



# 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

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

## 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 verify 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.

## 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.