

**UNIVERSIDAD CENTRAL  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

**ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**PROPUESTA DE UN MODELO DE CONTABILIZACIÓN PARA  
EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA ASOCIACIÓN  
SOLIDARISTA DE PHILIPS S.R.L, CONSIDERANDO SUS  
POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SU CONTROL INTERNO  
DESDE EL ENFOQUE CONTABLE**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN CONTADURÍA  
PÚBLICA.**

**ESTUDIANTES: ANGIE VINDAS MORA  
TATIANA CASTRO SALAZAR**

**TUTOR: JOSÉ GABRIEL CEDEÑO**

**SEDE METROPOLITANA, COSTA RICA**

**AGOSTO, 2025**

# TABLA DE CONTENIDO

<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	<b>ii</b>
TABLAS.....	<b>iv</b>
FIGURAS.....	<b>v</b>
DEDICATORIA .....	<b>vi</b>
AGRADECIMIENTOS .....	<b>vii</b>
EPÍGRAFE .....	<b>viii</b>
RESUMEN.....	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema. ....	<b>2</b>
1.2 Objetivo general .....	<b>3</b>
1.2.1 Objetivos específicos .....	<b>3</b>
1.3. Justificación .....	<b>4</b>
1.4. Antecedentes.....	<b>6</b>
1.4.1 Antecedentes nacionales .....	<b>6</b>
1.4.2 Antecedentes internacionales .....	<b>8</b>
1.4.3 Antecedentes de la empresa .....	<b>8</b>
1.5 Proyecciones .....	<b>12</b>
1.6 Alcances .....	<b>13</b>
1.6.1 Limitaciones.....	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>38</b>
3.1. Enfoque de la investigación.....	<b>39</b>
3.2. Método de la investigación .....	<b>41</b>
3.3. Fuentes de información .....	<b>43</b>
3.3.1. Fuentes primarias .....	<b>44</b>
3.3.2. Fuentes secundarias .....	<b>44</b>
3.4 .Población y muestra.....	<b>45</b>
3.4.1Población .....	<b>45</b>
3.4.2Población de estudio.....	<b>45</b>
3.4.3 Muestra de la población .....	<b>46</b>

3.4.2.1 Muestra de la población .....	47
3.4.2.2 Cálculo de la muestra.....	48
3.5. Instrumentos.....	<b>52</b>
3.6. Proceso para la recolección y análisis de datos .....	<b>53</b>
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>55</b>
4.1 Proceso actual de registro contable en el otorgamiento de créditos en la Asociación Solidarista de empleados de Philips S.R.L .....	56
4.2 Políticas y procedimientos contables específicos que regulen de forma clara y sistemática el registro de operaciones relacionadas con los créditos otorgados .....	73
4.3 Sistema de control interno aplicable al proceso de créditos.....	77
4.4 Modelo contable integral y estandarizado que incorpore las políticas, procedimientos y controles definidos, proporcionando información financiera confiable, útil y oportuna para la toma de decisiones estratégicas y operativas.....	79
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>87</b>
Conclusiones.....	88
Recomendaciones.....	89
<b>CAPÍTULO VI. PROPUESTA.....</b>	<b>92</b>
<b>CAPÍTULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS .....</b>	<b>111</b>

## TABLAS

Tabla 1. Aspectos del reglamento .....	59
Tabla 2. Aplicación del modelo COSO para la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L.....	77
Tabla 3. Mapa de riesgos .....	82
Tabla 4. FODA del proceso actual.....	85
Tabla 5. Plan de acción para la implementación del manual contable de créditos.....	109

## FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la asociación .....	10
Figura 2. Mapa satelital de Philips de Costa Rica. ....	16
Figura 3. Edificio, Philips Costa Rica.....	16
Figura 4. Metodología del COSO III. ....	35
Figura 5. Flujo del proceso actual de registro contable en el otorgamiento de créditos	58
Figura 6. ¿Conoce usted las líneas de crédito que ofrece nuestra asociación solidarista? .....	61
Figura 7. ¿Ha utilizado alguna vez una línea de crédito ofrecida por nuestra asociación? .....	62
Figura 8. ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento sobre los requisitos para solicitar una línea de crédito? .....	64
Figura 9. ¿Cómo se enteró de las líneas de crédito que ofrecemos? .....	65
Figura 10. ¿Considera que la información proporcionada sobre las líneas de crédito es clara y suficiente?.....	67
Figura 11. ¿Qué aspectos considera que podrían mejorarse en la información proporcionada sobre las líneas de crédito? .....	68
Figura 12. ¿Le gustaría recibir más información o asesoría personalizada sobre las líneas de crédito? .....	70
Figura 13. ¿Haría uso de una línea de crédito para compra de vivienda o vehículo? ...	72
Figura 14. Diagrama básico del proceso .....	105

## DEDICATORIA

A Dios, mi ser supremo, por ser mi guía y fortaleza a lo largo de este camino. Su amor y misericordia me han sostenido en cada desafío, a quien ofrezco este logro como testimonio de su fidelidad en mi vida.

A mi mamá, por su amor inagotable, sacrificio y constante apoyo. Gracias por enseñarme que con fe y esfuerzo todo es posible. A mi hija Kiara, gracias por ser mi motor y por impulsarme con tu vida.

A mi familia y amigos, y a todos los que de alguna manera contribuyeron a mi crecimiento personal y académico. Su influencia ha sido clave para alcanzar esta meta.

Angie Vindas Mora.

Dedico este trabajo primeramente a Dios, por ser nuestro creador y ayudarme a cumplir esta anhelada meta de mi vida. Además, de brindarme su protección, estuvo para mí en cada segundo, para escuchar mis angustias y llenarme de ánimo y fortaleza.

A mis padres, por su amor incondicional y su apoyo constante. Gracias por creer en mí y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.

Y, finalmente, a mi esposo, por su paciencia, comprensión y apoyo inquebrantable. Sin ti, este logro no habría sido posible.

Tatiana Castro Salazar.

## **AGRADECIMIENTOS**

A lo largo de nuestro caminar académico, han sido muchas las personas que, de una u otra forma han contribuido a que esta tesis sea una realidad. Hoy queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todos ellos

En primer lugar agradecemos a Dios, por mantenernos firmes y darnos las fuerzas para cumplir con el objetivo.

Agradecemos profundamente a nuestro tutor de tesis Gabriel Cedeño, por su guía, paciencia y valiosas sugerencias en cada etapa del proceso. Su compromiso y dedicación fueron fundamentales para llevar este trabajo a buen término

A todos nuestros profesores, gracias por compartir su conocimiento y por sembrar en nosotras la pasión por aprender y cuestionar cada situación, a todos los compañeros, por los debates, el apoyo moral, y todas las risas que hicieron más llevadero el recorrido.

## EPÍGRAFE

*Si lo puedes soñar, lo puedes lograr.*

Walt Disney

## RESUMEN

La presente investigación se enfocó en el análisis del proceso contable aplicado al otorgamiento de créditos dentro de la Asociación Solidarista de Philips S.R.L, con el objetivo de proponer un modelo de contabilización que fortalezca los controles internos, mejore la trazabilidad de la información financiera y asegure el cumplimiento de la normativa contable vigente en Costa Rica.

A partir de un enfoque cualitativo-descriptivo, se aplicaron técnicas como la revisión documental, entrevistas semiestructuradas al personal contable y administrativo, y observación directa de los procedimientos relacionados con la gestión crediticia. Se utilizaron como marco normativo las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES, la Ley de Asociaciones Solidaristas (Ley N° 6970), y otros cuerpos legales aplicables como la Ley de Usura y la Ley de Protección al Trabajador.

Entre los principales hallazgos, se identificó la ausencia de un modelo contable estandarizado para registrar los créditos otorgados, debilidades en los mecanismos de control interno, y una falta de claridad en la asignación de responsabilidades y uso de documentos de respaldo. Esta situación generaba riesgos contables y financieros para la asociación, además de afectar la transparencia y calidad de la información reportada.

Como respuesta, se diseñó un manual contable que documenta de forma integral el proceso de contabilización de los créditos, incluyendo los asientos contables por tipo de operación (desembolso, intereses, pagos, provisión por incobrabilidad), los documentos de respaldo requeridos, y la distribución de funciones entre las áreas involucradas. Este manual constituye una herramienta normativa y operativa que contribuye al fortalecimiento institucional, la eficiencia operativa y la generación de información financiera útil para la toma de decisiones.

La propuesta desarrollada tiene un carácter replicable para otras asociaciones solidaristas que enfrenten desafíos similares en la gestión contable de sus operaciones de crédito.

**Palabras clave:** Contabilidad, créditos, asociaciones solidaristas, control interno, normativa financiera.

## **CAPÍTULO I. PROBLEMA**

Este primer capítulo tiene como propósito fundamental contextualizar el fenómeno de estudio, delimitar el problema central, y justificar la necesidad de abordarlo desde una perspectiva investigativa. En este sentido, se presenta una descripción general del contexto en el que se enmarca la problemática, seguida de la formulación del problema, los objetivos que guían la investigación, y la justificación que sustenta su relevancia teórica y práctica.

## **Capítulo 1. Problema**

### **1.1 Planteamiento del problema.**

La Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L mantiene una relación poco estructurada con la contabilización de los créditos otorgados a los colaboradores asociados. La falta de un sistema de contabilización más robusto y completo ha permitido que se generen inconsistencias en los registros contables, por lo que la confianza y transparencia en relación con los asociados en cierto momento se puede ver afectada.

Actualmente los procedimientos que se encuentran establecidos no están determinados en el área contable, lo que puede generar cierta incertidumbre en su clasificación y registro, así como su seguimiento.

Además, la ausencia de políticas y procedimientos claros o bien un modelo de control interno fuerte en el proceso crediticio aumenta el riesgo financiero o la posible confusión en los registros, por lo que se pueden ver comprometidos los Estados Financieros de la misma, así como una inadecuada evaluación de la solvencia de los solicitantes y su capacidad de pago.

Es necesario implementar un modelo integral que contemple no solo el registro contable, sino todas sus políticas y procedimientos relacionados al otorgamiento de créditos, este sistema de control interno debe monitorear el cumplimiento de todas las normas contables, para lograr minimizar los riesgos asociados.

Esta propuesta no solo ayudará en el proceso de esta asociación, en específico, sino a que muchas asociaciones nacientes puedan tomarlo como base y adaptarlo según sean sus necesidades.

De acuerdo con lo descrito anteriormente, es necesario responder la siguiente interrogante: ¿Cómo se puede diseñar un modelo de registro contable eficiente para el procedimiento de otorgamiento de créditos en la Asociación Solidarista de

empleados de Philips S.R.L (Asephilips), que contemple sus políticas, procedimientos y controles internos, con el fin de optimizar el proceso contable, mejorar la gestión financiera y garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes?

Parte de los objetivos fundamentales de las asociaciones solidaristas, es el mejorar la calidad de vida de los asociados, mediante servicios financieros que sean accesibles, solidarios y sostenibles. Las crecientes demandas de los asociados han sido evidencia de la necesidad puntual de diversificar la oferta crediticia hacia productos de mayor impacto, como lo son los créditos prendarios e hipotecarios. Al no ofrecer Asephilips estas líneas dentro de sus créditos, muchos de los asociados recurren a entidades externas que ofrecen este tipo de financiamiento, generalmente con tasas de interés altas y condiciones menos favorables. Por lo tanto, incluir estos créditos en la cartera le permitirá a la Asociación satisfacer estas necesidades, facilitar el acceso a la vivienda digna o a medios de transporte propios, bajo condiciones justas y solidarias alineándose con la misión del solidarismo.

### **Objetivos**

En el siguiente apartado se expondrán el objetivo general y los objetivos específicos que fundamentan esta investigación.

## **1.2 Objetivo general**

- Desarrollar un modelo integral de registro contable para el proceso de otorgamiento de créditos en la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L, que incluya políticas, procedimientos y un sistema de control interno, para la gestión financiera, garantizando la transparencia y el cumplimiento de las normativas contables vigentes y que brinde información confiable y oportuna para la toma de decisiones estratégicas y operativas dentro de la organización.

### **1.2.1 Objetivos específicos**

- Analizar el proceso actual de registro contable en el otorgamiento de créditos en la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L, identificando debilidades, oportunidades de mejora y cumplimiento con la normativa contable vigente.

- Diseñar políticas y procedimientos contables específicos que regulen de forma clara y sistemática el registro de operaciones relacionadas con los créditos otorgados, con base en principios de transparencia, eficiencia y legalidad.
- Establecer un sistema de control interno aplicable al proceso de créditos, que permita minimizar riesgos financieros, asegurar la integridad de la información contable y facilitar la auditoría interna y externa.
- Elaborar un modelo contable integral y estandarizado que incorpore las políticas, procedimientos y controles definidos, proporcionando información financiera confiable, útil y oportuna para la toma de decisiones estratégicas y operativas.

### **1.3. Justificación**

Las asociaciones solidaristas constituyen una figura única dentro del modelo socioeconómico costarricense, cuyo propósito principal es mejorar la calidad de vida de sus asociados mediante la promoción del ahorro, el acceso a créditos en condiciones favorables y la solidaridad entre sus miembros. Estas organizaciones no solo cumplen una función financiera, sino también social, al fomentar la equidad, la cooperación y el bienestar colectivo dentro del entorno laboral.

En este sentido, la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L. se enmarca en esta misión, ofreciendo a sus afiliados beneficios tangibles como planes de ahorro, préstamos accesibles, ayudas solidarias y distribución de excedentes. Sin embargo, para que estos beneficios se mantengan y evolucionen en un entorno cambiante, es indispensable contar con una estructura organizativa y contable sólida, capaz de responder a los desafíos actuales y futuros.

Desde un enfoque estratégico, la implementación de un modelo integral de registro contable para el proceso de otorgamiento de créditos no solo representa una mejora operativa, sino una herramienta clave para la sostenibilidad institucional. Este modelo permitirá a la Asociación alinear sus procesos internos con sus objetivos estratégicos, facilitando la planificación financiera, la evaluación del desempeño y la toma de decisiones basadas en información confiable y oportuna. Además, fortalece la transparencia y la rendición de cuentas, elementos esenciales para mantener la confianza de los asociados y cumplir con los principios del solidarismo.

La contabilidad adecuada es el pilar sobre el cual se construye una gestión financiera responsable. Un sistema contable bien diseñado permite registrar, clasificar y analizar

las operaciones económicas de manera precisa, lo que se traduce en reportes financieros claros, auditorías exitosas y cumplimiento normativo. Asimismo, facilita la identificación de tendencias, la evaluación de riesgos y la formulación de estrategias que impulsen el crecimiento y la eficiencia institucional.

Por el contrario, la ausencia de controles contables adecuados puede generar riesgos significativos, tales como:

- Errores en los registros financieros que afectan la veracidad de los estados contables.
- Falta de transparencia que puede deteriorar la confianza de los asociados.
- Incumplimiento de normativas legales y tributarias, con posibles sanciones económicas y legales.
- Fraudes o malversación de fondos debido a debilidades en el control interno.
- Toma de decisiones erróneas, basada en información incompleta o inexacta.
- Pérdida de sostenibilidad financiera, al no contar con herramientas para anticipar y gestionar riesgos.

Por todo lo anterior, el desarrollo de un modelo contable integral que contemple políticas, procedimientos y un sistema de control interno para el otorgamiento de créditos no solo es pertinente, sino urgente. Este modelo permitirá a la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L. adaptarse con agilidad a los cambios del entorno, fortalecer su gestión institucional y cumplir con su misión de generar bienestar para sus asociados de forma transparente, eficiente y sostenible.

## **1.4. Antecedentes**

Los antecedentes de esta investigación serán clasificados por antecedentes nacionales y antecedentes internacionales.

### **1.4.1 Antecedentes nacionales**

Un primer trabajo corresponde a los autores Quirós y Torres (2021), quienes realizaron el trabajo titulado: *Propuesta de monitoreo para el fortalecimiento de la estructura de control interno en el proceso contable-financiero de la Asociación Solidarista de Roma Prince S.A.*, como trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública. Este proyecto se desarrolla para proponerle a la Asociación Solidarista un sistema de monitoreo para fortalecer la estructura de control interno, para esto se efectuó una evaluación referente a los datos e información contable-financiero de la entidad, para buscar resultados efectivos sobre los procesos aplicados con base en las políticas previamente establecidas, esto permitió crear un análisis entre lo que se realizaba en las áreas de estudio y lo debido para ejecutarse adecuadamente basadas en la metodología del COSO (son las siglas en inglés de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, es decir, Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas, en español), elementos del ciclo contable y financiero, lo que arrojó como resultado un análisis posterior que permitió la elaboración de la herramienta adecuada. Se aplicó un método de evaluación sobre los procesos de control interno en el área contable-financiero, el proyecto utilizó técnicas como entrevistas y observación no participativa, las cuales constituyen herramientas de recolección de datos que permiten valorar el manejo de los procesos contables y financieros

Este proyecto se relaciona con la investigación en curso, ya que se centra en la revisión del control interno de una Asociación Solidarista. A pesar de que el proyecto presentado no solo se enfoca en este rubro, corresponde a un área clave para el buen funcionamiento. La necesidad de que las organizaciones cuenten con una estructura real de control interno es primordial ya que es útil para detectar fraudes y errores en los procesos, la revisión debe ser permanente y con orientación a la mejora continua. Un segundo trabajo corresponde a Brenes (2017), quien realizó el proyecto *“Desarrollo de un modelo de calificación de deudores de la Asociación Solidarista de empleados del Ministerio de Obras Públicas y Transportes según el Acuerdo 1-05 SUFEG, para cuantificar el riesgo de crédito actual y constituir las estimaciones*

*correspondientes*”, como trabajo final de graduación para optar por el grado y título de Maestría Profesional en Finanzas. Esta investigación tuvo como objetivo analizar la información disponible para cuantificar el riesgo o exposición de la Asociación, para poder determinar el monto de las estimaciones crediticias respectivas.

Asemopt, carece de un procedimiento o sistema que indique cual es el nivel de riesgo de cada deudor y sus operaciones, por lo tanto tampoco de sus estimaciones. Para lograr el desarrollo del modelo y calificar al deudor, se tomó toda la cartera de crédito y se procedió a analizar las variables contempladas en el acuerdo antes mencionado tales como: morosidad, comportamiento histórico de pago, análisis de la capacidad de pago, clasificación del deudor por monto adeudado y el análisis de las garantías que soportan dichas deudas, el resultado de estas variables determinó la calificación de los deudores y con ello el monto de las estimaciones para cada una de las deudas. Este proyecto no indica el tipo de investigación realizada, sin embargo, por la naturaleza del proyecto, se puede determinar que se necesitaron entrevistas al personal del Departamento de Contabilidad, al Comité de Crédito y encuestas a trabajadores del gremio.

Este proyecto está vinculado a la investigación en desarrollo, ya que está enfocado en el área de créditos logrando darle una calificación a cada deudor basada en los parámetros dictados por SUGEF, en su acuerdo 1-05, logrando determinar los montos necesarios para estimaciones de deterioro crediticio.

Un tercer trabajo corresponde a Cordero (2021), quien realizó una investigación titulada *Los controles internos en los Procesos Financieros para ser aplicados en cualquier Asociación Solidarista en Costa Rica*, desarrolló el tema de la revisión y actualización de los procesos financieros en el área de créditos para ser aplicados a cualquier Asociación Solidarista. El estudio se desarrolló en una asociación con un crecimiento acelerado, lo que llevó a la Asociación a buscar nuevas ideas para atraer y mantener a los asociados, sin embargo, las políticas y controles internos se vieron afectados ya que los esfuerzos se centraron en otro tipo de estrategias, pero no en la documentación y actualización de políticas internas. La investigación permitirá hacer las correcciones y actualizaciones a los diferentes controles internos para los procesos financieros que no han sido actualizados o creados, esto para mantener una adecuada gestión en los procesos financieros de una Asociación Solidarista. La investigación se basó en dos enfoques: investigación cuantitativa, se basa en un análisis cuantitativo en la medición de ciertas características por medio de encuestas

de preguntas cerradas y recolección de datos con el fin de tomar decisiones para poder actuar e investigación cualitativa: esta ha sido utilizada especialmente en disciplinas de las ciencias sociales, pero en esta investigación se aplicó una referencia cuantitativa.

Este proyecto se encuentra asociado con la investigación en proceso debido a que es un mal común de las asociaciones solidaristas, enfocarse en la retención y atracción de nuevos asociados y restarle importancia a los procedimientos de control interno y la documentación de estos.

#### **1.4.2 Antecedentes internacionales**

Un primer trabajo corresponde a Niño (2015), quien realizó una investigación titulada *Propuesta de un modelo de calificación para el otorgamiento, seguimiento y control de créditos de LH S.A.* Para optar por una especialización en Gestión Estratégica de las Finanzas, en la Universidad de Santander, Bucaramanga. Niño, propuso a LH S.A.S, la implementación de políticas que encausen el cumplimiento de objetivos específicos como la administración responsable de la cartera con el fin de mejorar la liquidez y por consiguiente asegurar el cumplimiento de las obligaciones comerciales, administrativas y financieras de la misma.

La necesidad de ahondar en este tema obedece a que para LH S.A.S, las cuentas a cobrar de sus clientes son el activo corriente más significativo en sus Estados Financieros, lo que conlleva a aplicar medidas que permitan tener conocimiento pleno de los deudores potenciales, relacionados con su capacidad de pago, solvencia económica, fuentes de pago, garantías ofrecidas, condiciones financieras de los créditos y los factores externos a los que se puede estar expuesto, que en algún momento puedan llegar a catalogarse como un riesgo crediticio.

La metodología de análisis utilizada fue una prueba piloto durante los meses de junio, julio y agosto 2015 para la implementación del formato de solicitud de inscripción, actualización de datos o solicitudes de crédito.

Este proyecto puede tener relación con la investigación en curso ya que se enfoca en el otorgamiento de créditos de una empresa y los factores relacionados a este rubro, catalogándose como factores de riesgo.

#### **1.4.3 Antecedentes de la empresa**

Con una visión de generar la mejor relación entre el empleado y el patrono, el 06 de enero 2016 nace la Asociación Solidarista de empleados de Volcarica S.R.L, con la

participación de 130 miembros, en la Asamblea Constituyente se acuerda un aporte obrero del 5%, así como el aporte patronal en un 5,33%. En esta Asamblea se elige la primera Junta Directiva conformada de la siguiente forma:

Presidente: Geovanni Ortuño Méndez

Vicepresidente: Andrea Vásquez Cruz

Tesorero: Danny Montiel Hernández

Secretaria: Rebeca Bien Esposito

Vocal: Edgar Sandí Sanabria

El Órgano de Fiscalía se conformó de la siguiente forma:

Fiscal 1: Mauren Miranda Campos.

Fiscal 2: Marisol Torres Peña

Fiscal 3: Denia Bustos Martínez

En el año 2020, Volcarica, es adquirida por la transnacional Philips, por lo tanto, la Asociación Solidarista realiza el trámite ante el Movimiento Solidarista, para cambiar su nombre a Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L.

Actualmente la Asociación, cuenta con más de 2500 asociados y un cuerpo administrativo conformado por 12 colaboradores.

**Misión:** Procurar el desarrollo integral de los trabajadores de Philips S.R.L asociados a ASEPHILIPS, mediante el trabajo constante y equilibrado en nuestros 4 pilares: Salud, Educación, Social-Afectivo y Económico”.

**Visión:** Ser siempre una asociación ejemplo para inspirar el fortalecimiento de los principios solidaristas que nos dieron origen.

Principios Operativos:

**Valores:** igualdad, equidad y solidaridad.

**La Regla de Oro:** Tratar a los otros como queremos ser tratados – Destaca el respeto mutuo y la confianza entre compañeros de trabajo, asociados, Junta Directiva y Administración.

Enfoque en el asociado: La excelencia del servicio es lo normal – Sensibilidad hacia las necesidades de los demás (con alcance responsable) - El asociad@ es nuestra razón de ser.

**Inspiración en 4 Pilares:** El desarrollo integral se logra con el equilibrio (salud, educación, social afectivo y económico)

Integridad: Cultura de transparencia, honestidad y responsabilidad.

Responsabilidad: Resguardar de forma responsable la cesantía de los trabajadores de Philips S.R.L asociados a ASEPHILIPS. Construcción de estabilidad financiera.

Estructura organizativa:

ASEPHILIPS: se encuentra compuesto por un equipo de trabajo de 13 colaboradores, encabezado por la gerente general, dividida en las áreas Financiera y de Servicios.

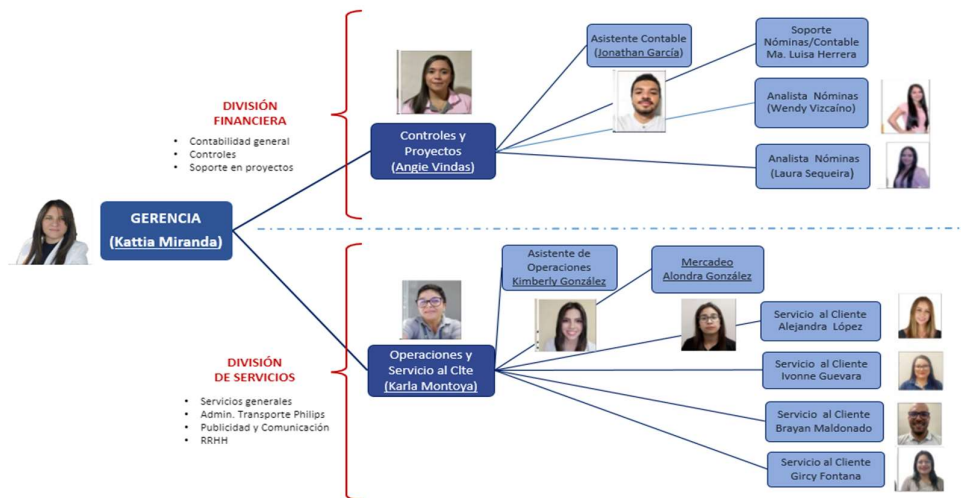
En el área financiera, se lleva a cabo la contabilidad general de la empresa, todo tipo de controles, implementación de normativas y el soporte a gerencia en proyectos nuevos y actuales.

El área de servicios es encargada de todo el soporte a los asociados, ventas, ferias, guía crediticia, *marketing* y el servicio de transporte a todos los colaboradores.

## Organigrama

A continuación se muestra el organigrama de la empresa:

Figura 1. Organigrama de la asociación



Fuente: ASEPHILIPS, 2025.

La estructura jerárquica de una asociación solidaria es un factor clave para el cumplimiento de su misión y el desarrollo de sus actividades. En la parte más alta de esta jerarquía se encuentra la gerente, quien tiene la responsabilidad de la dirección general de la organización. Bajo su liderazgo, se conforma un equipo de trabajo con

diversas divisiones y posiciones clave que facilitan la operación y ejecución de las funciones de la asociación. La organización se divide principalmente en dos áreas operativas: la División Financiera y la División de Servicio al Cliente, cada una de ellas desempeñando roles específicos y esenciales en el funcionamiento de la entidad

La División Financiera es fundamental para la estabilidad económica de la asociación, y está encabezada por la Coordinadora de Finanzas-Contabilidad. Este departamento se ocupa de la gestión contable y de los controles internos, asegurando la correcta administración de los recursos financieros, la elaboración de estados financieros y el cumplimiento de normativas fiscales. Su equipo está compuesto por diversas posiciones, como el asistente contable. Este equipo es el responsable de la correcta gestión de los registros contables, y los analistas de nómina, que se encargan de gestionar y controlar los pagos a los asociados, así como de procesar las nóminas correspondientes. La auxiliar de nómina asiste en tareas administrativas vinculadas a la nómina y otros aspectos operativos de esta área (ASEPHILIPS, 2025).

La División de Servicio al Cliente, por su parte, juega un papel crucial en el contacto directo con los asociados, siendo responsable de garantizar una experiencia satisfactoria y de promover la comunicación efectiva dentro de la organización. Esta división está liderada por la coordinadora de Operaciones y Servicio al Cliente, quien supervisa la atención a los asociados y la organización de actividades relacionadas con el transporte y los eventos masivos de la empresa. Dentro de su equipo se encuentran posiciones clave como la asistente de operaciones, quien apoya en la logística de las actividades y coordina los procesos operativos, y la Ejecutiva de Mercadeo, encargada de la promoción de los servicios y productos de la asociación a través de diversas estrategias de marketing y comunicación. (ASEPHILIPS, 2025). Además, la División de Servicio al Cliente incluye a los ejecutivos de Servicio al Cliente, quienes son el principal punto de contacto con los asociados. Este equipo tiene la responsabilidad de brindar asistencia, responder consultas, resolver problemas y asegurar que los miembros reciban el apoyo necesario en todas las interacciones con la asociación. La coordinación de esta división también abarca el transporte de los asociados y la organización de eventos masivos, actividades que fortalecen el sentido de comunidad y la participación activa de los miembros en los proyectos de la asociación.

Las soluciones crediticias ofrecidas por la asociación involucran la participación de diversos departamentos, cada uno con funciones específicas dentro del proceso. Es

importante señalar que la creación de productos crediticios responde a las necesidades identificadas entre los asociados. Estos productos deben ser evaluados y aprobados por la Junta Directiva, para luego ser actualizados e incorporados en el Reglamento de Crédito correspondiente. (ASEPHILIPS, 2025).

El Departamento de Finanzas desempeña un rol clave en la operativización de los créditos. Entre sus funciones se encuentran la parametrización de los productos crediticios en el sistema, el desembolso de los fondos a las cuentas bancarias de los asociados, el envío de deducciones a la empresa empleadora y la posterior aplicación de estas deducciones en los estados de cuenta individuales. Además, gestiona el registro de abonos extraordinarios y cancelaciones totales de créditos. Este departamento también realiza controles sobre la antigüedad de los saldos con el fin de establecer las provisiones necesarias ante el deterioro de la cartera crediticia.

Por su parte, el Departamento de Servicio al Cliente se encarga de la atención directa a los asociados, brindando asesoría en materia crediticia, así como del registro y seguimiento de las solicitudes de crédito, incluyendo su eventual aprobación. (ASEPHILIPS, 2025).

La Asociación Asephilips cuenta con una herramienta tecnológica que facilita a los asociados el prerregistro de sus solicitudes de crédito, lo cual permite una gestión más ágil y eficiente, previo al desembolso de los fondos a sus respectivas cuentas bancarias.

## **1.5 Proyecciones**

El desarrollo de un modelo integral de registro contable para el otorgamiento de créditos proyecta múltiples beneficios estratégicos para la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L. Este modelo fortalecerá la transparencia, el control interno y el cumplimiento normativo, permitiendo una gestión financiera más eficiente y confiable. Además, facilitará la toma de decisiones gerenciales al proporcionar información contable oportuna y precisa. Desde una perspectiva estratégica, la implementación del modelo permitirá a la Asociación adaptarse con agilidad a cambios legales y económicos, reducir riesgos financieros y operativos, y consolidar

su sostenibilidad institucional. En conjunto, este proyecto representa una herramienta clave para mejorar la eficiencia, fortalecer la confianza de los asociados y garantizar el cumplimiento de la misión solidarista.

## **1.6 Alcances**

Este proyecto se basa en la propuesta de un modelo para la correcta contabilización de los créditos girados por la Asociación Solidarista de empleados de Philips S.R.L., sus procedimientos, y medidas de control interno desde el enfoque contable, esto le proporcionará la organización un mecanismo que le permita salvaguardar sus recursos financieros, poder realizar sus procesos crediticios con exactitud, así como la aplicación de políticas y procedimientos de control interno que mejoren la información para la toma de decisiones.

### **1.6.1 Limitaciones**

Para este proyecto final de graduación se consideran limitantes las que se citan a continuación:

- a) La disposición o tiempo de la Junta Directiva de la Asociación Solidarista, así como del personal administrativo, para realizar el análisis de los controles internos de los procedimientos relacionados.
- b) No se ha desarrollado algún tema similar en la asociación, a la fecha no se ha desarrollado alguna investigación o proyecto que aborde el tema planteado en esta tesis. La ausencia de antecedentes presenta un reto y oportunidad significativa para la presente investigación.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2. Marco teórico**

Este capítulo tiene como propósito fundamentar teóricamente la investigación, proporcionando los conceptos, teorías y antecedentes que sustentan el desarrollo del modelo contable propuesto. Se abordan los principales enfoques relacionados con las asociaciones solidaristas, la contabilidad financiera, el control interno, la gestión de créditos y la toma de decisiones gerenciales. Además, se incluyen referencias a normativas legales y contables aplicables al contexto costarricense. El marco teórico permite contextualizar el problema de estudio, identificar vacíos de conocimiento y establecer las bases conceptuales necesarias para el diseño e implementación de la propuesta.

Este apartado corresponde al sustento teórico de la investigación; según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 60) el objetivo de este capítulo es exponer y analizar las teorías y las conceptualizaciones que se consideren válidas para encuadrar el estudio.

En el marco teórico se va a proporcionar la estructura conceptual necesaria para comprender, contextualizar y abarcar eficazmente el tema que vamos a desarrollar que en este caso es, elaborar una propuesta de un modelo de contabilización para el otorgamiento de créditos de la asociación solidarista de Philips S.R.L, considerando sus políticas, procedimientos y su control interno desde el enfoque contable.

#### **2.1 Marco situacional**

A continuación, se darán los detalles más importantes de la empresa Asociación Solidarista de empleados de Philips S.R.L, en donde se realizará el estudio, explicando la situación de la empresa desde sus inicios.

##### **2.1.1 Antecedentes históricos de la empresa**

Con la visión de generar la mejor relación entre el empleado y el patrono, el 06 de enero 2016 nace la Asociación Solidarista de empleados de Volcarica S.R.L, con la participación de 130 miembros, en la Asamblea Constituyente se acuerda un aporte obrero del 5%, así como el aporte patronal en un 5,33%

En el año 2020, Volcarica es adquirida por la transnacional Philips, por lo tanto, la Asociación Solidarista realiza el trámite ante el Movimiento Solidarista, para cambiar su nombre a Asociación Solidarista de empleados de Philips S.R.L. Actualmente la

Asociación, cuenta con más de 2500 asociados y un cuerpo administrativo conformado por 12 colaboradores.

### **2.1.2 Visión / Misión y principios operativos**

**Misión:** Procurar el Desarrollo Integral de los trabajadores de Philips S.R.L asociados a ASEPHILIPS, mediante el trabajo constante y equilibrado en nuestros 4 pilares: Salud, Educación, Social-Afectivo y Económico” (ASEPHILIPS, 2025, p. 1).

**Visión:** Ser siempre una asociación ejemplo para inspirar el fortalecimiento de los principios solidaristas que nos dieron origen (ASEPHILIPS, 2025, p. 1).

#### **Principios Operativos:**

Valores: Igualdad, equidad y solidaridad.

La Regla de Oro: Tratar a los otros como queremos ser tratados – Destaca el respeto mutuo y la confianza entre compañeros de trabajo, asociados, Junta Directiva y Administración.

Enfoque en el asociado: La excelencia del servicio es lo normal – Sensibilidad hacia las necesidades de los demás (con alcance responsable) - El asociado es nuestra razón de ser.

Inspiración en 4 Pilares: El desarrollo integral se logra con el equilibrio (salud, educación, social afectivo y económico)

Integridad: Cultura de transparencia, honestidad y responsabilidad.

Responsabilidad: Resguardar de forma responsable la cesantía de los trabajadores de Philips S.R.L asociados a ASEPHILIPS. Construcción de estabilidad financiera. (ASEPHILIPS, 2025, p. 1).

### **2.1.3 Ubicación geográfica**

La ubicación de la empresa es en Alajuela, Zona Franca Coyol, edificio B-37

**Figura 2. Mapa satelital de Philips de Costa Rica.**



Fuente: Google Earth, 2024.

**Figura 3. Edificio, Philips Costa Rica**



Fuente: Elaboración propia

## **Asociación Solidarista:**

Las asociaciones solidaristas son organizaciones sociales integradas por los trabajadores de una empresa o institución, que tienen como finalidad principal promover el bienestar económico, social y cultural de sus asociados. Estas entidades se rigen por la Ley n. ° 6970, conocida como la Ley de Asociaciones Solidaristas, la cual establece su marco jurídico y operativo en Costa Rica. A través de estas organizaciones, los trabajadores pueden acceder a beneficios como ahorro, crédito, servicios solidarios y actividades de integración.

El principio fundamental que guía a las asociaciones solidaristas es la solidaridad, entendido como la cooperación mutua entre sus miembros para mejorar su calidad de vida. Además del ahorro voluntario y obligatorio, las asociaciones desarrollan programas de crédito, ayudas económicas y proyectos que fortalecen el sentido de pertenencia. Esta figura promueve una cultura de apoyo colectivo que complementa los beneficios laborales tradicionales (Vargas, 2021).

Al mismo tiempo, las asociaciones solidaristas contribuyen indirectamente a la productividad de la empresa al generar estabilidad y motivación entre los colaboradores. Se convierten en un puente entre los intereses del trabajador y los objetivos organizacionales, creando un entorno más armónico y participativo. Su naturaleza no lucrativa permite reinvertir los excedentes en beneficios colectivos, fortaleciendo su sostenibilidad a largo plazo (González y Ureña, 2022).

### **Crédito**

El crédito en una asociación solidarista es un instrumento financiero destinado a apoyar a los asociados en necesidades personales, familiares o patrimoniales. Estos préstamos pueden ser utilizados para propósitos como la compra de vivienda, vehículo, educación, salud o situaciones imprevistas. A diferencia de los créditos bancarios tradicionales, el otorgamiento se basa en la confianza y el vínculo solidario entre la organización y sus miembros.

Este tipo de crédito se financia con los fondos provenientes del ahorro de los trabajadores, lo cual fortalece un modelo económico basado en la reciprocidad. Además, los intereses generados por los préstamos se reinvierten en la asociación, lo que permite ofrecer mejores condiciones a otros asociados y sostener la

operatividad de la entidad (Morales & Rodríguez, 2020). Esto promueve un modelo económico más equitativo y con un menor riesgo financiero.

El análisis previo de la capacidad de pago, los límites de endeudamiento y la transparencia en los procesos son fundamentales para evitar la morosidad y garantizar la salud financiera de la asociación. Las condiciones del crédito suelen ser más flexibles que en el sistema bancario, y se ajustan a las realidades socioeconómicas de los trabajadores. De este modo, el crédito solidarista se convierte en una herramienta clave para la inclusión financiera (BCCR, 2023).

### **Tasa de interés**

La tasa de interés es el porcentaje que se cobra sobre el monto de un préstamo como pago por el uso del dinero durante un período determinado. Este porcentaje representa el costo del crédito y puede definirse como la “remuneración pactada por el uso temporal de un capital” (Banco Central de Costa Rica [BCCR], 2025). En el contexto de las asociaciones solidaristas, las tasas de interés suelen ser más accesibles que las ofrecidas por el sistema financiero tradicional, con el fin de beneficiar al asociado sin comprometer la sostenibilidad de la entidad.

Este porcentaje puede ser fijo o variable. Las tasas fijas se mantienen constantes durante todo el plazo del préstamo, mientras que las variables se ajustan de acuerdo con las condiciones del mercado financiero. Según Consortium Legal (2025), en Costa Rica se establecen límites legales para evitar la usura, lo cual también aplica para asociaciones solidaristas, que deben respetar las tasas máximas autorizadas.

El correcto manejo de la tasa de interés garantiza tanto el acceso justo al crédito como la generación de excedentes razonables para la asociación. Esto refuerza el principio de solidaridad sin comprometer la responsabilidad financiera de la organización (Asociación Solidarista ASOREN, 2023)

### **Plazo de crédito**

El plazo de crédito es el período durante el cual el prestatario debe cancelar el total del préstamo, incluyendo el capital y los intereses pactados. Este tiempo varía según el tipo de crédito, la capacidad de pago del asociado y las políticas internas de la asociación (ASOREN, 2023). Un adecuado plazo permite que las cuotas mensuales sean manejables, reduciendo el riesgo de mora.

Las asociaciones solidaristas establecen estos plazos en sus reglamentos, contemplando también los fines del crédito. Por ejemplo, en ASOTELETICA (2024), los préstamos personales pueden tener plazos de hasta cinco años, mientras que los créditos hipotecarios pueden extenderse a 15 años, siempre que el asociado cumpla con los requisitos de capacidad de endeudamiento y garantía.

El plazo debe ser determinado de forma responsable, equilibrando el beneficio del asociado con la recuperación de los fondos por parte de la asociación. Plazos excesivamente cortos pueden resultar en cuotas altas e impago; mientras que plazos muy largos pueden representar mayores costos financieros (Consortium Legal, 2025).

### **Capacidad de pago:**

La capacidad de pago es la habilidad de una persona para asumir el compromiso financiero de un crédito, cumpliendo con las cuotas pactadas sin afectar su bienestar o el de su familia. Es uno de los criterios más importantes en la evaluación crediticia, pues determina si el asociado podrá hacer frente a las obligaciones adquiridas (Asociación Solidarista ASDECITI, 2023).

Según el Banco Central de Costa Rica (2025), una forma de garantizar la capacidad de pago es calcular la relación cuota-ingreso, la cual no debería superar el 40 % del salario neto mensual del solicitante. Esta práctica es habitual en asociaciones solidaristas, que buscan proteger tanto al asociado como a la organización.

Evaluar correctamente este parámetro permite prevenir el sobreendeudamiento, reducir la morosidad y fortalecer la sostenibilidad del sistema solidarista. Es, además, una muestra del compromiso con la educación financiera y la responsabilidad social (ASDECITI, 2023).

### **Capacidad de endeudamiento:**

La capacidad de endeudamiento es el monto máximo que una persona puede asumir como deuda sin poner en riesgo su estabilidad financiera. Está determinada por factores como los ingresos disponibles, los gastos fijos y otras deudas existentes (ASOTELETICA, 2024). Este parámetro sirve para definir el monto máximo de crédito que puede solicitar el asociado.

Las asociaciones solidaristas regulan esta capacidad en sus reglamentos internos. Por ejemplo, algunas establecen que el total de obligaciones del asociado no puede superar el 40% de sus ingresos netos, siguiendo recomendaciones del sector financiero y las disposiciones legales vigentes (Consortium Legal, 2025).

Al respetar la capacidad de endeudamiento, se garantiza un crédito sano y responsable, tanto para el asociado como para la asociación. Además, se previene la morosidad y se protege la cartera crediticia, asegurando la operatividad futura de la entidad (ASOREN, 2023).

### **Disponible de crédito**

El disponible de crédito es el monto que un asociado puede solicitar como préstamo, según su ahorro, capacidad de endeudamiento y políticas internas de la asociación. Este disponible puede variar según el tipo de crédito, el historial de pago del asociado y la antigüedad en la organización (ASADEM, 2023).

La definición del disponible de crédito permite un control riguroso de los recursos financieros y protege al asociado del endeudamiento excesivo. En algunos casos, las asociaciones exigen que el monto del préstamo no supere el 90 % del ahorro disponible, o que el crédito esté respaldado por garantía prendaria o solidaria (ASOTELETICA, 2024).

Este control ayuda a mantener la salud financiera de la organización, permite una mejor planificación de recursos y garantiza que los fondos estén disponibles para atender a todos los asociados de manera equitativa (ASADEM, 2023).

### **Crédito hipotecario**

El crédito hipotecario es un tipo de préstamo a mediano o largo plazo, cuyo propósito es financiar la adquisición, mejora o construcción de un bien inmueble. En el contexto de las asociaciones solidaristas, este tipo de crédito representa una alternativa accesible y solidaria para los trabajadores que desean invertir en su patrimonio. El inmueble adquirido o mejorado actúa como garantía real del préstamo.

La hipoteca constituye un derecho real que se inscribe en el Registro Nacional, y en caso de incumplimiento por parte del prestatario, la asociación tiene derecho a solicitar judicialmente la venta del inmueble para recuperar el capital prestado. Esto

otorga seguridad jurídica tanto al prestamista como al prestatario. Además, el valor de avalúo del bien determina el monto máximo que puede financiarse, siendo un criterio técnico que reduce el riesgo (González y Ureña, 2022).

La amortización del crédito hipotecario se realiza mediante cuotas periódicas que incluyen una parte del capital y otra parte de intereses. Estas condiciones deben ajustarse a la capacidad de pago del asociado y contemplar tasas de interés razonables, sean fijas o variables. Gracias a este mecanismo, los trabajadores pueden acceder a vivienda propia en condiciones justas, fortaleciendo así su estabilidad familiar y social (Suárez, 2019).

### **Hipoteca**

La hipoteca es un derecho real que recae sobre bienes inmuebles, como terrenos o viviendas, con el propósito de garantizar el cumplimiento de una obligación, generalmente un crédito. Este derecho no implica el traslado de la posesión del bien al acreedor, pero sí le otorga la facultad de solicitar judicialmente su venta en caso de incumplimiento, para recuperar el capital prestado, lo que se conoce como *ius perseguendi* (Convenio Colegio de Abogados–UCR, s.f.). En Costa Rica, este derecho debe establecerse mediante escritura pública e inscribirse en el Registro Nacional para que tenga validez frente a terceros, según lo estipulado en el Código Civil (ABC Consulting, 2022). Además, la hipoteca es un derecho accesorio, ya que su existencia depende de la vigencia de la obligación principal que garantiza.

### **Cuotas**

Las cuotas son los pagos periódicos establecidos contractualmente para que el deudor cumpla con la amortización del crédito. Cada una de estas cuotas incluye una parte del capital prestado y una parte de los intereses generados por el uso del dinero. Un modelo comúnmente aplicado en el sistema financiero costarricense es el método francés de amortización, en el que el monto total de la cuota se mantiene constante, pero la proporción destinada a intereses disminuye con el tiempo, mientras que la parte destinada al capital aumenta (Scotiabank Perú, 2025). Este sistema permite al deudor planificar sus pagos con anticipación y facilita el seguimiento de su deuda mediante cronogramas de pago claros y predecibles.

### **Garantía real**

La garantía real es una figura jurídica que implica la afectación de un bien (ya sea mueble o inmueble) como respaldo del cumplimiento de una deuda. En el caso de créditos hipotecarios, el inmueble financiado se constituye como la garantía real. Esta garantía otorga al acreedor un derecho preferente sobre el bien, lo que significa que, en caso de incumplimiento, puede solicitar su ejecución judicial para recuperar el préstamo (ABC Consulting, 2022). La constitución de una garantía real brinda confianza tanto al prestamista como al prestatario, al establecer un mecanismo claro para la recuperación de fondos en caso de impago. Además, debe ser debidamente formalizada mediante escritura pública e inscrita para que tenga validez legal frente a terceros (Convenio Colegio de Abogados–UCR, s. f.).

### **Valor de avalúo**

El valor de avalúo es la estimación objetiva y técnica del valor de mercado de un inmueble, realizada por un profesional certificado (tasador), y se utiliza como referencia para determinar el monto máximo de financiamiento que una entidad puede otorgar mediante un crédito hipotecario. Este avalúo se fundamenta en criterios como la ubicación, condiciones físicas, uso del suelo y comparables del mercado inmobiliario (Préstamo Hipotecario PDF, s. f.). Generalmente, las asociaciones o entidades financieras permiten un préstamo que cubre entre el 70 % y 90 % del valor del avalúo, como medida de protección ante una eventual ejecución. Este proceso ayuda a garantizar que el valor del bien sea suficiente para cubrir la deuda, minimizando el riesgo crediticio y brindando seguridad tanto al prestatario como a la entidad.

### **Amortización**

La amortización es el proceso de pago gradual del crédito durante el plazo del préstamo. Cada pago mensual de la cuota cubre parte del capital y los intereses. Con el tiempo, la proporción de pago destinada al capital aumenta y la destinada a los intereses disminuye.

### **Crédito prendario y prenda**

El crédito prendario es una modalidad de préstamo respaldado por una prenda, es decir, un bien mueble ofrecido como garantía de pago. Un ejemplo frecuente es el

préstamo sobre vehículos, donde el deudor conserva el uso del bien, pero este queda jurídicamente afectado hasta que se pague la deuda en su totalidad (Diccionario del Poder Judicial de Costa Rica, s. f.). En caso de incumplimiento, el acreedor puede solicitar judicialmente la venta del bien prendado para recuperar su dinero. Este tipo de crédito es útil cuando el solicitante no dispone de una propiedad inmueble que sirva como hipoteca, pero sí de bienes muebles con valor comercial. El contrato de prenda debe cumplir requisitos legales para ser válido, incluyendo inscripción en registros si corresponde, lo cual asegura la transparencia y legalidad de la operación (Estudios en Derecho Civil, s. f.).

### **Riesgo de crédito**

El riesgo de crédito se define como la posibilidad de que un prestatario incumpla sus obligaciones de pago, afectando la recuperación total o parcial del capital prestado. Este riesgo es una preocupación central para las asociaciones solidaristas y otras entidades financieras, pues un aumento en la tasa de incumplimiento puede comprometer su estabilidad económica (Banco Central de Costa Rica [BCCR], 2023). Para mitigar este riesgo, las asociaciones realizan evaluaciones exhaustivas que incluyen el análisis de la historia crediticia del solicitante, la capacidad de pago, el nivel de endeudamiento y factores económicos externos que puedan afectar su solvencia (Fitch Ratings, 2022). Una gestión adecuada del riesgo de crédito es esencial para preservar la salud financiera de la cartera y mantener la confianza de los asociados.

### **Deterioro de cartera crediticia**

El deterioro de la cartera crediticia ocurre cuando la calidad de los préstamos otorgados disminuye, principalmente debido al incumplimiento en los pagos o a una gestión ineficiente del riesgo crediticio. Este fenómeno puede reflejarse en un aumento de la morosidad y la presencia de créditos en recuperación o incobrables, lo que impacta negativamente la liquidez y rentabilidad de las asociaciones solidaristas (Asociación Internacional de Supervisores de Bancos, 2021). Un deterioro significativo limita la capacidad de la entidad para generar excedentes y financiar nuevos créditos, afectando la sostenibilidad a largo plazo. Por ello, es fundamental implementar políticas rigurosas de seguimiento y control, así como estrategias de cobranza eficaces para minimizar los efectos adversos (Banco Central de Costa Rica, 2023).

### **Cartera morosa**

La cartera morosa corresponde al segmento de la cartera crediticia con retrasos en los pagos que superan un período establecido, lo que indica un incumplimiento en las obligaciones financieras (Superintendencia General de Entidades Financieras, 2024). La clasificación de la morosidad varía según el tipo de crédito; por ejemplo, para créditos de consumo y comerciales, se considera morosa una deuda con más de 30 días de atraso, mientras que en créditos para vivienda, el umbral suele ser de 60 días (Superintendencia General de Entidades Financieras, 2024). El seguimiento y control adecuado de la cartera morosa es vital para la gestión del riesgo crediticio y para la toma de decisiones que permitan la recuperación de los recursos y la prevención de pérdidas financieras.

### **Mora legal**

La mora legal ocurre cuando un deudor incumple con los pagos de un crédito en el plazo estipulado en el contrato. Este incumplimiento autoriza al acreedor, como una asociación solidarista, a aplicar medidas como intereses moratorios, multas e incluso procesos judiciales para recuperar el monto adeudado. En Costa Rica, la mora se considera legalmente constituida cuando se ha vencido el plazo para el pago sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial (SUGEF, 2023). La Ley Reguladora del Mercado de Valores y otras disposiciones normativas establecen los procedimientos y consecuencias que pueden aplicarse en estos casos, incluyendo la ejecución de garantías.

### **Interés fijo**

El interés fijo es una tasa de interés que se mantiene constante durante toda la vigencia del crédito, independientemente de los cambios que ocurran en el mercado financiero. Esta modalidad permite al deudor tener certeza sobre el monto de sus cuotas mensuales, lo que facilita la planificación financiera personal o familiar (Banco Central de Costa Rica [BCCR], 2023). Es una opción común en préstamos personales o hipotecarios, ya que evita la volatilidad asociada a las tasas fluctuantes, aunque generalmente puede implicar un valor inicial más alto que un interés variable.

### **Interés variable**

A diferencia del interés fijo, el interés variable se ajusta periódicamente de acuerdo con un índice de referencia, como la Tasa Básica Pasiva (TBP) o la Tasa Efectiva en Dólares (TED), ambos definidos por el BCCR. Estos ajustes pueden ser beneficiosos

si las tasas del mercado bajan, reduciendo el monto de las cuotas. Sin embargo, también existe el riesgo de que las cuotas aumenten si las tasas suben (Asociación Bancaria Costarricense [ABC], 2022). Por lo tanto, este tipo de interés requiere mayor monitoreo del entorno económico y es más recomendable para deudores con alta capacidad de pago y tolerancia al riesgo.

### **Interés corriente**

El interés corriente es el que se pacta originalmente en el contrato de crédito y se aplica mientras el deudor cumpla con sus pagos en los plazos establecidos. Es la remuneración básica por el uso del dinero prestado, sin incluir sanciones o penalidades (SUGEF, 2023). En Costa Rica, la Ley 9859 establece los límites máximos para el interés corriente que pueden cobrar las entidades financieras o asociaciones solidaristas, y su tasa debe comunicarse claramente al consumidor desde el inicio del contrato.

### **Interés moratorio**

El interés moratorio se impone como penalidad cuando el deudor cae en mora, es decir, cuando no realiza sus pagos en los tiempos acordados. Este interés suele ser superior al corriente, y su finalidad es compensar al acreedor por la demora y fomentar el cumplimiento puntual de las obligaciones (SUGEF, 2023). Su aplicación debe estar prevista en el contrato y respetar los topes legales establecidos por el Banco Central y la legislación vigente para evitar abusos o usura.

### **Ley de Asociaciones Solidaristas (Ley n.º 6970)**

La Ley de Asociaciones Solidaristas fue promulgada en Costa Rica en 1984, en esta ley se establece el marco legal para la constitución, el funcionamiento y la regulación de las asociaciones solidaristas, estas son organizaciones sin fines de lucro, y están formadas por trabajadores y los empleadores de una empresa, con el objetivo de promover el bienestar social, económico y laboral de sus afiliados.

Las asociaciones solidaristas se fundamentan en principios, como la solidaridad y la cooperación. La ley promueve la armonía entre los trabajadores y patronos, fomenta el ahorro, la inversión y la mejora en la calidad de vida de sus asociados.

En cuanto a los aspectos más relevantes de la Ley de Asociaciones Solidaristas destacan los siguientes:

- **Constitución y afiliación:** La ley permite la creación de asociaciones en cualquier centro de trabajo, con la participación voluntaria de trabajadores y el apoyo del empleador. La afiliación es libre y no discriminatoria. En el artículo 15 se indica lo siguiente: Se consideran asociados los que suscriban la escritura constitutiva y los que sean admitidos posteriormente de acuerdo con los estatutos. Ninguna persona podrá ser compulsada a formar parte de una asociación, y los miembros podrán desafiliarse cuando lo deseen, siempre que estén al día en sus obligaciones económicas con la asociación.
  
- **Patrimonio y financiamiento:** Las asociaciones se financian a través de aportes de los trabajadores, contribuciones del empleador (incluido el auxilio de cesantía), y rendimientos de inversiones. El patrimonio es administrado autónomamente por la asociación.  
Indicado así en el artículo 18 de esta Ley: Las asociaciones solidaristas contarán con los siguientes recursos económicos:
  
- El ahorro mensual mínimo de los asociados, cuyo porcentaje será fijado por la Asamblea General, entre un 3% y un 5% del salario comunicado por el patrono a la Caja Costarricense de Seguro Social.
  1. El aporte mensual del patrono en favor de sus trabajadores afiliados, que será fijado de común acuerdo entre ambos de conformidad con los principios solidaristas.
  2. Los ingresos por donaciones, herencias o legados que pudieren corresponderles.
  3. Cualquier otro ingreso lícito que perciban con ocasión de las actividades que realicen
  
- **Finalidad social y económica:** Además de administrar fondos y proporcionar créditos o servicios, las asociaciones pueden participar en actividades empresariales que generen beneficios colectivos. Indicado en el artículo 4 de

la ley, las asociaciones solidaristas son entidades de duración indefinida, con personalidad jurídica propia, que podrán adquirir toda clase de bienes, celebrar contratos de toda índole y realizar toda especie de operaciones lícitas encaminadas al mejoramiento socioeconómico de sus afiliados. Podrán efectuar operaciones de ahorro, crédito e inversión, así como desarrollar programas de vivienda, científicos, deportivos, artísticos, educativos, recreativos, culturales, espirituales, sociales y económicos.

- Exenciones y beneficios fiscales: La ley otorga exenciones fiscales sobre rentas, bienes y actividades económicas propias de las asociaciones solidaristas, incentivando su desarrollo. La ley otorga exenciones fiscales sobre rentas, bienes y actividades económicas propias de las asociaciones solidaristas, incentivando su desarrollo. Aunque la ley no detalla en un solo artículo las posibles exoneraciones, sí establece que las asociaciones solidaristas están exentas del pago de ciertos impuestos

Esta disposición tiene como fin fomentar su papel como herramientas de desarrollo social y económico entre trabajadores y empleadores., el fin de estas disposiciones es fomentar su papel como herramientas de desarrollo social y económico entre los trabajadores y patronos.

Tipos de exenciones fiscales de las asociaciones solidaristas:

1. Impuesto de la renta: las utilidades generadas por las asociaciones solidaristas no están sujetas al impuesto sobre la renta, siempre que las actividades se destinen a cumplir con los fines sociales y económicos de la solidarista.  
La exención incluye ingresos por ahorros e intereses generados por los créditos de los asociados.
2. Impuesto sobre bienes: sobre bienes muebles e inmuebles que sean utilizados en el cumplimiento de sus fines, incluye propiedades que alberguen oficinas administrativas, centros recreativos, instalaciones educativas o de salud, etc.
3. Tributos municipales y de timbres fiscales: en algunos casos están exentas de ciertos tributos municipales, como el impuesto de patentes o

de bienes inmuebles, así como del pago de timbres fiscales en documentos legales relacionados con sus operaciones internas.

- Supervisión: Aunque gozan de autonomía, las asociaciones deben cumplir con normas contables y de transparencia, y están sujetas a la fiscalización de sus propios órganos internos. Y solo si las asociaciones solidaristas realizan actividades semejantes a las que realiza una entidad financiera supervisada, como lo son captar fondos de terceros o prestar dinero a personas no asociadas, podrían estar sujetas a la revisión por parte de la SUGEF. En condiciones normales, no están supervisadas de forma directa ya que operan únicamente con fondos de los asociados.

### **Ley de Protección al Trabajador (Ley n.º 7983)**

Fue promulgada en Costa Rica en el año 2000, vino a introducir reformas al Régimen de Seguridad Social y protección laboral, con el objetivo de fortalecer el sistema de pensiones, fomentar el ahorro y proteger los derechos de los trabajadores. La relación de esta ley con las asociaciones radica en la gestión del auxilio de cesantía.

Uno de los principales cambios la Ley n.º 7983 es la creación del Fondo de Capitalización Laboral (FCL), el cual reemplaza parcialmente el sistema tradicional de cesantía. Las asociaciones solidaristas han jugado un papel clave en este contexto:

- Antes de la Ley n.º 7983, muchas asociaciones solidaristas administraban los fondos de cesantía mediante convenios entre trabajadores y patronos.
- Con la nueva ley, el 1.5% del salario mensual del trabajador se destina obligatoriamente al FCL, administrado por Operadoras de Pensiones Complementarias (OPC), pero se respeta la permanencia de los fondos de cesantía preexistentes administrados por asociaciones solidaristas, mediante convenios colectivos o individuales firmados antes de la entrada en vigor de la ley.

En el artículo 15 transitorio de la Ley N°7983, se reconocen los convenios entre los trabajadores y las asociaciones solidaristas para la administración del auxilio de cesantía, siempre que estos hayan sido firmados antes del 30 de junio del 2000, permiten que las asociaciones continúen gestionando los recursos pertenecientes al auxilio de cesantía.

### **Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley N° 7472)**

Fue promulgada el 13 de octubre de 1994, esta ley establece un límite para las tasas de interés para las operaciones de crédito en Costa Rica, con el fin de proteger a los consumidores de prácticas abusivas por parte de prestadores de servicios financieros. Se relaciona, de forma directa, con las asociaciones solidaristas, por los servicios de crédito y financiamiento que brindan a sus asociados, y se rigen por las disposiciones establecidas en esta legislación para garantizar que las tasas de interés no excedan los límites permitidos.

Esto implica que las asociaciones solidaristas que operan principalmente en el ámbito del crédito solidario para sus asociados, deben asegurarse de que las tasas de interés que cobran en sus préstamos no sean consideradas usurarias. El artículo 1 de la Ley de Usura define como usura cualquier tasa de interés que supere el límite máximo establecido por la SUGEF, y establece un régimen de control y sanciones para las instituciones que infrinjan este límite. Las asociaciones solidaristas, como entidades de carácter no lucrativo, se benefician de un marco que les permite ofrecer tasas preferenciales a sus asociados, pero deben estar atentas al cumplimiento de los límites legales.

Aunque las asociaciones solidaristas tienen una mayor flexibilidad en la definición de las tasas de interés, deben ajustarse a los límites establecidos por la ley para evitar caer en prácticas usurarias, lo cual garantiza la transparencia en sus operaciones y la protección de los derechos de los trabajadores asociados.

#### **Ley de Fortalecimiento a las Finanzas Públicas (Ley 9635).**

Fue promulgada en Costa Rica en el año 2018, y su fin era abordar el creciente déficit fiscal de país y fortalecer el sistema fiscal del país introduciendo una serie de reformas tributarias. Tiene importantes implicaciones para las asociaciones solidaristas, ya que impactan directamente el régimen tributario de las actividades comerciales que estas llevan a cabo, y a pesar de que las asociaciones son entidades sin fines de lucro, deben ajustarse a los aspectos de la ley para cumplir con las obligaciones fiscales.

Los aspectos más relevantes de esta ley que afectan a las asociaciones solidaristas son:

- Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA): La ley implementa el IVA sobre una amplia gama de bienes y servicios en Costa Rica. Las asociaciones solidaristas, aunque tienen fines no lucrativos, pueden verse afectadas por el IVA en los bienes y servicios que adquieren y en las actividades comerciales que realicen. De acuerdo con la ley, ciertos servicios financieros, como los servicios de ahorro y crédito prestados a los asociados, pueden estar exentos del IVA, pero otras actividades comerciales sí pueden estar sujetas a este impuesto.

- Impuesto sobre la Renta: Las asociaciones solidaristas están generalmente exentas de impuesto sobre la renta en la medida en que sus actividades se orienten a fines sociales y sin ánimo de lucro. Sin embargo, la ley ha introducido nuevas reglas de fiscalización que buscan garantizar que las entidades sin

fines de lucro no realicen actividades que generen ingresos comerciales sujetos a tributación. Si una asociación solidarista realiza actividades económicas que no están directamente relacionadas con su objeto social, podrían estar sujetas a impuestos sobre la renta.

-Régimen de Fiscalización y Control Tributario: A través de la ley, se fortaleció el sistema de fiscalización, lo que significa que las asociaciones solidaristas deben cumplir con nuevas obligaciones de reporte y presentación de declaraciones fiscales. Esto incluye el cumplimiento de normas sobre el registro de ingresos y gastos y el cumplimiento con las auditorías fiscales que podrían realizarse de manera más frecuente.

Si las asociaciones solidaristas llevan a cabo actividades comerciales para generar recursos, como lo son las ventas de productos o servicios a colaboradores no asociados, esta Ley, implica que estas actividades estén sujetas a impuestos como el Impuesto de Valor Agregado (IVA) y renta.

### **Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)**

Es el órgano regulador del sistema financiero costarricense, la principal función es supervisar y fiscalizar las entidades que realizan actividades financieras. A pesar de que las asociaciones no están sujetas a la supervisión de la SUGEF, pueden quedar bajo su fiscalización si se realizan actividades de intermediación financiera que excedan el ámbito permitido a su naturaleza como organizaciones sin fines de lucro, a Ley Orgánica del Banco Central establece que cualquier entidad que capte recursos del público puede estar sujeta a supervisión, dependiendo de sus actividades reales.

Según el Artículo 117 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley n. ° 7558), la SUGEF podrá fiscalizar a toda entidad que: “realice intermediación financiera o capte recursos del público en forma habitual, directa o indirectamente, con o sin fines de lucro”.

Por lo tanto, si una asociación solidarista presta servicios financieros a terceros que no son sus asociados o capta recursos fuera del marco de sus miembros, podría ser considerada como entidad financiera y, en consecuencia, quedar sujeta a supervisión directa de la SUGEF.

En cambio, si la asociación solo capta recursos y presta servicios financieros exclusivamente entre sus asociados, como lo establece la Ley n.º 6970, no se

considera intermediación financiera abierta al público y no requiere autorización ni fiscalización de la SUGEF.

### **Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)**

Son el conjunto de principios contables emitidos por el International Accounting Standards Board (IASB), y son diseñadas para estandarizar la presentación de los estados financieros a nivel global. En Costa Rica, el uso de las NIIF ha sido adoptado oficialmente por el Colegio de Contadores Públicos y promovido por la Dirección General de Tributación como marco de referencia para la presentación transparente y uniforme de la información financiera.

Aunque las asociaciones solidaristas no están obligadas legalmente a aplicar todas las NIIF, su uso se ha vuelto altamente recomendable, especialmente para aquellas asociaciones que manejan fondos importantes, otorgan créditos, o desean mejorar sus prácticas contables y rendición de cuentas a sus asociados. Muchas asociaciones adoptan las NIIF para PYMES como marco contable debido a:

- Mejorar la transparencia financiera.
- Facilitar las auditorías internas
- Gestión eficiente de los recursos de los asociados
- Cumplir con requisitos de entidades supervisoras

El Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica ha recomendado el uso de las NIIF para PYMES en entidades como las asociaciones solidaristas, considerando su naturaleza y estructura financiera. Por su parte, la Dirección General de Tributación también acepta estados financieros preparados bajo NIIF como válidos para efectos de fiscalización, siempre que reflejen razonablemente la situación económica de la entidad.

Los beneficios para las asociaciones solidaristas al aplicar las NIIF son las siguientes:

- Uniformidad en la información contable: facilita la comparación de los Estados Financieros entre distintas asociaciones.
- Mejora en la toma de decisiones: es más confiable y útil para la toma de decisiones por parte de la junta directiva y la Asamblea General.

- **Transparencia y confianza:** Los asociados pueden tener mayor certeza sobre el manejo de sus aportes y beneficios, fortaleciendo su credibilidad.
- **Facilitación de auditorías externas:** Las auditorías realizadas bajo estándares internacionales son más eficientes y tienen mayor aceptación entre autoridades fiscales y entidades financieras.

### **Las políticas contables en las empresas**

Las políticas contables son normas de una organización para elaboración y presentación de los estados financieros, son modificables siempre y cuando respete lo estipulado en las normas contables y financieras. Toda compañía, sea grande o pequeña, debe tener establecido sus políticas contables, con el fin de ser uniforme los registros contables.

Según la NIC 8 de Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores emitida el 1 enero de 2012, lo define como: “Políticas contables son los principios, bases, acuerdos reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros”. (IFRS Foundation, 2018)

### **Los procedimientos y controles en la contabilidad**

Los procedimientos están diseñados para lograr los objetivos y metas de la compañía, a fin de asegurar que sea de forma ordenada, eficiente y uniforme. Con la implementación de las políticas también se disminuye riesgos, detección de fraude y errores, salvaguarda activos, precisión e integridad de los registros contables, cumplimiento de leyes y regulaciones a las que esté sujeta la organización y preparación oportuna de información financiera.

Según Serrano, Señalín, Vega y Herrera (2017) las actividades de control corresponden al establecimiento, supervisión y actualización de las políticas, procedimientos, mecanismos y acciones considerados necesarios para cumplir con las directrices organizacionales que permiten la correcta administración de los riesgos, la protección de los recursos de la empresa y el cumplimiento de las metas y objetivos.

### **Control interno**

Los métodos operativos del control interno suelen estar condicionados por el análisis de los resultados derivados de la aplicación de varias técnicas de evaluación durante

una revisión meticulosa del acatamiento de las normas, políticas, métodos y procedimientos establecidos por la organización.

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez, 2019, párr.3)

Las empresas que constituyen un control interno, a mediano plazo les permita tener un ascenso económico deseado, como estrategia para lograr mantenerse en el mercado, y de esa manera contribuir así a la economía del país. Es así como se ha determinado que el control interno es una herramienta necesaria en el accionar, que puede disminuir los efectivamente los riesgos a los cuales se haya expuesto la organización.

Un excelente sistema de control interno es aquel que no daña las conexiones empresa-clientes y mantiene, en un nivel de alta dignidad humana, las relaciones de dirigentes y subordinados. Su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios y de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad. (Quinaluisa et al., 2019, párr.7)

Por consiguiente, las organizaciones independientemente de la actividad comercial que realicen, deben velar por aplicar un modelo de control interno adecuado y efectivo ajustado a las políticas y leyes a nivel nacional. Para efectos de esta investigación estudiaremos el COSO III.

### **COSO III**

Las organizaciones han sido dirigidas hacia el estudio de patrones elevados de control, dirección y gestión de riesgos. De tal forma Deloitte (2015), manifiesta que la misión de COSO es: "(...) Proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control Interno y

Disuasión del Fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones.” (p.6).

A su vez, COSO III, consta de tres categorías de objetivos, lo que permite a las organizaciones enfocarse en los diferentes aspectos de este: Operación, información y cumplimiento. Y en relación con COSO III, se muestran 5 componentes y de 17 principios como se observa en la siguiente figura, y que serán analizados a continuación.

**Figura 4. Metodología del COSO III.**



Fuente: Deloitte, 2015, p.11

Es necesario reconocer que el control interno es un proceso eficiente, interactivo y completo, es decir, no es un proceso seguido en el que uno de los componentes afecta únicamente al consecutivo, sino que es un proceso compuesto, en el que los componentes tienen la capacidad de impactar en cualquier componente. Es así como se hace útil citar cada uno de ellos como estrategia para conocerlos a fondo.

### **Componentes del control interno**

Dicho control establece un total de 17 principios asociados a cada uno de los 5 componentes. En las organizaciones se hace efectivo el control cuando se aplica a cada uno de los principios que suelen ser aprovechados en ámbitos operativos, de información y de cumplimiento.

### **Ambiente de control**

Este componente ha sido el pilar de cada uno de los elementos del sistema de control interno y suele estar establecido por la junta directiva, comprometidos con los valores y principios éticos, que suelen reforzar las labores. Es así como Santillana citado por Deloitte (2015), en su libro Sistema de control interno indica que “el ambiente de

control comprende los estándares, los procesos y la estructura que proporcionan las bases para ejercer el control interno a lo largo de toda organización” (p.79)

Aquí se demuestra la capacidad de la organización para demostrar que están guiando con acciones y no simplemente divulgando políticas una vez al año para cumplir un indicador. A su vez, Deloitte (2015) menciona 5 principios en relación con este control los cuales son:

**Principio 1:** La organización demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos.

**Principio 2:** El consejo de administración (junta directiva) debe demostrar independencia en la gestión y ejercer la supervisión del desarrollo y ejecución del control interno.

**Principio 3:** La alta dirección debe establecer, con la supervisión del consejo de administración: la estructura, líneas de reportes, autoridad y responsabilidad en la consecución de objetivos.

**Principio 4:** En armonía con los objetivos, la organización debe demostrar su compromiso para atraer, desarrollar, y retener personas competentes.

**Principio 5:** En la consecución de los objetivos, la organización debe disponer de personas responsables para atender sus responsabilidades de control interno. (p.14)

Según lo que afirma Deloitte (2015), en el primer principio se tiende a evaluar la efectividad de los estándares de conducta en la organización, es decir los intereses de la gerencia se basan en la integridad y las normas de conducta en el entorno, el cual esta direccionado a todos los niveles de la institución. En el segundo principio se suelen valorar las habilidades y la experiencia necesarias de los colaboradores, con el fin de ver la independencia y la efectiva al ejecutar el control.

En el tercer fundamento, la junta directiva tiene la responsabilidad de efectuar el control interno realizado; mientras que el principio número cuatro se establecen políticas que reflejan las perspectivas de competencia para tolerar el logro de objetivos. Y, finalmente, el principio cinco de este componente, establece los mecanismos para comunicar y mantener el personal comprometido con el trabajo de control interno de la organización.

## **Estados financieros que debe presentar una asociación solidarista**

Los estados financieros constituyen una representación financiera de una compañía, es decir, es un resumen de todos los movimientos y que dan a conocer la situación actual para la toma de decisiones. Están conformados por varios estados como: estado de situación, resultados, cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo, cada uno conformado con todos o algunos de los 5 elementos de la contabilidad (activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos). Según la NIC 1 los define como: “una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad” (IFRS Foundation, 2018, p. 3).

Según la Ley de Asociaciones Solidaristas (Ley n.º 6970) y las buenas prácticas contables, estas organizaciones deben preparar y presentar al menos los siguientes estados financieros básicos:

- Estado de Situación Financiera (Balance General): se muestran los activos (efectivo, inversiones, cartera créditos), pasivos (cuentas por pagar, obligaciones laborales) y patrimonio de la asociación (aportaciones de los asociados, fondos de reserva, y los excedentes capitalizados).
- Estado de Resultados (Estado de Actividades o Pérdidas y Ganancias): se muestran los ingresos y gastos del periodo, así como el resultado obtenido e incluye las cuentas de ingresos por intereses de préstamos, las aportaciones voluntarias o patronales, los gastos administrativos y operativos, además de los costos de los servicios que se ofrecen a los asociados.
- Estado de Cambios en el Patrimonio: Detalla las variaciones en el patrimonio de la asociación durante el período, incluyendo las aportaciones de asociados, uso de excedentes, creación o uso de las reservas establecidas en sus estatutos.
- Notas a los estados financieros: explican y complementan la información contenida en los estados financieros, detallando políticas contables, criterios de valuación, composición de cuentas, contingencias y otros aspectos importantes.

## **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

Toda investigación científica requiere la elección de un enfoque metodológico que oriente adecuadamente la recolección, el análisis y la interpretación de los datos. Esta decisión depende del tipo de fenómeno que se desea estudiar, de la naturaleza de los datos, de los objetivos planteados y del contexto en el que se desarrolla el estudio. En la actualidad, los enfoques cualitativo, cuantitativo y mixto representan las principales formas de aproximarse al conocimiento desde la investigación aplicada en ciencias sociales, económicas y administrativas.

A lo largo de este capítulo, se presentarán las principales características de cada enfoque, su utilidad en distintos contextos de investigación, y finalmente se justificará la elección del enfoque mixto como el más apropiado para el estudio que se lleva a cabo en la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L. Esta decisión metodológica responde a la necesidad de comprender, desde diferentes niveles de análisis, tanto los aspectos cuantificables de la gestión contable como los elementos cualitativos vinculados a la percepción, la cultura organizacional y la aplicación de procedimientos internos.

### **3.1. Enfoque de la investigación**

La investigación científica puede abordarse desde diversos enfoques metodológicos, que ofrecen distintas maneras de explorar, analizar y comprender los fenómenos estudiados. Los enfoques más comunes son la investigación cualitativa, cuantitativa y mixta, los cuales permiten obtener una visión integral del objeto de estudio, dependiendo de la naturaleza de los datos que buscan recolectar y analizar (Hernández et al., 2014).

La investigación cualitativa se caracteriza por su enfoque en comprender los fenómenos sociales y humanos de manera profunda y holística. Este enfoque pone énfasis en la interpretación de los significados y las experiencias de los participantes en su contexto natural. Utiliza métodos como entrevistas en profundidad, grupos focales, observación participante y análisis.

Según Hernández et al., (2014) algunas características importantes del método cualitativo son enfoques holísticos y subjetivos, datos ricos y detallados, flexibilidad en el diseño y en la ejecución del estudio e interpretación de las experiencias en su contexto natural. Algunos métodos comunes para la recolección de datos son las

entrevistas en profundidad, los grupos focales, la observación y el análisis del contenido.

La investigación cuantitativa se fundamenta en la recolección y el análisis de datos numéricos, con el objetivo de identificar patrones, establecer relaciones causales y probar hipótesis. Este enfoque utiliza herramientas estadísticas y técnicas rigurosas como encuestas, cuestionarios estructurados y experimentos controlados para obtener resultados medibles y comparables (Hernández Sampieri et al., 2014). La investigación cuantitativa busca la objetividad, la replicabilidad y la generalización de los resultados a partir de muestras representativas.

Las características más importantes como nos menciona Sampieri et al., 2014 son recolección y análisis de datos numéricos objetividad y replicabilidad, uso de técnicas estadísticas y experimentales, medición precisa y generalización de resultados.

Algunos de los métodos más comunes que se utilizan para recolectar la información son, encuestas estructuradas, experimentos controlados, análisis estadísticos y cuestionarios cerrados.

La investigación mixta combina elementos de los enfoques cualitativo y cuantitativo, buscando integrar las fortalezas de ambos métodos para ofrecer una visión más completa y detallada del fenómeno estudiado. Este enfoque es especialmente útil cuando se quiere explorar en profundidad un fenómeno y, al mismo tiempo, obtener datos que sean generalizables. La investigación mixta permite abordar las limitaciones inherentes de cada enfoque por separado y, al combinar datos cualitativos y cuantitativos, se obtiene una comprensión más multidimensional (Tashakkori y Teddlie, 2003).

Álvarez-Gayou (2006) indica que las características de la investigación mixta son, integración de datos cualitativos y cuantitativos, complementariedad de métodos para una visión más completa enfoque integral y multidimensional y flexibilidad tanto en el diseño como en la ejecución del estudio y los métodos comunes de investigación son combinación de encuestas y entrevistas y el uso simultáneo de datos cualitativos y cuantitativos.

Cada enfoque de investigación (cualitativo, cuantitativo y mixto) ofrece diferentes ventajas y es adecuado para ciertos tipos de fenómenos y preguntas de investigación. Mientras que la investigación cualitativa permite una exploración profunda y detallada del contexto y de las experiencias de los participantes, la cuantitativa se enfoca en la objetividad y en la generalización de los resultados a una población más amplia. Por

su parte, el enfoque mixto ofrece lo mejor de ambos mundos, integrando los aspectos cualitativos y cuantitativos para proporcionar una comprensión más completa del fenómeno en estudio (Hernández Sampieri et al., 2014).

Tras una revisión exhaustiva de los enfoques metodológicos disponibles, se ha decidido adoptar el enfoque de investigación mixta para el estudio titulado "Propuesta de un modelo de contabilización para el otorgamiento de créditos de la Asociación Solidarista de Philips S.R.L, considerando sus políticas, procedimientos y su control interno desde el enfoque contable". La razón de esta elección se basa en la necesidad de abordar el fenómeno investigado desde una perspectiva integral que combine tanto los datos numéricos que permitan medir y analizar los aspectos cuantitativos de la contabilidad, como los datos cualitativos que faciliten la comprensión de los procesos internos, las percepciones y las experiencias del personal involucrado en el otorgamiento de créditos.

El uso del enfoque cuantitativo será fundamental para evaluar y modelar los aspectos formales y estructurales del sistema de contabilidad y control interno de la asociación. Esto incluirá la medición de la eficiencia en los procedimientos contables, y la evaluación de los controles implementados.

Por otro lado, el enfoque cualitativo permitirá explorar más a fondo las políticas y procedimientos internos de la Asociación Solidarista, así como los factores humanos y organizacionales que influyen en la gestión de los créditos. Se utilizarán entrevistas y grupos focales con los responsables de las áreas clave, con el fin de obtener una visión más detallada de las prácticas y desafíos que enfrenta la organización en su día a día.

Integrando ambos enfoques, el método mixto permitirá obtener una comprensión completa del objeto de estudio, combinando la precisión de los datos cuantitativos con la riqueza contextual y explicativa de los datos cualitativos. Esta metodología contribuirá significativamente a la propuesta de un modelo de contabilidad que no solo sea eficiente desde el punto de vista numérico, sino que también sea adecuado a la realidad interna y las políticas de la Asociación Solidarista de Philips S.R.L.

### **3.2. Método de la investigación**

El método o diseño según Hernández et al. (2014), "se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de resolver al

planteamiento del problema” (p.128). El método se selecciona con base en el problema planteado, objetivos, el tiempo, e inclusive el presupuesto destinado para la investigación.

Para llevar a cabo la propuesta de un modelo de contabilización para el otorgamiento de créditos en la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L, se utilizará un enfoque de investigación mixta, que combina tanto métodos cualitativos como cuantitativos. Esta elección responde a la necesidad de abordar el problema de investigación desde una perspectiva integral, aprovechando las fortalezas de ambos enfoques para obtener una comprensión completa de los fenómenos estudiados, que incluyen tanto el proceso contable como las políticas, procedimientos y controles internos asociados al otorgamiento de créditos.

El enfoque cuantitativo se utilizará para analizar los datos numéricos relacionados con los créditos otorgados, la eficiencia de los controles internos y la calidad de los registros contables. A través de la recolección y análisis de datos estadísticos, se buscará identificar patrones y establecer relaciones causales que permitan medir el impacto de los procesos contables en la gestión financiera de la Asociación Solidarista. De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2014), este enfoque se basa en la "recolección y análisis de datos numéricos con el fin de identificar patrones y relaciones causales", lo cual será fundamental para evaluar la efectividad del sistema de control contable actual y establecer las bases para el modelo propuesto.

En este sentido, se emplearán las siguientes técnicas de recolección de datos:

Encuestas estructuradas a los responsables del área contable y financiera, con el fin de obtener información sobre los procedimientos actuales, los desafíos experimentados y la percepción sobre la efectividad de los controles internos.

Análisis de registros contables para identificar posibles inconsistencias, áreas de mejora y el grado de cumplimiento de las normativas vigentes.

El enfoque cualitativo se complementará con la recolección de datos que permitan comprender las perspectivas de los colaboradores y los responsables de los procedimientos internos. A través de entrevistas en profundidad y grupos focales, se explorarán las experiencias, percepciones y dificultades de los empleados relacionadas con el proceso de otorgamiento de créditos y la aplicación de los controles internos. Según Creswell (2012), el enfoque cualitativo lo que se busca es interpretar los significados que las personas dan a sus experiencias, lo que permitirá captar información valiosa sobre cómo los procedimientos y controles afectan el

desarrollo del proceso contable, y cómo estos podrían mejorarse desde el punto de vista de los actores involucrados.

Las técnicas que se emplearán en este enfoque incluyen:

- Entrevistas en profundidad con los responsables del área de créditos, contabilidad y control interno, para conocer las fortalezas y debilidades del sistema actual.
- Grupos focales con empleados de diferentes niveles de la organización, con el objetivo de identificar percepciones comunes, obstáculos en la implementación de controles internos, y sugerencias para mejorar el proceso.

La combinación de los enfoques cualitativo y cuantitativo permitirá una visión más completa del fenómeno estudiado, brindando tanto la precisión y objetividad que ofrece el análisis de datos numéricos como la profundidad y contexto que proporciona el enfoque cualitativo. Según Tashakkori y Teddlie (2003), la investigación mixta "proporciona una comprensión más completa de los fenómenos, al integrar datos numéricos y descriptivos". En este caso, se buscará no solo evaluar el desempeño de los registros contables y los controles financieros mediante análisis estadísticos, sino también entender las dinámicas internas, las posibles fallas en la aplicación de las políticas, y cómo las percepciones de los empleados impactan en la eficiencia de los procesos.

Esta integración de métodos permitirá diseñar un modelo de contabilización más robusto y adaptado a las necesidades específicas de la Asociación Solidarista de Philips S.R.L, teniendo en cuenta tanto los aspectos formales y cuantificables del proceso como los factores organizacionales y humanos que influyen en su implementación efectiva.

### **3.3. Fuentes de información**

Las fuentes de información para la investigación sobre el modelo de contabilización para el otorgamiento de créditos en la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L se pueden clasificar en varias categorías según el tipo de datos que se necesiten y el enfoque metodológico elegido

### **3.3.1. Fuentes primarias**

Son aquellas que proporcionan datos directamente desde la fuente original, como la observación o la interacción directa con los sujetos involucrados en el estudio. Estas son las más útiles para obtener información directa sobre los procesos internos de la Asociación Solidarista de Philips S.R.L.

#### **Entrevistas en profundidad**

Las entrevistas con miembros clave de la Asociación Solidarista (como los responsables de los departamentos Contable y Financiero) proporcionarán información detallada sobre los procedimientos y políticas internas. Las entrevistas permitirán explorar la experiencia de los empleados y las percepciones que tienen sobre los controles internos y la eficiencia de los procesos de registro contable.

#### **Encuestas estructuradas**

Se emplearán encuestas con preguntas cerradas para recolectar datos cuantitativos sobre el proceso de otorgamiento de créditos, la satisfacción con los procedimientos contables, y la percepción sobre los controles internos. Estas encuestas serán dirigidas a empleados del área financiera y contable.

#### **Revisión de registros contables**

El análisis de los registros contables históricos de la Asociación Solidarista permitirá identificar inconsistencias, posibles errores y áreas de mejora en la clasificación y el seguimiento de los créditos otorgados.

### **3.3.2. Fuentes secundarias**

Son fuentes de información que han sido procesadas o recopiladas previamente por otros investigadores o instituciones. Aportan contexto y ayudan a respaldar la investigación.

#### **Documentos internos de la Asociación Solidarista**

Los documentos existentes relacionados con las políticas y procedimientos del otorgamiento de créditos (manuales de procedimiento, informes financieros, auditorías previas, etc.) proporcionarán información crucial sobre cómo se gestionan actualmente los créditos y las políticas de control interno.

#### **Literatura académica**

Libros, artículos y estudios previos sobre contabilidad de créditos, modelos de control interno en organizaciones financieras, y normativas contables de asociaciones

solidaristas y cooperativas servirán como base teórica para el desarrollo del modelo propuesto.

### **Normativas contables y regulaciones**

Las normativas contables y las regulaciones vigentes que afectan a las asociaciones solidaristas, especialmente en el ámbito tributario y financiero, proporcionarán el marco legal dentro del cual debe operar el modelo de contabilización propuesto. Esto incluye leyes locales sobre cooperativas y asociaciones solidaristas, directrices de entidades como el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica y SUGEF (Superintendencia General de Entidades Financieras).

### **Estudios previos sobre control interno y gestión financiera en asociaciones solidaristas**

Trabajos académicos y proyectos previos que hayan abordado la implementación de modelos de control interno en asociaciones solidaristas también servirán como una referencia clave. Ejemplos de investigaciones previas que se pueden consultar incluyen los trabajos de Quirós y Torres (2021), Brenes (2017) y Cordero (2021).

## **3.4 Población y muestra**

### **3.4.1 Población**

La población se compone de elementos que posee similitudes en sus características, las cuales pueden ser personas, empresas u organizaciones, entre otros. El objetivo de estudio es comprender las características del grupo para desarrollar conclusiones a partir de dicho análisis.

Landeau (2007) indica que:

Los elementos que se van a considerar para obtener información deseada se establecerán en función de las características de la población en la cual se quiere fundamentar el trabajo, Por lo general, en las poblaciones pequeñas se estudian los resultados a todos los elementos para tomar una decisión importante basada en resultados; sin embargo, en la mayoría de los casos es suficiente tomar sólo parte de la población. (p.80)

### **3.4.2 Población de estudio**

La población de estudio para esta investigación se define como población finita que es la que tiene un número limitado de elementos y población infinita que la conforma un número ilimitado de elementos.

Para este estudio, se considera una población finita, la cual incluye a los trabajadores del nivel gerencial y trabajadores operativos de la Asociación Solidarista de Empleados de Philips. Estas personas están directamente involucradas en la formulación, control, seguimiento y procesos, relacionados con la planificación operativa y mercadológica de los productos y servicios que la empresa ofrece. La inclusión de esta población específica garantiza una representación completa de los diferentes roles y responsabilidades dentro de la empresa, lo que permitirá una comprensión de los procesos y de las estrategias aplicadas en asociación tanto a nivel operativo como de mercado.

### **3.4.3 Muestra de la población**

La muestra de la población toma información a partir de unidades seleccionadas para que los datos no pierdan vigencia antes de concluir el estudio.

De conformidad con lo anterior, una muestra constituye una fracción de la población, es decir, un conjunto de elementos seleccionados con el propósito de obtener información específica. Cuando no se puede medir cada uno de los individuos, se toma una muestra representativa de la población.

Landeau (2007), plantea que para la selección de la muestra se debe considerar lo siguiente:

En cuanto a la selección de la muestra, ésta se establece de acuerdo con las condiciones que se propongan para elegir las unidades que se van a analizar. Por lo tanto, antes de definir la técnica para tomar la muestra se debe especificar:

- a. La población en consideración.
- b. Lo que se va a estudiar.
- c. Una muestra o representación de la población de interés.
- d. El tamaño de la muestra.
- e. La técnica para tomar la muestra.

Para la elección de la muestra se consideran dos modalidades: el muestreo probabilístico y el muestreo no probabilístico. En el muestreo no probabilístico no se considera la posibilidad que tengan los elementos de ser incluidos en la

muestra, si no que la selección se hace de acuerdo con las características de la situación planteada o las unidades adecuadas para representar el fenómeno estudiado. (pp. 80-81)

#### **3.4.2.1 Muestra de la población**

El procedimiento para la selección de la muestra no es mecánico, ni se fundamenta en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un grupo de personas. Los elementos son elegidos sin depender de la probabilidad, ya que los mismos se relacionan con las características requeridas por el investigador. En el contexto de esta investigación, dada la reducida cantidad de la población y la necesidad de obtener información detallada acerca de los procesos y operaciones bajo estudio, se opta por una muestra no probabilística o dirigida.

### 3.4.2.2 Cálculo de la muestra

Si se desea estimar una muestra, se debe saber:

- El nivel de confianza o seguridad (1-a). El nivel de confianza prefijado da lugar a un coeficiente ( $Z_a$ ). Para una seguridad del 95% = 1.96, para una seguridad del 99% = 2.58. Para el cálculo de la muestra del presente estudio, se toma el 95%
- La precisión que se quiere para nuestro estudio.
- Una idea del valor aproximado del parámetro que se quiere medir (en este caso una proporción). En este caso utilizaremos el 5% = p.

Como en el presente estudio la población es finita (25.395 patronos), es decir, se conoce el total de la población y se quiere saber cuántos del total se tendrá que estudiar, la respuesta sería:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

$Z_a^2 = 1.96^2$  (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en este caso deseamos un 5%).

$$n = \frac{25.395 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{(0.05)^2 * (25.395 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 72$$

$$(0.05)^2 * (25.395 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95$$

Si la seguridad  $Z_a$  fuese del 90% el coeficiente sería 1.645

Si la seguridad  $Z_a$  fuese del 95% el coeficiente sería 1.96

Si la seguridad  $Z_a$  fuese del 97.5% el coeficiente sería 2.24

Si la seguridad  $Z_a$  fuese del 99% el coeficiente sería 2.576

Para el presente estudio la seguridad es del 95%, por lo que el coeficiente es de 1.96.

F

N= 2334  
 Za2= 1,96^2  
 p= 0,05  
 q-1= 0,95  
 d= 5%

$$n = \frac{25.395 * 1.96^2 * 0.05 * 0.095}{(0.05)^2 * (25.395-1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 72$$

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$\frac{n=2334*1,96^2*0,05*0,95}{0,05^2*(2334-1)+1,96^2*0,05*0,95} = 71$$

$$\frac{425,898984}{6,014976} = 71 \longrightarrow \text{Esta sería la muestra}$$

Fuente: Elaboración propia, 2025

**Tabla 1. Variables o Unidades de Análisis**

<b>Objetivos</b>	<b>Variables y Categorías de Análisis</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Definición Instrumental</b>
<p>Analizar el proceso actual de registro contable en el otorgamiento de créditos en la Asociación Solidarista de empleados de Philips S.R.L, identificando debilidades, oportunidades de mejora y cumplimiento con la normativa contable vigente.</p>	<p>Proceso actual de registro contable en el otorgamiento de créditos</p>	<p>Es el conjunto de procedimientos por medio de los cuales una entidad financiera, o una Asociación Solidarista, evalúa, aprueba y otorga un crédito. Este proceso ser eficaz y transparente.</p>	<p>Son las actividades o procedimientos que se llevan a cabo para aprobar y desembolsar los créditos a los asociados. Desde la recepción de la solicitud hasta el pago correspondiente.</p>	<p>Formularios de solicitudes Sistema utilizado para evaluar los solicitantes. Políticas y manuales internos.</p>
<p>Diseñar políticas y procedimientos contables específicos que regulen de forma clara y sistemática el registro de operaciones relacionadas con los créditos otorgados, con base en principios de transparencia,</p>	<p>Contabilización de créditos otorgados. Políticas y procedimientos internos. Cumplimiento de principios contables.</p>	<p>Este modelo debe estar diseñado para asegurar que el proceso de otorgamiento de créditos se realice conforme a los principios contables generalmente aceptados (PCGA) y las Normas Internacionales</p>	<p>El conjunto de reglas y procedimientos contables detallados que se implementarán dentro de la Asociación Solidarista de Philips S.R.L para el reconocimiento, medición, presentación y</p>	<p>Guía de análisis documental. Entrevistas semiestructuradas. Observación del proceso contable.</p>

eficiencia y legalidad.		de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF para PYMES), así como las leyes locales aplicables en Costa Rica.	revelación de los créditos otorgados a los asociados, alineado con las políticas internas y con las normativas contables nacionales e internacionales.	
Establecer un sistema de control interno aplicable al proceso de créditos, que permita minimizar riesgos financieros, asegurar la integridad de la información contable y facilitar la auditoría interna y externa.	Sistema de control interno en el proceso de otorgamiento de créditos.	Arens, Elder y Beasley (citado por Rayo 2017) determinan que “el control interno (...) consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas” (p.5). A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, estos comprenden el control interno de la entidad.	Es una serie de procesos, lineamientos o directrices de cumplimiento que fue desarrollada correctamente para mejorar la administración y fortalecer el resguardo y monitoreo de los recursos.	Guía de preguntas. Escala de Likert. Lista de cotejo
Elaborar un modelo contable integral y	Contabilización de créditos otorgados.	Este modelo debe estar diseñado para	El conjunto de reglas y procedimientos	Guía de análisis documental.

estandarizado que incorpore las políticas, procedimientos y controles definidos, proporcionando información financiera confiable, útil y oportuna para la toma de decisiones estratégicas y operativas.	Políticas y procedimientos internos. Cumplimiento de principios contables.	asegurar que el proceso de otorgamiento de créditos se realice conforme a los principios contables generalmente aceptados (PCGA) y las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF para PYMES), así como las leyes locales aplicables en Costa Rica.	contables detallados que se implementarán dentro de la Asociación Solidarista de Philips S.R.L para el reconocimiento, medición, presentación y revelación de los créditos otorgados a los asociados, alineado con las políticas internas y con las normativas contables nacionales e internacionales.	Entrevistas semiestructuradas. Observación del proceso contable.
---	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia, 2025

### 3.5. Instrumentos

De acuerdo con los objetivos planteados en la investigación se utilizarán tanto instrumentos cualitativos, como cuantitativos para la recolección de datos. El uso de dichos instrumentos nos podrá permitir obtener una visión de forma integral sobre el proceso que sigue en la actualidad la Asociación Solidarista de empleados de Philips S.R.L, para el otorgamiento de créditos y así obtener una base sólida para las conclusiones a presentar.

Los instrumentos por utilizar en esta investigación serán: encuestas, entrevistas y análisis de los documentos necesarios. Las encuestas se estarán aplicando a los colaboradores de la Asociación y colaboradores de otras asociaciones solidaristas, esta se utilizará para obtener información cuantitativa sobre las percepciones que tienen sobre los procedimientos actuales sobre los créditos, y el análisis de la

documentación estará enfocado en las políticas internas de la asociación y procedimientos actuales, así como la normativa existente sobre el tema crediticio, ya que es esencial para la correcta gestión.

Estos instrumentos, tienen gran capacidad para generar datos, alineados con los objetivos de la investigación en curso, y la recolección de los datos se llevará a cabo de manera organizada, las encuestas serán distribuidas de forma virtual mediante el uso de la tecnología, las entrevistas serán realizadas de forma presencial o virtual según la disponibilidad de los entrevistados. Los datos obtenidos, serán analizados mediante métodos estadísticos y cualitativos, lo que garantizará que los resultados sean fieles.

### **3.6. Proceso para la recolección y análisis de datos**

Es un proceso cíclico de selección, categorización, comparación, validación e interpretación inserto en todas las fases de la investigación que nos permite mejorar la comprensión de un fenómeno de singular interés. (Sandín, 2003). Los pasos para seguir para la recolección y análisis de datos de la investigación son los siguientes:

- **Planificación:** definir los objetivos de la recolección de datos, las preguntas y las fuentes. Con esta planificación se determinarán el tipo de datos que deben ser recolectados.
- **Diseño de Instrumentos:** crear las encuestas, entrevistas y las herramientas para el análisis de documentos. El formato debe ser claro y se utilizarán herramientas en línea como Google Forms o SurveyMonkey para que la distribución de la encuesta sea eficiente. Para la entrevista se debe crear una guía en la que se detallen las preguntas a realizar y el orden en que se harán, esto garantiza la consistencia en las entrevistas y para el análisis de la documentación se hará leyendo y resumiendo las políticas y procedimientos actuales, además de realizar una comparación de estas políticas con otras prácticas lo que ayudará a identificar posibles mejoras.
- **Selección de la muestra:** determinar los participantes y documentos clave.
- **Recolección de los datos:** aplicar las encuestas, realizar las entrevistas y revisión de documentos. A través de la aplicación de encuestas, la realización de entrevistas y la revisión de documentos, se recopila tanto información

cuantitativa como cualitativa que será esencial para responder a las preguntas de la investigación y curso y alcanzar los objetivos.

- **Análisis de datos:** Análisis cuantitativo y cualitativo de los datos. El análisis cuantitativo permite identificar tendencias y patrones numéricos, mientras que el análisis cualitativo ofrece una comprensión más profunda de las experiencias y percepciones de los participantes. Ambos enfoques deben ser utilizados en conjunto para proporcionar una visión integral del proceso de otorgamiento de créditos en la Asociación.
- **Presentación de resultados:** Presentar los resultados de manera clara y estructurada.
- **Conclusiones y recomendaciones:** proponer soluciones y mejoras para el proceso de otorgamiento de créditos.

## **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El presente capítulo expone de forma detallada el análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de diversos instrumentos metodológicos, conforme a los objetivos específicos establecidos en la investigación. Cada objetivo fue abordado mediante el uso de técnicas como entrevistas semiestructuradas, análisis documental, observación directa y aplicación de escalas de Likert y listas de cotejo, lo que permitirá una triangulación de la información para garantizar la validez de los hallazgos.

#### **4.1 Proceso actual de registro contable en el otorgamiento de créditos en la Asociación Solidarista de empleados de Philips S.R.L**

En el marco del objetivo de analizar el proceso actual de registro contable en el otorgamiento de créditos en la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L. (ASEPHILIPS), se llevó a cabo una revisión detallada de tres aspectos fundamentales: los formularios de solicitud, el sistema utilizado para el registro y control de créditos (Codeas) y las políticas y manuales internos contenidos en el reglamento de crédito.

En primer lugar, se identificó que actualmente la Asociación no cuenta con formularios oficiales ni estandarizados para la solicitud de crédito por parte de los asociados. Esta ausencia representa una debilidad significativa, ya que dificulta la recolección sistemática de la información necesaria para efectos contables, administrativos y de control. Además, puede comprometer el cumplimiento del principio de documentación suficiente establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y en las disposiciones de la Dirección General de Tributación. En consecuencia, se recomienda la creación e implementación de un formulario único por la línea de crédito, ya sea en formato físico o digital, que contemple datos personales del solicitante, monto requerido, plan de inversión, forma de pago y demás requisitos exigidos por la normativa interna.

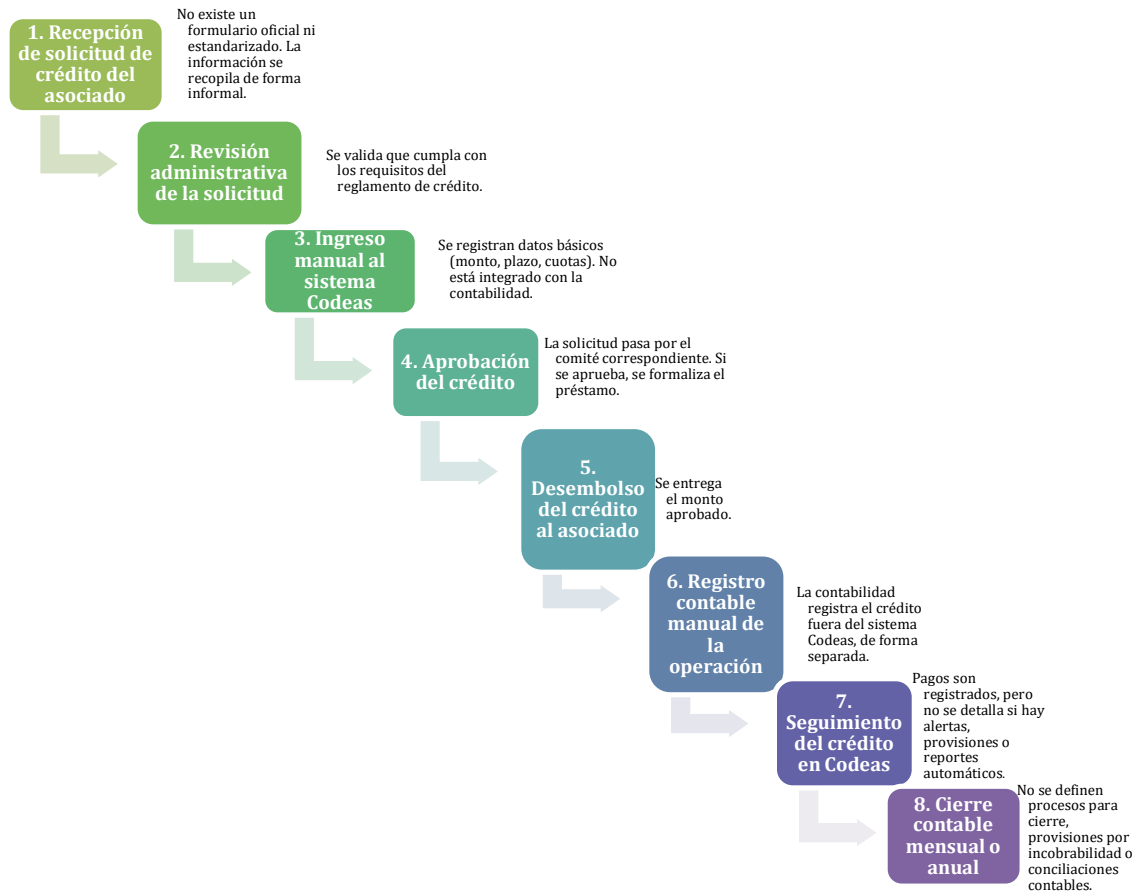
En cuanto al sistema de registro y control, la Asociación utiliza la plataforma Codeas, la cual permite el registro digital de las operaciones de crédito. Este sistema representa una fortaleza al centralizar la información y facilitar la trazabilidad de las operaciones realizadas. Sin embargo, se observan oportunidades de mejora importantes. Por ejemplo, no se menciona si Codeas está integrado con el sistema contable general de la Asociación, lo cual podría generar duplicidad de registros o errores si las operaciones deben ser trasladadas manualmente. Tampoco se detallan

las funcionalidades específicas del sistema en cuanto a alertas de mora, generación automática de pólizas contables o reportes financieros para auditoría. Ante esta situación, se sugiere realizar una evaluación de las capacidades del sistema Codeas para determinar si permite la exportación de datos contables, la integración con otros sistemas de gestión financiera o la generación de reportes compatibles con la normativa contable vigente.

Respecto a las políticas y manuales internos, el reglamento de crédito de ASEPHILIPS evidencia un nivel adecuado de estructuración y organización. Establece claramente las condiciones de cada línea de crédito, incluyendo los montos máximos y mínimos, plazos, tasas de interés, garantías y procedimientos específicos en casos de retiro, fallecimiento o incapacidad temporal del asociado. Asimismo, contempla aspectos relacionados con la formalización de los créditos, la presentación de solicitudes y el procedimiento para su aprobación. No obstante, se detecta una importante limitación, como lo es que el reglamento no contiene lineamientos contables explícitos sobre el tratamiento de los créditos otorgados. No se especifican los criterios para el registro contable del principal, los intereses por cobrar, la constitución de provisiones por incobrabilidad ni el procedimiento para el cierre contable de cada operación. Tampoco se incluye una matriz de control interno que permita mitigar los riesgos contables y financieros asociados al proceso.

Seguidamente se muestra el flujo del proceso actual:

**Figura 5.** Flujo del proceso actual de registro contable en el otorgamiento de créditos



Fuente: Elaboración propia, 2025.

A continuación, se muestran los aspectos que se evaluaron en el reglamento de crédito:

**Tabla 2.** Aspectos del reglamento

<b>Aspecto Evaluado</b>	<b>Valoración</b>	<b>Observaciones</b>
<i>Estructura general del reglamento</i>	Adecuada	El reglamento está bien organizado y estructurado, incluye condiciones claras de cada línea de crédito.
<i>Definición de condiciones de crédito</i>	Adecuada	Establece montos, plazos, tasas de interés, garantías y procedimientos específicos (retiro, fallecimiento, incapacidad).
<i>Procedimientos de solicitud y aprobación</i>	Adecuada	Se incluyen pasos claros para presentar solicitudes y obtener aprobación.
<i>Lineamientos contables</i>	Insuficiente	No se especifican criterios de registro contable, provisiones, intereses ni cierres contables.
<i>Control interno contable y financiero</i>	Insuficiente	No se incluye una matriz de control interno para mitigar riesgos.
<i>Integración con el sistema Codeas y estados financieros</i>	No especificada	Falta de trazabilidad explícita entre los registros contables y el sistema utilizado.
<i>Aprobación de reformas o manuales complementarios</i>	Necesaria	Se requiere la validación formal de cualquier nuevo manual o política contable.

Fuente: Elaboración propia, 2025.

La tabla presentada constituye un análisis integral del reglamento de crédito de la Asociación Solidarista de Empleados de Philips (ASEPHILIPS), a partir de la revisión de sus políticas y manuales internos. Este instrumento normativo demuestra una estructura organizativa adecuada, con apartados claramente definidos que regulan las distintas líneas de crédito, estableciendo de forma precisa los montos máximos y mínimos, los plazos, las tasas de interés, las garantías exigidas y los procedimientos aplicables en situaciones particulares como el retiro del asociado, su fallecimiento o

una incapacidad temporal. Además, se aprecia una correcta delimitación de los pasos necesarios para la formalización de los créditos, así como los mecanismos para su aprobación, lo cual garantiza una gestión administrativa coherente y accesible.

No obstante, a pesar de esta solidez normativa en el ámbito operativo, se evidencia una limitación crítica en el componente contable del reglamento. El análisis revela la ausencia de lineamientos técnicos que orienten el registro contable de las operaciones crediticias. No se especifican criterios para la contabilización del principal, el reconocimiento de intereses por cobrar, la creación de provisiones por incobrabilidad, ni los procedimientos para el cierre contable de las operaciones. Este vacío normativo representa un riesgo significativo para la transparencia financiera y el control interno, especialmente al no contar con una matriz que permita identificar, evaluar y mitigar los riesgos contables y financieros inherentes al proceso de otorgamiento de créditos.

En este contexto, se plantea la necesidad urgente de elaborar un manual complementario de procedimientos contables, que sirva como guía técnica para el personal administrativo y contable. Dicho manual debe incluir:

- Códigos contables específicos por tipo de crédito.
- Métodos de cálculo y registro de intereses.
- Tratamiento contable de la mora.
- Procedimientos para el cierre mensual y anual.
- Políticas para la creación de provisiones y reconocimiento de ingresos devengados.

En vista de lo anterior, se considera oportuno desarrollar un manual complementario de procedimientos contables que detalle los códigos contables a utilizar por tipo de crédito, el método de cálculo y registro de intereses, el tratamiento de la mora, las provisiones y los ingresos devengados. Este manual debería alinearse con los principios de las NIIF, garantizar la trazabilidad entre los registros del sistema Codeas y los estados financieros, y ser aprobado por la Junta Directiva de la Asociación.

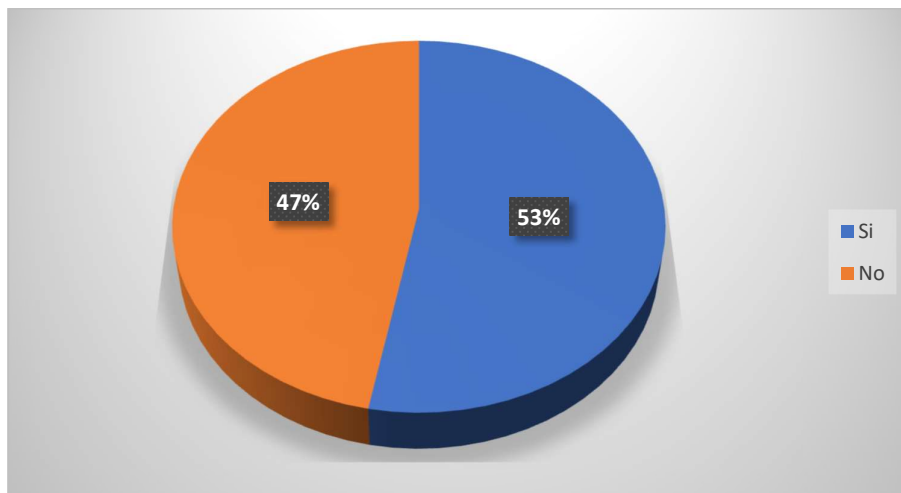
En síntesis, si bien ASEPHILIPS cuenta con una base normativa sólida y un sistema digital de registro, el proceso actual presenta debilidades en la formalización documental y en la estructura contable de los créditos. La implementación de formularios de solicitud estandarizados, la optimización del sistema Codeas y la creación de un manual contable específico permitirían fortalecer el control interno, mejorar la calidad de la información financiera y garantizar el cumplimiento normativo.

Se aplica una encuesta a los asociados de la Asociación Solidarista con el propósito de conocer más de cerca sus necesidades, nivel de conocimiento y preferencias en relación con las líneas de crédito que ofrece la organización. Para ello, se diseñó y aplicó una encuesta dirigida a una muestra representativa de 72 empleados asociados,

Por otra parte, se pretende recibir una retroalimentación directa sobre los productos financieros y servicios brindados, así como identificar las áreas en las que se pueden implementar mejoras. Esta herramienta permite obtener información clave que puede traducirse en oportunidades de crecimiento, al detectar nuevas necesidades o expectativas que podrían ser atendidas mediante ajustes o ampliaciones en la oferta de crédito.

Además, al solicitar la opinión de los asociados, se les demuestra que su voz es valorada y tomada en cuenta, lo cual contribuye a fortalecer el sentido de pertenencia y la lealtad hacia la asociación. La encuesta se enfoca en aspectos como el conocimiento de las líneas de crédito, su uso, claridad de la información, canales de comunicación, y disposición a recibir asesoría personalizada.

**Figura 6. ¿Conoce usted las líneas de crédito que ofrece nuestra asociación solidarista?**



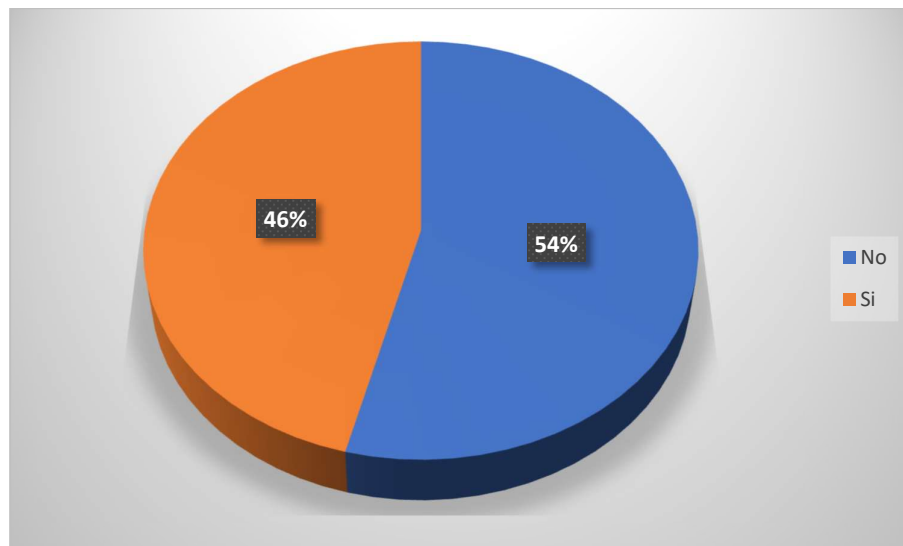
Fuente: Elaboración propia, 2025.

Del total de personas encuestadas, un 53% manifestó conocer las líneas de crédito ofrecidas por la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L, lo cual refleja un nivel relativamente positivo de difusión de la información financiera que la

organización pone a disposición de sus asociados. Este dato sugiere que las estrategias de comunicación utilizadas hasta el momento han logrado alcanzar a una parte importante de la población asociada. No obstante, es importante señalar que el 47% restante indicó no tener conocimiento sobre dichas líneas de crédito, lo cual representa una proporción considerable que no debe subestimarse.

Este hallazgo evidencia la existencia de brechas informativas que podrían estar limitando el acceso equitativo a los productos financieros de la asociación. En contextos organizativos como el de una asociación solidarista, la transparencia y accesibilidad de la información sobre los servicios disponibles es un factor clave para fomentar la participación, fortalecer la confianza institucional y garantizar una adecuada inclusión financiera de todos sus miembros.

**Figura 7. ¿Ha utilizado alguna vez una línea de crédito ofrecida por nuestra asociación?**



Fuente: Elaboración propia, 2025.

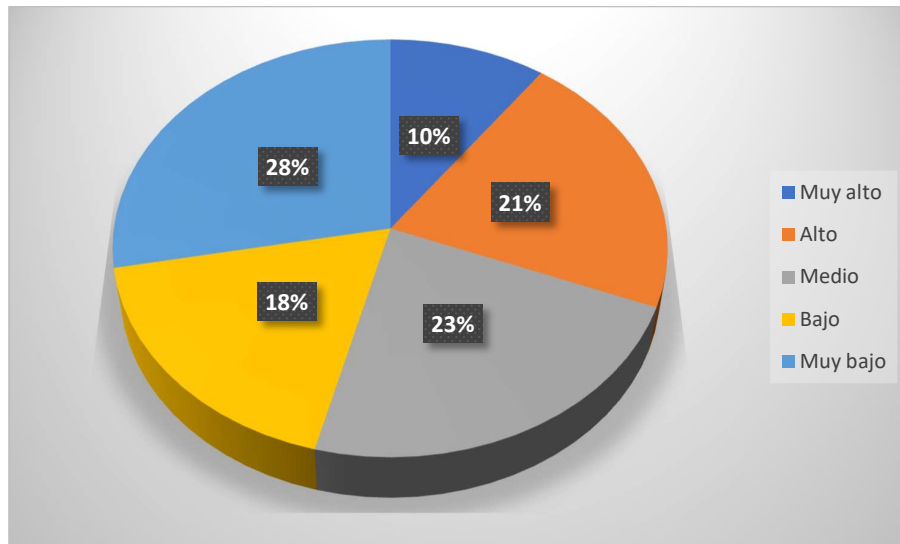
La mayoría de los encuestados, correspondiente al 54% del total, señaló que no ha utilizado ninguna de las líneas de crédito ofrecidas por la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L. Este resultado es revelador, ya que indica que más de la mitad de los asociados no ha hecho uso de los productos crediticios disponibles, a pesar de que estos representan uno de los principales servicios que suelen ofrecer las asociaciones solidaristas para apoyar el bienestar financiero de sus miembros. Esta cifra plantea interrogantes sobre los factores que podrían estar influyendo en

esta baja tasa de utilización, como el posible desconocimiento de los requisitos, la falta de necesidad financiera inmediata, la percepción sobre los beneficios del crédito, o la existencia de alternativas externas más atractivas.

Por otro lado, un 46% de los encuestados sí ha utilizado alguna línea de crédito proporcionada por la Asociación, lo que revela que existe una base considerable de asociados que no solo conoce estos productos, sino que ha accedido a ellos en algún momento. Este grupo representa una fuente importante de experiencia directa con el servicio crediticio, lo que puede reflejar cierto grado de confianza en la institución, así como la funcionalidad operativa de los procedimientos internos para la aprobación y el desembolso de créditos. La existencia de esta participación activa demuestra que los mecanismos de otorgamiento están en funcionamiento, aunque con un alcance aún limitado.

El contraste entre ambos grupos pone de manifiesto una división clara en el uso de los servicios crediticios de la Asociación, lo que abre la puerta a un análisis más profundo sobre los factores que inciden en la decisión de utilizar o no una línea de crédito. El hecho de que casi la mitad de los asociados no participe de este beneficio financiero sugiere que la adopción de las líneas de crédito podría estar condicionada por variables estructurales, informativas, económicas o culturales que requieren un abordaje sistemático y bien fundamentado. Este dato, por tanto, no solo cuantifica la utilización actual del crédito, sino que también se convierte en un insumo clave para entender la relación de los asociados con los servicios financieros internos que la Asociación les ofrece.

**Figura 8.** ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento sobre los requisitos para solicitar una línea de crédito?



Fuente: Elaboración propia, 2025.

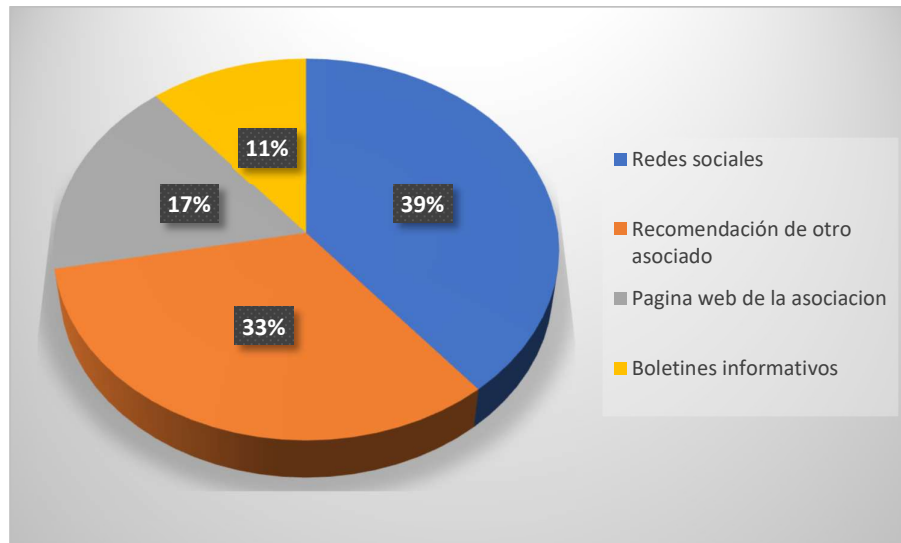
Los resultados obtenidos reflejan que una parte considerable de los asociados presenta un nivel limitado de comprensión respecto a los requisitos necesarios para acceder a las líneas de crédito que ofrece la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L. En efecto, el 28% de los encuestados calificó su conocimiento como “muy bajo” y un 23% como “medio”, lo que representa a más de la mitad de la muestra. Esta percepción de escaso dominio de los criterios de elegibilidad constituye un hallazgo relevante, ya que sugiere la existencia de una barrera informativa que podría estar incidiendo directamente en la baja utilización de los productos crediticios disponibles.

La limitada claridad en torno a los requisitos no solo puede generar inseguridad en los potenciales solicitantes, sino también afectar la eficiencia del proceso crediticio al aumentar el número de solicitudes incompletas, errores frecuentes en la documentación entregada, o incluso la abstención de solicitar crédito por temor al rechazo. Este escenario impacta tanto en la gestión administrativa de la Asociación como en la experiencia del asociado, reduciendo la posibilidad de que los servicios financieros cumplan con su función de apoyo económico oportuno.

Por otro lado, únicamente un 10% de los encuestados manifestó poseer un nivel de conocimiento “muy alto” en cuanto a los requisitos, lo cual representa una proporción reducida si se considera la relevancia que tiene este tipo de información para una participación efectiva en los programas crediticios. Esta cifra pone de manifiesto una asimetría informativa dentro de la organización, donde solo una minoría se encuentra en condiciones óptimas para aprovechar los beneficios del crédito de manera informada y consciente.

En este contexto, los datos permiten identificar una necesidad latente de fortalecer los procesos de difusión, orientación y formación financiera interna, con el fin de asegurar que los asociados no solo conozcan la existencia de las líneas de crédito, sino también comprendan claramente cuáles son los requisitos, cómo se evalúan y de qué forma pueden preparar una solicitud adecuada. Esto cobra aún mayor importancia si se considera que el acceso al crédito representa una herramienta clave para mejorar la calidad de vida de los asociados y fomentar su estabilidad económica dentro del modelo solidarista.

**Figura 9.** ¿Cómo se enteró de las líneas de crédito que ofrecemos?



Fuente: Elaboración propia, 2025.

La información recopilada muestra que los principales canales por los cuales los asociados se enteran de las líneas de crédito ofrecidas por la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L son las redes sociales (39%) y las recomendaciones

de otros asociados (33%). En conjunto, estos dos medios representan el 72% de las vías de acceso a la información crediticia, lo que los posiciona como las formas más relevantes y efectivas de difusión dentro del contexto institucional.

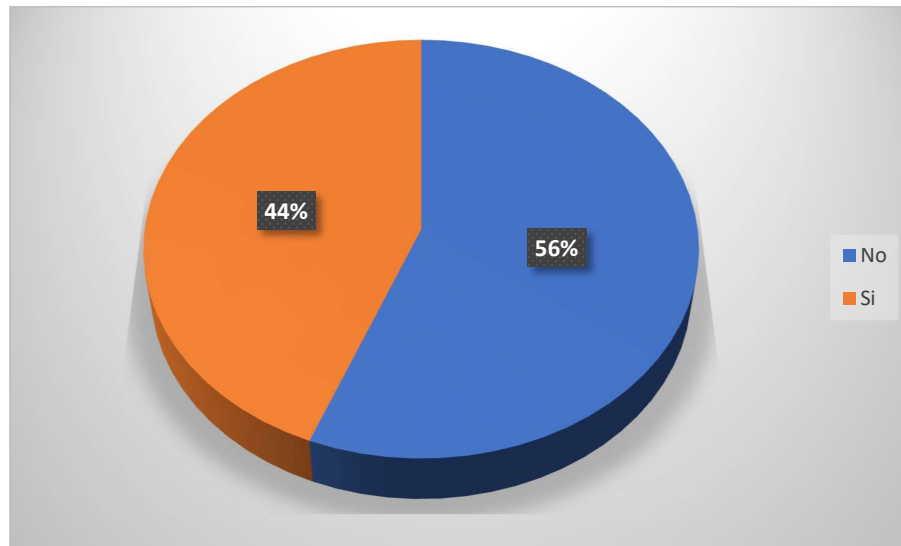
El predominio de las redes sociales como canal de información evidencia su papel fundamental en la comunicación contemporánea, particularmente por su alcance, inmediatez y capacidad de interacción. Este resultado sugiere que muchos asociados están expuestos a los mensajes de la Asociación en plataformas como Facebook, WhatsApp o Instagram, lo que permite una comunicación más dinámica y directa. Además, al ser accesibles desde dispositivos móviles, estos medios se ajustan fácilmente al estilo de vida de los trabajadores afiliados.

Por su parte, las recomendaciones de otros asociados representan un canal informal pero altamente eficaz, sustentado en la confianza interpersonal. La transmisión de información por medio del boca a boca o el testimonio de usuarios satisfechos otorga legitimidad y credibilidad a los productos financieros de la Asociación, reforzando el sentido de comunidad que caracteriza a las organizaciones solidaristas.

En contraste, medios formales como los boletines informativos impresos o digitales y la página web de la Asociación han mostrado un impacto significativamente menor en el proceso de divulgación de las líneas de crédito. Esto puede deberse a varios factores, como el limitado acceso o actualización de estos canales, la falta de diseño atractivo o el bajo hábito de consulta por parte de los asociados. Estos resultados permiten visibilizar una brecha entre los canales tradicionales de comunicación y las herramientas actuales que resultan más accesibles, confiables y usadas por la población afiliada.

El análisis de estos datos permite comprender no solo cuáles son los canales más efectivos, sino también cómo se construye la percepción y el conocimiento de los servicios financieros entre los asociados. Comprender la lógica comunicacional dominante es clave para interpretar por qué ciertos productos tienen mayor acogida y cómo circula la información dentro de la estructura organizacional.

**Figura 10.** ¿Considera que la información proporcionada sobre las líneas de crédito es clara y suficiente?



Fuente: Elaboración propia, 2025.

La percepción mayoritaria de los encuestados revela una insatisfacción notable respecto a la calidad de la información proporcionada por la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L en relación con las líneas de crédito. Específicamente, el 56% de los participantes indicó que la información no es clara ni suficiente, lo cual representa una señal de alerta en términos de eficiencia comunicativa y transparencia institucional. Este resultado sugiere que existe una desconexión entre la información que la Asociación difunde y las expectativas o necesidades informativas reales de sus asociados.

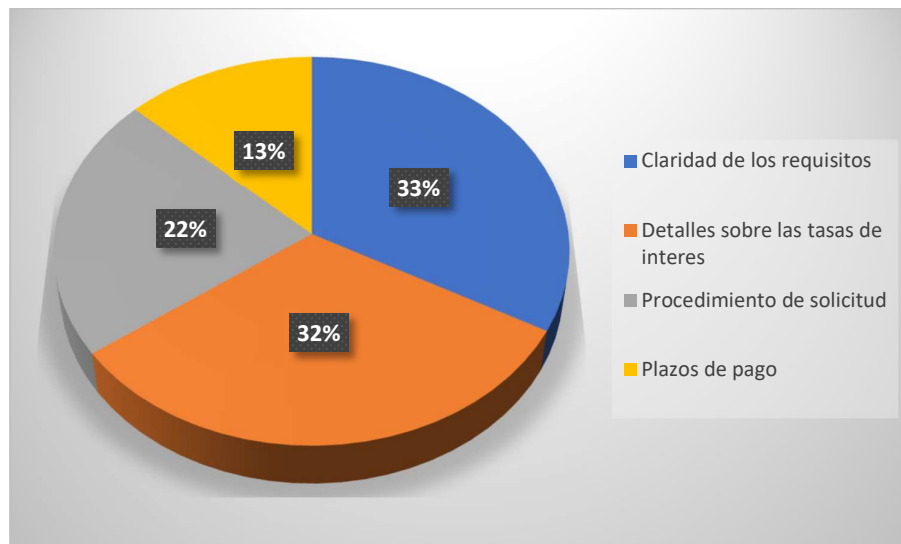
La falta de claridad puede estar vinculada a múltiples factores, como el uso de lenguaje técnico sin explicaciones accesibles, la omisión de detalles esenciales sobre montos, plazos, tasas de interés, condiciones de elegibilidad o pasos del proceso de solicitud. Asimismo, la percepción de insuficiencia puede deberse a la escasa disponibilidad de materiales explicativos, la falta de acompañamiento personalizado o a la dispersión de la información en distintos medios sin una estructura organizada. Por otro lado, un 44% de los encuestados manifestó que sí considera la información clara y suficiente, lo cual evidencia que existe un sector significativo de la población asociada que se siente adecuadamente informado. Este grupo posiblemente ha tenido una interacción más directa con los procesos de crédito, ha participado en

sesiones informativas, o ha hecho uso de los canales donde la información es más accesible, como redes sociales o contacto directo con personal administrativo. Su experiencia sugiere que, si bien hay deficiencias, también existen prácticas efectivas de comunicación dentro de la organización, aunque no alcanzan de forma equitativa a toda la base de asociados.

El contraste entre ambos grupos pone de relieve una diversidad de experiencias informativas dentro de la misma asociación, lo que refuerza la importancia de analizar en profundidad cómo, cuándo y por qué ciertos asociados acceden a información clara y suficiente, mientras que otros no. Esta diferencia en la percepción puede influir directamente en el grado de participación, confianza y aprovechamiento de los servicios crediticios disponibles, y permite identificar que más allá de la existencia formal de la información, su comprensión y utilidad práctica varían considerablemente entre los usuarios.

En este sentido, el hallazgo no solo evidencia un problema de contenido, sino también de accesibilidad, formato, enfoque y segmentación comunicativa, lo cual debe ser considerado como un elemento central dentro de la evaluación institucional del proceso de otorgamiento de créditos.

**Figura 11.** ¿Qué aspectos considera que podrían mejorarse en la información proporcionada sobre las líneas de crédito?



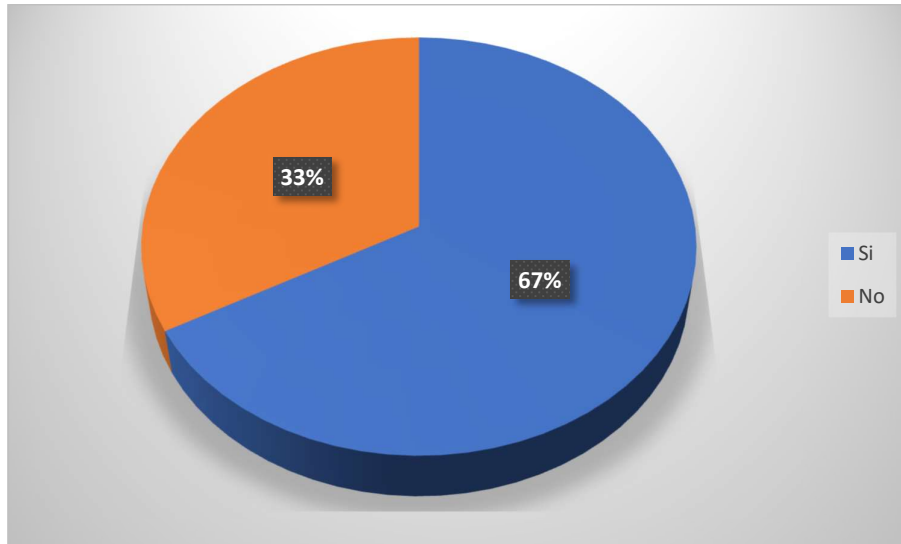
Fuente: Elaboración propia, 2025.

Los resultados revelan que el mayor porcentaje de reconocimiento se encuentra en la claridad de los requisitos, con un 33 %, lo que indica que los usuarios perciben que los lineamientos para acceder a los créditos están bien definidos y comprensiblemente expuestos. Muy cercano a este porcentaje se encuentra la valoración de los detalles sobre las tasas de interés, con un 32 %, lo cual sugiere que existe una comunicación relativamente efectiva en cuanto a los costos financieros que implica el crédito, lo que contribuye a la transparencia y a una toma de decisiones más informada por parte de los asociados.

En contraste, el procedimiento de solicitud recibió un 22 % de las valoraciones, una cifra que si bien no es baja, sí refleja que existe margen de mejora en cuanto a la explicación o aplicación práctica del proceso. Es posible que algunos usuarios enfrenten dificultades para comprender todos los pasos necesarios, o que el procedimiento no esté debidamente documentado o difundido. Finalmente, el aspecto con menor porcentaje de valoración fue el relacionado con los plazos de pago, con apenas un 13 %. Esto evidencia una debilidad importante en el reglamento, ya sea porque los plazos no son suficientemente claros, flexibles o acordes con la capacidad de pago de los solicitantes. Este resultado sugiere la necesidad de una revisión y posible reestructuración de este componente, de modo que se establezcan opciones más accesibles, comprensibles y realistas para los asociados.

En resumen, si bien el reglamento evidencia fortalezas en cuanto a requisitos y tasas, los datos también revelan oportunidades significativas de mejora, especialmente en la parte operativa del proceso y en los plazos de pago, aspectos fundamentales para garantizar un acceso equitativo y eficiente al crédito.

**Figura 12.** ¿Le gustaría recibir más información o asesoría personalizada sobre las líneas de crédito?



Fuente: Elaboración propia, 2025.

El análisis de los porcentajes obtenidos respecto a la disposición de los asociados a recibir más información o asesoría personalizada sobre las líneas de crédito ofrecidas por la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L revela una tendencia clara hacia la necesidad de mayor acompañamiento e interacción informativa. Concretamente, un 67% de los encuestados manifestó interés en recibir más información o asesoramiento individualizado, lo que representa aproximadamente dos de cada tres personas dentro de la muestra consultada. Este dato no solo confirma la existencia de una demanda significativa de apoyo y orientación adicional, sino que también pone en evidencia posibles vacíos o limitaciones en los actuales mecanismos de comunicación utilizados por la Asociación.

Esta inclinación hacia una asesoría más cercana puede estar motivada por diversas razones: desde la complejidad percibida en los requisitos o condiciones de los créditos, hasta la necesidad de resolver dudas específicas según la situación financiera personal de cada asociado. El deseo de recibir información directa, individual y clara también sugiere que una parte considerable de los asociados no se siente plenamente segura ni cómoda tomando decisiones financieras únicamente con la información general proporcionada. Por tanto, el 67% afirmativo podría reflejar una

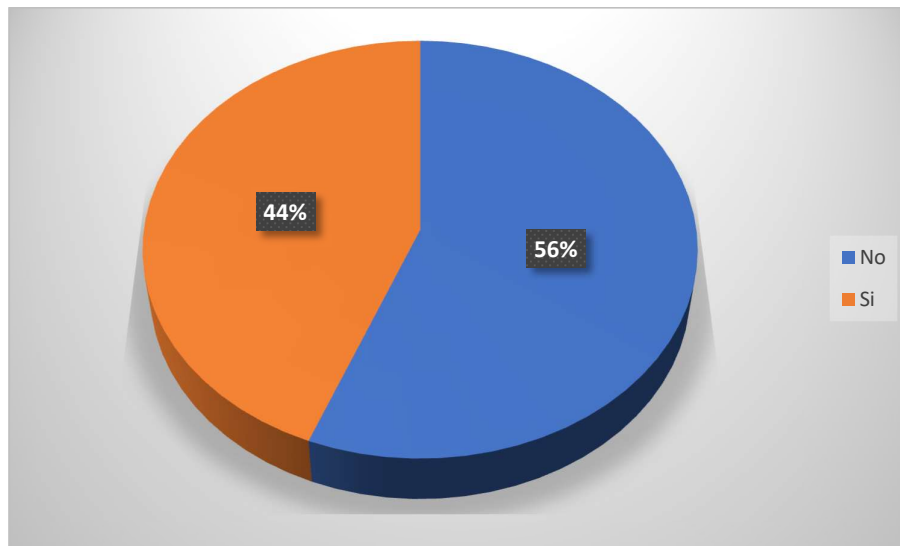
expectativa de mayor accesibilidad, cercanía y atención personalizada por parte de la organización.

En contraste, el 33% restante indicó que no le gustaría recibir más información o asesoría, lo que constituye una proporción menor, pero no irrelevante. Este grupo puede incluir a personas que ya han accedido anteriormente a una línea de crédito y consideran que cuentan con el conocimiento suficiente sobre el proceso; también puede estar compuesto por asociados que no tienen interés actual en los productos crediticios ofrecidos o que prefieren obtener información por otros canales, como su entorno personal o fuentes externas.

No obstante, es importante señalar que este grupo también puede incorporar a personas que, aunque no manifiestan interés por la asesoría, pueden estar desinformadas o tener una percepción distorsionada de lo que implica recibir acompañamiento personalizado. En algunos casos, esta negativa podría estar vinculada a experiencias previas poco satisfactorias, falta de tiempo, desconfianza institucional, o una subestimación de los beneficios que ofrece una orientación adecuada.

En síntesis, los datos permiten concluir que la mayoría de los asociados valora positivamente la posibilidad de recibir atención más directa y especializada respecto al tema crediticio, lo cual representa un elemento relevante para comprender las expectativas actuales sobre la relación entre la Asociación y sus miembros en materia de servicios financieros. Asimismo, este resultado confirma que el acceso a la información no debe limitarse a su existencia formal, sino que debe contemplar también la forma en que se transmite, se interpreta y se personaliza según las necesidades de cada asociado.

**Figura 13.** ¿Haría uso de una línea de crédito para compra de vivienda o vehículo?



Fuente: Elaboración propia, 2025.

En la figura analizada se presenta la opinión de los asociados respecto a si harían uso de una línea de crédito destinada a la compra de vivienda o vehículo, y revela una división moderada en cuanto a la disposición hacia este tipo de financiamiento. El 56% de los encuestados respondió negativamente, lo que indica que la mayoría no está dispuesta a utilizar el crédito para adquirir bienes de alto valor, al menos en el momento actual. Esta proporción puede estar influenciada por diversos factores, como la percepción de riesgo financiero, el nivel de endeudamiento personal, la estabilidad laboral, o incluso la confianza en la capacidad de la Asociación para ofrecer condiciones competitivas.

Sin embargo, un 44% de los encuestados equivalente a 32 personas manifestó que sí estaría dispuesto a utilizar una línea de crédito con estos fines, lo que representa una porción significativa de la población asociada interesada en este tipo de financiamiento. Este grupo refleja una apertura a asumir compromisos financieros de mediano o largo plazo para la adquisición de activos relevantes en el patrimonio personal o familiar, como una vivienda o un vehículo. Su respuesta positiva pone de relieve que existe un potencial real de demanda para productos financieros orientados a este tipo de compras, especialmente si las condiciones ofrecidas por la Asociación resultan atractivas en comparación con otras entidades financieras.

El resultado general permite observar que, aunque la mayoría muestra cierta resistencia o desinterés en este tipo de financiamiento, el grupo que sí estaría dispuesto representa un segmento clave para analizar en términos de perfil socioeconómico, necesidades crediticias y expectativas financieras. Esta dualidad también sugiere que el diseño, la comunicación y las condiciones de los productos crediticios ofrecidos influyen de forma directa en la decisión de los asociados de participar o no en este tipo de programas.

Además, la decisión de no utilizar este tipo de crédito no necesariamente implica un rechazo definitivo, sino que podría estar relacionada con factores coyunturales (como tasas de interés, plazos, requisitos, ingresos actuales o falta de información detallada). Por tanto, la respuesta del 56% debe interpretarse como un reflejo de las condiciones y percepciones actuales, más que como una postura inflexible o permanente respecto al uso del crédito para fines patrimoniales. En este sentido, el análisis evidencia que la intención de uso del crédito entre los asociados no es homogénea, y que el acceso a productos de alto valor se encuentra condicionado por múltiples variables personales, económicas e institucionales.

#### **4.2 Políticas y procedimientos contables específicos que regulen de forma clara y sistemática el registro de operaciones relacionadas con los créditos otorgados**

El análisis de los manuales contables disponibles, complementado con entrevistas al personal responsable de la contabilidad, evidenció que no existe una guía que establezca cómo registrar contablemente los diferentes eventos que ocurren durante el ciclo de vida de un crédito. Por ejemplo, no se detalla qué cuentas se afectan en el otorgamiento, en el registro de intereses, en los pagos parciales, o en la recuperación judicial de un crédito incobrable.

Durante la observación directa del proceso contable, se constató que los registros se realizan en sistemas separados, sin una integración efectiva entre los módulos de créditos y el sistema contable general. Esto provoca inconsistencias en los saldos, duplicidad de información y retrasos en la emisión de reportes financieros.

Se identificó, además, que el personal no cuenta con capacitación actualizada en el uso de las NIIF para pymes, lo que limita su capacidad para alinear el registro contable con las mejores prácticas internacionales. Esta debilidad puede afectar la

transparencia de los estados financieros y reducir la capacidad de análisis de los tomadores de decisiones.

El sistema de control interno de la Asociación Solidarista de Philips S.R.L presenta deficiencias estructurales significativas que ponen en riesgo la integridad y fiabilidad del proceso de otorgamiento de créditos, especialmente desde la perspectiva contable. En primer lugar, no existen límites de acceso bien definidos ni perfiles de usuario diferenciados por función, lo cual permite que personal del área de crédito tenga acceso al módulo contable y viceversa. Esta situación vulnera el principio de segregación de funciones, que es uno de los pilares fundamentales del marco conceptual COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013). Este principio establece que ninguna persona debe tener control completo sobre una transacción desde su inicio hasta su ejecución y registro final, ya que ello facilita errores y fraudes sin detección.

En la práctica, esto significa que un analista de crédito podría tanto aprobar un crédito como registrar su asiento contable, eliminando la revisión cruzada entre departamentos y debilitando el control interno. Asimismo, la contabilidad no posee herramientas independientes para verificar la integridad de los saldos contables vinculados con la cartera de créditos, lo que compromete la transparencia del proceso.

El marco COSO (2013) define cinco componentes esenciales para un sistema de control interno eficaz:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo de actividades

En el caso de la Asociación, se identifican debilidades en al menos tres de estos componentes:

- Actividades de control: No existen procedimientos formalizados que aseguren la autorización de cada etapa del proceso de crédito. No se cuenta con matrices de

aprobación, rutas de autorización digital ni límites jerárquicos para distintos montos de crédito.

-Información y comunicación: La información financiera generada por los créditos no es oportuna ni confiable, ya que el proceso contable no está automatizado ni vinculado directamente con los módulos operativos de crédito. Esto dificulta generar reportes periódicos precisos y en tiempo real.

-Monitoreo: No existe un proceso sistemático de revisión independiente, ya que no hay una función activa de auditoría interna que supervise las operaciones de crédito, ni conciliaciones regulares entre las bases de datos operativas y los registros contables.

Otra debilidad crítica es que el proceso de aprobación de créditos no cuenta con un circuito contable integrado que garantice trazabilidad desde el análisis hasta la ejecución y registro. Esto implica que una vez aprobado un crédito por el Comité, el desembolso se realiza por tesorería sin que el asiento contable correspondiente se registre automáticamente o de forma simultánea, lo cual ocasiona desajustes entre la cartera contable y la cartera real. Este desfase provoca errores en los estados financieros y genera incertidumbre respecto al saldo real de cuentas por cobrar, así como a los ingresos por intereses devengados.

Desde el punto de vista contable, la falta de un circuito cerrado de control compromete la fiabilidad de la información financiera, uno de los requisitos básicos de la presentación de estados según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Según la NIIF para PYMES, sección 2.4, “la información debe ser comprensible, relevante, fiable y comparable”, lo que difícilmente puede cumplirse si existen accesos cruzados, datos duplicados o registros que dependen de procesos manuales.

Asimismo, la ausencia de un sistema de alertas, validaciones y revisiones automáticas impide prevenir errores antes de que afecten la información financiera. Un ejemplo concreto es la falta de conciliaciones periódicas automatizadas entre lo desembolsado, lo registrado contablemente y lo recuperado, lo cual genera inconsistencias que solo son detectadas de forma tardía o durante auditorías externas.

Por todo lo anterior, se concluye que el sistema de control interno actual no proporciona las garantías necesarias para la correcta administración del riesgo operativo y contable asociado al otorgamiento de créditos. Es imperativo implementar mejoras sustantivas en la asignación de roles, segregación de funciones, automatización del flujo contable y establecimiento de mecanismos de supervisión permanente. Solo así se podrá cumplir con los principios del buen gobierno corporativo, la transparencia financiera y la confianza de los asociados.

### 4.3 Sistema de control interno aplicable al proceso de créditos

**Tabla 3.** Aplicación del modelo COSO para la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L

Aplicación modelo COSO para la Asociación Solidarista de empleados de Philips SRL		
Ambiente de control		
Aplicación	Descripción	Importancia
Reglamento Interno de Créditos y Ahorros	La asociación cuenta con un reglamento formal aprobado por la Asamblea General o la Junta Directiva, que establece los requisitos, condiciones y límites para el otorgamiento de créditos.	Asegura transparencia, uniformidad en los criterios de aprobación, y reduce la discrecionalidad o favoritismos.
Código de Ética y Conducta para Funcionarios y Directivos	Se establece un código que regula el comportamiento esperado del personal y los miembros de la Junta Directiva, incluyendo la gestión de conflictos de interés y uso adecuado de la información financiera.	Fomenta la integridad y la confianza de los asociados en la administración de sus fondos.
Definición Clara de Roles y Responsabilidades	Se documenta y comunica la estructura organizacional, con funciones bien definidas para quienes solicitan, aprueban y registran operaciones contables	Permite una adecuada separación de funciones, clave para evitar errores o fraudes, y mejora la rendición de cuentas.
Evaluación de Riesgos		
Riesgo de Incobrabilidad de Créditos	Análisis de la probabilidad de que los créditos otorgados no sean recuperados, debido a situaciones como pérdida de empleo, sobreendeudamiento o falta de verificación del historial crediticio.	Permite establecer políticas más rigurosas de aprobación, provisiones contables y seguimiento a la cartera de morosos.
Riesgo por Concentración de Créditos en Pocos Asociados	Identificación del riesgo financiero por tener un porcentaje alto de fondos prestados a un grupo reducido de asociados o a una misma área de trabajo	Evita una exposición desproporcionada si algunos de esos asociados incumplen, afectando la liquidez general de la asociación.
Riesgo de Procesos Manuales y Falta de Digitalización	Riesgo asociado a errores humanos en registros contables o pérdida de información por depender de sistemas manuales o hojas de cálculo	Justifica la implementación de software contable especializado para mejorar la precisión, trazabilidad y eficiencia.
Actividades de Control		
Separación de funciones (segregación de tareas)	Una persona recibe y revisa la solicitud de crédito, otra evalúa y aprueba, y otra distinta registra la operación contablemente	Reduce el riesgo de fraude, error o favoritismo; aumenta la transparencia del proceso crediticio.
Verificación de requisitos antes del desembolso	Se implementa una lista de control con documentos obligatorios: constancia salarial, historial de aportes, capacidad de pago, etc., que debe validarse antes de aprobar y desembolsar el crédito.	Asegura que los préstamos se otorguen según criterios objetivos y bajo menor riesgo de impago.
Conciliaciones contables mensuales	Se realizan conciliaciones mensuales entre los registros contables de créditos, las cobranzas efectivas y los saldos de cartera, detectando diferencias para corregir errores oportunamente.	Mejora la integridad y confiabilidad de la información financiera y evita desajustes o pérdidas contables.
Información y comunicación		
Reportes mensuales de cartera de créditos a la Junta Directiva	Se elabora y presenta un informe mensual que detalla: montos otorgados, saldos pendientes, créditos morosos y provisiones contables.	Facilita la toma de decisiones informadas, el monitoreo del riesgo de cartera y la rendición de cuentas.
Comunicación clara de políticas de crédito a los asociados	Se entregan folletos o circulares, y se publican en canales internos (correo, web, redes) las condiciones, tasas, plazos y requisitos de los préstamos	Evita malentendidos y fomenta la transparencia entre la asociación y sus afiliados.
Uso de software contable con acceso a reportes en tiempo real	La asociación utiliza un sistema que permite registrar operaciones, generar reportes automáticos y compartirlos internamente entre áreas (contabilidad, créditos, auditoría).	Mejora la eficiencia operativa, reduce errores manuales y fortalece la integridad de la información contable.
Supervisión o Monitoreo		
Auditoría interna periódica de la cartera de créditos	Se realiza una revisión trimestral o semestral de los expedientes de crédito, registros contables, provisiones por incobrabilidad y cumplimiento de políticas.	Permite detectar errores, fraudes o desviaciones de las políticas internas y corregirlas a tiempo.
Evaluación de desempeño del sistema contable y de control	Se revisa regularmente si los controles (checklists, autorizaciones, conciliaciones) están funcionando, y se ajustan en función de cambios en el entorno o procesos.	Asegura la mejora continua del sistema de control y adaptación a nuevas necesidades.
Revisión por parte de la Junta de Vigilancia o Comité de Fiscalización	Este órgano independiente supervisa la administración de los fondos, emite informes y puede hacer recomendaciones sobre mejoras en el control financiero.	Refuerza la transparencia y el cumplimiento legal, brindando confianza a los asociados sobre el uso de sus aportes.

Fuente: Elaboración propia, 2025.

La aplicación del modelo COSO en la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L demuestra un cumplimiento sólido, el cual busca establecer un sistema de control interno aplicable al proceso de créditos, que permita minimizar riesgos

financieros, asegurar la integridad de la información contable y facilitar la auditoría interna y externa. Este objetivo se ve reflejado principalmente en varios componentes clave del modelo COSO, tanto en su estructura como en su ejecución práctica.

En primer lugar, el ambiente de control establece bases fundamentales que permiten un registro contable ordenado y objetivo. El reglamento interno de créditos y ahorros, aprobado por la Asamblea General o la Junta Directiva, define claramente los requisitos, condiciones y límites para el otorgamiento de créditos. Esta normativa no solo asegura la transparencia y uniformidad en los criterios de aprobación, sino que también permite una trazabilidad adecuada de cada operación registrada. A esto se suma el código de ética y conducta, que fortalece la integridad de los funcionarios encargados de los registros y reduce significativamente los riesgos de manipulación o fraude contable. Asimismo, la definición clara de roles y responsabilidades garantiza una adecuada segregación de funciones, lo cual es esencial para un proceso contable eficiente y libre de conflictos de interés.

En el área de evaluación de riesgos, se identifican elementos críticos como el riesgo de procesos manuales y la falta de digitalización, los cuales pueden afectar la exactitud y sistematicidad de los registros contables. La incorporación de herramientas tecnológicas y la automatización de procesos ayudan a mitigar estos riesgos, mejorando la precisión, eficiencia y trazabilidad del registro de los créditos otorgados.

Dentro de las actividades de control, destacan prácticas altamente alineadas con el objetivo. La separación de funciones permite distribuir las responsabilidades del proceso crediticio entre distintas personas, reduciendo así el riesgo de errores y favoreciendo la transparencia. La verificación de requisitos antes del desembolso, mediante una lista de control de documentos obligatorios, asegura que cada operación registrada esté debidamente respaldada. Por otro lado, las conciliaciones contables mensuales refuerzan la confiabilidad de los registros al permitir la detección oportuna de errores o discrepancias, contribuyendo directamente a la integridad del sistema contable.

En cuanto al componente de información y comunicación, se observa un esfuerzo continuo por mantener una documentación clara y actualizada del estado de la cartera de créditos. Los reportes mensuales a la Junta Directiva contienen información detallada sobre saldos, montos, provisiones y créditos morosos, lo que facilita un registro contable preciso y el monitoreo permanente de las operaciones. La utilización

de un sistema contable con acceso a reportes en tiempo real es otro punto fundamental, ya que automatiza operaciones, reduce errores manuales y mejora la eficiencia y transparencia del proceso de registro.

Finalmente, el componente de supervisión y monitoreo fortalece el cumplimiento del objetivo a través de mecanismos como la auditoría interna periódica de la cartera de créditos, la evaluación del sistema contable y la revisión por parte de la Junta. Estas acciones permiten detectar desviaciones o debilidades en los procedimientos contables, corregirlas a tiempo y proponer mejoras constantes para garantizar que el registro de las operaciones crediticias sea sistemático, confiable y conforme a las políticas institucionales.

En resumen, la estructura y funcionamiento del modelo COSO en esta asociación reflejan un compromiso claro con la implementación de políticas contables rigurosas, procedimientos bien definidos y controles efectivos, que en conjunto aseguran un registro transparente, ordenado y sistemático de todas las operaciones relacionadas con los créditos otorgados.

#### **4.4 Modelo contable integral y estandarizado que incorpore las políticas, procedimientos y controles definidos, proporcionando información financiera confiable, útil y oportuna para la toma de decisiones estratégicas y operativas.**

A partir de la triangulación de los resultados de los objetivos anteriores, fue posible establecer los lineamientos para el diseño de un modelo contable integral. Este modelo propone una estructura detallada para el tratamiento contable de los créditos otorgados, alineada con los principios de las NIIF para PYMES y con las normativas locales aplicables. El modelo incluye la creación de un plan de cuentas específico para los créditos, con subcuentas destinadas al registro del capital, los intereses devengados, los intereses morosos, las provisiones para incobrabilidad y las recuperaciones judiciales. También incorpora un flujo documentado de los procedimientos, desde la solicitud hasta el cierre del crédito, con los responsables designados en cada etapa.

Asimismo, se plantean mecanismos de control interno, como el registro automático de las operaciones contables a partir de la plataforma de gestión de créditos, la implementación de conciliaciones mensuales entre el sistema de créditos y el sistema contable, y la elaboración de informes de análisis financiero con indicadores claves de desempeño (KPI).

La adopción de este modelo permitirá mejorar la calidad de la información financiera, fortalecer el cumplimiento normativo, minimizar riesgos operativos y dotar a la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L de una herramienta clave para la toma de decisiones informadas y oportunas por parte de su Junta Directiva y sus socios.

Un aspecto crucial para garantizar el buen funcionamiento del modelo contable propuesto en torno al otorgamiento de créditos consiste en establecer flujos de información contable bien definidos, que aseguren el seguimiento y control eficiente de cada etapa del ciclo crediticio. Estos flujos deben contemplar no solo el registro inicial de la operación, sino también su evolución financiera a lo largo del tiempo, desde el desembolso, el devengo de intereses, la recuperación de pagos y, en casos excepcionales, el reconocimiento de pérdidas por incobrabilidad.

Para ello, se requiere un circuito contable automatizado y alineado con las políticas internas, que permita la trazabilidad de cada crédito en sus diferentes fases. En el momento del desembolso, por ejemplo, el flujo debe contemplar la generación automática del asiento contable correspondiente:

- Dr. Cuentas por cobrar a asociados
- Cr. Bancos o Caja

Posteriormente, con el paso del tiempo, el sistema debe registrar de forma periódica los intereses devengados, según el calendario de amortización acordado:

- Dr. Intereses por cobrar
- Cr. Ingresos por intereses

Cuando se efectúan los pagos por parte de los asociados ya sea mediante deducción por planilla o por transferencia directa, el sistema debe registrar el ingreso real:

- Dr. Bancos
- Cr. Cuentas por cobrar / Intereses por cobrar

Finalmente, cuando existan saldos de difícil recuperación, se debe aplicar una provisión para cuentas incobrables, cumpliendo con la prudencia contable y las disposiciones de la Norma Internacional de Información Financiera para PYMES, sección 11:

- Dr. Gasto por incobrables
- Cr. Provisión para cuentas de cobro dudoso

Este flujo de información contable, sistematizado e interconectado permite no solo mantener actualizados los estados financieros de la Asociación, sino también controlar el riesgo crediticio, evaluar la salud de la cartera y tomar decisiones oportunas con base en información fiable.

En complemento a este flujo, es indispensable la implementación de indicadores clave de rendimiento (KPI) que faciliten la evaluación continua del modelo contable propuesto. Estos indicadores deben ofrecer métricas objetivas para medir la eficiencia operativa, el control del riesgo y la calidad de la información financiera generada por el proceso crediticio. Algunos de los KPI sugeridos para la Asociación Solidarista son:

- Índice de morosidad: Porcentaje de créditos vencidos respecto al total de cartera.
- Tasa de recuperación mensual: Monto cobrado vs. monto facturado por créditos en el período.
- Nivel de provisión por incobrables: Porcentaje de créditos provisionados vs. total cartera.
- Tiempo promedio de procesamiento de solicitudes: Desde la recepción de la solicitud hasta el desembolso.
- Exactitud contable de los registros crediticios: Número de errores detectados por auditoría sobre total de registros.
- Cumplimiento del flujo contable establecido: Nivel de automatización del registro contable en relación con las operaciones efectivas.

Estos indicadores permiten monitorear de manera continua el desempeño del sistema, detectar desviaciones o riesgos tempranos y ajustar las políticas contables o los procesos operativos conforme a las necesidades dinámicas de la Asociación y su base de asociados. Además, su uso refuerza la transparencia y fortalece la toma de decisiones basada en evidencia, contribuyendo a una gestión más profesional y eficiente del portafolio crediticio institucional.

**Tabla 4. Mapa de Riesgos**

<b>Riesgo</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto Potencial</b>	<b>Probabilidad</b>	<b>Impacto</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>	<b>Acción de Control Sugerida</b>
<b>1. Falta de segregación de funciones entre crédito y contabilidad</b>	Accesos compartido y falta de perfiles definidos	Manipulación o error en los registros contables sin detección inmediata	Alta	Alto	<b>Crítico</b>	Establecer roles por usuario, limitar accesos al sistema contable, y crear bitácoras de auditoría
<b>2. Errores en el registro contable de los créditos</b>	Procesos manuales y ausencia de automatización	Inexactitud en los estados financieros, diferencias entre cartera operativa y contable	Alta	Alto	<b>Crítico</b>	Automatizar asientos contables al momento del desembolso y cobro; realizar conciliaciones mensuales
<b>3. Morosidad excesiva en la cartera de créditos</b>	Falta de seguimiento y evaluación de riesgo crediticio	Aumento de incobrables, impacto en ingresos y liquidez	Media	Alto	<b>Alto</b>	Implementar alertas automáticas, análisis de riesgo crediticio previo, y seguimiento individualizado

<b>4. Ausencia de provisión para cuentas incobrables</b>	Falta de política contable y criterios definidos	Sobrevaloración de activos y subestimación del riesgo	Media	Alto	<b>Alto</b>	Establecer criterios claros de provisión según NIIF para PYMES; actualizar mensualmente
<b>5. Duplicidad o inconsistencia de datos</b>	Uso de diferentes sistemas no integrados (Excel, contabilidad, planilla)	Pérdida de trazabilidad, dificultad para auditar	Media	Medio	<b>Moderado</b>	Integrar bases de datos o sistemas, estandarizar procesos, y definir responsable de integridad de datos
<b>6. Falta de documentación de respaldo en operaciones de crédito</b>	Ausencia de controles documentales obligatorios	Riesgo legal, dificultad en recuperaciones	Baja	Alto	<b>Moderado</b>	Exigir contratos firmados y documentación mínima obligatoria antes del desembolso
<b>7. Información insuficiente al asociado sobre condiciones del crédito</b>	Deficiencias en comunicación interna	Desconfianza, errores en solicitudes o desistimiento	Alta	Medio	<b>Moderado</b>	Fortalecer canales de comunicación e implementar sesiones de asesoría

						personalizada
<b>8. Acceso indebido o uso no autorizado de la información contable</b>	Falta de controles en los sistemas informáticos	Vulneración de datos, fraudes internos	Media	Alto	<b>Alto</b>	Implementar controles de acceso, contraseñas por nivel de usuario y monitoreo de accesos periódicos
<b>9. Procesos no documentados ni estandarizados</b>	Ausencia de manuales y guías operativas	Variabilidad en criterios, errores frecuentes	Alta	Medio	<b>Alto</b>	Crear y aplicar un manual contable y operativo para el proceso crediticio
<b>10. Falta de indicadores de seguimiento al modelo contable</b>	No se han definido KPI's ni herramienta de control	Dificultad para detectar desviaciones o medir eficacia	Media	Medio	<b>Moderado</b>	Establecer indicadores clave y revisar periódicamente su cumplimiento

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Entre los riesgos críticos, se destaca la falta de segregación de funciones entre crédito y contabilidad, así como los errores en los registros contables por procesos manuales. Ambos aumentan el riesgo de fraudes y errores financieros, por lo que se recomienda establecer roles definidos, limitar accesos y automatizar procesos. También se identificó la alta morosidad, causada por la falta de análisis de riesgo y seguimiento, lo que compromete la liquidez. Se sugiere implementar alertas y evaluaciones previas

a los créditos. Otro riesgo crítico es el acceso no autorizado a la información contable, que requiere controles informáticos más estrictos.

En el nivel alto, se encuentran riesgos como la ausencia de provisión para cuentas incobrables, la duplicidad de datos por sistemas no integrados, y la falta de documentación estandarizada. Estos pueden resolverse con criterios contables claros, integración de sistemas y elaboración de manuales operativos.

Finalmente, entre los riesgos moderados figuran la falta de documentación de respaldo, la desinformación al asociado sobre condiciones del crédito y la ausencia de indicadores de seguimiento. Se recomienda exigir documentación obligatoria, mejorar la comunicación con los asociados y establecer KPI's para evaluar el desempeño contable.

Este mapa permite visualizar dónde están los puntos críticos del proceso y cómo abordarlos de forma estructurada, priorizando la transparencia, el control y la eficiencia organizacional.

Aunado a lo anterior, es importante que se presente un FODA donde se muestran las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que presenta el proceso actual de registro contable en el otorgamiento de créditos en la Asociación Solidarista de Empleados de Philips S.R.L. (ASEPHILIPS) tal y como se muestra seguidamente

**Tabla 5.** FODA del proceso actual

Fortalezas	Debilidades
- Uso de la plataforma digital Codeas que centraliza y facilita el control de créditos.	- Ausencia de formularios oficiales y estandarizados para la solicitud de crédito.
- Reglamento interno bien estructurado que regula líneas de crédito y procedimientos.	- Falta de lineamientos contables específicos para el registro y seguimiento de créditos.
- Cumplimiento del modelo COSO para control interno y reducción de riesgos financieros.	- No existe una guía contable detallada para las diferentes fases del ciclo de crédito.
- Propuesta de modelo contable integral alineado con NIIF para PYMES.	- Posible falta de integración entre el sistema Codeas y el sistema contable general.

- Mecanismos de control como conciliaciones mensuales y reportes con indicadores clave.	- Ausencia de matriz de control interno específica para riesgos contables y financieros.
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
- Creación e implementación de formularios estándar para mejorar la documentación.	- Riesgo de errores y registros incompletos por falta de integración y manuales claros.
- Evaluar y mejorar la plataforma Codeas para automatización y generación de reportes.	- Incremento de morosidad o pérdidas financieras por falta de provisiones y controles.
- Implementación de KPI's para monitorear eficiencia, morosidad y calidad contable.	- Incumplimiento normativo por procesos y documentación insuficiente.
- Desarrollo de matriz de control interno y procedimientos formales para mitigar riesgos.	- Dificultades en la toma de decisiones por falta de información financiera confiable.
- Capacitación del personal en el modelo contable y uso de herramientas digitales.	- Resistencia al cambio durante la implementación de nuevos sistemas y procesos.

Fuente: Elaboración propia, 2025

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Este capítulo presenta las principales conclusiones derivadas del análisis del proceso contable relacionado con el otorgamiento de créditos en la Asociación. A partir de los objetivos específicos planteados, se identificaron debilidades estructurales y operativas que limitan la eficiencia, transparencia y utilidad del registro contable actual. Además, se evidencia la ausencia de políticas, procedimientos y controles internos formales, lo cual incrementa los riesgos financieros y dificulta la toma de decisiones estratégicas basadas en información confiable. Las conclusiones obtenidas permiten proponer recomendaciones concretas dirigidas a las distintas áreas responsables, con el fin de fortalecer la gestión contable, garantizar el cumplimiento normativo y optimizar el proceso integral de otorgamiento de créditos.

### **Conclusiones**

#### **Objetivo 1: Analizar el proceso actual de registro contable en el otorgamiento de créditos**

El proceso contable actual presenta debilidades significativas, especialmente en cuanto a la falta de estandarización en los procedimientos utilizados para registrar operaciones de crédito. Esto implica que distintos colaboradores pueden aplicar criterios distintos, generando inconsistencias en los asientos contables. Asimismo, se evidencian deficiencias en el cumplimiento de la normativa contable vigente, lo que representa un riesgo legal y financiero para la Asociación. Se observaron oportunidades claras de mejora, particularmente en la documentación de los registros, la trazabilidad de las operaciones y la claridad de la información financiera generada. Esta situación afecta negativamente la utilidad y oportunidad de los datos contables, limitando su capacidad para apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas.

#### **Objetivo 2: Diseñar políticas y procedimientos contables específicos**

Actualmente, no existen políticas contables formalmente establecidas que regulen el registro de créditos otorgados, lo que genera una gestión reactiva y poco uniforme. Esta ausencia conlleva a errores frecuentes, duplicación de esfuerzos y falta de transparencia en el proceso contable. La inexistencia de una guía clara también debilita la eficiencia administrativa, ya que no hay criterios definidos que garanticen legalidad, coherencia y control en las operaciones contables relacionadas con los créditos. Esto incrementa el riesgo de tomar decisiones sobre información imprecisa o incompleta.

### **Objetivo 3: Establecer un sistema de control interno aplicable al proceso de créditos**

El análisis reveló que el proceso de otorgamiento y registro de créditos no cuenta con un sistema de control interno formal y documentado. Esto expone a la Asociación a riesgos financieros, errores humanos o posibles irregularidades, debido a la falta de mecanismos para detectar y prevenir situaciones anómalas. La ausencia de procedimientos de revisión, validación y seguimiento complica el trabajo de auditoría, tanto interna como externa, y afecta la confianza en la integridad de los datos contables generados. Es evidente la necesidad de establecer controles que aseguren la transparencia, confiabilidad y cumplimiento normativo del proceso.

### **Objetivo 4: Elaborar un modelo contable integral y estandarizado**

La investigación determinó que es necesario implementar un modelo contable integral que unifique políticas, procedimientos y controles internos en un solo sistema estructurado. Esta carencia impide que la información financiera relacionada con los créditos sea confiable, comprensible y útil para la gestión administrativa y estratégica. Un modelo bien diseñado permitiría sistematizar el registro de operaciones, mejorar la eficiencia, facilitar la rendición de cuentas y apoyar la toma de decisiones fundamentadas, al contar con datos consistentes y disponibles en tiempo real.

### **Recomendaciones:**

#### **Al Departamento Contable**

- Realizar un diagnóstico periódico del proceso contable mediante auditorías internas cada seis meses, utilizando listas de verificación basadas en la normativa contable y entrevistas al personal involucrado.
- Actualizar los procedimientos conforme a las NIIF aplicables, realizando una revisión y ajuste de los manuales contables una vez al año, con apoyo de un contador externo certificado.
- Establecer lineamientos claros para el registro oportuno y correcto de los créditos otorgados mediante una política escrita y aprobada, que se implemente en una capacitación inicial al personal y se revise trimestralmente.

## **A la jefatura financiera**

- Elaborar un manual de políticas contables específicas durante un periodo de tres meses, con participación del departamento financiero, donde se incluyan formatos, flujogramas y responsables por proceso.
- Vigilar que estas políticas estén alineadas con la legislación nacional e internacional a través de una revisión legal y contable antes de su aprobación, con asesoría de un especialista en NIIF y normativa local.
- Validar y aprobar las políticas en una sesión formal de la Junta Directiva, una vez elaborado el manual, idealmente en el cuarto mes del plan, dejando constancia en acta y comunicando oficialmente al personal.

## **Al administrador**

- Implementar un sistema de control interno que contemple revisión de documentos y validación de datos, iniciando con un plan piloto de tres meses, utilizando *software* contable y formatos internos.
- Segregar funciones entre quienes aprueban, registran y ejecutan los créditos, ajustando la estructura organizativa desde el primer mes de implementación, con asignación clara de roles en el manual de funciones.
- Documentar y auditar regularmente los procesos, estableciendo un calendario de auditoría trimestral e integrando *checklists* y bitácoras de control en cada operación contable.
- 

## **Al Departamento de Tecnología y Soporte**

- Diseñar un modelo contable digitalizado en un plazo de 4 a 6 meses, utilizando herramientas como Excel avanzado o *software* contable especializado que unifique todo el ciclo de crédito.

- Incluir herramientas de monitoreo y generación de reportes financieros periódicos, integrando tableros mensuales con indicadores clave, comenzando con pruebas internas desde el quinto mes.
- Evaluar y ajustar el modelo con base en KPI's como morosidad, tiempo de aprobación de créditos y exactitud contable, mediante reuniones de análisis de desempeño cada semestre.

## **CAPÍTULO VI. PROPUESTA**

## **1. Introducción**

La gestión contable eficiente y transparente es un pilar fundamental para el buen funcionamiento de cualquier organización, especialmente en procesos sensibles como el otorgamiento de créditos. En el caso de la Asociación, se han identificado deficiencias importantes en el proceso contable actual, caracterizado por la falta de estandarización, ausencia de políticas formales, procedimientos poco definidos y un sistema de control interno débil o inexistente. Estas debilidades comprometen la calidad de la información financiera, aumentan los riesgos operativos y legales, y dificultan la toma de decisiones estratégicas y operativas basada en datos confiables. Ante este contexto, se propone el diseño e implementación de un modelo de contabilización integral que articule de forma clara y estructurada las políticas contables, los procedimientos específicos, los controles internos y el diagrama del proceso relacionado con el ciclo de otorgamiento de créditos. Esta propuesta tiene como propósito central mejorar la calidad, trazabilidad y utilidad de la información financiera generada, fortaleciendo la eficiencia administrativa, el cumplimiento normativo y la capacidad de respuesta de la organización ante auditorías y procesos de fiscalización.

El modelo propuesto no solo busca resolver los vacíos existentes, sino también convertirse en una herramienta práctica y estratégica para promover una cultura institucional basada en la transparencia, la mejora continua y la rendición de cuentas. Su implementación permitirá unificar criterios, reducir errores, optimizar tiempos y asegurar que cada operación crediticia esté debidamente respaldada por registros contables precisos, coherentes y alineados con las mejores prácticas contables.

### **1. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Proponer un modelo de contabilización que incorpore las políticas, procedimientos y controles definidos, proporcionando información financiera confiable, útil y oportuna para la toma de decisiones estratégicas y operativas

#### **Objetivos específicos**

- Elaborar un manual contable que documente de manera estructurada las prácticas contables relacionadas con el otorgamiento de créditos.
- Definir políticas contables claras y alineadas con la normativa vigente que guíen el registro de las operaciones de crédito.
- Diseñar procedimientos estandarizados que regulen paso a paso el proceso de contabilización, asegurando la coherencia y trazabilidad de la información financiera.
- Construir un diagrama del proceso que represente visualmente el flujo de actividades y responsabilidades involucradas en el ciclo contable del crédito.

## **2. Justificación e importancia**

La propuesta de un modelo contable integral que incluya políticas, procedimientos y controles específicos para el proceso de otorgamiento de créditos es de gran relevancia para la Asociación, dado que responde a una necesidad crítica de estandarización, eficiencia y transparencia en la gestión contable. Actualmente, la ausencia de lineamientos formales genera inconsistencias en los registros, errores frecuentes, duplicación de esfuerzos y debilita la confiabilidad de la información financiera. Esta situación no solo afecta el cumplimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), sino que también limita la capacidad de la administración para tomar decisiones fundamentadas y oportunas.

Desde el punto de vista estratégico, contar con un modelo contable bien definido permitirá alinear la gestión financiera con los objetivos institucionales, optimizando la planificación, el control y la rendición de cuentas. A nivel operativo, la propuesta facilitará la capacitación del personal, reducirá la dependencia de criterios individuales, y mejorará los tiempos de respuesta y la trazabilidad de las operaciones. Además, la incorporación de herramientas visuales como diagramas de flujo y manuales estructurados permitirá una comprensión más clara de los procesos y sus puntos críticos.

En términos financieros, la aplicación de políticas contables coherentes y procedimientos claros contribuirá a minimizar riesgos legales, evitar sanciones regulatorias, y mejorar la calidad de los informes contables y la toma de decisiones

presupuestarias. Asimismo, el establecimiento de un sistema de control interno robusto favorecerá la detección temprana de errores o irregularidades, elevando la confianza en la información contable y fortaleciendo la gobernanza institucional.

En resumen, esta propuesta representa una oportunidad clave para profesionalizar la gestión contable de los créditos otorgados, elevar la eficiencia administrativa, y consolidar una base sólida de información financiera que apoye el crecimiento y sostenibilidad de la Asociación a largo plazo.

### **3. Alcance**

Aplica a todas las áreas involucradas en la solicitud, aprobación, registro, seguimiento y cierre de créditos personales dentro de la Asociación.

### **4. Normativa base**

- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- Normativa tributaria costarricense.
- Marco COSO de control interno.
- Reglamento interno de créditos de la Asociación.

### **5. Desarrollo de la propuesta**

#### **Objetivo 1: Manual contable**

El presente manual tiene como propósito documentar de manera estructurada, coherente y técnica las prácticas contables asociadas al otorgamiento de créditos, tanto nuevos como antiguos. Su elaboración responde a la necesidad de establecer lineamientos claros para el reconocimiento, medición, registro, presentación y control de estas operaciones financieras, en cumplimiento con los principios contables generalmente aceptados y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), especialmente lo establecido en la NIIF 9 sobre instrumentos financieros.

Este manual aplica a todas las operaciones de crédito gestionadas por la organización, sin distinción del tipo de cliente, finalidad del préstamo o antigüedad de la operación. A través de su aplicación, se busca mejorar la trazabilidad, eficiencia, transparencia y consistencia de los registros contables, facilitando además las labores de auditoría interna y externa.

En primer lugar, se adopta como base contable el método de acumulación, de forma que los ingresos y gastos se reconocen cuando ocurren, y no cuando se perciben o pagan. Por tanto, si un cliente formaliza un crédito a mediados de mes y los intereses pactados comienzan a devengarse de inmediato, dichos intereses deben ser reconocidos contablemente dentro del mismo mes calendario, aunque el pago efectivo se realice en fechas posteriores. La moneda funcional utilizada en el registro de las operaciones será el colón costarricense (CRC), salvo disposición contraria en contratos específicos.

El reconocimiento inicial de los créditos se realiza al momento de la formalización del contrato con el cliente, y el monto a registrar será el valor efectivamente desembolsado. Por ejemplo, si se formaliza un préstamo de ₡10.000.000, el asiento contable inicial reconocerá ese importe como una cuenta por cobrar y se reflejará la disminución correspondiente en la cuenta de efectivo. Posteriormente, los créditos se valúan al costo amortizado, utilizando el método del interés efectivo, el cual refleja de manera más precisa el ingreso financiero real derivado del préstamo. Los intereses generados por los créditos se reconocen mensualmente, en función del cronograma pactado con el cliente y conforme al principio de devengo. Así, si en un periodo determinado se devengan ₡100.000 en intereses conforme al cronograma de pagos, dicha cifra se reconoce como ingreso en ese mes, independientemente de cuándo se reciba el efectivo.

Para los créditos nuevos, una vez aprobado el préstamo por el órgano competente, se procede con el desembolso del monto autorizado. Contablemente, esta operación se registra reconociendo una cuenta por cobrar a nombre del cliente y disminuyendo la cuenta correspondiente al efectivo. A partir de este momento, los intereses se devengan mensualmente y se registran como ingresos por devengo, con su respectiva cuenta por cobrar. Por ejemplo, si el crédito se desembolsa en febrero y se pacta el pago de intereses al mes siguiente, los intereses correspondientes al mes de febrero deben quedar reconocidos como ingreso del mes, aun cuando el cliente los cancele en marzo.

En el caso de los créditos antiguos, se realiza una revisión periódica del saldo pendiente, con el fin de verificar su estado (vigente, en mora, reestructurado o castigado). Al recibir pagos, estos se aplican de forma prioritaria a los intereses pendientes y posteriormente al capital, respetando la normativa interna y la legislación aplicable. Si un cliente realiza un pago de ₡150.000, y tiene ₡50.000 pendientes por

intereses y ¢100.000 de capital vencido, la aplicación del pago debe hacerse respetando ese orden de prelación, dejando constancia contable de la reducción correspondiente en cada cuenta.

En cuanto a la reestructuración o refinanciamiento de créditos, estos se tratan como una nueva operación contable, registrando el nuevo crédito con los términos modificados y cancelando contablemente el crédito original, aunque conservando el historial del cliente. Por ejemplo, si un crédito de ¢4.000.000 presenta atrasos prolongados y es reestructurado a un nuevo plazo y tasa de interés, el asiento contable reflejará el reconocimiento de un nuevo crédito por ¢4.000.000 bajo las nuevas condiciones, y simultáneamente se eliminará contablemente el crédito original.

Otro aspecto clave es el tratamiento del deterioro de la cartera crediticia. Para ello, se evalúa trimestralmente el riesgo de incobrabilidad, conforme a los criterios establecidos por la NIIF 9. Cuando, tras el análisis, se determina que un saldo de ¢1.500.000 tiene una probabilidad de incobrabilidad del 40%, se registra una provisión contable de ¢600.000 como gasto, contrarrestado con una provisión pasiva en el pasivo del balance. Este procedimiento permite reflejar adecuadamente el riesgo crediticio y garantizar la presentación razonable de los estados financieros, sin sobrestimar el valor recuperable de los activos.

En los casos de condonación o castigo contable de un crédito, se requiere una autorización expresa del órgano competente. La condonación se aplica únicamente bajo criterios técnicos, jurídicos o sociales previamente establecidos. El castigo contable, por su parte, se registra para depurar la cartera, aunque no implica la eliminación legal del derecho de cobro. Por ejemplo, cuando se decide castigar un saldo vencido de ¢800.000 tras múltiples gestiones de cobro fallidas, se utiliza la provisión previamente registrada para dar de baja la cuenta por cobrar, sin que ello implique renunciar a futuras acciones legales de cobro.

Todos los registros contables deben contar con el respaldo documental correspondiente, incluyendo contratos de crédito, pagarés, cronogramas de pago, comprobantes bancarios y actas de aprobación. Esta documentación debe conservarse por un periodo mínimo de diez años, conforme a la normativa tributaria y de control interno vigente, garantizando así trazabilidad y cumplimiento en caso de revisión o auditoría.

Los distintos actores involucrados en la gestión de los créditos tienen funciones claramente definidas. El Departamento Contable es responsable del registro y control contable de las operaciones; el departamento de crédito debe realizar el análisis técnico, aprobación y seguimiento de los créditos; y la auditoría interna debe verificar periódicamente el cumplimiento de las políticas establecidas, realizando muestreos de operaciones, revisando el respaldo documental y comprobando la consistencia entre los registros contables y las condiciones contractuales.

Este manual será revisado y actualizado anualmente, o cada vez que se presenten cambios relevantes en la normativa contable o legal. Además, se complementará con anexos que incluyan formatos de registro, flujogramas de procesos, criterios de clasificación de riesgo y modelos de provisión, entre otros instrumentos de apoyo para la correcta aplicación del presente documento.

Estos serían los asientos contables que se recomiendan utilizar al implementar este modelo contable:

**1- Otorgamiento del crédito al asociado**

Cuentas por cobrar	***	
Bancos		***

**2- Registro de intereses por devengar**

Intereses por cobrar	****	
Ingresos por intereses		****

**3- Cobro de la cuota mensual**

Banco	****	
Cuenta por cobrar asociados		****
Intereses por cobrar		****

**4- Provisión para cuentas incobrables**

Gasto por incobrables	****	
Provisión para cuentas incobrables		****

**5- Castigo de cuentas incobrables**

Provisión para cuentas incobrables	****	
Cuentas por cobrar a asociados		****

**6- Reversión de provisión**

Banco \*\*\*\*

Recuperación de incobrables \*\*\*\*

Adicionalmente, se podría recomendar usar auxiliares contables por asociado para el seguimiento individual, implementar conciliaciones mensuales entre los registros contables y los sistemas de crédito, establecer políticas claras de tasas de interés plazos y garantías.

## **Objetivo 2: Políticas contables**

Con el fin de garantizar una gestión de crédito eficiente, transparente y alineada con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y la normativa nacional vigente, se establecen las siguientes políticas y procedimientos contables que deben regir el ciclo completo del crédito, desde su solicitud hasta su recuperación o castigo contable. Estas directrices permiten estandarizar procesos, minimizar riesgos, fortalecer los controles internos y asegurar la calidad de la información financiera que sustenta la toma de decisiones en la Asociación.

### **Políticas generales de crédito**

La Asociación debe contar con políticas claras y consistentes que definan a quiénes se les puede otorgar crédito, bajo qué condiciones, por qué montos y con qué garantías. Para ello, se establecen criterios de elegibilidad que deben cumplirse antes de considerar una solicitud. Entre ellos se incluyen la verificación del historial crediticio del solicitante, su capacidad real de pago, la evaluación de sus ingresos y egresos, así como la presentación de garantías cuando sea necesario. Además, se podrá considerar la antigüedad del asociado y su historial previo con la Asociación.

Asimismo, deben establecerse límites de crédito que respondan a un análisis de riesgo razonable, considerando el tipo de crédito solicitado y el perfil financiero del asociado. Los términos de pago como plazos, tasas de interés aplicables, condiciones de cancelación anticipada, penalidades por mora y beneficios por pronto pago deben estar claramente definidos en el contrato y registrados contablemente desde el momento de aprobación del crédito. En caso de ofrecer diferentes tipos de crédito

(personales, vivienda, salud, educación, entre otros), cada modalidad debe contar con políticas específicas que regulen su gestión y control.

### **Procedimientos de evaluación y aprobación**

Todo proceso de otorgamiento de crédito debe iniciar con la presentación de una solicitud formal por parte del asociado, utilizando un formulario estandarizado que incluya información personal, laboral, financiera y documentación de respaldo. Una vez recibida, el personal encargado debe verificar la autenticidad de los documentos y validar la información suministrada por medio de estados financieros, constancias salariales, referencias crediticias internas y externas, y otra documentación pertinente.

Posteriormente, se deberá realizar un análisis técnico y financiero del solicitante, considerando su capacidad de pago, nivel de endeudamiento, estabilidad laboral, y cualquier otro factor cualitativo que pueda incidir en el riesgo de impago. En caso de utilizar modelos de calificación crediticia (scoring), estos deben estar debidamente documentados, validados y actualizados.

La decisión de aprobación del crédito debe tomarse conforme a los niveles de autorización establecidos en la estructura organizativa. Créditos de menor monto podrán ser aprobados por personal operativo o jefaturas, mientras que los montos mayores deben ser analizados y aprobados por el Comité de Crédito o, según corresponda, por la Junta Directiva. La resolución debe quedar documentada por escrito, y la decisión (ya sea aprobación, aprobación condicionada o rechazo) debe ser comunicada formalmente al solicitante.

### **Procedimientos de desembolso y registro contable**

Una vez aprobado el crédito, debe formalizarse mediante la firma de un contrato legalmente vinculante, donde se establezcan con claridad las condiciones pactadas, incluyendo el monto aprobado, el plazo, la tasa de interés, la forma de pago y las garantías ofrecidas.

El desembolso del crédito debe realizarse únicamente cuando toda la documentación esté completa, validada y archivada. El registro contable del crédito se realizará en el

sistema contable institucional, reconociéndose una cuenta por cobrar al asociado y acreditando la salida del dinero desde caja o bancos. Los intereses pactados deberán registrarse como ingresos devengados en función del plazo, reconociendo su ingreso conforme al principio de devengo. Cualquier garantía debe ser registrada y valorada de acuerdo con la normativa vigente.

### **Seguimiento, recuperación y castigo de créditos**

La gestión del crédito no finaliza con el desembolso, ya que es fundamental implementar un sistema de seguimiento que permita monitorear el comportamiento de pago de cada asociado. Este seguimiento debe incluir reportes mensuales que reflejen la antigüedad de saldos, el cumplimiento de los plazos y los niveles de morosidad.

En caso de mora, se activarán procedimientos de cobranza escalonados, que incluyen el envío de recordatorios escritos, llamadas telefónicas, planes de arreglo de pago y, eventualmente, acciones legales cuando corresponda. Cada etapa del proceso de cobranza debe estar documentada y contar con responsables asignados.

Cuando un crédito se considere incobrable, deberá ser castigado contablemente conforme a las políticas de la Asociación y las NIIF. Para ello, se aplicará una metodología de estimación de incobrabilidad, por ejemplo, envejecimiento de cartera o porcentaje sobre saldos vencidos y se constituirá una provisión contable adecuada que refleje la pérdida esperada.

### **Control interno y auditoría**

El proceso de otorgamiento de crédito estará sujeto a un sistema robusto de control interno, que incluya la segregación de funciones entre quienes aprueban, registran y ejecutan las operaciones. Ninguna persona podrá intervenir en más de una etapa crítica del proceso.

Se deberán realizar conciliaciones periódicas entre los registros del sistema de créditos y los libros contables, con el fin de asegurar la integridad de la información y detectar errores o inconsistencias. Además, se programarán auditorías internas y

externas que evalúen el cumplimiento de las políticas contables, la documentación de respaldo y la precisión de los estados financieros.

Las políticas deberán ser revisadas y actualizadas al menos una vez al año, o cuando existan cambios en el entorno regulatorio o en la situación financiera de la Asociación. Toda modificación deberá ser aprobada por la Junta Directiva y comunicada al personal involucrado.

### **Sistema de información contable y reportes**

La Asociación debe contar con un sistema contable que facilite el registro oportuno, seguro y trazable de las operaciones crediticias. Este sistema debe permitir la generación de reportes clave como el envejecimiento de cartera, concentración de crédito por asociado, índices de morosidad y provisión para cuentas incobrables. La integración entre los módulos de crédito y contabilidad es esencial para evitar duplicidades, errores manuales o inconsistencias.

Los reportes financieros generados a partir de este sistema deben utilizarse como insumo para la toma de decisiones gerenciales y deben estar disponibles periódicamente para auditorías y fiscalización por parte de los órganos internos y externos de control.

### **Objetivo 3: Procedimientos estandarizados**

#### **Procedimientos contables específicos**

##### **Solicitud y aprobación:**

Se recibe la solicitud con la documentación requerida. La aprobación se documenta por el Comité de Crédito.

Asiento contable inicial:

- Débito: Cuenta por cobrar a asociados
- Crédito: Caja/Bancos

##### **Registro de pagos parciales:**

Se aplican automáticamente a capital e intereses según el cronograma establecido.

**Cancelaciones anticipadas:**

Se recalcula el interés y se ajusta el asiento de ingresos financieros.

**Conciliación mensual:**

El sistema contable genera reportes de saldos vs. pagos, conciliando la cartera total.

**Créditos morosos:**

Se traslada a cartera vencida y se activa el protocolo de cobro administrativo y contable.

**Sistema de control interno aplicado**

**Ambiente de Control**

- La Junta Directiva y la Gerencia fomentan la ética, integridad y competencia profesional.
- Existe una estructura organizacional clara con líneas de responsabilidad bien definidas.
- Se establecen políticas de contratación, evaluación de desempeño y desarrollo del personal.

**Evaluación de Riesgos**

- Se identifican los riesgos inherentes al proceso crediticio (morosidad, documentación incompleta, errores de registro).
- Se evalúan riesgos externos como cambios regulatorios, entorno económico o tecnológico.
- Se diseñan planes de mitigación para los riesgos identificados.

**Actividades de Control**

- Segregación de funciones en cada etapa del proceso (aprobación, desembolso, registro).
- Revisión de documentos y verificación de requisitos antes del desembolso.
- Autorizaciones por niveles según el monto solicitado.
- Validaciones automáticas en el sistema contable y Codeas.

### **Información y Comunicación**

- Se establece un flujo claro y oportuno de información entre áreas involucradas.
- El sistema genera reportes financieros, de cartera y de morosidad accesibles a los responsables.
- Se comunica periódicamente a los usuarios sobre cambios en políticas o procedimientos.

### **Monitoreo**

- Se realizan auditorías internas periódicas para revisar el cumplimiento del manual.
- Se documentan hallazgos y se implementan acciones correctivas.
- La Junta Directiva supervisa la ejecución y efectividad del sistema de control interno.

### **Controles y Alertas del Sistema**

- Alertas automáticas por:
  - Documentos faltantes
  - Créditos duplicados
  - Morosidad >30 días
  - Pagos vencidos
- **Indicadores clave:**
  - % de créditos con documentación completa
  - % de morosidad mensual
  - Tiempo promedio de aprobación y registro contable
  - Tasa de errores detectados en auditorías

### **Evaluación y Mejora Continua**

- Revisión anual del manual o ante reformas regulatorias.
- Proceso de actualización por comité técnico contable.
- Registro de hallazgos y plan de mejora por cada caso identificado.

### **Objetivo 4: Diagrama del proceso**

A continuación se muestra el flujograma del proceso contable de créditos

**Figura 14. Diagrama básico del proceso**



Fuente: Elaboración propia, 2025.

El proceso de gestión contable y administrativa de los créditos otorgados por la organización se desarrolla a través de un ciclo estructurado que inicia con la solicitud formal del crédito y culmina con el cierre definitivo de la operación. Este ciclo incluye varias etapas interrelacionadas que garantizan el control, la trazabilidad y la adecuada contabilización de cada préstamo otorgado.

Todo comienza con la presentación de la solicitud por parte del cliente, quien debe aportar la documentación requerida para su análisis. Esta información es sometida a

un proceso de revisión documental en el que se valida la integridad, autenticidad y suficiencia de los datos presentados. En esta etapa, se verifica también la capacidad de pago del solicitante, su historial crediticio, y el cumplimiento de los requisitos establecidos por la entidad.

Posteriormente, la solicitud es evaluada por el órgano competente, que puede ser un comité de crédito o la jefatura correspondiente, quien determina si se aprueba o rechaza el financiamiento. En caso de ser aprobado, se definen las condiciones del crédito, como el monto a financiar, el plazo de pago, la tasa de interés y las garantías asociadas.

Una vez otorgada la aprobación, se procede con el registro contable del crédito. Este se realiza en el sistema financiero de la entidad, reconociendo el crédito como una cuenta por cobrar a nombre del cliente y registrando, bajo el método de acumulación, los compromisos asumidos tanto por el deudor como por la organización. La contabilización se efectúa conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), específicamente lo indicado en la NIIF 9 sobre instrumentos financieros.

Seguidamente, se realiza el desembolso del monto autorizado mediante el medio de pago acordado, que usualmente es una transferencia bancaria. En este momento, se reduce el efectivo de la entidad y se confirma la activación del crédito en los estados financieros.

A partir del desembolso, inicia la etapa de seguimiento y registro de pagos. Durante este periodo, se supervisa el cumplimiento del cronograma de pagos establecido y se registran contablemente los abonos realizados por el cliente, aplicando primero a los intereses devengados y luego al capital, según lo estipulado por la normativa interna. Este seguimiento es clave para identificar atrasos, analizar el comportamiento del crédito y, en caso necesario, tomar medidas preventivas o correctivas.

De forma periódica, se realiza la conciliación entre los registros internos y los movimientos bancarios o del sistema de gestión crediticia. Además, se elaboran reportes que reflejan el estado de la cartera crediticia, los niveles de morosidad, la composición de las provisiones por deterioro y otros indicadores relevantes para la toma de decisiones y la supervisión contable y financiera.

Finalmente, el proceso culmina con el cierre del crédito, el cual ocurre cuando el cliente ha cumplido con la totalidad del pago pactado o cuando, en situaciones excepcionales, se aplica una condonación o un castigo contable debidamente

autorizado. En este punto, se registran los asientos contables finales, se actualizan los sistemas internos y se archiva la documentación de respaldo por el plazo establecido en la normativa vigente.

### **Controles y alertas del sistema**

Dentro del sistema de gestión contable de créditos, se han incorporado mecanismos automatizados de control y generación de alertas, los cuales permiten garantizar la integridad de la información, prevenir errores y facilitar una acción oportuna ante eventos críticos.

### **Alertas automáticas del sistema**

El sistema emite alertas automáticas en diversas circunstancias que requieren atención inmediata. Estas alertas se activan cuando se detecta la ausencia de documentos requeridos en un expediente de crédito, cuando se identifica un crédito duplicado registrado bajo los mismos datos del cliente, o bien cuando una operación presenta una morosidad superior a los treinta días calendario. Además, se generan notificaciones en los casos en que existan pagos vencidos que no hayan sido registrados en la fecha correspondiente. Estas herramientas de alerta contribuyen a una gestión más eficaz y preventiva de la cartera crediticia.

### **Indicadores clave de desempeño (KPI's)**

Complementariamente, se han definido indicadores clave de desempeño que permiten monitorear la eficiencia y cumplimiento del proceso de gestión crediticia. Entre los indicadores más relevantes se incluye el porcentaje de créditos con documentación completa al momento de su formalización, así como el porcentaje mensual de morosidad, el cual permite identificar tendencias de incumplimiento. También se mide el tiempo promedio de aprobación de un crédito desde su solicitud, y el tiempo promedio que transcurre entre el desembolso y su registro contable. Finalmente, se monitorea la tasa de errores detectados en las auditorías internas, como reflejo del nivel de control y exactitud en la ejecución de los procedimientos contables.

### **Evaluación y mejora continua del modelo**

Para garantizar que el manual contable mantenga su vigencia técnica, legal y operativa, se ha establecido un proceso formal de evaluación y mejora continua que permite su revisión y actualización de forma sistemática.

#### **Frecuencia de revisión del manual**

La revisión del manual se debe realizar, al menos, una vez al año. Sin embargo, si se presentan reformas regulatorias o cambios relevantes en las normativas contables nacionales o internacionales, se procederá con su actualización de manera inmediata, con el objetivo de mantener su conformidad legal y su aplicabilidad efectiva.

#### **Proceso de actualización**

El proceso de actualización inicia con la elaboración de una propuesta técnica por parte del comité contable, que analiza las áreas que requieren ajuste. Esta propuesta se somete a la consideración y aprobación de la Junta Directiva, como órgano rector. Una vez que las modificaciones son aprobadas, se procede con la comunicación oficial de los cambios a todos los usuarios del proceso, garantizando su correcta implementación en cada unidad operativa.

#### **Registro de hallazgos y planes de mejora**

Como parte de los mecanismos de mejora continua, todo error, inconsistencia o debilidad identificada en el sistema de gestión de créditos debe ser debidamente documentado y archivado. Este registro incluye tanto hallazgos derivados de auditorías internas como aquellos detectados por los usuarios en la operación diaria. Para cada caso relevante, se elabora un plan de mejora que define acciones correctivas específicas, responsables designados y plazos de ejecución. Este enfoque permite fortalecer continuamente los controles internos y elevar los estándares de eficiencia, calidad y transparencia del proceso contable.

#### **Plan de acción para la implementación del manual contable de créditos**

Con el objetivo de asegurar una implementación ordenada, eficiente y coordinada del manual contable para la gestión de créditos, se establece el siguiente plan de acción. Este plan detalla las actividades clave a ejecutar, los responsables asignados para cada tarea y el tiempo estimado de implementación. Su aplicación permitirá garantizar el cumplimiento de los procedimientos definidos, la correcta configuración del sistema de alertas, la adopción de indicadores de seguimiento y el fortalecimiento de los mecanismos de mejora continua

**Tabla 6. Plan de acción para la implementación de la propuesta.**

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo de implementación</b>
Revisión final y aprobación del manual contable por Junta Directiva	Comité técnico contable / Junta Directiva	Semana 1
Capacitación interna sobre el contenido del manual a todo el personal involucrado	Departamento de Contabilidad / Recursos Humanos	Semana 2
Configuración de alertas automáticas en el sistema (documentos, morosidad, duplicados)	Departamento de TI / Contabilidad	Semanas 2 y 3
Implementación de los indicadores clave (KPI's) en el sistema de monitoreo	Departamento de Contabilidad / TI	Semana 3
Diseño e implementación del registro de hallazgos y plan de mejora	Auditoría Interna / Contabilidad	Semana 4
Comunicación oficial del manual y procedimientos actualizados	Dirección General	Semana 4
Revisión de cumplimiento y primera auditoría de aplicación	Auditoría Interna	Semana 6
Ajustes y mejoras derivadas del primer monitoreo	Comité Técnico Contable	Semana 7

Fuente: Elaboración propia, 2025.

La ejecución de la propuesta presentada no representa costos adicionales para la organización, ya que se emplearán las herramientas existentes actualmente dentro de la organización. No obstante, se prevé la necesidad de capacitaciones específicas conforme se avance en distintas etapas, con el fin de asegurar la correcta adopción y la optimización del proceso.



## **CAPÍTULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS**

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1984). Ley de Asociaciones Solidaristas, Ley n.º 6970. Publicada en *La Gaceta* n.º 241 del 17 de diciembre de 1984. <https://www.asanetcr.com>

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1992). Ley n.º 7293, Ley reguladora de exoneraciones vigentes, derogatorias y excepciones. Publicada en *La Gaceta* n.º 234 del 4 de diciembre de 1992.

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1994). Ley de Usura, Ley n.º 7472. Publicada en *La Gaceta* n.º 192 del 13 de octubre de 1994. <https://www.pgrweb.go.cr>

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1995). Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley n.º 7558. Publicada en *La Gaceta* n.º 211 del 9 de noviembre de 1995. <https://www.pgrweb.go.cr>

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2000). Ley de Protección al Trabajador, Ley n.º 7983. Publicada en *La Gaceta* n.º 47 del 8 de marzo de 2000. <https://www.pgrweb.go.cr>

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2018). Ley n.º 9635, Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas. Publicada en *La Gaceta* n.º 74 del 2 de mayo de 2018. <https://www.pgrweb.go.cr>

ASEPHILIPS. (2025). Quiénes somos. <https://asephilips.com/quienes.php>

Asociación Internacional de Supervisores de Bancos. (2021). Gestión de riesgo crediticio en entidades financieras. <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material>

Asociación Solidarista ASADEM. (2023, 31 de octubre). Reglamento de Crédito. <https://www.asanetcr.com/Documentos/ReglamentoCreditoNov23.pdf>

- Asociación Solidarista ASDECITI. (2023, agosto). Reglamento de Crédito.  
[https://asdeciti.com/wp-content/uploads/2023/08/Reglamento-de-Credito\\_23.pdf](https://asdeciti.com/wp-content/uploads/2023/08/Reglamento-de-Credito_23.pdf)
- Asociación Solidarista ASOREN. (2023, febrero). Reglamento de crédito.  
[https://asoren.co.cr/wp-content/uploads/2023/02/REGLAMENTO\\_DE\\_CREDITO\\_2023.pdf](https://asoren.co.cr/wp-content/uploads/2023/02/REGLAMENTO_DE_CREDITO_2023.pdf)
- Asociación Solidarista ASOTELETICA. (2024). Reglamento de crédito.  
<https://www.asoteletica.com/admin/uploads/REGLAMENTO%20CR%C3%89DITO%202024.pdf>
- Banco Central de Costa Rica. (2023). Boletín sobre endeudamiento responsable y educación financiera. <https://www.bccr.fi.cr>
- Banco Central de Costa Rica. (2023). Informe de estabilidad financiera 2023.  
<https://www.bccr.fi.cr/documents/estadisticas/estabilidad-financiera-2023.pdf>
- Banco Central de Costa Rica. (2025). Tasas de interés de referencia.  
<https://www.bccr.fi.cr>
- Barrantes, R. (2014). *Investigación: Un camino al conocimiento*. Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Pearson Educación.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2007). *Investigación cualitativa en educación: Un enfoque de métodos múltiples* (4ª ed.). Pearson.
- Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (2013). Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES. <https://www.ccpa.or.cr>

Consortium Legal. (2025, mayo 29). Límites a las tasas de interés para operaciones de crédito en Costa Rica. <https://consortiumlegal.com/2025/05/29/limites-a-las-tasas-de-interes-para-operaciones-de-credito-en-costa-rica>

Contraloría General de la República. (2020). Informe sobre organizaciones no supervisadas que captan recursos del público. <https://www.cgr.go.cr>

Convenio Colegio de Abogados–Universidad de Costa Rica. (s. f.). La hipoteca y las obligaciones solidarias. Centro de Información Jurídica en Línea.

Creswell, J. W. (2012). *Diseño de investigación: Enfoques cualitativo, cuantitativo y mixto* (4ª ed.). Pearson.

Decreto Ejecutivo n.º 28452-MTSS. (s. f.). <https://www.mtss.go.cr>

Diccionario del Poder Judicial de Costa Rica. (s. f.). Crédito prendario. <https://diccionariosusual.poder-judicial.go.cr/index.php/diccionario/cr%C3%A9dito-prendario>

Dirección General de Tributación. (2018). Guía de aplicación contable y fiscal bajo NIIF. Ministerio de Hacienda. <https://www.hacienda.go.cr>

Dirección General de Tributación. (2018). Guía sobre la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas. <https://www.hacienda.go.cr>

Dirección General de Tributación. (2020). Oficio DGT-546-2020. Ministerio de Hacienda, Costa Rica.

Estudios en Derecho Civil. (s. f.). Hipoteca legal e hipotecaria. Scribd. <https://www.scribd.com/document/392112527/Hipoteca-Legal-e-Hipotecaria>

Fink, A. (2003). *Cómo hacer encuestas* (4ª ed.). Editorial Paidós.

- Fitch Ratings. (2022). Evaluación y gestión del riesgo de crédito en cooperativas y asociaciones solidaristas. <https://www.fitchratings.com/research/cooperativas-riesgo-credito>
- González, M., & Ureña, F. (2022). *Garantías reales en el financiamiento cooperativo y solidarista*. Editorial Investigativa UNED.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- International Accounting Standards Board (IASB). (2022). IFRS for SMEs Standard. <https://www.ifrs.org>
- Morales, L., & Rodríguez, J. (2020). *Educación financiera básica para trabajadores*. Fundación EduFin.
- Préstamo Hipotecario PDF. (s. f.). Garantía real e hipoteca. Scribd. <https://es.scribd.com/document/432202107/Garantias-Reales>
- Registro Nacional de Costa Rica. (s. f.). Registro de asociaciones. <https://www.rnpdigital.com>
- Scotiabank Perú. (2025). ¿Qué es la amortización de un préstamo? <https://www.scotiabank.com.pe/blog/que-es-amortizacion-de-prestamo>
- Suárez, C. (2019). *Gestión de riesgos en organizaciones solidaristas*. Editorial Universidad Fidélitas.
- Superintendencia de Pensiones (SUPEN). (s. f.). Fondo de Capitalización Laboral (FCL). <https://www.supen.fi.cr>

Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). (s. f.). Normativa de tasas de interés. <https://www.sugef.go.cr>

Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). (s. f.). Marco regulatorio y funciones. <https://www.sugef.fi.cr>

Superintendencia General de Entidades Financieras. (2024). Normativa sobre clasificación de cartera crediticia y morosidad.

<https://www.sugef.fi.cr/normativas/cartera-morosa>

Vargas, A. (2021). *Manual de asociaciones solidaristas en Costa Rica*. Asociación Solidarista de Empleados del ICE.

## **Anexos**

### **Cuestionario aplicado**

1. ¿Conoce usted las líneas de crédito que ofrece nuestra asociación solidarista?

No

Si

2. ¿Ha utilizado alguna vez una línea de crédito ofrecida por nuestra asociación?

No

Si

3. ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento sobre los requisitos para solicitar una línea de crédito?

Muy bajo

Bajo

Medio

Alto

Muy alto

4. ¿Cómo se enteró de las líneas de crédito que ofrecemos?

Boletines informativos

Página web de la asociación

Recomendación de otro asociado

Redes sociales

5. ¿Considera que la información proporcionada sobre las líneas de crédito es clara y suficiente?

No

Si

6. ¿Qué aspectos considera que podrían mejorarse en la información proporcionada sobre las líneas de crédito?

Claridad de los requisitos  
Detalles sobre las tasas de interés  
Plazos de pago  
Procedimiento de solicitud

7. ¿Le gustaría recibir más información o asesoría personalizada sobre las líneas de crédito?

No

Si

8. ¿Haría uso de una línea de crédito para compra de vivienda o vehículo?

No

Si

<b>Dato</b>	<b>Información</b>
Nombre completo	_____
Cédula	_____
Fecha de nacimiento	___ / ___ / _____
Número de teléfono	_____
Correo electrónico	_____
Fecha de ingreso a la empresa	___ / ___ / _____
Departamento o área	_____
Tipo de contrato	<input type="checkbox"/> Indefinido <input type="checkbox"/> Plazo fijo <input type="checkbox"/> Temporal
Estado civil	<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/> Otro: _____

<b>Dato</b>	<b>Información</b>
Monto solicitado	₪ _____
Plazo solicitado (en meses)	_____
Motivo del crédito	_____
Fecha de solicitud	___ / ___ / _____
Tipo de crédito solicitado	<input type="checkbox"/> Personal <input type="checkbox"/> Vivienda <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Otro: _____
Situación financiera del solicitante	_____

<b>Concepto</b>	<b>Monto mensual (₪)</b>
Ingreso bruto	_____
Deducciones legales	_____
Cuotas con otras entidades	_____
Otros ingresos	_____
Total ingreso neto	_____
Cuota mensual estimada del crédito	_____
Documentación aportada	

Documento	Presentado	Observaciones
<input type="checkbox"/> Solicitud firmada	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
<input type="checkbox"/> Constancia salarial actualizada	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
<input type="checkbox"/> Copia de cédula vigente	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
<input type="checkbox"/> Comprobantes de otros ingresos	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
<input type="checkbox"/> Estados de cuenta o deudas vigentes	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____

Evaluación del riesgo

Criterio	Evaluación
Antigüedad laboral	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Estabilidad contractual	<input type="checkbox"/> Estable <input type="checkbox"/> Inestable
Capacidad de pago	<input type="checkbox"/> Aprobada <input type="checkbox"/> Ajustada <input type="checkbox"/> Riesgosa
Historial crediticio interno	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
Historial de morosidad	<input type="checkbox"/> No tiene <input type="checkbox"/> Leve <input type="checkbox"/> Grave
Riesgo general del crédito	<input type="checkbox"/> Bajo <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Alto

**Decisión:**

- Aprobado
- Aprobado con condiciones
- Rechazado

**Observaciones o condiciones:**

---



---



---