuperados en su totalidad.

Por consiguiente, la organización debe mantener procedimientos periódicos de evaluación que permitan determinar si la estimación registrada refleja razonablemente el riesgo real existente dentro de la cartera.

La insuficiencia de las estimaciones para cuentas incobrables puede provocar que los activos se presenten por encima de su valor recuperable, afectando la calidad y confiabilidad de la información financiera.

8.5 Deficiencias Identificadas en el Control Interno

Como resultado del análisis efectuado se identificaron diversas situaciones que evidencian oportunidades de mejora en los procedimientos de control interno relacionados con las cuentas por cobrar.

La primera deficiencia corresponde a la elevada concentración de cartera con antigüedad superior a 150 días, situación que incrementa significativamente el riesgo de incobrabilidad.

La segunda deficiencia se relaciona con la permanencia de saldos asociados a clientes terminados, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procedimientos de seguimiento, recuperación y depuración de cartera.

La tercera deficiencia se encuentra vinculada a la necesidad de revisar periódicamente los criterios utilizados para determinar la suficiencia de la estimación para cuentas incobrables.

Finalmente, se identificó la necesidad de fortalecer los mecanismos de monitoreo y evaluación continua de las cuentas por cobrar, con el propósito de detectar oportunamente situaciones que puedan afectar la recuperación de los recursos financieros de la organización.

8.6 Impacto de las Deficiencias sobre la Confiabilidad de la Información Financiera

El objetivo principal de la presente investigación consistió en evaluar el impacto de las deficiencias existentes en la gestión de cuentas por cobrar sobre la confiabilidad de la información financiera de Comercializadora Alfa, S.A.

Los resultados obtenidos permiten concluir que existe una relación directa entre ambas variables.

La presencia de una cartera altamente envejecida, la existencia de clientes terminados con saldos pendientes de recuperación y la necesidad de evaluar permanentemente la suficiencia de las estimaciones por incobrabilidad constituyen factores que pueden afectar la razonabilidad de los estados financieros.

Cuando las cuentas por cobrar contienen montos cuya recuperación resulta incierta, existe el riesgo de que los activos sean presentados por valores superiores a los beneficios económicos que realmente se espera obtener.

Esta situación puede afectar la toma de decisiones de la administración, inversionistas, acreedores y demás usuarios de la información financiera.

En consecuencia, la investigación permite afirmar que las deficiencias identificadas en la gestión de las cuentas por cobrar tienen un impacto significativo sobre la confiabilidad de la información financiera de Comercializadora Alfa, S.A., confirmando el planteamiento central de la investigación y dando cumplimiento al objetivo general establecido.

9. HALLAZGOS

9.1. Situación de la entidad

El análisis efectuado sobre la información financiera de Comercializadora Alfa, S.A. permitió identificar hallazgos relevantes que evidencian deficiencias significativas en la gestión de las cuentas por cobrar y, particularmente, en la determinación de la estimación para cuentas incobrables. Estos hallazgos no solo afectan la calidad de la cartera, sino que comprometen la razonabilidad de los estados financieros y, por ende, la confiabilidad de la información financiera presentada a la administración y demás usuarios.

9.2. Insuficiencia de la estimación para cuentas incobrables

El primer hallazgo relevante corresponde a la insuficiencia de la estimación para cuentas incobrables registrada por la entidad. Al 31 de diciembre de 2024, la empresa mantiene una estimación para cuentas de cobro dudoso que asciende a C\$10,021,837, equivalente al 13% del total de la cartera. Sin embargo, este monto resulta claramente insuficiente si se considera que el 86% de las cuentas por cobrar (C\$64,542,096) presenta una antigüedad superior a 150 días, y que un 87% de la cartera (C\$65,664,163) corresponde a clientes clasificados como “terminados”, con saldos que oscilan entre 3 y 7 años de antigüedad.

Desde la perspectiva técnica contable, la estimación para cuentas incobrables debe reflejar de manera razonable el valor recuperable de los activos financieros. Cuando una cuenta permanece vencida por períodos tan prolongados, la probabilidad de recuperación disminuye drásticamente, y la evidencia objetiva de deterioro se vuelve incuestionable. En este caso, la mayor parte de la cartera vencida ya no cumple con las condiciones para permanecer registrada como activo, pues no se espera obtener de ella beneficios económicos futuros.

La insuficiencia de la estimación se evidencia al comparar el monto provisionado (C\$10,021,837) con el saldo vencido mayor a 150 días (C\$64,542,096). Incluso si se aplicara un criterio conservador, la provisión registrada no cubre ni el 20% de los saldos con mayor riesgo de incobrabilidad. Esta situación genera una sobrevaloración de los activos y una distorsión en los resultados del período, al no reconocerse oportunamente las pérdidas por deterioro que ya deberían estar reflejadas en los estados financieros.

9.3 Saldos con antigüedad prolongada que deben ser reconocidos como pérdida

El segundo hallazgo, íntimamente relacionado con el anterior, es la existencia de saldos con antigüedad de 3, 4, 5, 6 y 7 años, asociados a clientes que han cesado sus operaciones o que se encuentran inactivos. De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES), una entidad debe reconocer una pérdida por deterioro cuando exista evidencia objetiva de que no podrá recuperar la totalidad de los beneficios económicos originalmente esperados. La evidencia objetiva incluye dificultades financieras significativas del deudor, incumplimiento de los términos contractuales, quiebra o procesos concursales, entre otros.

En el caso de Comercializadora Alfa, S.A., la prolongada antigüedad de estos saldos, sumada a la condición de clientes terminados o inactivos, constituye evidencia suficiente para concluir que estos montos ya no son recuperables y, por lo tanto, deben ser castigados contablemente o, en su defecto, provisionados en su totalidad. Mantener estos saldos registrados como cuentas por cobrar, sin una estimación que cubra la totalidad del riesgo, contraviene el principio de prudencia y el marco normativo aplicable, y afecta directamente la confiabilidad de la información financiera.

La administración ha justificado esta situación argumentando que una parte de los saldos corresponde a clientes institucionales o gubernamentales con convenios de pago a largo plazo. Sin

embargo, esta excepción no se encuentra formalmente documentada ni respaldada por un análisis técnico que permita sustentar la razonabilidad de la estimación. Por el contrario, la evidencia disponible indica que estos saldos deberían ser evaluados individualmente y, en la mayoría de los casos, reconocidos como pérdida.

9.4. Repercusiones en los estados financieros

El reconocimiento oportuno de las pérdidas por incobrabilidad tiene repercusiones directas en los estados financieros de la entidad. En primer lugar, el estado de situación financiera se vería afectado por una disminución de los activos corrientes, al reducirse el saldo neto de cuentas por cobrar. Esta reducción, a su vez, impactaría negativamente en el capital contable, que ya presenta un saldo negativo de C\$18,432,800** y pérdidas acumuladas por **C\$222,713,336. La materialización de estas pérdidas agravaría aún más la situación patrimonial de la empresa.

En segundo lugar, el estado de resultados reflejaría un incremento significativo en el gasto por deterioro de cuentas por cobrar, lo que aumentaría las pérdidas del período y reduciría la utilidad neta. Este efecto es particularmente crítico si se considera que la empresa ya enfrenta una situación financiera vulnerable, con un capital de trabajo negativo y una alta dependencia del financiamiento externo.

Finalmente, la confiabilidad de la información financiera se vería comprometida, ya que los usuarios de los estados financieros (administración, inversionistas, acreedores, entidades reguladoras) podrían tomar decisiones basadas en información que no refleja la realidad económica de la entidad. La sobrevaloración de activos y la subestimación de pérdidas pueden inducir a error y afectar la toma de decisiones gerenciales y financieras.

9.5. Necesidad de sanear los saldos incobrables

Con base en los hallazgos anteriores, se concluye que resulta indispensable sanear los saldos incobrables registrados por Comercializadora Alfa, S.A. Este proceso implica:

- Identificar y evaluar individualmente cada una de las cuentas con antigüedad superior a 150 días y aquellas asociadas a clientes terminados o inactivos.
- Documentar la evidencia objetiva de deterioro, incluyendo la situación financiera del deudor, el historial de pagos, las gestiones de cobro realizadas y la existencia o no de garantías.
- Reconocer las pérdidas por deterioro o castigar contablemente los saldos que no cumplan con los criterios para permanecer registrados como activos, de conformidad con las NIIF para las PYMES y las políticas internas de la entidad.
- Ajustar la estimación para cuentas incobrables para que refleje de manera razonable el riesgo real de la cartera, evitando tanto la sobrevaloración como la subestimación de activos.
- Implementar controles preventivos que eviten la acumulación futura de cartera vencida, tales como políticas formales de crédito, seguimiento periódico de saldos y evaluaciones trimestrales de la estimación.

La saneación de estos saldos no solo permitirá mejorar la confiabilidad de la información financiera, sino que también contribuirá a que la administración tome decisiones más acertadas sobre la gestión de la cartera y la situación financiera de la empresa. Si bien el reconocimiento de estas pérdidas puede tener un impacto negativo inicial en los resultados, constituye un paso

necesario para reflejar la realidad económica de la entidad y sentar las bases para una gestión financiera más sana y sostenible.

9.6. Conclusión de los hallazgos

Los hallazgos expuestos evidencian que la estimación para cuentas incobrables de Comercializadora Alfa, S.A. no es suficiente para cubrir el riesgo real de la cartera, especialmente en lo que respecta a los saldos con antigüedad superior a 150 días y aquellos asociados a clientes terminados. La prolongada antigüedad de estos saldos, que en algunos casos supera los 7 años, constituye evidencia objetiva de deterioro y hace necesario su reconocimiento como pérdida. Esta situación tiene repercusiones directas en los estados financieros, afectando la razonabilidad de los activos, los resultados del período y la confiabilidad de la información financiera. Por lo tanto, se recomienda a la administración proceder con la saneación de los saldos incobrables, fortalecer los procedimientos de evaluación de la estimación y adoptar medidas preventivas para evitar la acumulación futura de cartera vencida.

10.PROPUESTA DE MEJORA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE COMERCIALIZADORA ALFA, S.A.

10.1. Presentación de la Propuesta

La presente propuesta surge como respuesta a las deficiencias identificadas durante el análisis de las cuentas por cobrar de Comercializadora Alfa, S.A. Los resultados obtenidos evidenciaron la existencia de una cartera con altos niveles de antigüedad, saldos asociados a clientes inactivos o terminados, y la necesidad de fortalecer los procedimientos relacionados con la estimación de cuentas incobrables, aspectos que afectan directamente la liquidez de la organización y la confiabilidad de su información financiera.

Considerando que las cuentas por cobrar representan una parte significativa de los activos de la empresa, resulta indispensable implementar medidas orientadas a mejorar la administración de la cartera, optimizar los procesos de recuperación de saldos, reducir el riesgo de crédito y garantizar una mayor confiabilidad de la información financiera presentada en los estados contables.

Las acciones propuestas se fundamentan en los principios del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 como herramienta para fortalecer la gestión de cartera, y en las disposiciones establecidas por las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) en lo relativo al reconocimiento, medición y deterioro de activos financieros. El enfoque principal de la propuesta está orientado a la administración eficiente de las cuentas por cobrar, entendiendo que el control interno constituye un medio para lograr dicho propósito.

10.2. Objetivo de la Propuesta

Mejorar la administración de las cuentas por cobrar de Comercializadora Alfa, S.A., mediante la implementación de procedimientos orientados a optimizar la recuperación de cartera, reducir los niveles de morosidad e incobrabilidad, y garantizar que la información financiera relacionada con este rubro refleje adecuadamente su valor recuperable.

10.3. Implementación de una Política Formal de Crédito para la Administración de Cartera

Uno de los principales elementos para una adecuada administración de las cuentas por cobrar consiste en contar con políticas claramente definidas para el otorgamiento de crédito a los clientes. La ausencia de dichas políticas incrementa el riesgo de incumplimiento y afecta la calidad de la cartera.

Por esta razón, se propone la elaboración e implementación de una política formal de crédito que establezca los criterios mínimos para la aprobación de clientes, la documentación requerida, los límites de crédito autorizados y los plazos máximos de pago. Esta política permitirá estandarizar los criterios de evaluación crediticia y reducir la exposición al riesgo de incobrabilidad.

La política deberá incluir procedimientos para la evaluación de la capacidad financiera de los clientes antes de aprobar nuevas líneas de crédito, así como revisiones periódicas de los límites autorizados en función del comportamiento de pago de cada cliente. Asimismo, deberá contemplar la actualización periódica de la información de los clientes para mantener datos relevantes para la toma de decisiones crediticias.

La implementación de esta medida permitirá reducir el riesgo asociado al otorgamiento de créditos a clientes con baja capacidad de pago y contribuirá a mejorar la calidad de la cartera, disminuyendo los niveles de morosidad y las pérdidas por deterioro.

10.4. Fortalecimiento del Procedimiento de Seguimiento y Cobranza de Cartera

La investigación evidenció la existencia de saldos con niveles significativos de antigüedad, situación que refleja la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y recuperación de cartera para mejorar la liquidez de la organización.

Se propone establecer un procedimiento formal de cobranza que contemple actividades periódicas de monitoreo de vencimientos, contacto oportuno con clientes morosos y seguimiento documentado de compromisos de pago. Este procedimiento debe establecer claramente las acciones a realizar en cada etapa del proceso de cobranza, desde el recordatorio de vencimiento hasta la gestión de cobranza judicial cuando sea necesario.

Dicho procedimiento deberá incluir la elaboración mensual de reportes de antigüedad de saldos, los cuales servirán como herramienta para identificar oportunamente cuentas con riesgo de incumplimiento y priorizar las acciones de cobranza en aquellas cuentas con mayor antigüedad y probabilidad de pérdida.

Asimismo, se recomienda establecer responsables específicos para la gestión de cobranza y definir plazos para la ejecución de acciones de seguimiento una vez que las cuentas entren en estado de mora. La asignación de responsabilidades claras permitirá mejorar la efectividad de las acciones de recuperación.

La aplicación de este procedimiento permitirá mejorar la recuperación de cartera, disminuir el crecimiento de cuentas vencidas y reducir el riesgo de incobrabilidad que afecta la situación financiera de la organización.

10.5. Creación de un Comité de Crédito y Cobranza para el Monitoreo de la Cartera

Con el propósito de fortalecer la supervisión de las cuentas por cobrar y garantizar una toma de decisiones oportuna, se propone la creación de un Comité de Crédito y Cobranza integrado por representantes de la gerencia, área financiera y contabilidad.

La función principal de este comité será evaluar periódicamente la situación de la cartera, revisar clientes con altos niveles de morosidad, analizar posibles riesgos relacionados con la recuperación de saldos y aprobar estrategias de cobranza para cuentas de difícil recuperación. Su creación permitirá contar con un espacio formal para el análisis y seguimiento de las cuentas por cobrar.

Las reuniones deberán realizarse mensualmente y los acuerdos adoptados deberán quedar debidamente documentados para asegurar el cumplimiento de las decisiones tomadas. Asimismo, el comité deberá revisar los indicadores de gestión de cartera y proponer acciones correctivas cuando se detecten desviaciones significativas.

La implementación de este mecanismo permitirá mejorar la toma de decisiones relacionadas con la recuperación de cartera, fortalecer el monitoreo de riesgos financieros y garantizar que las estrategias de cobranza sean ejecutadas de manera coordinada y efectiva.

10.6. Revisión Periódica de la Estimación para Cuentas Incobrables

La estimación para cuentas incobrables constituye un elemento esencial para garantizar que los estados financieros reflejen razonablemente el valor recuperable de las cuentas por cobrar. Una estimación inadecuada puede ocasionar la sobrevaloración de activos y distorsionar la situación financiera de la organización.

Por esta razón, se propone establecer revisiones trimestrales de la estimación registrada por la empresa, considerando factores como la antigüedad de saldos, historial de recuperación, comportamiento de pago de los clientes y condiciones económicas que puedan afectar la capacidad de cobro. Estas revisiones permitirán ajustar oportunamente las provisiones para reflejar el riesgo real de incobrabilidad.

Las evaluaciones deberán quedar documentadas y ser aprobadas por la administración financiera de la entidad, asegurando que las estimaciones se fundamenten en criterios objetivos y técnicamente sustentados. Asimismo, se deberá mantener un historial de las estimaciones realizadas para evaluar la precisión de los cálculos y mejorar los criterios de estimación.

La aplicación de esta medida contribuirá a reducir el riesgo de sobrevaloración de activos, mejorará la confiabilidad de la información financiera y garantizará que los estados financieros presenten adecuadamente el valor recuperable de las cuentas por cobrar.

10.7. Procedimiento de Depuración Periódica de la Cartera

Como resultado de la investigación se identificó la existencia de saldos asociados a clientes inactivos o terminados, y cuentas con antigüedad considerable que representan un riesgo significativo de incobrabilidad.

Ante esta situación, se propone implementar un procedimiento de depuración periódica de cartera que permita evaluar la recuperabilidad de los saldos registrados, identificando aquellas cuentas que presentan evidencias de difícil recuperación y requieren acciones especiales.

Este procedimiento deberá realizarse al menos una vez al año e incluir la revisión detallada de cuentas antiguas, clientes inactivos y saldos con evidencias de difícil recuperación. La depuración debe considerar el análisis de la antigüedad de los saldos, la comunicación con los clientes para confirmar su situación y la evaluación de garantías o respaldos existentes.

Cuando existan fundamentos suficientes que indiquen la imposibilidad de recuperación, la administración deberá considerar el reconocimiento de deterioros adicionales o castigos contables conforme a las políticas establecidas y las disposiciones de las NIIF para las PYMES. Estas acciones permitirán mantener registros contables que reflejen adecuadamente la realidad económica de la organización.

La depuración periódica permitirá mantener registros contables más confiables, facilitará la toma de decisiones financieras y contribuirá a reducir el riesgo de mantener activos sobrevalorados en los estados financieros.

10.8. Implementación de Indicadores para la Gestión de la Cartera

Para fortalecer el monitoreo de las cuentas por cobrar y evaluar la efectividad de las estrategias implementadas, se propone la implementación de indicadores financieros que permitan analizar periódicamente el comportamiento de la cartera.

Entre los indicadores recomendados se encuentran el índice de morosidad, que mide la proporción de cartera vencida respecto al total; la rotación de cuentas por cobrar, que evalúa la frecuencia con que la cartera se convierte en efectivo; el período promedio de cobro, que determina el tiempo promedio que tarda la empresa en recuperar sus saldos; el porcentaje de cartera vencida por antigüedad; y la cobertura de la estimación para cuentas incobrables, que evalúa la suficiencia de las provisiones constituidas.

Estos indicadores deberán ser revisados mensualmente por la administración y utilizados como herramientas para identificar tendencias, detectar riesgos y adoptar medidas correctivas oportunamente. La información generada por los indicadores debe ser comunicada a los responsables de la gestión de cartera para facilitar la toma de decisiones.

La utilización de indicadores facilitará el seguimiento permanente de la cartera, contribuirá a mejorar la eficiencia de la gestión financiera y permitirá evaluar objetivamente el impacto de las medidas implementadas en la recuperación de saldos.

10.9. Capacitación del Personal Responsable de la Gestión de Cartera

La efectividad de cualquier estrategia de administración de cuentas por cobrar depende en gran medida del conocimiento y compromiso de las personas responsables de ejecutarla. La falta de capacitación puede limitar la efectividad de los procedimientos de cobranza y afectar la recuperación de la cartera.

Por esta razón, se recomienda desarrollar programas de capacitación dirigidos al personal involucrado en los procesos de crédito, cobranza y administración de cuentas por cobrar. La formación del personal constituye una inversión fundamental para mejorar los resultados de la gestión de cartera.

Las capacitaciones deberán abordar temas relacionados con políticas de crédito, gestión de riesgos, procedimientos de cobranza, técnicas de negociación con clientes morosos, y aplicación de las NIIF para las PYMES en lo relativo al reconocimiento y deterioro de cuentas por cobrar. Asimismo, se deben incluir aspectos relacionados con la atención al cliente y la comunicación efectiva.

La actualización continua del personal permitirá mejorar la calidad de los procesos, fortalecer la cultura de control dentro de la organización y aumentar la efectividad de las acciones de recuperación de cartera.

10.10. Beneficios Esperados de la Propuesta para la Administración de las Cuentas por Cobrar

La implementación de las medidas propuestas permitirá fortalecer significativamente la administración de las cuentas por cobrar de Comercializadora Alfa, S.A., generando beneficios tangibles en la gestión financiera de la organización.

Entre los principales beneficios esperados se encuentran la reducción de los niveles de cartera vencida, la mejora en la recuperación de saldos pendientes, el fortalecimiento de la liquidez empresarial mediante la conversión oportuna de la cartera en efectivo, y la disminución del riesgo de incobrabilidad que afecta la rentabilidad de la organización.

Asimismo, la aplicación de estas medidas contribuirá a mejorar la calidad de los registros contables, incrementar la confiabilidad de la información financiera relacionada con las cuentas por cobrar, y facilitar la toma de decisiones por parte de la administración al contar con información oportuna y confiable sobre el comportamiento de la cartera.

Finalmente, el fortalecimiento de los procedimientos de administración de cartera permitirá a la empresa gestionar de manera más eficiente sus recursos financieros, reducir los riesgos asociados a la gestión de cuentas por cobrar y mejorar su posición competitiva en el mercado al disponer de mayores recursos para financiar sus operaciones y proyectos de inversión.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

11.1. Conclusiones

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar las deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar y su impacto en la confiabilidad de la información financiera de Comercializadora Alfa, S.A. A partir del análisis realizado, se concluye que las cuentas por cobrar representan un rubro de gran importancia dentro de la estructura financiera de la empresa, por lo que requieren controles adecuados que permitan garantizar su recuperación oportuna y una presentación razonable en los estados financieros.

El análisis efectuado permitió identificar debilidades en la gestión de las cuentas por cobrar, evidenciadas principalmente por la existencia de una elevada concentración de cartera vencida y saldos con prolongados períodos de antigüedad. Esta situación incrementa el riesgo de incobrabilidad y limita la capacidad de la empresa para convertir dichos activos en efectivo dentro de períodos razonables.

Asimismo, se determinó que la presencia de saldos asociados a clientes terminados y cuentas con incertidumbre de recuperación afecta la calidad de la cartera y genera riesgos relacionados con la razonabilidad de los estados financieros. La permanencia de estos saldos requiere una evaluación continua por parte de la administración para determinar adecuadamente su valor recuperable.

La investigación también permitió concluir que la estimación para cuentas incobrables constituye un elemento fundamental para garantizar la confiabilidad de la información financiera. Sin embargo, la existencia de una cartera con altos niveles de antigüedad hace necesario fortalecer los procedimientos utilizados para evaluar periódicamente la suficiencia de dicha estimación.

Se comprobó que las deficiencias identificadas en la gestión de cuentas por cobrar tienen un impacto directo sobre la confiabilidad de la información financiera, debido a que pueden provocar riesgos de sobrevaloración de activos y afectar la calidad de la información utilizada por la administración para la toma de decisiones.

Finalmente, se concluye que el fortalecimiento del control interno relacionado con las cuentas por cobrar contribuirá significativamente a mejorar la recuperación de cartera, reducir riesgos financieros, fortalecer la liquidez empresarial y aumentar la confiabilidad de los estados financieros de Comercializadora Alfa, S.A.

11.2. Recomendaciones

Se recomienda a Comercializadora Alfa, S.A. implementar una política formal de crédito que establezca procedimientos claros para la evaluación y aprobación de clientes, límites de crédito autorizados, condiciones de pago y requisitos documentales, con el propósito de fortalecer el control sobre las operaciones realizadas a crédito.

Fortalecer los procedimientos de seguimiento y recuperación de cartera mediante la elaboración periódica de reportes de antigüedad de saldos, monitoreo continuo de clientes morosos y documentación de las gestiones de cobranza efectuadas por la organización.

Realizar revisiones periódicas de las cuentas por cobrar para identificar oportunamente saldos con riesgo de incobrabilidad, clientes inactivos y cuentas con prolongados períodos de vencimiento, permitiendo adoptar acciones correctivas antes de que dichas situaciones afecten significativamente la situación financiera de la empresa.

Evaluar trimestralmente la suficiencia de la estimación para cuentas incobrables, considerando factores como la antigüedad de saldos, historial de recuperación, comportamiento de pago de los clientes y demás elementos que puedan afectar la recuperabilidad de la cartera.

Implementar indicadores financieros relacionados con la gestión de cuentas por cobrar, tales como índice de morosidad, rotación de cartera y período promedio de cobro, con el objetivo de fortalecer el monitoreo continuo del desempeño financiero de la organización.

Promover programas de capacitación dirigidos al personal responsable de los procesos de crédito, cobranza y administración de cuentas por cobrar, fortaleciendo sus conocimientos en materia de control interno, gestión de riesgos y aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades.

Establecer mecanismos permanentes de supervisión y monitoreo sobre los procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar, garantizando que las políticas implementadas funcionen de manera efectiva y contribuyan al cumplimiento de los objetivos financieros de la organización.

La aplicación de estas recomendaciones permitirá fortalecer el sistema de control interno de Comercializadora Alfa, S.A., mejorar la calidad de la información financiera y contribuir a una administración más eficiente de los recursos económicos de la empresa.

12. Bibliografía

COSO – *Marco integrado de control interno*: <https://www.coso.org>

IFRS Foundation – *Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)*:
<https://www.ifrs.org>

Pearson Educación – *Auditoría: Un enfoque integral* (Arens, Elder & Beasley):
<https://www.pearson.com>

Instituto Mexicano de Contadores Públicos – *La filosofía de la auditoría* (Mautz & Sharaf):
<https://imcp.org.mx>

Pearson Educación – *Fundamentos de administración financiera* (Van Horne & Wachowicz): <https://www.pearson.com>

Pearson Educación – *Principios de administración financiera* (Gitman & Zutter):
<https://www.pearson.com>

McGraw-Hill – *Metodología de la investigación* (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista): <https://www.mheducation.com>