



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE BREÑA 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autores:

Astorga Bossio de Arce Silvia Rita

Estrada Flores Jeanneth Monica

Asesor:

Mg. CPC. Tufiño Blas Emma Gladis

Lima - Perú

2019

## DEDICATORIA

A Dios, por guiarme y cuidarme en cada paso que doy a lo largo de mi vida. A mis hijas, Dayana y Kiara, por su paciencia en cada momento en los que no pude estar con ustedes.

A José, mi esposo por su apoyo incondicional, por cada palabra de aliento y fortaleza, por su amor y paciencia. E indiscutiblemente a mis padres porque todo lo que he logrado en mi vida se los debo a ellos. Los amo.

Silvia Rita Astorga Bossio de Arce

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial e importante de mi vida. A mi Madre por su apoyo incondicional, su fuerza y sus consejos que fueron fundamentales a lo largo de este tiempo y me permitieron llegar a cada meta trazada. A mi hijo Fabiano por ser mi más grande motivación y brindarme su amor en todo momento.

Jeanneth Monica Estrada Flores

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por acompañarnos en los momentos  
buenos y difíciles de este camino, brindándonos  
fortaleza, sabiduría y salud para seguir adelante.

A la CPC. Linda Pongo Alva, docente de la  
Universidad Privada del Norte, quien a lo largo  
de nuestra carrera nos acompañó con sus  
conocimientos, metodologías y exigencias, hizo  
de esta carrera una verdadera aventura. Gracias  
por sus sabios consejos dentro y fuera del aula.

A la CPC. Emma Tufiño Blas por su apoyo,  
consejos y asesoría en este trabajo de  
investigación.

Las graduadas

## Tabla de contenidos

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Formulación del problema .....	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas específicos .....	15
1.3. Objetivos .....	16
1.3.1. Objetivo general .....	16
1.3.1.1. Objetivos Específicos .....	16
1.4. Marco teóricos.....	16
1.4.1. Antecedentes .....	16
1.4.1.1. A Nivel Internacional .....	17
1.4.1.2. A Nivel Local .....	22
1.5. Bases teóricas .....	26
1.5.1. Control Interno .....	26

1.5.1.1. Definición .....	26
1.5.1.2. Objetivos del Control Interno .....	27
1.5.1.3. Relación entre Objetivo y Componentes del Control Interno .....	27
<i>Fuente: Mantilla 2018</i> .....	28
1.5.1.4. Importancia: .....	28
1.5.1.5. COSO.....	29
1.5.1.6. Control Interno – Marco Integrado COSO III .....	29
1.5.1.7. Componentes del Control Interno.....	29
1.5.2. Cuentas por Cobrar .....	35
1.5.2.1. Definición .....	35
1.5.2.2. Clasificación .....	36
1.5.2.3. Políticas de créditos .....	37
1.5.2.4. Condiciones del crédito .....	37
1.5.2.5. Tipos de Créditos .....	38
1.5.2.6. Concepto de cobranza.....	38
1.5.2.7. Políticas de cobranza .....	39
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	41
2.1. Operacionalización de Variables.....	41
2.2. Diseño de Investigación: .....	42
2.3. Unidad del estudio.....	42
2.4. Población.....	43
2.5. Muestra.....	43
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	43

2.7. Procedimiento .....	44
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	46
3.1 Descripción general de la unidad de estudio.....	46
3.2 Resultados de las encuestas.....	47
3.3 Propuesta.....	60
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	66
REFERENCIAS.....	72
ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	74
ANEXO 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTO .....	75
ANEXO 3 VALIDACION DE INSTRUMENTO .....	76
ANEXO 4 SOLICITUD Y RESPUESTA - MUNICIPALIDAD DE BREÑA.....	79
ANEXO 5 FOTOS REALIZANDO LA ENCUESTA EN LOS 6 HOTELES DEL DISTRITO DE BREÑA.....	82
ANEXO 6 TARJETAS DE PRESENTACIONES DE LOS HOTELES .....	88
ANEXO 7 FICHA RUC DE LOS HOTELES.....	89
ANEXO 8 CUESTIONARIO .....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	41
Tabla 2 .....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> .....	27
Figura 2 .....	28
Figura 3 .....	30

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: En esta empresa se posee documentación sobre los principios de integridad y valores éticos para mejorar los controles internos.....	47
Gráfico 2: La selección de personal está basada en capacidades y habilidades para mejorar el área de cuentas por cobrar.....	47
Gráfico 3: Los trabajadores cumplen con las exigencias designadas, para el cumplimiento de los objetivos.....	48
Gráfico 4: Para el cumplimiento de los objetivos, el responsable del área realiza una constante supervisión.....	49
Gráfico 5: Para el cumplimiento de los objetivos, se realiza una constante capacitación a los trabajadores del área para un mejor desempeño de sus funciones.....	50
Gráfico 6: Para aprobar créditos a sus clientes, la empresa primero evalúa sus récords crediticios.....	50
Gráfico 7: La empresa otorga créditos a corto plazo siguiendo el procedimiento de evaluación para ampliar la cartera de clientes.....	51
Gráfico 8: La empresa se apoya con una adecuada herramienta de software, para el control del vencimiento de deudas por cobrar.....	51
Gráfico 9: Se suspende el crédito a los clientes morosos hasta la misma cancelación de la deuda total para evitar pérdidas a la empresa.....	52
Gráfico 10: Se revisa periódicamente los créditos vencidos y se examina la falta de pago para iniciar el procedimiento de recuperación de cobranza.....	53

Gráfico 11: La empresa brinda anticipos a sus empleados, siguiendo un compromiso de pago por escrito, para efectuar los descuentos automáticos en la siguiente remuneración. ....	53
Gráfico 12: Para el control y análisis de las cobranzas se emiten reportes diarios.....	54
Gráfico 13: <i>Las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo a la antigüedad del retraso, para un mejor control de los cobros.</i> .....	54
Gráfico 14: Se cuenta con procedimientos relacionados con la persecución de deuda vencida...	55
Gráfico 15: El gerente del hotel comunica de manera pertinente y oportuna la información a los trabajadores para el cumplimiento de sus responsabilidades.....	56
Gráfico 16: El administrador valida que las cuentas por cobrar se encuentren debidamente documentadas y registradas. ....	56
Gráfico 17: El administrador exige al encargado de caja la presentación de un informe de ingresos obtenidos en cada mes. ....	57
Gráfico 18: <i>La comunicación de las deficiencias de control interno se efectúa de forma oportuna para que se apliquen las medidas correctivas.</i> .....	58
Gráfico 19: <i>Para un mejor control de las cuentas por cobrar, se aplican todos los procesos de manera correcta bajo el control de la Gerencia.</i> .....	58
Gráfico 20: Se toman las acciones adecuadas para corregir las diferencias encontradas al otorgamiento del crédito. ....	59
Gráfico 21: La empresa evalúa que los componentes de control interno están presentes y funcionan adecuadamente en el área de cuentas por cobrar. ....	60

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata sobre el Control Interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el Distrito de Breña, 2019. El objetivo general busca determinar cómo están compuestos los procedimientos de control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el Distrito de Breña.

Para esta investigación ha sido necesario recurrir a los cinco componentes del control interno (COSO III) como método de evaluación en las cuentas por cobrar. Para este caso se realizó una investigación de campo. El instrumento utilizado para este trabajo de investigación ha sido validado por juicio de expertos. La población está conformada por los trabajadores de los hoteles del distrito de Breña. En la investigación se utilizó un cuestionario de gestión de Control Interno el cual consta de 21 preguntas, acerca del control interno de cuentas por cobrar.

Todo esto nos ha permitido determinar una ausencia de procedimientos eficientes y eficaces que pudieran permitir una gestión satisfactoria. Se detectó que se aplican controles deficientes, las empresas no cuentan con políticas de cobranza, no se cobra intereses moratorios, no se realiza evaluación crediticia a los clientes, se otorgan anticipos a los trabajadores sin ningún procedimiento y por consiguiente no existen controles de carácter preventivo que verifique el cumplimiento de los objetivos de las empresas. Por lo tanto, se necesita de una herramienta que ayude a mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión de las empresas, tales como procedimientos de créditos y cobranzas al personal y clientes.

**Palabras clave:** Control interno, cuentas por cobrar.

## ABSTRACT

This research paper deals with the Internal Control of accounts receivable in companies of the hotel sector in the District of Breña, 2019. The general objective seeks to determine how the internal control procedures of accounts receivable in companies in the sector are composed. Hotel in the Breña District.

For this investigation it has been necessary to resort to the five components of internal control (COSO III) as an evaluation method in accounts receivable. For this case a field investigation was carried out. The instrument used for this research work has been validated by expert judgment. The population is made up of hotel workers in the Breña district. In the investigation, an Internal Control Management questionnaire was used which consists of 21 questions, about the internal control of accounts receivable.

All this has allowed us to determine an absence of efficient and effective procedures that could allow satisfactory management. It was found that poor controls are applied, companies do not have collection policies, no default interest is charged, no credit assessment is made to customers, advances are granted to workers without any procedure and therefore there are no preventive controls that verifies the fulfillment of the objectives of the companies. Therefore, a tool is needed to help improve the efficiency and effectiveness in the management of companies, such as credit procedures and collections for staff and customers.

Keywords: Internal control, accounts receivable.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El control interno es una herramienta que permite a las empresas un control eficiente de sus operaciones, al respecto (Estupiñan Gaitan, 2015) señala que “El control interno es definido en forma amplia como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una Entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos” (p. 33), a pesar de la importancia que ésta tiene, son pocas las empresas que han implementado un plan de control interno adecuado, que permita el registro, evaluación y supervisión en forma eficiente.

En el Perú usualmente las pequeñas, medianas y microempresas en su mayoría no cuentan con un sistema de control bien definidos, donde los objetivos, misión y visión de la empresa se encuentren por escrito, se solucionan problemas a medida que aparecen, creando áreas y puestos conformen surjan las necesidades. Todo esto puede llevar a que se presenten situaciones inesperadas y con un impacto financiero negativo, dichas situaciones podrían ser prevenidas implementando el control interno con anticipación.

De igual modo, Ramón Ruffner (2014) señala que, la preocupación que existe en las empresas privadas, es el manejo del control interno ya que últimamente se ha visto una gran cantidad de grandes y mediana empresas que ya no están, ya sea porque quebraron, otras están en reestructuración y otras que se declaran insolventes. Ante esto, se plantea la interrogante de que si estos hechos no son previsibles. Por ello, señala la importancia que tiene el control interno a efectos que pueda permitir que la empresa subsista y se desarrolle.

Se podría pensar que esto no se aplica a la micro o pequeña empresa, y ya hemos visto que el tamaño de la empresa no es un factor que defina la importancia o existencia del sistema de control. Al respecto, el Marco Integrado de COSO 2013 señala que “éste es aplicable a todas las entidades: grandes, medianas, pequeñas empresas, con ánimo de lucro y sin él, así como organismos públicos. Sin embargo, cada organización puede optar por implementar el control interno de manera distinta. El sistema de control interno de una entidad de pequeña dimensión podría ser menos formal y estructurado, y aun así ser un sistema de control interno efectivo”.

(p.2)

Más aún si se tiene en cuenta que de acuerdo a lo que informa el Ministerio de la Producción en su portal web, en el Perú las Micro Pequeña y Mediana empresas (Mipyme) representan el 99.5% del total de las empresas formales en la economía peruana de lo cual el 96.5% son micro empresas, 0.1% son pequeñas y el 2.9% mediana.

De acuerdo al párrafo precedente relacionado con el control interno referido al área de cuentas por cobrar materia de nuestra investigación, es importante que toda empresa independientemente de su tamaño, realice procedimientos con el objetivo de garantizar que sus cuentas por cobrar se encuentren libre de errores o manipulación, actualizadas y debidamente registradas ya que la inadecuada administración de las cuentas por cobrar puede provocar problemas financieros a la empresa y que los dueños tomen decisiones en base a información errada o imprecisa.

En nuestra investigación hemos podido observar que las empresas del sector hotelero del Distrito de Breña, a pesar que otorgan créditos a corto plazo, no cuentan con un sistema de control interno de cuentas por cobrar que les permita minimizar el riesgo de incobrabilidad, las

funciones del personal no están bien definidas, en la mayoría de casos el personal realiza una doble función, ya que el encargado de otorgar el crédito es el mismo que se encarga de la cobranza, la mayoría de empresas de este sector no cuenta con un Manual de Organización y Funciones, no existen políticas o procedimientos para el otorgamiento de créditos ni procedimientos de recuperación del mismo, las disposiciones e indicaciones de la administración hacia el personal son de manera verbal, no se realiza una correcta evaluación crediticia a los clientes, a los trabajadores se les otorga anticipos sin ningún compromiso de pago por escrito, pudiendo generar fallas al momento del descuento en sus pagos.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema General

- ¿De qué manera están compuestos los procedimientos del control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el distrito de Breña?

### 1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se compone el **ambiente de control** en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero del Distrito de Breña?
- ¿De qué manera se compone la **evaluación de riesgo** en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero del Distrito de Breña?
- ¿De qué manera se compone las **actividades de control** en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero del Distrito de Breña?
- ¿De qué manera se compone los registros de **información y comunicación** en el control interno de las cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero del Distrito de Breña?

- ¿De qué manera se compone el **monitoreo** en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero del Distrito de Breña?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cómo están compuestos los procedimientos de control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el Distrito de Breña.

##### **1.3.1.1. Objetivos Específicos**

- Determinar cómo está compuesto el ambiente de control en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el Distrito de Breña.
- Determinar cómo está compuesto la evaluación de riesgo en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el Distrito de Breña.
- Determinar cómo está compuesto las actividades de control en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el Distrito de Breña.
- Determinar cómo está compuesto el registro de la información y comunicación en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el Distrito de Breña.
- Determinar cómo está compuesto el monitoreo en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el Distrito de Breña.

### **1.4. Marco teóricos**

#### **1.4.1. Antecedentes**

Existen antecedentes que han tratado el control interno y la gestión de cuentas por cobrar en diversas empresas a nivel local e internacional los cuales mencionaremos a continuación:

#### 1.4.1.1. A Nivel Internacional

Salcedo Larrea, F. A. (2015) en su tesis titulada: *Propuesta de un sistema de control interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. (Tesis de Grado) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba – Ecuador, establece que la propuesta de un Sistema de Control Interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, permitirá el mejoramiento de sus procesos administrativos, operativos, financieros y la toma de decisiones oportunas que permitan alcanzar los objetivos que persigue el Hotel. Para la realización de la presente propuesta se ejecutó entrevistas, encuestas, y se observó el comportamiento de las personas y sus operaciones dentro del hotel para la toma de decisiones, tratando únicamente de corregir el pasado para obtener un mejor futuro alcanzando los objetivos de manera eficaz y eficiente mediante una serie de procedimientos y mecanismos que permitan verificar que los recursos sean salvaguardados a fines predeterminados, el Hotel Mansión Santa Isabella carece de un Sistema de Control interno que proporcioné una mejor administración y el dinamismo de las operaciones, para brindar un mejor servicio al cliente interno y externo. Por medio del Sistema de Control Interno que se ha propuesto, se busca obtener eficiencia y eficacia en los procesos y actividades del Hotel Mansión Santa Isabella, además se elaboró un mapa de riesgos que permitirá prever algunos sucesos políticos, ambientales, de mercado y de recursos humanos. También se desarrolló un manual de contabilidad para facilitar los procesos contables basándose en las NIIF y NIC.

Vega & Nieves (2016) en su artículo titulado: *Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno*. Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”. Cuba.

Menciona que el control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos. El componente Supervisión y Monitoreo está dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizar las correcciones y modificaciones necesarias. La no comprensión del control interno como una función de la dirección y de cada uno de los procesos de la organización y el desconocimiento de los directivos a la evaluación de este conllevó al diseño de un procedimiento para implementar el componente supervisión y monitoreo del control interno para resolver las necesidades de esta investigación. En su concepción lo integran cuatro fases destinadas al establecimiento de los contextos en una preparación inicial, la planificación de las acciones, la implementación y la evaluación y ajustes de las acciones.

León Sanchez, A. D. (2014) en su tesis titulada: *Análisis y evaluación de las actividades de control interno de los hostales y hoteles ubicados en San Cristóbal-Galápagos para el desarrollo empresarial y guía de procedimientos de control interno*. (Tesis de Grado) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil – Ecuador, menciona que el presente trabajo realiza un análisis y evaluación de las actividades de control interno de los hoteles y hostales ubicados en la isla San Cristóbal, se describe la importancia del control interno en las entidades para evitar malversación de activos y la no optimización de recursos, desglosando los controles básicos que toda empresa pequeña debería considerar para que su negocio pueda crecer en un futuro. Con ello se pretende probar la falta de controles internos dentro de los hostales y hoteles de la isla San Cristóbal que se encuentran afectando el rendimiento empresarial de los mismos. La presente investigación está basada bajo un método deductivo con un enfoque

cuantitativo, Motivo por el cual se utiliza algo general en este caso que son los procedimientos de control aplicados en las diferentes empresas y se lo va a llevar a un elemento particular, como son los hostales y hoteles, escogiendo una muestra de la cual obtendremos como resultado conclusiones que se puedan aplicar de manera general. El universo de nuestra investigación se centra el negocio del hospedaje en el Ecuador, en especial en la Isla San Cristóbal ubicada en el archipiélago de Galápagos, lugar de alta influencia turística. Teniendo como muestra los diferentes negocios de alojamiento ubicados en Puerto Baquerizo Moreno capital de la isla San Cristóbal-Galápagos los mismos que se encuentran constituidos en veintidós empresas hoteleras. Se realizó un seguimiento a los hostales y hoteles y se solicitó la colaboración de ellos para la presente investigación de los cuales obtuvimos la participación de tres hostales y dos hoteles, representando el 23% de la parte hotelera en la isla San Cristóbal Galápagos de acuerdo al catastro Simplificado municipal realizado por última vez en el año 2011. Para la obtención de la información necesaria para la presente investigación se realizó entrevistas con los administradores de los empresas hoteleras que nos dieron respuestas a las interrogantes y objetivos planteados en este trabajo 4, así mismo, se utilizó Formulario de Procesos, documento que busca obtener información acerca de los procedimientos internos que son realizados dentro de la empresa, Formulario de control interno el mismo que detalla los controles internos generalmente utilizados en los hostales/ hoteles y que fueron señalados por los dueños de los negocios Las fuentes secundarias de información utilizadas son el COSO, Ley de Turismo, Ordenanzas Municipales-Municipio de San Cristóbal, Ley de residencia- Consejo de Gobierno de Régimen Especial Galápagos En el presente trabajo se aplicó técnicas descriptivas para el análisis de las informaciones estadísticas obtenidas a través de los cuestionarios/ encuestas realizadas. De acuerdo a la investigación realizada, se han encontrado los siguientes hallazgos:

Los hostales no cuentan con políticas establecidas dentro de sus organizaciones, no existe segregación de funciones, no cuentan con funciones y responsabilidades establecidas para los trabajadores, no mantienen montos para caja chica, no realizan inventarios de sus productos, no llevan un control de los desembolsos realizados. Los factores antes mencionados demuestran que las empresas no tienen un óptimo control en el ejercicio de sus transacciones, dando lugar a posibles fugas de producto y capital.

Pincay, B. (2015) En su tesis titulada: *Manual de Control Interno para el hotel Salinas del Cantón Salinas Provincia de Santa Elena año 2015*. (Tesis de Grado) Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad – Ecuador, señala que la presente propuesta es un manual de control interno contable según la actividad y necesidades del Hotel Salinas, que actualmente se encuentra ubicado en el cantón Salinas, en primer lugar se planteó un bosquejo de la propuesta, luego se desarrolló el trabajo con la utilización de fundamentación teórica en base a las dos variables planteadas, también se especifica la parte legal que regula los procesos de control interno en las empresas privadas, conjuntamente para obtener información relevante se recurrió al uso de metodología de investigación, para ello, se analizó el significado de las herramientas e instrumentos, para poder aplicar correctamente encuesta y entrevista con preguntas dirigidas al objetivo de desarrollar el manual de control interno, sobre datos relevantes de la información financiera, políticas, normas, procedimientos, flujogramas e instructivos contables y las preguntas relevantes se basaron en el modelo Coso I y sus componentes para un mejor análisis de los requerimientos del Hotel Salinas, los datos de la encuesta se evidencia con tablas, gráficas numéricas, análisis crítico y fotos del momento de la investigación, además de eso, esta propuesta contiene políticas y normas según el modelo Coso I con los cinco

componentes que distinguen a este modelo para controlar las actividades de las empresas públicas y/o privadas, también se presenta un manual de funciones diseñado para el personal administrativo del Hotel Salinas, en este caso para el gerente, el contador, el asistente contable y los recepcionistas, consecuentemente se desarrolló políticas, normas, procedimientos, flujogramas e instructivos para las cuentas contables que se identificaron por aplicación de concepto de materialidad, importancia relativa, riesgo y fraude al analizar la información financiera del Hotel Salinas del año 2014, al diseñar los cuatros capítulos se estructuró una planificación de capacitación, un presupuesto para la aplicación del manual de control interno contable y un plan de acción de la respectiva propuesta, del mismo modo se identificaron las conclusiones obtenidas y las debidas recomendaciones, por último se evidencian los anexos que sustenta por qué se desarrolló esta propuesta para el Hotel Salinas del cantón Salinas.

Bravo Cadena, M. (2016) en su tesis titulada: *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar clientes de empresas comerciales*. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador, concluye: El control interno es un sistema de suma importancia para las empresas que les permite salvaguardar sus activos, pero no implica que asegure esto si no se hace un monitoreo minucioso del mismo. El objetivo de este estudio de caso fue evaluar el control interno a las cuentas por cobrar clientes en las empresas comerciales y su incidencia en la baja recuperación de cartera. La metodología utilizada fue la investigación documental y de campo con la encuesta realizada a tres empresas del cantón Milagro; ARTEFACTA, COMANDATO Y MARCIMEX permitió conocer un poco las actividades dentro del departamento de créditos y cobranzas, una vez realizadas las encuestas y entrevistas se evidenció, que a pesar de contar con manuales y políticas para dicho departamento, estas por sí solas no ayudan a disminuir los riesgos e irregularidades

que se pueden cometer en la cuenta por cobrar, debido a que el personal no es monitoreado efectivamente, se determinó un factor interno que influye en la baja recuperación de cartera es al otorgar mal los créditos, el Control Interno debe ser supervisado constantemente por los Directivos de la organización, para minimizar las debilidades que puede tener el sistema y a su vez realizar los correctivos necesarios.

#### **1.4.1.2. A Nivel Local**

Ramón Ruffner, J. G. (2014) en su artículo titulado: *El Control Interno en las Empresas Privadas*. Revista Quipucamayoc. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, concluye: El control interno de las empresas privadas se ha convertido ultimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Solo así podrá tener éxito. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.

Vento Rojas, J. F. (2018) en su tesis titulada: *El control interno y la gestión financiera de la industria hotelera en la provincia de Canta*. (Tesis de Doctorado) Universidad Inca Garcilazo de la Vega, menciona que la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y la gestión financiera; cuya problemática se origina por deficiencias en el control interno en las empresas hoteleras en la provincia de Canta. Se utilizó para alcanzar dicho

objetivo el método descriptivo y un diseño no experimental, asimismo la población objeto estuvo constituida por 100 personas que conforman 30 hoteles de la provincia de Canta, y finalmente la muestra estuvo conformada por 80 personas que conforman la industria hotelera de Canta.

Celmi Tuya, H. M. (2019) en su tesis titulada: *Características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas Ineisa S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017*. (Tesis de Grado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, señala que en el presente estudio se planteó como problema general: ¿cuáles son las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017?, y como objetivo general: determinar las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017, el estudio fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental – descriptivo, la muestra estuvo constituida por 15 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se obtuvo los siguientes resultados: el 83% manifestó conocer el reglamento interno, el 100% afirmó que la gerencia y la administración demuestran integridad y valores, fomentan el buen clima laboral, supervisan con independencia y delegan autoridad. También el 100% indicó que la organización define objetivos para identificar riesgos, capacita al personal responsable, está pendiente de fraudes y evalúa los cambios del entorno. Respecto a la separación de funciones el 100% dijo que sí se lleva acabo, así como también el control sobre la tecnología que se adquiere, el 87% afirmó que el personal responsable realiza el control de manera oportuna. Referente a los sistemas de comunicación el 100% señaló que aseguran veracidad y objetividad de la información, y el 100% afirmó que la administración sí comunica las deficiencias a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas. Por lo expuesto se llegó

a la conclusión de que las características del control interno de la empresa INEISA S.A.C. son: efectividad y confiabilidad.

Alanya Arce, D. M. (2019) en su tesis titulada: *El control interno bajo la metodología coso y la competitividad de las empresas hoteleras de la región Puno periodos 2016 - 2017*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional del Altiplano – UNAP, señala que la Región de Puno considerada uno de los principales destinos turísticos del país, alberga una gran cantidad de empresas hoteleras las cuales dado el contexto económico buscan la competitividad en su gestión, la misma que erróneamente se considera que principalmente proviene de factores externos. En la actualidad el control interno es visto como un instrumento de supervivencia de las empresas mas no como uno que contribuya a mejorar la competitividad empresarial. El objetivo de la investigación fue determinar el grado de correlación que existe entre el control interno en el marco de la metodología COSO y la competitividad de las empresas hoteleras de nuestra región. La hipótesis fue que existe un grado de correlación alto y de tipo directo entre ambas variables. El diseño de investigación de tipo no experimental, transeccional correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento cuestionario. La muestra estuvo conformada por 27 establecimientos hoteleros; los resultados se analizaron en los niveles descriptivo e inferencial para establecer en un primer momento el nivel alcanzado y luego la relación entre las variables, lográndose demostrar que asumir políticas y procedimientos de control interno en la gestión de la actividad hotelera, contribuye a mejorar la competitividad de las empresas hoteleras en el mercado. El resultado obtenido en la prueba estadística fue de  $r= 0.929$  aceptando la hipótesis alterna, que entre las variables control interno y competitividad existe una correlación alta y directa.

Mancisidor López, L. L. (2019). En su tesis titulada: *Implementación de un sistema de control interno en la Empresa Hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018*. (Tesis de Grado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, señala que la investigación consiste en implementar un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG, que se encuentra ubicado en la ciudad de Huaraz, tuvo como objetivo general de determinar la implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles – Huaraz, 2018. La metodología de investigación utilizada fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal, la técnica fue la encuesta y observación y el instrumento el cuestionario estructurado de 15 preguntas, población de 45 personas entre administradores, clientes y personal de servicio, muestra de 25 personas relacionados a la investigación. El 80% de las personas encuestadas entre los administradores, colaboradores y clientes de la empresa Hotelera Residencial NG, consideran que será necesario la implementación del sistema de control interno en la empresa ya que este ayudara a la empresa a crecer de manera administrativa, contable y financiera, el 12% de los encuestados desconocen si existen normas, políticas, técnicas y procedimientos de control interno, y si estas se encuentran plasmados en el actual manual de control interno en la empresa que laboran, pero estos si consideran que para el logro óptimo de sus metas y objetivos de la empresa hotelera Residencial NG, deberá implementar un manual de control interno y debe actuar de manera rauda para mejorar su gestión y calidad de atención a sus clientes.

## 1.5. Bases teóricas

### 1.5.1. Control Interno

#### 1.5.1.1. Definición

Según Mantilla B. (2018) señala:

Control interno es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración, y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos relacionados con operaciones, presentación de reportes y cumplimiento.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno es:

- *Orientado al logro de los objetivos en una o más categorías* – operaciones, presentación de reportes y cumplimiento.
- *Un proceso que consiste en tarea y actividades* – un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- *Efectuado por personas* – no solamente se refiere a manuales de políticas y procedimientos, sistemas, y formas, sino acerca de personas y las acciones que ellas toman en cada nivel de la organización para afectar el control interno.
- *Capaz de proporcionar seguridad razonable*- pero no seguridad absoluta, para la administración principal y la junta de directores de la entidad.

Asimismo, Estupiñan Gaitan (2015) también señala que:

El control interno es definido en forma amplia como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una Entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos (p. 33)

### 1.5.1.2. Objetivos del Control Interno

El logro de los objetivos que persigue el modelo, según Estupiñan Gaitan (2015) se refiere a:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y ordenamientos.

De igual manera Mantilla B. (2018) señala las tres categorías de objetivos:

La estructura proporciona tres categorías de objetivos, lo cual permite que las organizaciones se centren en diferentes aspectos del control interno:



**Objetivos de las operaciones** – Corresponde a la efectividad y la eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo las metas operacionales y de desempeño financiero, así como la salvaguarda de los activos contra la pérdida.



**Objetivos de la presentación de reportes** – Corresponde a la presentación de reportes financiera interna y externa y a la presentación de reportes no-financieros y puede abarcar confiabilidad, oportunidad, transparencia u otros términos tal y como son establecidos por reguladores, emisión reconocida de estándares, o las políticas de la entidad.



**Objetivos del cumplimiento** – Corresponden a la adherencia a las leyes y regulaciones a las cuales la entidad está sujeta

*Figura 1*

Fuente: Mantilla 2018

### 1.5.1.3. Relación entre Objetivo y Componentes del Control Interno

Mantilla B. (2018) señala que:

Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad intenta lograr, los componentes, que representan qué se requiere para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad (las unidades de operación, entidades legales y otras). La relación puede ser representada en forma de cubo. (p.57)



Figura 2

*Fuente: Mantilla 2018*

#### 1.5.1.4. Importancia:

Estupiñan Gaitan (2015) señala que “un eficiente sistema de control puede proporcionar un factor de tranquilidad, en relación con la responsabilidad de los directivos, los propietarios, los accionistas y los terceros interesados”. (p. 34)

#### **1.5.1.5. COSO**

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO, por sus siglas en inglés) presentó en 1992 la primera versión del Marco Integrado de Control Interno. De aceptación general en todo el mundo, se convirtió en un marco líder en diseño, implementación y conducción del control interno y evaluación de su efectividad.

#### **1.5.1.6. Control Interno – Marco Integrado COSO III**

En estos últimos años desde la creación del marco original, las organizaciones y su entorno operativo y de negocio han cambiado drásticamente, siendo cada vez más complejos, globales y tecnológicos.

Después de algunos años, en mayo de 2013, se ha publicado el marco sobre control interno que se denomina coloquialmente COSO III, el cual permitirá a las organizaciones desarrollar y mantener, de una manera eficiente y efectiva, sistema de control interno que puedan aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios de su entorno operativo y de negocio. COSO III (2013).

#### **1.5.1.7. Componentes del Control Interno**

COSO III (2013) establece un total de cinco componentes de sistema de control y 17 principios que representan los conceptos fundamentales asociados a los componentes. Estos componentes y principios son aplicables a todas las organizaciones:



Figura 3

*Elaborado por: Las Autoras*

➤ **Entorno de Control:**

“El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que llevar a cabo el sistema de control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes establecen el “Tone at the top” con respecto a la importancia del control interno y las normas de conducta esperables. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permite al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de

autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.” (p. 4)

**Sus principios:**

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos. (p.6)

➤ **Evaluación de riesgos:**

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas.

El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un

proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos.

Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán. (p. 4)

**Sus principios:**

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos,
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno. (p.7)

➤ **Actividades de Control:**

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico.

Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones y aprobaciones, verificaciones de funciones normalmente está integrada en la selección y desarrollo de las actividades de control.

En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias (p. 5).

**Sus principios:**

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

➤ **Información y Comunicación:**

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente.

La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos. (p. 5)

**Sus principios:**

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno. (p. 7)

➤ **Actividades de Supervisión:**

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente.

Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna.

Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección.

Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda. (p.5)

### **Sus principios:**

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

## **1.5.2. Cuentas por Cobrar**

### **1.5.2.1. Definición**

Para Morales, J. A. & Morales, A. (2014) define las cuentas por cobrar de la siguiente manera:

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro importe análogo. Las ventas a crédito crean cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar representan aplicaciones de

recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. (p.57).

Cordova, M. (2016) también señala que “Las empresas ofrecen créditos a sus clientes con el propósito de incrementar sus ventas, lo que implica establecer condiciones consecuentes con el sector donde opera y las características de los clientes”. (p.68)

#### **1.5.2.2. Clasificación**

Farfan Peña, S. A. (2014) clasifica los créditos en dos tipos:

Credito comercial y crédito de consumidor, el crédito comercial es cuando una compañía compra bienes o servicios a otras, sin pagarlos simultáneamente. Tales ventas crean una cuenta por cobrar para el proveedor (vendedor) y una cuenta por pagar para la compañía compradora. El crédito de consumidor o crédito de venta al por menor o detalle, se crea cuando una compañía vende bienes o servicios a un consumidor sin un pago simultáneo.

El uso de crédito comercial y crédito de consumidor es tan común que tendemos a darlo por sentado. Si preguntamos por qué las compañías otorgan crédito, los gerentes a menudo contestan que deben hacerlo porque sus competidores lo hacen. Dentro del concepto general anterior se incluyen los documentos por cobrar de clientes que representan derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés. Las cuentas por cobrar se clasifican atendiendo a su origen, por ejemplo: a cargo de clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados, etc., separando los que provengan de ventas y servicios de los que tengan otro origen. (p. 57).

### 1.5.2.3. Políticas de créditos

Para Cordova, M. (2016), “La política de una empresa establece la determinación de conceder crédito a un cliente y el monto de éste, estableciendo los respectivos estándares de crédito y la utilización correcta de estos al tomar decisiones de crédito”. “Cuando una empresa vende a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los terminos convenidos, para asegurar el margen de beneficio previsto de la operación”. (p. 70).

Respecto a Morales J. A. & Morales, A. (2014), “Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero.” “Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica.” “De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza.” (p.164)

### 1.5.2.4. Condiciones del crédito

Cordova, M. (2016) precisa:

Las condiciones del crédito especifican el periodo del crédito, los descuentos normales por pago de contado o pago anticipado. Los administradores que establecen las condiciones del crédito pueden contribuir al éxito de la empresa al evaluar la información del crédito. La responsabilidad de fijar las condiciones de crédito recae en la dirección financiera, en

coordinación con la dirección de ventas. Una vez fijadas las condiciones del crédito, la dirección de finanzas, a través del departamento de crédito y cobranza, es la encargada de administrar las políticas. Si un prospecto de cliente no reúne las condiciones del crédito, se debe rechazar la solicitud. (p. 63)

#### **1.5.2.5. Tipos de Créditos**

Según Morales J. A. & Morales, A. (2014) indica que:

El tiempo, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazo. Sin que exista una limitación precisa en cada uno, la distinción esencial reside en la función económica que van a desempeñar.

- Crédito a corto plazo (generalmente a no más de un año) incrementa el capital circulante o de trabajo de las empresas comerciales, industriales y de servicios, ayudándolas a pagar salarios y adquirir materias primas, en espera de ingresos provenientes de sus ventas.
- Crédito a mediano plazo se emplea para el desarrollo de los medios de producción o para financiar un proyecto/proceso/producto cuyo ciclo es mayor de un año.
- El crédito a largo plazo permitirá la adquisición de activos fijos a las empresas, ya sea maquinaria, equipo e inmuebles.

#### **1.5.2.6. Concepto de cobranza**

Según Morales J. A. & Morales, A. (2014) indica que:

La cobranza es gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades.

1. Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
2. Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
3. Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
4. Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.
5. Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
6. Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
7. Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
8. Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
9. Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás.

#### **1.5.2.7. Políticas de cobranza**

Precisa Farfan Peña, S. A. (2014)

Se refieren a la forma que debe administrarse la cobranza, cuando el cliente no paga su adeudo al término del crédito otorgado. Generalmente esta política es muy variable y está

condicionada al mercado y giro del negocio en que opera la empresa. En condiciones normales en la primera semana, de vencida la factura, se le hace un llamado al cliente, a los 15 días se le envía un recordatorio amable, a los 30 días un nuevo recordatorio más enérgico y durante el mes siguiente se puede gestionar la cobranza a través de un representante de la empresa. Si el cliente no liquida su adeudo, este debe turnarse al departamento legal para su cobro. (p.67)

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Operacionalización de Variables

Tabla 1  
*Operacionalización de la variable*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Control interno de cuentas por cobrar	Control interno es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración, y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos relacionados con operaciones, presentación de reportes y cumplimiento. (Mantilla B., 2018)	Ambiente de Control	Verifica los valores éticos de la organización  Responsabilidad y autoridad
		Evaluación de riesgos	Análisis de la cartera de clientes.  Mecanismos para identificar los riesgos de las empresas
		Actividades de control	Aprobación de crédito  Procedimientos
		Información y comunicación.	Información pertinente  Verifica los reportes internos en el área de cuentas por cobrar
		Monitoreo	Calidad y desempeño de los colaboradores  Verificar las diferentes actividades de la supervisión, de acuerdo a lo señalado en la organización

## **2.2. Diseño de Investigación:**

La presente investigación es de tipo aplicada, transversal, no experimental, de alcance descriptiva. Cabe mencionar, que según su discurso Lozada (2014) comenta que la investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto.

Con corte Transversal, según Hernández & Baptista (2014) precisa que el diseño de la investigación recolecta datos en un solo momento, un tiempo único. Además añade que su propósito es describir variables y analizar su incidencia en cada momento dado.

Según Tafur Portilla & Izaguirre Sotomayor (2015) en el estudio descriptivo, al investigador no le interesa hacer un experimento sino mas bien enunciar las características de aquello que se propone estudiar.

De acuerdo a Hernández & Baptista (2014) señala que, la investigación no experimental podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

## **2.3. Unidad del estudio**

La unidad del estudio son las empresas del sector hotelero del distrito de Breña, luego de analizar el marco teórico, se procedió a realizar la metodología de investigación como parte de nuestro proceso de investigación. Asimismo, se levantó información y logramos identificar los criterios a evaluar.

#### 2.4. Población

Según Hernández & Baptista (2014) señala que “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174)

Por ello, que al conocer la definición podemos indicar que para nuestra investigación la población está conformada por los 44 trabajadores de los 6 hoteles del Distrito de Breña.

#### 2.5. Muestra

De acuerdo a Hernández & Baptista (2014), precisa que: “La muestra es, en esencia, un subgrupo de población” (p.175)

Por lo tanto, podemos definir que la muestra son los 11 trabajadores que tienen relación directa con las cuentas por cobrar.

#### 2.6. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para la realización del análisis se han empleado las siguientes técnicas de información:

- Encuesta
- Entrevista
- Observación directa

**Encuesta:** Es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un Cuestionario, previamente diseñado, los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas. Además, se caracteriza por su amplia utilidad en la investigación social.

Por otro lado, se aplicó el método de la encuesta en las áreas de las cuentas por cobrar del sector hotelero en el Distrito de Breña 2019, que permitió recolectar datos de manera sencilla y objetiva, es de bajo costo y porque permite hacer análisis estadísticos fácilmente.

**Entrevista:** La entrevista es un instrumento de recolección de datos a partir de la interacción de dos partes: el investigador y entrevistado. Esta técnica fue dirigida a los administradores de las empresas del servicio hotelero, para medir el grado de eficiencia en cuanto al control de interno de las cuentas por cobrar.

Cabe señalar, que para la presente investigación el entrevistado tiene la opción de escoger entre las siguientes alternativas:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

**Observación directa:** La observación directa es un método de recolección de datos que consiste en observar al objeto de estudio dentro de una situación particular. Esto se hace sin intervenir ni alterar el ambiente en el que el objeto se desenvuelve.

## 2.7. Procedimiento

Con el objetivo de obtener resultados que ayuden a conocer los problemas planteados en el presente trabajo de investigación, se procedió a elaborar cuestionarios dirigidos a los trabajadores que tienen relación directa con el área de Créditos y Cobranzas de las empresas del sector hotelero. la cual constó de (21) preguntas relacionadas con los temas de Ambientes de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo. Dicho instrumento se aplicó a la muestra de once (11) trabajadores objeto de la investigación, luego se realizó la tabulación de las respuestas en cuadros de Excel para luego

resumirlas en gráficos estadísticos que permitieron un mejor entendimiento de las situaciones reales de las empresas.

Tabla 2

*Cuadro de Hoteles y encuestados*

<b>HOTELES</b>	<b>TOTAL DE TRABAJADORES</b>	<b>TOTAL DE ENCUESTADOS</b>	<b>CARGO</b>
Hotel Vox Suite	16	3	Administrativo
Hotel América	6	1	Administrativo
Hotel Brickell	6	1	Administrativo
Hotel Refugio	6	2	Administrativo
Hotel Las Cautivas	5	2	Administrativo
Hotel Paradiso	5	2	Administrativo
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>11</b>	

*Nota: La relación de Hoteles fue brindada de manera oficial por la Municipalidad de Breña, el total de trabajadores es nuestra población, y la cantidad de encuestados viene a ser la muestra.*

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1 Descripción general de la unidad de estudio

En este capítulo presentaremos los resultados del análisis de los datos recolectados en la presente investigación titulada: Control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el distrito de Breña 2019, para ello se presentó una carta simple a la Municipalidad del distrito de Breña, solicitando que se nos brinde la información de cuantos Hoteles existen en el distrito, la misma que fue atendida mediante Carta N° 296-2019-GDE/MDB, precisando la información solicitada:

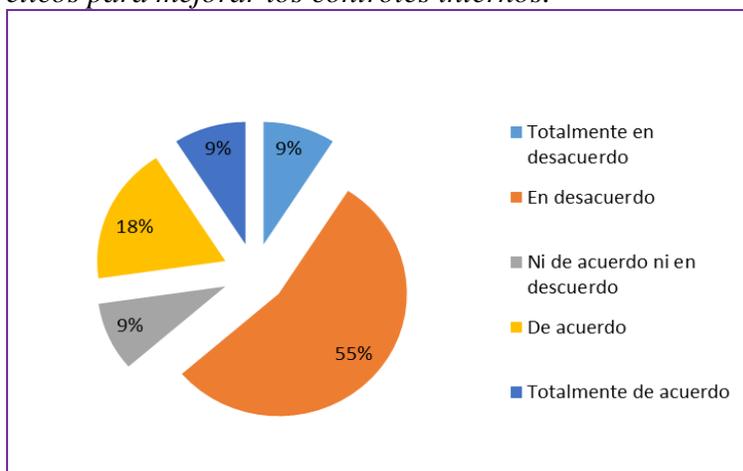
N°	LIC	ECHA ING. EX	R. ALCALDIA	EXP.	NOMBRE O RAZON SOCIAL	NOMBRE DEL HOTEL	DIRECCIÓN
1	3211	06/08/2012	RG. 991-12	4025-12	BERTHA EDITA RODRIGUEZ TENORIO	HOTEL LAS CAUTIVAS	PASAJE LAS CAUTIVAS N° 400
2	951	03/06/2016	484	3280	CHAVEZ RODRIGUEZ GUILLERMO TOMAS	HOTEL AMERICA	JR. HUARAZ 1171-1177
3	1488	24/01/2017	59	579	INVERSIONES TURISTICAS PARADISO SAC	HOTEL PARADISO	JR. TARAPOTO 1138
4	1765	17/05/2017	411	3831	INVERSIONES DINSA MOTORS SAC	HOTEL VOX SUITE	HUARAZ 977-981
5	2523	05/02/2018	136	2749	CORDOVA CRUZ FRANCISCO JAVIER	HOTEL REFUGIO	AV. ARICA 833
6	973	24/07/2019	1278	15812	GUZMAN PALOMINO ANA MARIA	HOTEL BRICKELL	AV. ARICA 521

Una vez obtenida la información, realizamos la visitas a cada Hotel con la finalidad de conocer la realidad problemática de cada una de ellas, se realizaron encuestas y entrevistas a los administradores, donde se pudo identificar la inexistencia y/o desconocimiento de un sistema de control interno en la entidad y en especial en el área de cuentas por cobrar, ya que se otorgan créditos a corto plazo a clientes sin una previa evaluación crediticia provocando, en algunos casos, la incobrabilidad de los créditos otorgados, alguno de los hoteles alquila el primer piso de su terreno para el funcionamiento de Restaurantes, se otorga anticipos a los trabajadores sin un procedimiento debido, no poseen un manual de procedimientos donde se establezcan las funciones del personal, no cuentan con un software que facilite el manejo de la información, entre otros.

### 3.2 Resultados de las encuestas

Describiremos los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los administradores de los 6 hoteles del distrito de Breña, donde nos dan a conocer el estado actual en el cual se encuentran las empresas. Estos resultados nos ayudarán a identificar que herramientas nos permitirá mejorar el área de las cuentas por cobrar de los hoteles en mención.

Gráfico 1: *En esta empresa se posee documentación sobre los principios de integridad y valores éticos para mejorar los controles internos.*

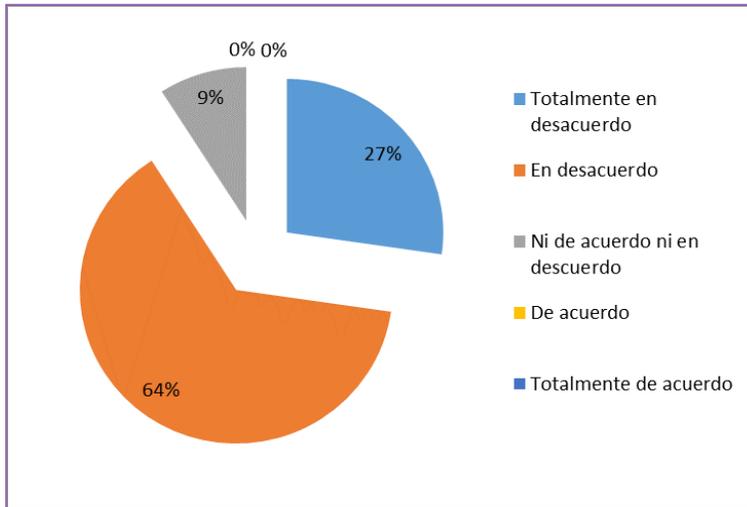


Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña

#### Interpretación:

El 55% de los trabajadores administrativos respondieron que se encuentran en desacuerdo; es decir, la empresa no posee documentación sobre los principios de integridad y valores éticos que les permita poner en práctica dentro de la empresa.

Gráfico 2: *La selección de personal está basada en capacidades y habilidades para mejorar el área de cuentas por cobrar.*

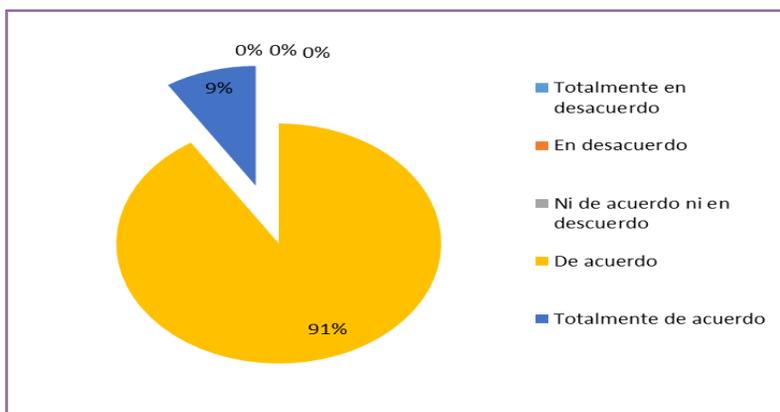


Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña

### Interpretación:

El 64% de los encuestados informan que se encuentran en desacuerdo ya que la selección del personal no se encuentra basada en capacidades y habilidades, demostrando que no se aplican procedimientos para la contratación de personal y este es de manera empírica.

Gráfico 3: Los trabajadores cumplen con las exigencias designadas, para el cumplimiento de los objetivos.

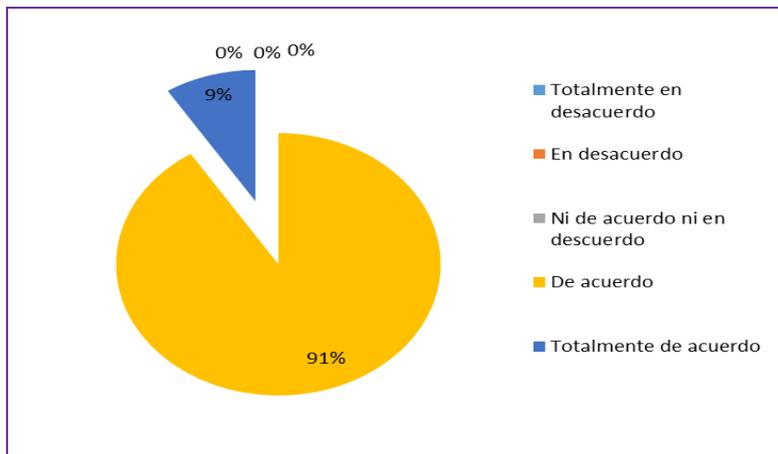


Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña

### Interpretación:

El 91% de los administradores están de acuerdo que los trabajadores cumplen con las exigencias asignadas para el cumplimiento de los objetivos, dado que reciben de manera verbal las indicaciones de las funciones a cumplir.

Gráfico 4: *Para el cumplimiento de los objetivos, el responsable del área realiza una constante supervisión.*

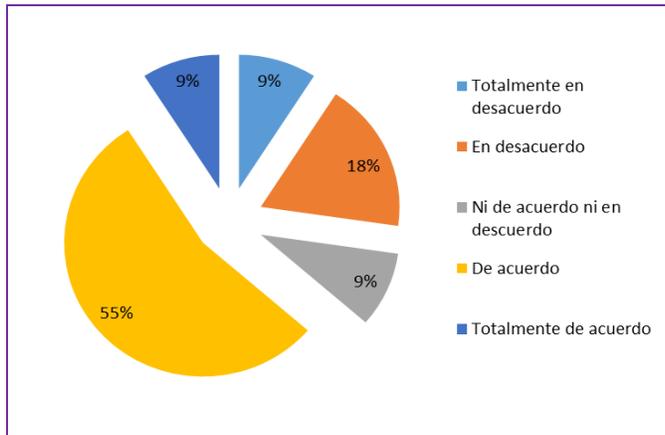


Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña

### Interpretación:

El 91% de los encuestados consideran estar de acuerdo en que el responsable del área realiza una constante supervisión para el cumplimiento de los objetivos, con ello se demuestra que la administración ejerce su función de supervisión sobre el personal.

Gráfico 5: *Para el cumplimiento de los objetivos, se realiza una constante capacitación a los trabajadores del área para un mejor desempeño de sus funciones.*

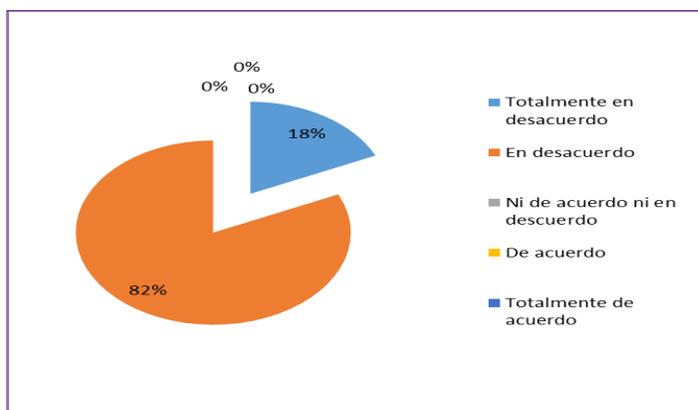


Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña

### Interpretación:

El 55% de los administradores respondieron estar de acuerdo en que se realiza una constante capacitación a los trabajadores, para el cumplimiento de sus objetivos, sin embargo, estas no están enfocadas en materia de cuentas por cobrar, y se realizan de manera empírica.

Gráfico 6: *Para aprobar créditos a sus clientes, la empresa primero evalúa sus récords crediticios.*

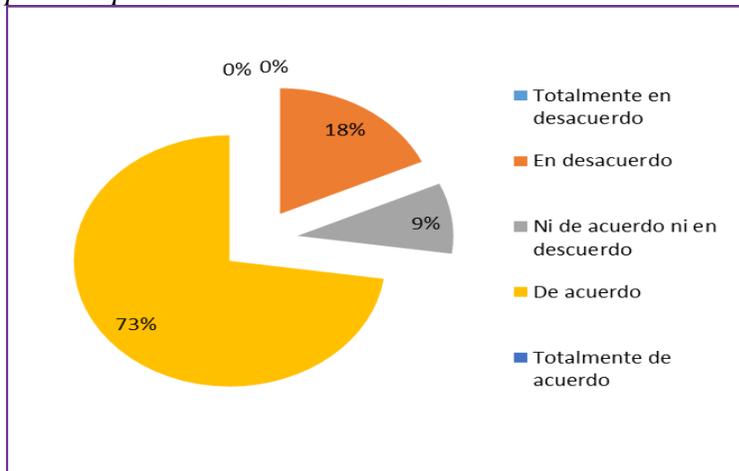


Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña

**Interpretación:**

El 82% de los encuestados están en desacuerdo, dado que las empresas no efectúan una evaluación crediticia a los clientes antes del otorgamiento del crédito, pudiendo generar situaciones de riesgos por incobrabilidad a la empresa.

*Gráfico 7: La empresa otorga créditos a corto plazo siguiendo el procedimiento de evaluación para ampliar la cartera de clientes.*

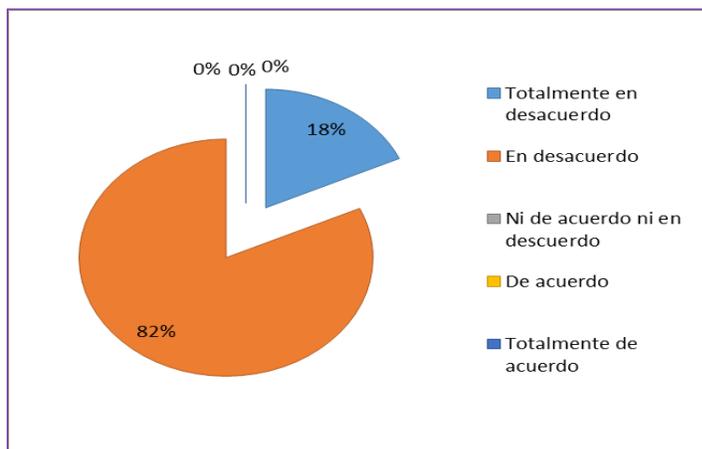


*Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña*

**Interpretación:**

El 73% de los administradores están de acuerdo en que la empresa otorga créditos a corto plazo, sin embargo, no siguen procedimientos para el mismo.

*Gráfico 8: La empresa se apoya con una adecuada herramienta de software, para el control del vencimiento de deudas por cobrar.*

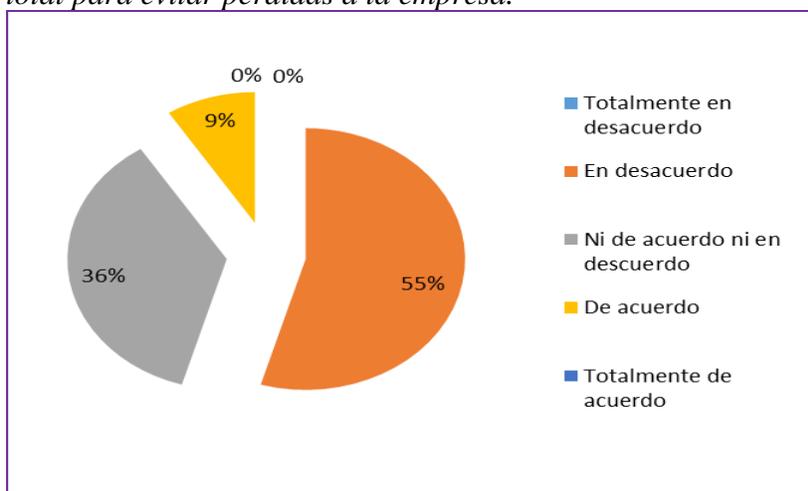


*Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña*

### **Interpretación:**

El 82% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo, las empresas no cuentan con una herramienta de Software para los vencimientos de las deudas por cobrar que les permita validar la información para iniciar la gestión de cobro.

*Gráfico 9: Se suspende el crédito a los clientes morosos hasta la misma cancelación de la deuda total para evitar pérdidas a la empresa.*

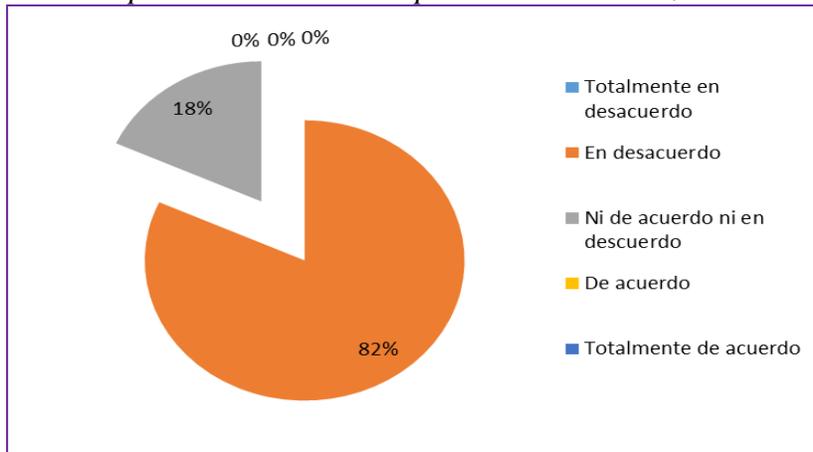


*Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña*

### **Interpretación:**

El 55% de los administradores respondieron estar en desacuerdo; la mayoría de hoteles no suspende el crédito a los clientes que se encuentren en morosidad, generando fallas en la información.

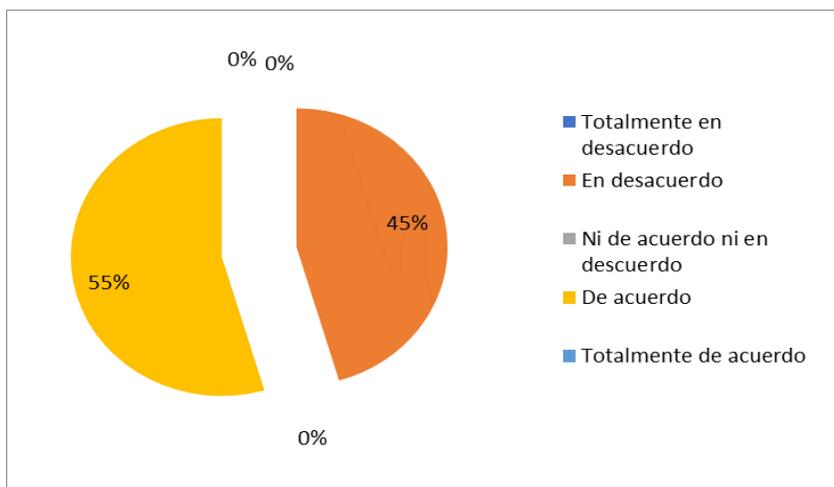
Gráfico 10: *Se revisa periódicamente los créditos vencidos y se examina la falta de pago para iniciar el procedimiento de recuperación de cobranza.*



Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña

**Interpretación:** El 82% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo; dado que las empresas no realizan una revisión periódica a los créditos vencidos y se examina la falta de pago.

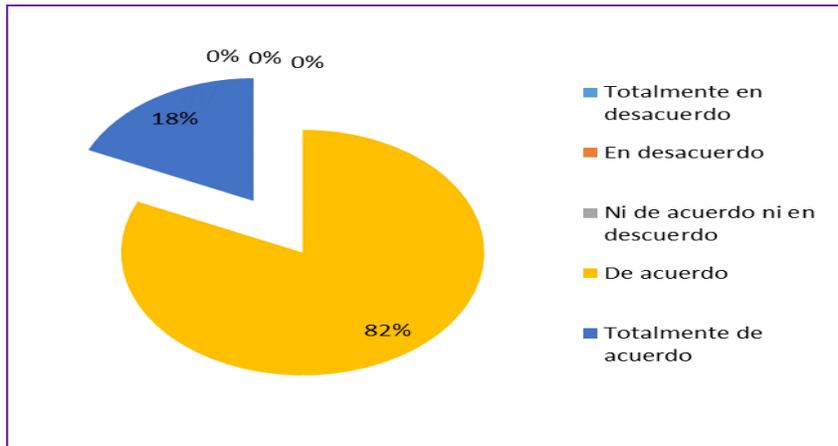
Gráfico 11: *La empresa brinda anticipos a sus empleados, siguiendo un compromiso de pago por escrito, para efectuar los descuentos automáticos en la siguiente remuneración.*



Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña

**Interpretación:** El 55% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo con que la empresa les brinda anticipos a sus empleados, sin embargo, señalaron que no firman compromisos de pago para realizar el descuento en la planilla del mes siguiente.

Gráfico 12: *Para el control y análisis de las cobranzas se emiten reportes diarios.*

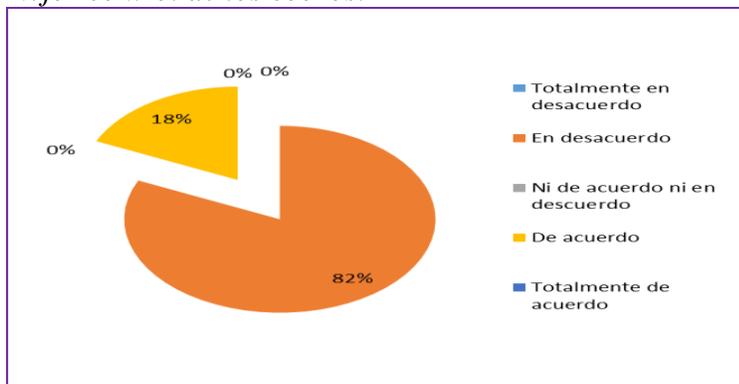


Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña

### Interpretación:

El 82% de los administradores respondieron estar de acuerdo con que se emiten reportes diarios para el control y análisis de las cobranzas; sin embargo, estos se realizan de manera sencilla en un formato de Excel básico, o en algunos casos en registros físicos.

Gráfico 13: *Las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo a la antigüedad del retraso, para un mejor control de los cobros.*

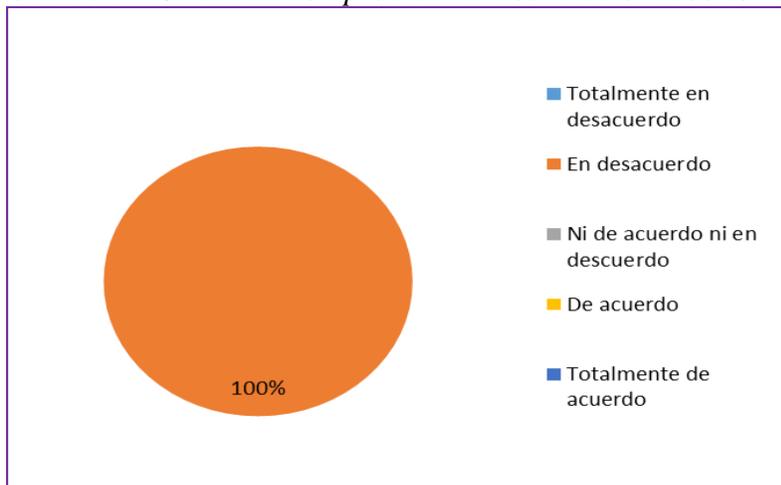


Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña.

### **Interpretación:**

El 82% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo con que las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo a la antigüedad del retraso, dado que el personal no tiene clara sus funciones.

Gráfico 14: *Se cuenta con procedimientos relacionados con la persecución de deuda vencida.*

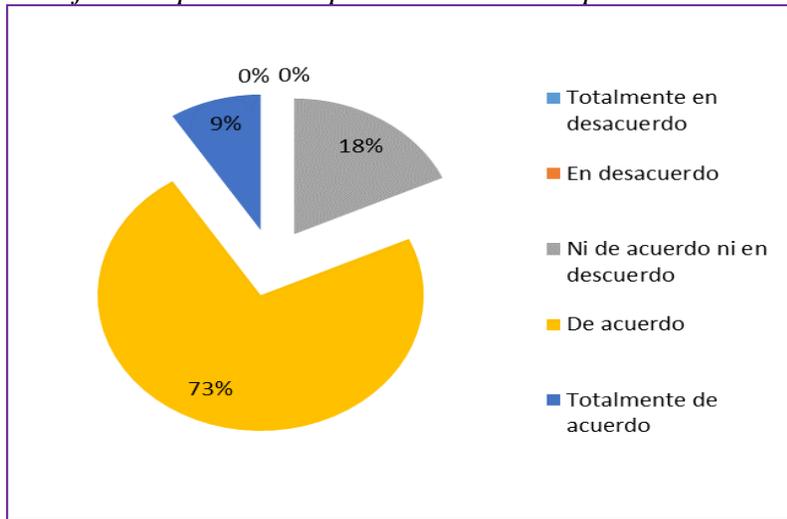


*Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña*

### **Interpretación:**

El 100% de los administradores respondieron estar en desacuerdo, ya que no cuentan con procedimientos relacionados a persecución de deuda vencida que le permita al trabajador la herramienta necesaria para iniciar las acciones de cobranza.

Gráfico 15: *El gerente del hotel comunica de manera pertinente y oportuna la información a los trabajadores para el cumplimiento de sus responsabilidades.*

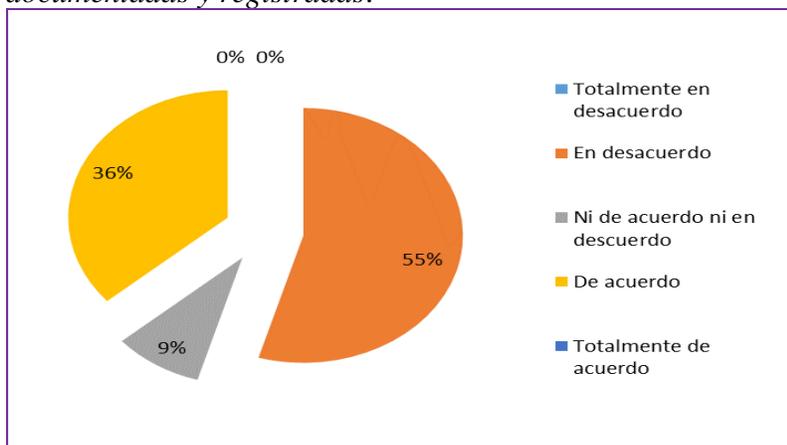


Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña

### Interpretación:

El 73% de los administradores respondieron estar de acuerdo con que el Gerente comunica de manera pertinente y oportuna la información para el cumplimiento de sus responsabilidades, sin embargo, esta información es bastante selectiva.

Gráfico 16: *El administrador valida que las cuentas por cobrar se encuentren debidamente documentadas y registradas.*

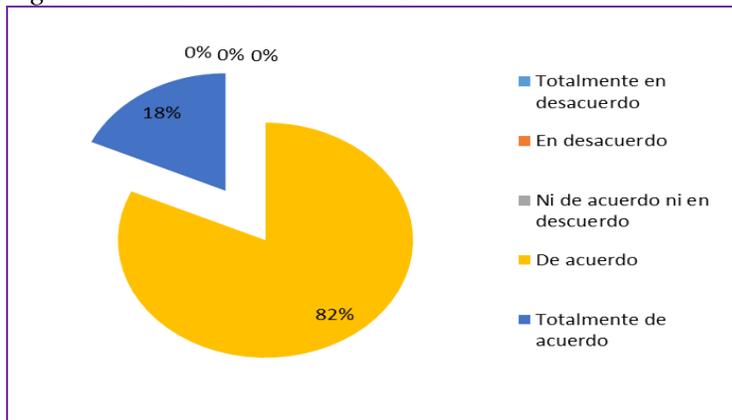


Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña

### **Interpretación:**

El 55% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo con que el administrador valide que las cuentas por cobrar se encuentran debidamente documentadas y registradas, a fin de evitar errores en la información.

Gráfico 17: *El administrador exige al encargado de caja la presentación de un informe de ingresos obtenidos en cada mes.*

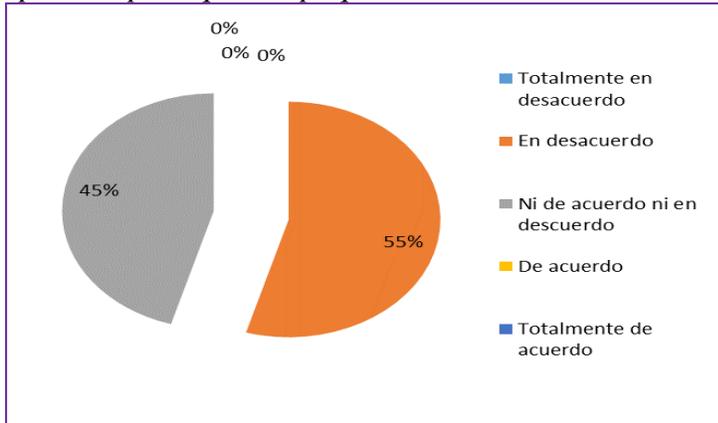


*Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña*

### **Interpretación:**

El 82% de los administradores respondieron estar de acuerdo que el encargado de caja presenta un informe de ingresos obtenidos cada mes. Demostrando que a pesar de las limitaciones el trabajador cumple con entregar su información.

Gráfico 18: *La comunicación de las deficiencias de control interno se efectúa de forma oportuna para que se apliquen las medidas correctivas.*

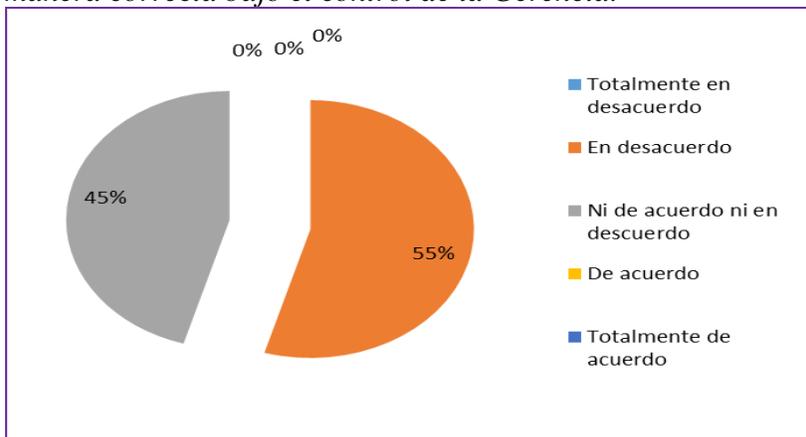


Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña

### Interpretación:

El 55% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo con que la administración comunica las deficiencias del control interno de manera oportuna a los trabajadores, estas limitaciones generan que el control interno no se encuentra alineado con los objetivos de la empresa.

Gráfico 19: *Para un mejor control de las cuentas por cobrar, se aplican todos los procesos de manera correcta bajo el control de la Gerencia.*

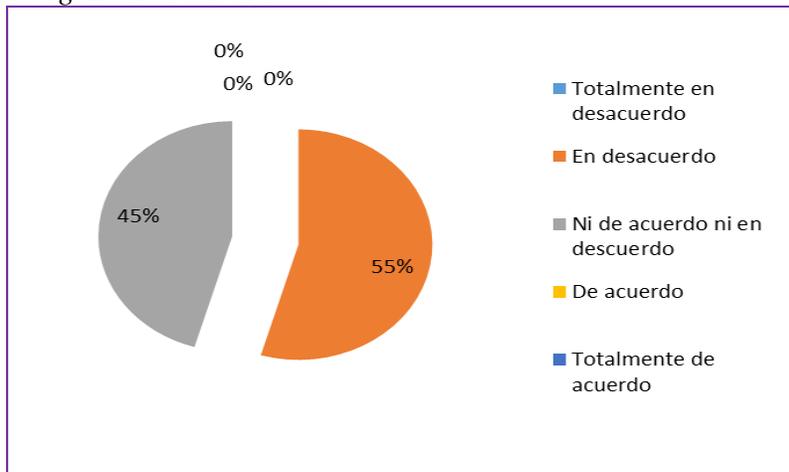


Fuente propia: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña

**Interpretación:**

*El 55% de los administradores respondieron estar en desacuerdo, ya que la Gerencia no cuenta con procesos establecidos para el control de cuentas por cobrar, no permitiendo detectar posibles fraudes.*

**Gráfico 20:** *Se toman las acciones adecuadas para corregir las diferencias encontradas al otorgamiento del crédito.*

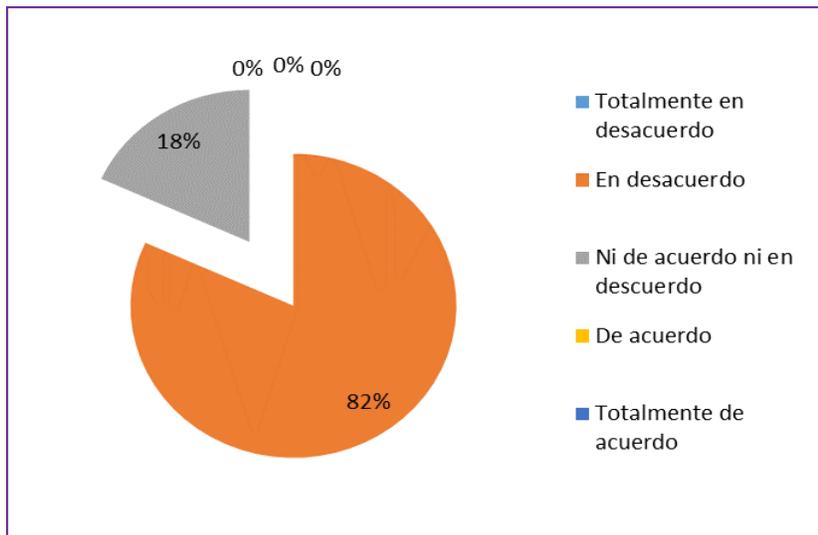


*Fuente: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña*

**Interpretación:**

El 55% de los administradores respondieron estar en desacuerdo; ya que las empresas no toman las acciones adecuadas para corregir las diferencias encontradas para el otorgamiento del crédito.

Gráfico 21: *La empresa evalúa que los componentes de control interno están presentes y funcionan adecuadamente en el área de cuentas por cobrar.*



Fuente: Encuestas a las empresas del sector hotelero del distrito de Breña

### Interpretación:

El 82% de los encuestados precisa estar en desacuerdo en que la empresa evalúe que los componentes de control interno estén presentes y funcionen adecuadamente en el área de cuentas por cobrar, no permitiendo que se detecten las deficiencias y/o debilidades para establecer las medidas correctivas.

### 3.3 Propuesta

Debido a la problemática encontrada en las empresas del sector hotelero en el distrito de Breña, podemos plantear una propuesta de mejora a través de flujogramas para el otorgamiento, evaluación y cobranza de los créditos otorgados por parte de la empresa. Las mismas que permitirán mejorar la eficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar.

**FLUJOGRAMA N° 1: SOLICITUD DEL SERVICIO**

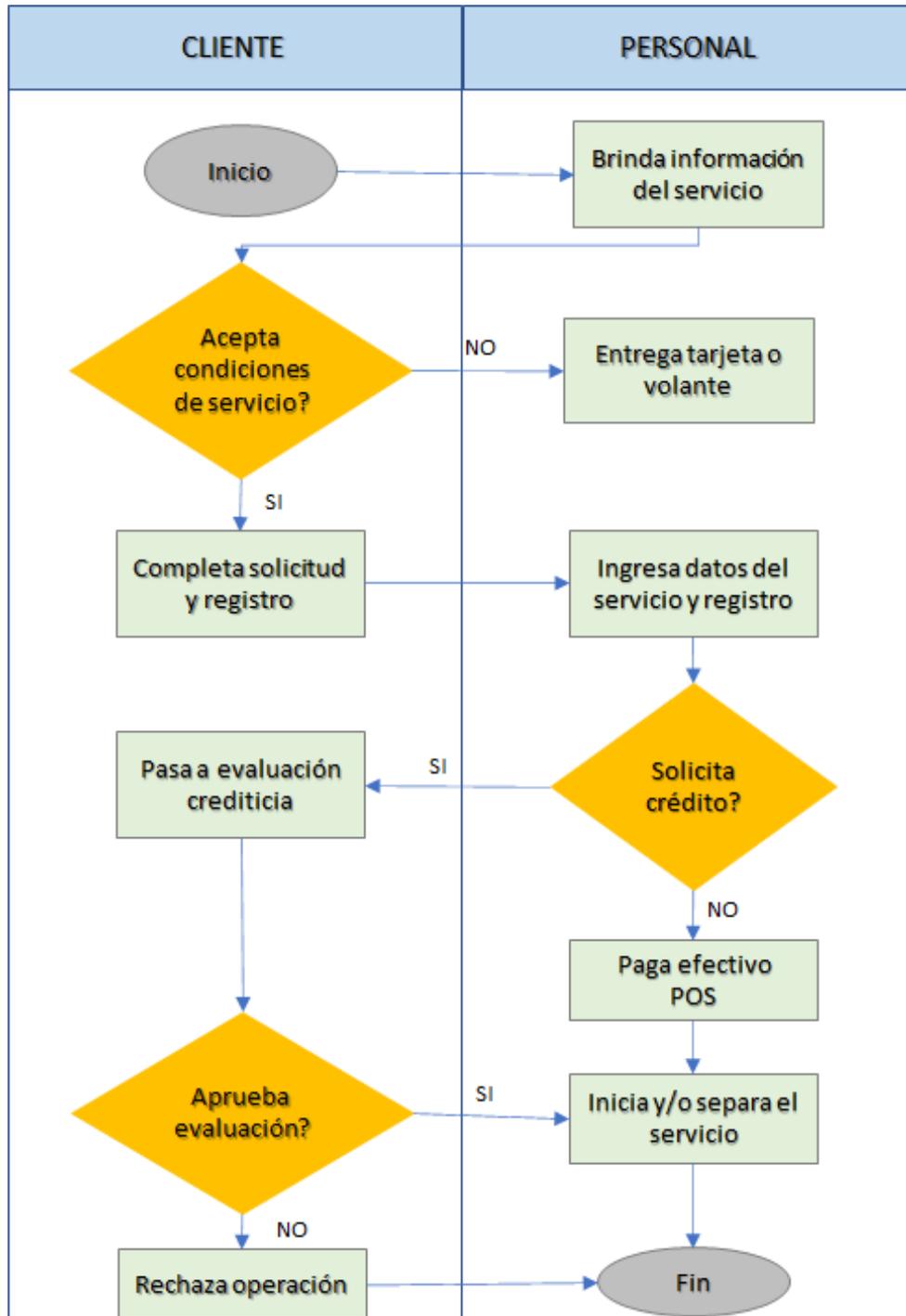


Ilustración 1  
Elaborado por: Las Autoras

### SOLICITUD DE CREDITO

DATOS DEL SOLICITANTE		
Nombre y/o Razón Soc.		DNI/ RUC
Dirección Legal:	Distrito:	Teléfono Fijo:
Departamento:	Correo:	Estado Civil:
Provincia:	Teléfono Celular:	Edad:

SERVICIO SOLICITADO	
Alojamientos	
Alquiler de Salones	
Alquiler de Salones de Sauna Seco/ Vapor	

COMPROMISO DE PAGO	
Documento que garantice el pago:	Letra (s)
Plazo de crédito:	15 días ( ) 30 días ( )

Firma y sello del Administrador

Firma del solicitante

Ilustración 2  
Elaborado por: Las Autoras

### FLUJOGRAMA N° 2: VENTA AL CRÉDITO

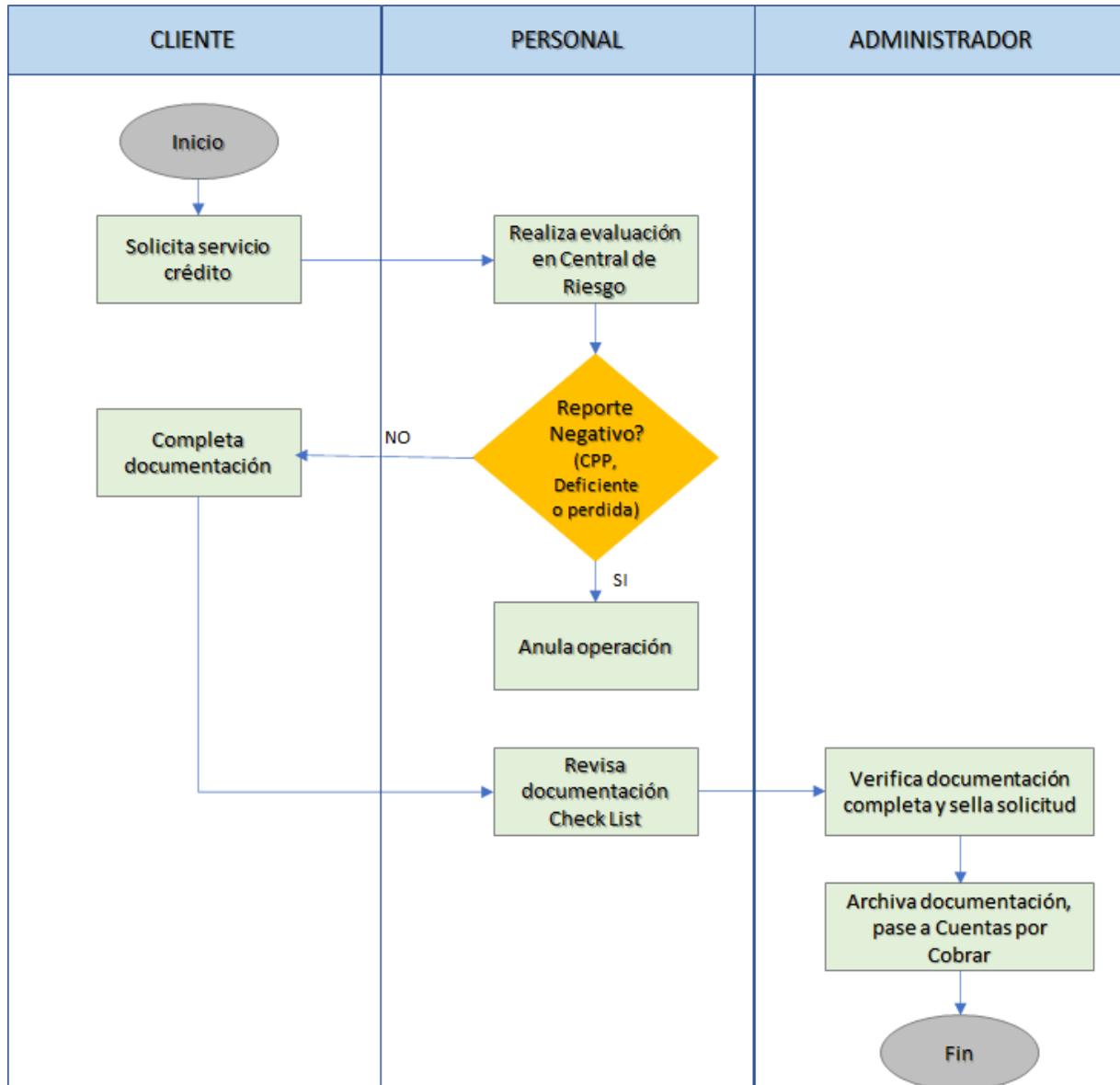


Ilustración 3  
Elaborado por: Las Autoras

### LISTA DE VERIFICACIÓN

		FECHA:
N°	CHECK LIST PERSONA NATURAL	
1	Solicitud firmada (VB Administrador)	
2	Boleta y/o factura	
3	Copia de DNI	
4	Reporte de central de riesgo	
5	Letra firmada	

		FECHA:
N°	CHECK LIST PERSONA JURÍDICA	
1	Solicitud firmada (VB Administrador)	
2	Factura	
3	Copia de ficha RUC	
4	Búsqueda de situación actual (SUNAT)	
5	Reporte de central de riesgo	
6	Letra firmada por representante legal	

Firma y sello del encargado
-----------------------------

Ilustración 4  
Elaborado por: Las Autoras

### FLUJOGRAMA N° 3: PROCESO DE COBRANZA

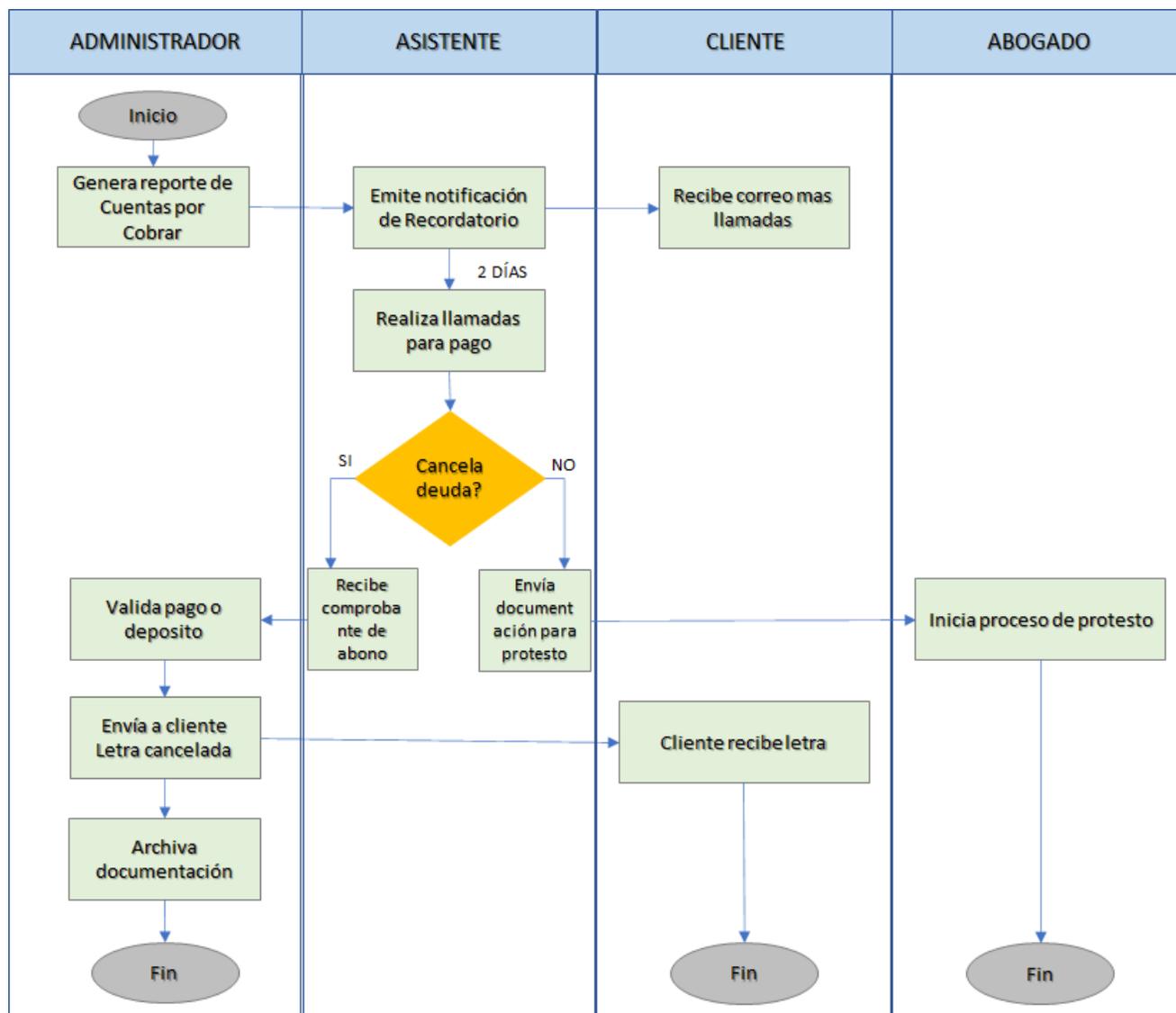


Ilustración 5  
Elaborado por: Las Autoras

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Discusión

Los resultados del presente trabajo y las encuestas realizadas a los trabajadores de los hoteles del distrito de Breña, nos demuestra la falta de control interno en las cuentas por cobrar, Ramón Ruffner (2014) señala la importancia del control interno en el manejo empresarial y el conocimiento de las personas para conseguir la optimización en los resultados. Asimismo, Vega De La Cruz & Nieves-Julbe (2016) señala que el éxito del procedimiento en el control interno radica en el enfoque de mejora continua.

Según Mantilla (2018), el control Interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración. Tales componentes son: ambientes de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

Asimismo, se detalla cada una de las dimensiones del estudio junto a su discusión:

1. El componente **Ambiente de Control** cuenta con dos indicadores, con ellos se busca evaluar las capacidades y habilidades del personal, la supervisión y responsabilidad en las funciones asignadas y el compromiso que tienen con el sistema de control interno. Se ha podido observar que la selección de personal no se basa en las capacidades y habilidades que deba tener el postulante para ocupar un puesto, se comunica a los trabajadores los valores de la empresa de manera verbal, y no cuentan con código de ética. Por lo que es necesario contar con procedimientos que ayuden a fortalecer los procesos de la empresa.

Estos resultados concuerdan con lo que sostiene el Informe Ejecutivo del Coso 2013, donde nos confirma que para el componente antes señalado, es necesario contar con un

conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base en la que se desarrollará el control interno en la organización.

2. En el componente de **Evaluación de Riesgos**, se define como la posibilidad de que un hecho o acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecuencia del objetivo específico. Por ello, que al realizar la entrevista a los administradores y efectuar el cuestionario, observamos que las empresas no aplican evaluación crediticia a los clientes para el otorgamiento del crédito, no poseen herramienta de Software y no se aplica métodos de suspensión de crédito cuando estos caen en morosidad.

Estos resultados obtenidos concuerdan con lo señalado por Estupiñan Gaitan (2015) quien señala que: “Los riesgos afectan la posibilidad de la organización de competir para mantener su poder financiero y la calidad de sus productos o servicios” (p.47).

3. El componente **Actividades de Control** son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyan a garantizar el logro de los objetivos de las empresas. Cabe mencionar, que en la investigación de campo se pudo verificar la ausencia de procedimientos en las revisiones periódicas de las cuentas por cobrar, se otorgan anticipos a sus empleados sin un compromiso de pago y finalmente las empresas no clasifican las deudas vencidas según la antigüedad del retraso.

Estos resultados obtenidos concuerda con lo señalado por Ramón Ruffner (2014) en el cual precisa que la NIA 400 en su numeral 8 indica que el control interno “significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude

y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.” (p.5).

Asimismo, según lo que señala Pincay (2015) es recomendable que “La actividad de control sean comunicadas al principio de las funciones de los empleados de forma preventiva, que permitan ser correctivas en los procesos equivocados realizados”. (p.92).

- 4.El componente de **Información y comunicación** señala que es importante contar con información relevante y oportuna para que las empresas puedan llevar a cabo sus responsabilidades de control interno. De acuerdo a lo observado en las empresas del sector hotelero, podemos definir que el Administrador no valida que las cuentas por cobrar se encuentren debidamente documentadas y registradas, pudiendo generarse errores en la información y a su vez manifiesta que desde la administración no se informan las deficiencias encontradas en control interno.

Estos resultados obtenidos concuerdan con lo que señalan Yarasca & Alvarez (2006) quienes afirman que la información y comunicación: “está integrado por procedimientos, registros, personas, programas y en general la infraestructura física y los intangibles que posee las empresas para procesar y producir información útil, confiable y oportuna” (p.76).

- 5.Finalmente, el componente de **Actividades de Monitoreo** en la gestión de control interno, precisa que las evaluaciones se realizan para determinar si los componentes cumplen con los principios establecidos. Cabe mencionar, que al realizar nuestra investigación de campo verificamos que la administración no cuenta con procesos establecidos para el control de las cuentas por cobrar y a su vez los mismos empleados señalan que no se toman las medidas para corregir los errores.

Estos resultados obtenidos concuerdan con lo que señala Estupiñan Gaitan (2015) quien precisa que: “Los controles internos deben ser monitoreados constantemente para asegurarse de que el proceso se encuentra operando como se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron origen”. (p.41).

## 4.2 Conclusiones

1. El control interno en los seis hoteles del distrito de Breña está compuesto por un sistema deficiente, ya que el funcionamiento de sus componentes es débil, generando limitaciones en sus procesos, y que los dueños tomen decisiones en base a información imprecisa.
2. El ambiente de control de las empresas está compuesto por personal que no se encuentra calificado para el puesto, ya que la selección de personal no está basada en capacidades y habilidades, no cuentan con un Código de Ética que les permita definir los valores de la empresa para con sus huéspedes, entre los mismos trabajadores y con la empresa. Aunque reciben capacitación constante por parte de su empleador, y una constante supervisión por parte de la gerencia o la administración, esta es de manera superficial y empírica.
3. La evaluación del riesgo está compuesta por fallas en el otorgamiento del crédito ya que no se realiza la evaluación crediticia a los clientes, las empresas no cuentan con un software adecuado para manejar las cuentas por cobrar ni el vencimiento de las mismas, no existe castigos de cuentas incobrables, generando situaciones de riesgo por incobrabilidad para la empresa.
4. Las actividades de control están compuestas por la falta de verificación y conciliación de los créditos otorgados, encontrando que no se realizan revisiones periódicas de los créditos vencidos, no se examina la causa de falta de pago, aunque si cumplen con emitir reportes diarios por las cobranzas realizadas, pero no tienen un procedimiento de control

para la persecución de deudas, ni para el otorgamiento de anticipos a los trabajadores, esto se maneja a libre discrecionalidad del administrador o gerente del hotel, la falta de normas y procedimientos genera la improvisación por parte de los trabajadores para cumplir con sus funciones.

5. La información y comunicación se compone de la información selectiva que existe entre la alta dirección y los trabajadores, sin embargo, no se comunica las deficiencias de control interno para que se apliquen las medidas correctivas, respecto de la verificación de los reportes internos de las cuentas por cobrar estas no cuentan con la documentación necesaria que sustente el otorgamiento del crédito. Debiendo implementar controles que les permita una información oportuna, confiable, accesible y relevante.
6. Las actividades de Monitoreo están compuestas por las deficiencias en la calidad y desempeño de los colaboradores del área de cuentas por cobrar, ya que la gerencia no controla que se apliquen los procesos adecuados, en cuanto a la verificación de las diferentes actividades de la supervisión las empresas no toman acciones para corregir las diferencias encontradas al otorgamiento del crédito. La supervisión es de absoluta responsabilidad de la administración.

### **4.3 Recomendaciones**

- 1 Se recomienda fortalecer el Sistema de Control interno a fin de mejorar los procedimientos de la empresa, minimizar los riesgos y optimizar sus resultados, permitiendo que los dueños tomen decisiones efectivas.
- 2 Se recomienda la implementación de estrategias que ayuden con el proceso de reclutamiento de personal, un Manual de Código de ética y la elaboración de un plan de capacitación para el área de créditos y cobranzas.

- 3 Se recomienda la suscripción a Centrales de Riesgo y la adquisición de un software que sirva como soporte para llevar a cabo una correcta revisión y control de las cuentas por cobrar.
- 4 Se recomienda la implementación de un Manual de Procedimientos que garantice una mejor evaluación a los futuros clientes y el uso de los flujogramas que se proponen en este trabajo de investigación.
- 5 Se recomienda la implementación de controles que garanticen el uso y manejo adecuado de la información, permitiendo una información accesible, oportuna y verificable. Asimismo, se recomienda que la alta dirección realice reuniones mensuales con el personal.
- 6 Se recomienda una supervisión permanente por parte de la alta dirección.

## REFERENCIAS

- Alanya Arce, D. M. (2019). *El control interno bajo la metodología coso y la competitividad de las empresas hoteleras de la región Puno periodos 2016-2017*. Universidad Nacional del Altiplano - UNAP, Puno.
- Bravo Cadena, M. (2016). *Evaluación del Control Interno a las cuentas por cobrar clientes de empresas comerciales*. Universidad Estatal de Milagro, Milagro - Ecuador.
- Celmi Tuya, H. M. (2019). *Características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas Ineisa S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz 2017*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Chimbote.
- Cordova, M. (2016). *Gestión Financiera*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- COSO III. (2013). *CONTROL INTERNO - MARCO INTEGRADO*.
- Estupiñan Gaitan, R. (2015). *Administración de Riesgos ERM y la auditoria interna*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Farfan Peña, S. A. (2014). *Finanzas I*. Editorial Imprenta Unión.
- Hernández, F., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación, sexta edición*. Mc Graw Hill.
- León Sanchez, A. D. (2014). *Analisis y evaluación de control interno de los hostales y hoteles ubicados en San Cristobal Galapagos para el desarrollo empresarial y guía de procedimientos de control interno*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.
- Lozada, J. (2014). *Beneficios de la investigación aplicada, definición, propiedad intelectual e industria*. Quito: Tecnologica Indoamericana.

- Mancisidor López, L. L. (2019). *Implementación de un sistema de control interno en la Empresa Hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles Huaraz, 2018*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Chimbote.
- Mantilla B., S. A. (2018). *Auditoria de Control Interno*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Morales, J. A., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Pincay, B. (2015). *Manual de Control Interno para el hotel Salinas del Cantón Salinas Provincia de Santa Elena año 2015*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad - Ecuador.
- Ramón Ruffner, J. G. (2014). El Control Interno en las Empresas Privadas. *Quipukamayoc*, <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe>.
- Salcedo Larrea, F. A. (2015). *Propuesta de un sistema de control interno para el Hotel Mansión Isabella de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo*. Escuela Politécnica de Chimborazo, Riobamba - Ecuador.
- Tafur Portilla, R., & Izaguirre Sotomayor, M. (2015). *Como hacer un proyecto de investigación*. Bogota: Alfa Omega.
- Vega De La Cruz, L., & Nieves-Julbe, A. F. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del control Interno. *Ciencias Holguin*.
- Vento Rojas, J. F. (2018). *El control interno y la gestión financiera de la industria hotelera en la provincia de Canta*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Yarasca, P., & Alvarez, E. (2006). *Auditoria Fundamentos con un Enfoque Moderno*. Editorial Santa Rosa S.A.

## ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

### “CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO DEL DISTRITO DE BREÑA, 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA														
<p><b>Problema general:</b> ¿DE QUE MANERA ESTA COMPUESTO LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE BREÑA, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿De qué manera se compone el ambiente de control en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas sector hotelero en el Distrito de Breña, 2019?</p> <p>¿De qué manera se compone las actividades de control en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas sector hotelero en el Distrito de Breña, 2019?</p> <p>¿De qué manera se compone las evaluaciones de riesgo en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas sector hotelero en el Distrito de Breña, 2019?</p> <p>¿De qué manera se compone los registros de información y comunicación en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas sector hotelero en el Distrito de Breña, 2019?</p> <p>¿De qué manera se compone el monitoreo en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas sector hotelero en el Distrito de Breña, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> DETERMINAR COMO ESTA COMPUESTO LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE BREÑA, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar cómo está compuesto el ambiente de control en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el Distrito de Breña, 2019.</p> <p>Determinar cómo está compuesto la evaluación de riesgo en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el Distrito de Breña, 2019.</p> <p>Determinar cómo está compuesto las actividades de control en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el Distrito de Breña, 2019.</p> <p>Determinar cómo está compuesto el registro de información en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el Distrito de Breña, 2019.</p> <p>Determinar cómo está compuesto el monitoreo en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el Distrito de Breña, 2019.</p>	<p>Variable Independiente: Control Interno de cuentas por cobrar</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Verifica los valores éticos de la organización</td> </tr> <tr> <td>Ambientes de Control</td> <td>Responsabilidad y Autoridad</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de Riesgos</td> <td>Análisis a la cartera de clientes Mecanismos para identificar los riesgos en la empresa</td> </tr> <tr> <td>Actividades de Control</td> <td>Verificaciones y conciliaciones Procedimientos</td> </tr> <tr> <td>Información y comunicación</td> <td>Información pertinente Verifica los reportes internos en el área de cuentas por cobrar</td> </tr> <tr> <td>Monitoreo</td> <td>Controla la calidad y desempeño de los colaboradores Verificar las diferentes actividades de supervisión, de acuerdo al señalado por la organización</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores		Verifica los valores éticos de la organización	Ambientes de Control	Responsabilidad y Autoridad	Evaluación de Riesgos	Análisis a la cartera de clientes Mecanismos para identificar los riesgos en la empresa	Actividades de Control	Verificaciones y conciliaciones Procedimientos	Información y comunicación	Información pertinente Verifica los reportes internos en el área de cuentas por cobrar	Monitoreo	Controla la calidad y desempeño de los colaboradores Verificar las diferentes actividades de supervisión, de acuerdo al señalado por la organización	<p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Descriptiva</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION:</b> No experimental</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACION:</b> Aplicada y transversal</p> <p><b>POBLACION Y MUESTRA:</b> Muestra Estratificada.</p> <p><b>TECNICAS E INSTRUMENTOS:</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
Dimensiones	Indicadores																
	Verifica los valores éticos de la organización																
Ambientes de Control	Responsabilidad y Autoridad																
Evaluación de Riesgos	Análisis a la cartera de clientes Mecanismos para identificar los riesgos en la empresa																
Actividades de Control	Verificaciones y conciliaciones Procedimientos																
Información y comunicación	Información pertinente Verifica los reportes internos en el área de cuentas por cobrar																
Monitoreo	Controla la calidad y desempeño de los colaboradores Verificar las diferentes actividades de supervisión, de acuerdo al señalado por la organización																

## ANEXO 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES DE LOGRO	PESO	ITEMS	ITEMS	C. EVALUACIÓN
CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR	AMBIENTE DE CONTROL	a) Verifica los valores éticos de la organización b) Responsabilidad y autoridad	20%	5	1. En esta empresa se posee documentación sobre los principios de integridad y valores éticos para mejorar los controles internos. 2. La selección de personal esta basada en capacidades y habilidades para mejorar el área de cuentas por cobrar. 3. Los trabajadores cumplen con las exigencias designadas para el cumplimiento de los objetivos. 4. Para el cumplimiento de los objetivos, el responsable del área realiza una constante supervisión. 5. Para el cumplimiento de los objetivos, se realiza una constante capacitación a los trabajadores del área para un mejor desempeño en sus funciones.	Totalmente en desacuerdo
	EVALUACION DE RIESGO	a) Análisis a la cartera de clientes b) Mecanismos para identificar los riesgos de las empresas	20%	4	6. Para aprobar créditos a sus clientes, la empresa primero evalúa sus récords crediticios. 7. La empresa otorga créditos a corto plazo siguiendo el procedimiento de evaluación para ampliar la cartera de clientes. 8. La empresa se apoya con una adecuada herramienta de software, para el control del vencimiento de deudas por cobrar, 9. Se suspende el crédito a los clientes morosos hasta la cancelación de la deuda total para evitar pérdidas a la empresa.	En desacuerdo  Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	ACTIVIDADES DE CONTROL	a) Aprobación de credito b) Proceidmientos	20%	5	10. Se revisa periódicamente los créditos vencidos y examina la falta de pago para iniciar el procedimiento de recuperación de cobranza. 11. La empresa brinda anticipos a sus empleados siguiendo el procedimiento de compromiso de pago por escrito, para efectuar los descuentos automaticos en la siguiente remuneración. 12. Para el control y análisis de las cobranzas se emiten reportes diarios. 13 Las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo a la antigüedad del retraso para un mejor control de los cobros. 14. La empresa cuenta con procedimientos relacionados con la persecución de deuda vencida.	De acuerdo  Totalmente de acuerdo
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	a) Información pertinente b) Verifica los reportes internos en el área de cuentas por cobrar	20%	4	15. El gerente del hotel comunica de manera pertinente y oportuna la información a los trabajadores para el cumplimiento de sus responsabilidades. 16. El administrador valida que las cuentas por cobrar se encuentren debidamente documentadas y registradas. 17. El administrador exige al encargado de caja la presentación de un informe de ingresos obtenidos en cada mes 18. La comunicación de las deficiencias del control interno se efectúa de forma oportuna para que se apliquen las medidas correctivas	
	MONITOREO	a) Controla la calidad y desempeño de los colaboradores b) Verificar las diferentes actividades de la supervisión, de acuerdo a lo señalado en la organización	20%	3	19 Para un mejor control de las cuentas por cobrar, se aplican todos los procesos de manera correcta bajo el control de la Gerencia. 20. Se toman las acciones adecuadas para corregir las diferencias encontradas al otorgamiento del crédito. 21. La empresa evalúa que los componentes de control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en el área de cuentas por cobrar	

### ANEXO 3 VALIDACION DE INSTRUMENTO



#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

##### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres: CPCC. Vidal Armando Felices Gutierrez

1.1 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Escuela de Contabilidad - UPN

1.2 Nombre del Instrumento Motivo de evaluación: **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

1.3 Investigadores: - Silvia Rita Astorga Bossio de Arce  
- Jeanneth Mónica Estrada Flores

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado a la especialidad.				65	
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.				70	
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología contable.				75	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				70	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad				75	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema y desarrollo de la contabilidad.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la línea de investigación contable				70	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones.				75	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.				75	

##### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

\_\_\_\_\_

##### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, octubre de 2018.



CPCC. Vidal Armando Felices Gutierrez  
DNI N° 40.809.384

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres: CPC Mg. Edgardo Martín Acosta Mantilla

1.1 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Escuela de Contabilidad - UPN

1.2 Nombre del Instrumento Motivo de evaluación: **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

1.3 Investigadores: - Silvia Rita Astorga Bossio de Arce  
- Jeanneth Mónica Estrada Flores

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado a la especialidad.				70%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.					80%
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología contable.					85%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema y desarrollo de la contabilidad.					85%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la línea de investigación contable					90%
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones.					85%
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.					90%

#### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

*Con mi opinión el instrumento es aplicable luego de corregir las observaciones formuladas*

#### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, octubre de 2018.

CPC Mg. Edgardo Martín Acosta Mantilla  
DNIT° 08716821



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres: CPC Juan Antonio León Muñoz

- 1.1 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Escuela de Contabilidad - UPN
- 1.2 Nombre del Instrumento Motivo de evaluación: **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**
- 1.3 Investigadores: - Silvia Rita Astorga Bossio de Arce  
- Jeanneth Mónica Estrada Flores

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado a la especialidad.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.					100
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología contable.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema y desarrollo de la contabilidad.					100
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la línea de investigación contable					90
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.					100

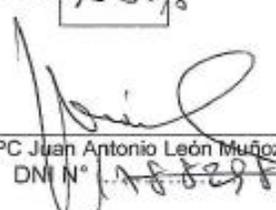
#### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE

#### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95.56%

Lima, octubre de 2018.

  
CPC Juan Antonio León Muñoz  
DNI N° 17882917

## ANEXO 4 SOLICITUD Y RESPUESTA - MUNICIPALIDAD DE BREÑA

Breña, 23 de Septiembre del 2019

Señor  
JOSE DALTON LI BRAVO  
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Breña

Att.  
GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO

Asunto : Solicitud de Información

Presente.-

Yo, SILVIA RITA ASTORGA BOSSIO DE ARCE identificada con DNI N° 10723652 egresada de la Universidad Privada del Norte, me dirijo a usted a fin de solicitar se sirva brindarnos la información pertinente y detallada de cuantos HOTELES cuenta el Distrito de Breña, el mismo que servirá para formar parte integrante de la Tesis para Titulación.

Sin otro particular, y a la espera de su pronta respuesta.

Atentamente,



SILVIA ASTORGA BOSSIO  
DNI 10723652





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BREÑA  
GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para las mujeres y hombres"*  
*"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"*

*Breña, 01 de octubre de 2019*

**CARTA N° 296- 2019-GDE/ MDB**

Señor(a):  
SILVIA RITA ASTORGA BOSSIO DE ARCE

Asunto: solicitud de información  
Ref. : Doc. Simple N° 20455-2019

Por medio del presente tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de saludarla y al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

De acuerdo al documento de la referencia, se solicita brindar la información pertinente y detallada de cuantos hoteles cuenta el Distrito de Breña.

En atención a ello se adjunta la relación de lo requerido.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BREÑA

MAGNOLIA MARLENE PADILLA ROSAS  
(e) Gerente de Desarrollo Económico

MUNICIPALIDAD DE BREÑA  
GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO



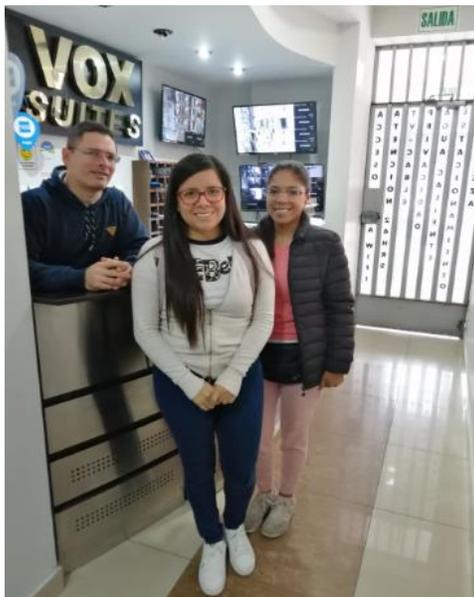
**RELACION DE HOTELES EN EL DISTRITO DE BREÑA**

N°	LIC	ECHA ING. EX R. ALCALDIA	EXP.	NOMBRE O RAZON SOCIAL	NOMBRE DEL HOTEL	DIRECCIÓN
1	3211	06/08/2012	4025-12	BERTHA EDITA RODRIGUEZ TENORIO	HOTEL LAS CAUTIVAS	PASAJE LAS CAUTIVAS N° 400
2	951	03/06/2016	3280	CHAVEZ RODRIGUEZ GUILLERMO TOMAS	HOTEL AMERICA	JR. HUARAZ 1171-1177
3	1488	24/01/2017	579	INVERSIONES TURISTICAS PARADISO SAC	HOTEL PARADISO	JR. TARAPOTO 1138
4	1765	17/05/2017	3831	INVERSIONES DINSA MOTORS SAC	HOTEL VOX SUITE	HUARAZ 977-981
5	2523	05/02/2018	2749	CORDOVA CRUZ FRANCISCO JAVIER	HOTEL REFUGIO	AV. ARICA 833
6	973	24/07/2019	15812	GUZMAN PALOMINO ANA MARIA	HOTEL BRICKELL	AV. ARICA 521



## ANEXO 5 FOTOS REALIZANDO LA ENCUESTA EN LOS 6 HOTELES DEL DISTRITO DE BREÑA

### 1. HOTEL VOX SUITE



En el Hotel VOX SUITE realizamos la encuesta al administrador y a dos empleados que realizan labores administrativas.

## 2. HOTEL LAS AMERICAS



Realizando la entrevista al administrador del turno mañana para identificar la problemática de la empresa.

### 3. HOTEL BRICKELL



Realizamos nuestra encuesta al Hotel Brickell y nos atendió la administradora

#### 4. HOTEL REFUGIO



Realizamos la visita al Hotel Refugio y nos recibió el encargado de turno y un trabajador.

## 5. HOTEL LAS CAUTIVAS



Visitamos el Hotel Refugio, donde se tuvo la entrevista con el administrador y el encargado de recepción.

## 6. HOTEL PARADISO



Realizamos la visita al Hotel Paradiso y realizamos la entrevista y el cuestionario al Administrador y un trabajador.

## ANEXO 6 TARJETAS DE PRESENTACIONES DE LOS HOTELES



## ANEXO 7 FICHA RUC DE LOS HOTELES

### HOTEL VOX SUITE

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	20568357176 - INVERSIONES DINSA MOTORS S.A.C.
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial:	HOSPEDAJE CASTILLA - PRINCIPAL
Fecha de Inscripción:	30/05/2012
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	AV. MARISCAL CASTILLA NRO. 2960 (PASANDO 4 CDRS DEL PARQ INDUSTRIAL) JUNIN - HUANCAYO - EL TAMBO
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 55104 - HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS. Secundaria 1 - CIU 50102 - VENTA DE VEHICULOS AUTOMOTORES.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 25/03/2019 SEE-FACTURADOR . AUTORIZ DESDE 25/03/2019
Afiliado al PLE desde:	02/06/2014
Padrones:	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 1330050013084) a partir del 01/09/2018
Fecha consulta: 12/10/2019 17:51	

## HOTEL AMERICA

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	10086443681 - CHAVEZ RODRIGUEZ GUILLERMO TOMAS
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Tipo de Documento:	DNI 08644368 - CHAVEZ RODRIGUEZ, GUILLERMO TOMAS
Nombre Comercial:	HOTEL AMERICA
Fecha de Inscripción:	16/10/1993
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	-
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 55104 - HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS. Secundaria 1 - CIU 45207 - CONSTRUCCION EDIFICIOS COMPLETOS.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA RECIBO POR HONORARIOS BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 10/02/2011
Afiliado al PLE desde:	01/01/2016
Padrones:	NINGUNO
Fecha consulta: 12/10/2019 17:55	

## HOTEL BRICKELL

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	10067835170 - GUZMAN PALOMINO ANA MARIA
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Tipo de Documento:	DNI 06783517 - GUZMAN PALOMINO, ANA MARIA
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	09/07/1999
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	-
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIUU 55104 - HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	RECIBO POR HONORARIOS
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 19/09/2019 BOLETA PORTAL DESDE 29/08/2019 RECIBOS POR HONORARIOS AFILIADO DESDE 13/06/2016
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones:	NINGUNO
Fecha consulta: 12/10/2019 17:59	

## HOTEL REFUGIO

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	10083830951 - CORDOVA CRUZ FRANCISCO JAVIER
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Tipo de Documento:	DNI 08383095 - CORDOVA CRUZ, FRANCISCO JAVIER
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	23/07/1993
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	-
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 45207 - CONSTRUCCION EDIFICIOS COMPLETOS.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA RECIBO POR HONORARIOS BOLETA DE VENTA
Sistema de Emisión Electrónica:	-
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones:	NINGUNO
Fecha consulta: 12/10/2019 17:57	

## HOTEL LAS CAUTIVAS

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	10099322051 - RODRIGUEZ TENORIO BERTHA EDITA
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Tipo de Documento:	DNI 09932205 - RODRIGUEZ TENORIO, BERTHA EDITA
Nombre Comercial:	- Afecto al Nuevo RUS: SI
Fecha de Inscripción:	24/01/2007
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	-
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 55104 - HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	BOLETA DE VENTA
Sistema de Emisión Electrónica:	-
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones:	NINGUNO
Fecha consulta: 12/10/2019 17:53	

## HOTEL PARADISO

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	20600430662 - INVERSIONES TURISTICAS PARADISO S.A.C.
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	13/02/2017
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	JR. TARAPOTO NRO. 1138 LIMA - LIMA - BREÑA
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 55104 - HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS. Secundaria 1 - CIU 55205 - RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO
Sistema de Emisión Electrónica:	-
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones:	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0230050244468) a partir del 01/09/2018
Fecha consulta: 12/10/2019 17:46	

## ANEXO 8 CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO PARA LA REVISION Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO EN EL DISTRITO DE BREÑA, 2019.

Este cuestionario permitirá obtener información acerca del control interno de Cuentas por Cobrar de su empresa, para fines estrictamente académicos.

**Instrucciones:** Para contestar este cuestionario sírvase indicar las respuestas con sinceridad y seriedad del caso.

#### Sobre los factores de Ambiente de Control:

1. En esta empresa se posee documentación sobre los principios de integridad y valores éticos para mejorar los controles internos.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

2. La selección de personal está basada en capacidades y habilidades para mejorar el área de cuentas por cobrar.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	

Totalmente de acuerdo	
-----------------------	--

3. Los trabajadores cumplen con las exigencias designadas para el cumplimiento de los objetivos.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

4. Para el cumplimiento de los objetivos, el responsable del área realiza una constante supervisión.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

5. Para el cumplimiento de los objetivos, se realiza una constante capacitación a los trabajadores del área para un mejor desempeño en sus funciones.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	

Totalmente de acuerdo	
-----------------------	--

**Sobre los factores de Evaluación del Riesgo:**

6. Para aprobar créditos a sus clientes, la empresa primero evalúa sus récords crediticios.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

7. La empresa otorga créditos a corto plazo siguiendo el procedimiento de evaluación para ampliar la cartera de clientes.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

8. La empresa debe apoyarse con una adecuada herramienta de software, para el control del vencimiento de deudas por cobrar.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	

Totalmente de acuerdo	
-----------------------	--

9. Se suspende el crédito a los clientes morosos hasta la misma cancelación de la deuda total para evitar pérdidas a la empresa.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Sobre los factores de Actividades de Control:**

10. Se revisa periódicamente los créditos vencidos y examina la falta de pago para iniciar el procedimiento de recuperación de cobranza.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

11. La empresa brinda anticipos a sus empleados siguiendo el procedimiento de compromiso de pago por escrito, para efectuar los descuentos automáticos en la siguiente remuneración.

Totalmente en desacuerdo	
--------------------------	--

En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

12. Para el control y análisis de las cobranzas se emiten reportes diarios

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

13. Las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo a la antigüedad del retraso para un  
mejor control de los cobros.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

14. La empresa cuenta con procedimientos relacionados con la persecución de deuda  
vencida.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Sobre los factores de Información y Comunicación:**

15. El gerente del hotel comunica de manera pertinente y oportuna la información a los trabajadores para el cumplimiento de sus responsabilidades.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

16. El administrador valida que las cuentas por cobrar se encuentren debidamente documentadas y registradas.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

17. El administrador exige al encargado de caja la presentación de un informe de ingresos obtenidos en cada mes.

Totalmente en desacuerdo	
--------------------------	--

En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

18. La comunicación de las deficiencias del control interno, se efectúa de forma oportuna para que se apliquen las medidas correctivas.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Sobre los factores de Monitoreo:**

19. Para un mejor control de las cuentas por cobrar, se aplican todos los procesos de manera correcta bajo el control de la Gerencia.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

20. Se toman las acciones adecuadas para corregir las diferencias encontradas al otorgamiento del crédito.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

21. La empresa evalúa que los componentes de control interno están presentes y funcionan adecuadamente en el área de cuentas por cobrar.

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	