



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y TURISMO

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA Y
AUDITORÍA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR
COMPAÑÍA Y TURISMO LA PAZ - HOTEL MIRAFLORES. MIRAFLORES,
2020/2021.**

AUTOR: BACHILLER

LOPEZ CÓRDOVA LADY ELIZABETH

Para obtener el Título Profesional en
Contador Público

Lima – Perú

2023

LADY_LOPEZ

INFORME DE ORIGINALIDAD

10 %	9 %	1 %	6 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	1 %
2	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	pdfcoffee.com Fuente de Internet	1 %
4	symcontadores.com Fuente de Internet	1 %
5	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
6	www.escuelafolklore.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	Submitted to tec Trabajo del estudiante	<1 %
8	1library.co Fuente de Internet	<1 %
9	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	<1 %

**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR
COMPAÑÍA Y TURISMO LA PAZ - HOTEL MIRAFLORES. MIRAFLORES,
2020/2021.**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Mg. Julio Becar Mendoza

PRESIDENTE DEL JURADO:

Mr. Hugo García Rivadeneyra

MIEMBROS DEL JURADO

Ab. Catherine Calderón Gálvez

Mg. Julio Becar Mendoza

DEDICATORIA

A Dios, porque gracias a él tengo a mis padres y un gran hombre a mi lado que me incentiva a seguir creciendo para nuestros hijos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Simón Bolívar, mi alma mater, quien nos forma para ser grandes profesionales y a mi centro de labores que me da las facilidades para seguir escalando profesionalmente dentro de la cadena.

RESUMEN

El control Interno, refiere a, distribuir responsabilidades y/o funciones desde la sede principal hacia las sucursales, es decir, encargar a cada hotel familiarizarse con sus cobranzas desde el nacimiento del servicio. En muchos años se estuvo manejando toda la responsabilidad** en la cabeza de la compañía, ya que el resto eran más pequeñas, esta pequeña monografía pretende usar todos los recursos que nos muestra cada instalación para la generación de cada cuenta por cobrar.

Para iniciar la descentralización y desarrollo de este trabajo, se estudió de manera presencial y con entrevistas vía web a las personas encargadas de las reservas en los pequeños hoteles y a recopilar información necesaria de los grandes y pequeños clientes sean de agencias y/o empresas que solicitaban nuestro servicio a la compañía. Por lo cual, nos permitió conocer que, la compañía manejaba un sistema antiguo el cual solo mostraba lo pendiente y lo acumulado, pero no había una gestión de por medio, para agilizar lo atrasado y/o sustentar lo cobrado no reconocido por el cliente.

Para lograr un resultado positivo se recreó, como se procedería antes tal descentralización, encontrando muchos procesos sin completar por parte de la sede central, debido a no interactuar directamente con el cliente, ya que el nacimiento de este servicio de daba en cada sucursal y la información no llegaba a concretarse por completo y por ende se generaba una cartera muy antigua. Se realizó un manual de funciones, el cual se llevaría de la mano con el sistema ya manejado por la empresa, los cuales serían de gran utilidad para una mejor gestión de cobranza.

Textos Claves:

Control Interno y Cobranza (Cuentas a Cobrar

ABSTRACT

Internal control refers to distributing responsibilities and/or functions from the main office to the branches that is, instructing each hotel to become familiar with its collections from the beginning of the service. In many years all the responsibility** was handled at the head of the company, since the rest were smaller, this small monograph intends to use all the resources that each facility shows us for the generation of each account receivable.

To start the decentralization and development of this work, the people in charge of reservations in small hotels were studied in person and with interviews via the web and to collect the necessary information from large and small clients, whether from agencies and/or companies that requested our service to the company. Therefore, it allowed us to know that the company managed an old system which only showed what was pending and what was accumulated, but there was no management involved, to expedite what was late and/or support what was collected not recognized by the client.

To achieve a positive result, it was recreated, as such decentralization would proceed before, finding many processes not completed by the headquarters, due to not interacting directly with the client, since the birth of this service occurred in each branch and the information was not fully materialized and therefore a very old portfolio was generated.

A manual of functions was made, which would go hand in hand with the system already managed by the company, which would be very useful for better internal control of accounts receivable.

Keywords:

Internal Control, accounts receivable

INTRODUCCION

En la antigüedad, nuestros antepasados construían edificaciones, creaban cerámica y aplicaban castigos para diversas situaciones, pero; ¿Cómo lograban tener un Control sobre todo esto? Ellos nos demostraron mediante la historia que no se necesita tener la tecnología a la mano para poder desarrollar diversos métodos para lograr que su población creciera en equipo.

En la actualidad las empresas que sobreviven ante este gran crecimiento económico, son pocas; ellas se ven envueltas en un hoyo sin salida de ORGANIZACIÓN, por gente no totalmente capacitada, por no cumplir el Control Interno con el que cuenta la organización, pero; ¿Debido a que?, quizás ahorrar costos en contratar más recurso Humano o solo pensar en la Rentabilidad de los Inversionistas sin pensar en los procesos que hay que seguir para lograr un resultado totalmente exitoso. Por esto, es de mucha importancia que se descentralice el Control Interno y se adecue a la compañía a tomar responsabilidad antes su propia generación de Ingresos.

Este trabajo tiene por finalidad demostrar que cualquier empresa en el rubro que sea, tiene la capacidad de subsistir satisfactoriamente en el mercado asumiendo responsabilidad que intervenga directamente desde el nacimiento del servicio, observando la situación antigua de la compañía, la cual nos muestra un cartera muy pendiente, con hasta dos o tres años de antigüedad por falta de gestión y que, con la ayuda de la descentralización de responsabilidad a casa sucursal, facilita el trabajo y cobranza tanto a la sede principal como a las sucursales. El desarrollo del trabajo comprende los antecedentes de cada palabra y/o recurso usado para esta descentralización, así mismo la importancia que tiene en general.

Capítulo I: Tenemos la Descripción Realidad Problemática, Delimitaciones de la Investigación, Problema de la Investigación, Objetivos de la Investigación, Justificación de la investigación, Importancia de la Investigación, Limitaciones de la Investigación, entre otros.

Capítulo II: Antecedentes de la Investigación, Marco Histórico, Marco Legal, Marco Teórico y Marco Conceptual.

Capítulo III: Descripción y evaluación de actividades realizadas

Capítulo IV: Concluyo con las conclusiones y recomendaciones, están de acuerdo a los objetivos planteados.

ÍNDICE

	Página
Portada	i
Informe de Similitud	ii
Título	iii
Asesor y miembros del Jurado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
INTRODUCCION	ix
INDICE	xi
CAPITULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción realidad problemática	13
1.2 Delimitación Investigación	14
1.3 Problemas de Investigación	14
1.3.1 Problema Principal	14
1.3.2 Problemas Secundarios	14
1.4 Objetivos Investigación	15
1.4.1 Objetivo General	15
1.4.2 Objetivos Específicos	15
1.5 Justificación e importancia de la Investigación	15
1.5.1 Justificación	15
1.5.2 Importancia	16
1.6 Limitaciones	16
1.7 Datos Generales	16

CAPITULO II MARCO TEORICO	22
2.1 Antecedentes Investigación	22
2.1.1 Antecedentes Internacionales	22
2.1.2 Antecedentes Nacionales	25
2.2 Marco Histórico	28
2.3 Marco Legal	34
2.4 Marco Teórico	41
2.5 Marco Conceptual	43
CAPITULO III DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	46
3.1 Descripción puesto	46
3.2 Ubicación puesto en el organigrama	47
3.3 Actividades desarrolladas	47
3.4 Clientes externos	47
3.5 Inconvenientes en el trabajo	48
3.6 Beneficios de la empresa	48
3.7 Propuesta de mejora	48
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
4.1 Conclusiones	49
4.2 Recomendaciones	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	52

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La investigación de este tema a abordar responde al descubrimiento de una cartera muy morosa por parte de la compañía, y a los cambios que suscitan al plantear una descentralización de funciones, a la aportación que el recurso humano le puede dar a cada sucursal en menos tiempo, buscando un fin común para la Organización.

Por esto, se busca minimizar la generalización de información en la sede principal, permitiendo la creación de nuevas responsabilidades y manejo de información mostrando de manera clara y concisa la situación en la que se encuentra la compañía, situación real. Sin lugar, en este mundo globalizado mantenerse en el mercado en una gran travesía, existe más competencia y competitividad.

Se puede observar el caso de la SUNAT que tiene a grandes empresas como deudores de más de millones de Soles, los cuales a la fecha no han podido manejar. Por tanto, la importancia y relevancia que merece este problema es de mucha complejidad.

La competencia también es un punto importante para el planteamiento del problema, preguntándonos, ¿Qué metodología usan aquellas compañías que se mantienen años en el mercado?, quienes poseen un historial impecable. Pues esto se resume al Desarrollo de su Reglamento Interno que mantiene un orden para los procesos a seguir. Organización en donde existe¹³ la eficacia, pero sobre todo eficacia, que impulsan a la correcta toma de decisiones y llevan a la misma a la cima del éxito.

Esta investigación persigue alcanzar objetivos generales y estratégicos, brindando información Financiera relevante para la compañía, utilizando todos los recursos.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Espacial. La investigación se va a realizar en el Distrito de Miraflores.

1.2.2 Delimitación Temporal. El año de investigación va a ser el 2020-2021, periodo en que paro las actividades por la pandemia.

1.2.3 Delimitación Social. Involucrados clientes con cartera alta, quienes dejaron sus operaciones sin concluir.

1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal

¿De qué manera se PLANTEA el control Interno de las cuentas por cobrar en la Compañía y Turismo La Paz – Hotel Miraflores 2020-2021?

1.3.2. Problemas Secundarios

PS1 ¿Cómo influye el Control Interno en el ordenamiento de la cartera de Clientes?

PS2 ¿Por qué las Cuentas por cobrar son indispensables para desarrollo de la Compañía?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Desarrollar el Control Interno y conciliar el estado de la cobranza que quedaron pendientes en el tiempo de pandemia.

1.4.2 Objetivos específicos

OE1 Evaluar la cartera de los clientes para una oportuna gestión de cobranza.

OE2 Capacitar en Cobranzas de manera permanente al personal que estará a cargo, dado que refiere a la liquidez de la empresa.

1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Justificación de la investigación

La presente justifica la preocupación de una amplia cartera que se encontró luego de una para en la actividad hotelera, quedando pendientes la cobranza, razón por la cual en la reapertura nos encontramos en la necesidad de hacer la gestión mediante datos y contactos ambiguos que nos llevaran a obtener cierta información actualizada que nos acercara a la comunicación con el cliente mediante correos y/o teléfonos.

1.5.2 Importancia de la investigación

Debido a la reactivación de las actividades en el país, luego de la pandemia; el turismo vuelve poco a poco a su normalidad, motivo por el cual se empezaron sus operaciones algunos hoteles en Lima, dentro de los cuales es el Hotel Mercure – Miraflores quien responde a la necesidad de turistas que solicitaban la visita a nuestro país, un hecho que nos motivo a seguir en el mercado, sin antes analizar las cuentas pendientes en su totalidad.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Entre las limitaciones que se me presentaron para el desarrollo de este trabajo de investigación, se encuentran la dificultad para conseguir información debido a que el Hotel cerró sus puertas un tiempo por pandemia, en cuanto a registros de cuentas por cobrar desactualizadas. Del mismo modo en cuanto a datos de la empresa y organigrama a los dueños del mismo, ya que son un poco celosos con la información.

1.7 DATOS GENERALES

1.7.1 NOMBRE O RAZON SOCIAL

Compañía y Turismo LA PAZ

1.7.2 UBICACIÓN DE LA EMPRESA



1.7.3 GIRO DE LA EMPRESA

Hotel que se enfrenta a brindar un servicio personalizado y a crear soluciones para las necesidades de acuerdo a la demanda y superar lo que es huésped espere de nosotros.

1.7.4 TAMAÑO DE LA EMPRESA

La empresa Compañía y Turismo La Paz, se encuentra en el régimen tributario MYPE y a la fecha cuenta con 48 trabajadores.

1.7.5 BREVE RESEÑA HISTORICA

El Hotel tiene una marca conocida más extensa en América Latina, líder en el mundo. Vive en varios países con mas de 700 hoteles y mas de 80 mil habitaciones en el mundo, esta cadena

atiende a huéspedes de todo tipo de negocios y ocio que buscan un ambiente cómodo y como en casa, buena ubicación y servicios de muy buena calidad.

El Actual Hotel llamado, Miraflores, anteriormente se llamó Hotel Compañía y Turismo, quien cerró sus puertas en el segundo semestre del 2016 para iniciarse una remodelación de sus instalaciones y adaptarlas a los estándares de la Marca Merc de la Cadena AccorHotels.

Hace casi 2 años se anunció que este hotel 4 estrellas reabría en agosto del 2017, sin embargo, la reapertura recién se concretó a finales del año 2018.

1.7.6 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



1.7.7 MISION, VISION, POLITICA, VALORES

1.7.7.1 MISION:

Misión, se llama al porqué de la existencia de la compañía. Es aquella que describe para que esta creado el hotel, con qué propósito se inició. La misión es el punto de encuentro donde todos los colaboradores de la empresa deben perseguir y llegar juntos para alcanzar el objetivo trazado.

1.7.7.2 VISION

Visión, es el resultado logrado a largo plazo. La visión que tiene la compañía va de la mano con la COMPETITIVIDAD, la cual ayuda y empuja a cumplirse el objetivo.

Se debe lograr algo que nos marque la diferencia con los demás como hotel y que este a un mejor alcance en el mercado.

1.7.7.3 POLITICAS

- 1.** Contratamos a toda persona feliz, personas que amen su vocación y les guste servir a los demás.
- 2.** Se otorga a nuestros colaboradores el poder de decisión y así sirvan a ser proactivos y se logre dar un servicio de buena calidad para obtener buenos resultados.
- 3.** Toda persona tiene que brindar un servicio sin que sepa y practique tal cual los estándares de la empresa.
- 4.** Nuestro servicio es exclusivo propiamente del hotel, servicio que no podrá encontrar en la competencia.

5. Cuando nuestros huéspedes nos manifiestan un mal servicio nunca discutimos con él, procedemos a no cobrarle por el servicio o devolución del dinero, ya que las garantías no son condicionadas.
6. Siempre le damos gracias al huésped, por los argumentos de alguna queja, ya que nos da la oportunidad de hacerlo sentir bien. Siempre primero atender sus quejas, ya que nuestra respuesta debe ser inmediata.
7. Tenemos disposición para el huésped las 24 horas del día y ser eficiente en resolver solicitudes de los mismos, éstos deben tener seguimiento. Los tiempos de respuesta son solo minutos.
8. Siempre medimos la satisfacción de nuestros huéspedes, ya que necesitamos más de ellos, que ellos de nosotros, para ellos siempre hay más de una opción.

1.7.7.4 VALORES

1. LA INTEGRIDAD

Mantener una buena conducta, ligada a nuestra propia ética, lealtad, demostrar siempre honradez y transparencia, la que nos pueda describir.

2. EL RESPETO

Se mantiene el respeto sin distinción de ninguna clase, sea por su condición, raza o edad, se manifiesta ser cortés y manifestar su humildad, esto; con el fin de crear una gran entorno de inclusión.

3. EL COMPROMISO

La vocación que impulsa a desarrollarnos en nuestro campo, a cumplir nuestros estándares, demostrando hospitalidad para su gente y entregando aprecio y buen humor

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes Relacionados con la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

“ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA FORESTAL”

“Iván Ricardo, Aldana Calderón; Universidad Rafael Landívar – Guatemala”

Como razón que tuvo este trabajo de investigación fue el resultado de la no eficiencia de la gestión de las cuentas bancarias de la compañía, razón del estudio, y de su repercusión en los problemas financieros, que nos da como resultado la incapacidad a cumplir responsabilidades y funciones adquiridas por la misma.

El método utilizado por el grupo influye en la estructura planteada y en cuestionarios realizados a un sin número de departamentos que integran la organización, dichos listas contienen información abiertas como preguntas cerradas.

Los resultados que se obtienen de esta gestión con gracias a los instrumentos utilizados serán trasladados mediante un informe que se usara como base previa para una investigación del presente informe. Luego de ellos y con un objetivo claro en el tema, se desarrolló un listado, que será revisado y dado en visto bueno por expertos en el tema y del área.

Este listado contiene solo preguntas de denominación “cerradas”, es decir que se desvíen del tema, tratando solo lo indicado. Luego de ello, se agendan reuniones con gerencia para solicitar información

que tenga que ver exclusivamente con Cobranzas, cartera de clientes, se procede a determinar los nombres de clientes en el flujo corriente del día a día, su historial por cantidades concretas pendientes, días de mora, y aquella información que la empresa requiera, para conocer el historial y cuál ha sido la trayectoria de los clientes de la compañía.

Se presenta como propuesta final el desarrollo y/o plan de control a una formulación de una lista de Políticas para Línea de crédito, implementando las condiciones y ciertos aspectos para el manejo del efectivo y control interno de la cartera de Clientes.

“LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CORPORACION UNIVERSITARIA AMERICANA”

“Arley Santiago Perez Dávila, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria – Colombia”

En este caso el objetivo era directamente claro **cobranza oportuna de pendientes de cobro por concepto de matrícula.**

Créditos y cobranzas se vieron en la necesidad de implementar una mejor gestión para brindar un servicio de atención a los universitarios, crear fechas de vencimientos y cumplir con el calendario académico de la institución, alineado con la página de la universidad, observaron también llevar una relación de financiamiento con todos los pendientes por matrículas o cualquier tipo de concepto que requiera financiar con el estudiante y así profundizar un control interno y tener una lista de ingresos gratificante.

Debido a la falta de responsabilidad y cuidado con el tema de cobranza, del área de Créditos y Cobranzas, se están viendo atacadas nuestras obligaciones por abonar que tiene la universidad debido a que no mantiene una buena liquidez en la caja; mediante una investigación a contabilidad sobre los saldos de caja y llamadas telefónicas del área de Créditos y Cobranzas se encontró que existe una morosidad exorbitante, de más de 90 días de morosidad con los proveedores ya que según la información recaudada no se está cumpliendo lo pactado con los proveedores que nos prestan bienes y servicios .

Créditos y Cobranzas debe cumplir con todas las etapas pactadas dentro de la administración, planear, ejecutar, direccionar y controlar, el grupo debe participar consecuentemente en el desarrollo del programa.

Finalmente se llegó a la gestión de incrementar personal para el área área de Créditos y Cobranzas, máximo dos personas, y repartirse la gestión de cobro y la liquidación en el sistema, de esta manera exista rotación de la cartera de manera diaria con el fin de minimizar los riesgos y asegurar el rendimiento y buen funcionamiento.

Crear una herramienta para la prevención en la morosidad, que nos permita un mejor desarrollo en el funcionamiento de los créditos para una mayor satisfacción en los pagos a tiempo.

Crear técnicas de enganche tipo descuentos por el pago a tiempo mediante e-mails en forma masiva, mensajes de texto y llamadas de recordatorio a los universitarios, con la finalidad de confirmar que la información que queremos transmitir llegue a su destino.

Finalizamos con una mejor dirección para el área de Créditos y Cobranzas, separado de la atención al cliente, dado que con la atención a los clientes se generan distracciones para un proceso.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

" CONTROL INTERNO PARA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS TERCERIZADORAS DE UN SECTOR ELECTRICO DE LA REGION CENTRAL DEL PAIS"

“Coz Inga, Pablo Raúl y Perez Palma Monge, Jorge Luis; Universidad Nacional del centro del Perú – Huancayo.”

Hablando de Control Interno, llamado proceso, que es un grupo de acciones para llegar a las actividades con una serie de procesos básicos en la Contabilidad, como son: planificación, supervisión y ejecución, las cuales se hallan incorporadas a una infraestructura, y poder influir para el cumplimiento de objetivos y apoyar en la calidad.

Se define como Control, al conjunto de acontecimientos que desarrollan el ser de una compañía.

Consideramos fundamental, la actitud que asuma la gerencia, y por consiguiente, las otras áreas se suman a cuan importante debe ser un control y su reflejo en las actividades.

Finalmente concluimos precisando un plus en la organización. Según el desarrollo de sus acciones, se mide y evalúa su

trascendencia, con ítems y reglas sumamente definidas, mediante varios factores en la compañía, fortaleciendo o debilitando procedimientos en una empresa.

Los factores en el ambiente son:

- El estilo y filosofía de gerencia
- Plan de organización de la estructura de los manuales de procedimiento.
- Valores éticos y compromiso de quienes componen la compañía, así como el compromiso con los objetivos trazados en la misma.
- Asignación y responsabilidad en administrar y desarrollar al personal.

En las compañías, el existir de grupos de administración y comités con alta independencia y calificación eficiente. El control nos dará un ambiente bueno o malo como los indicadores lo determinan. Sea grande o pequeño el grado de mismo, éstos se harán, en el mismo orden, una debilidad y fortaleza que generan el tono en la compañía.

El control interno y la influencia en ser rentable en la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019

“Rodriguez Mendoza; Universidad Continental – Arequipa”

Nos muestra un objetivo de manera general, objetivo que está direccionado a medir el nivel que influye el control para que la compañía sea rentable. Por esto, se elige el enfoque de contar en el trabajo de investigación, a manera de explicar, nivel relacionar, diseño falta de experiencia. La muestra está conformada por 40 trabajadores, entre contadores y administradores de la compañía. Se escogió la manera de una lista como cuestionario, que nos permite medir la como influye el control interno en la rentabilidad, de la misma manera, con los ratios para generar la rentabilidad.

Simplemente la información final del trabajo investigado nos muestra la implementación del control de manera interna.

En la actualidad se ha convertido el control interno, en un grupo de ítems que funcionan de manera necesaria para el tipo de actividad empresarial tanto internacional como nacional. De esta manera **(Hipodec, 2019)**, nos dice que se ha dado a conocer que las empresas que no tienen una gestión de control, muestran exorbitantes pérdidas financieras, inventarios, nivel de producción, robos, estafas entre otras desventajas, que afectan el crecimiento y que la empresa sea rentable.

La presente investigación es explicativo, quien determina la incidencia del control, mediante fundamentos, y ver como la empresa es rentable.

Para finalizar, se elabora como un cuestionario relacionadas con las variables, ejecutadas y con el apoyo en observar del documento

teniendo suma importancia a lo investigado y ser relacionadas con las variables diversas del estudio.

Utilizamos un instrumento de medición, para corregir cuestionamientos y asegurar la viabilidad, considerando lo siguiente: congruencias, tendenciosidad y claridad, el cual indica preguntas que ayudan a afianzar la estructura, su línea, en complejidad, mediante un reflejo de los inconvenientes y con el alcance de las preguntas dichas, calificando mediante un puntaje de 0 a 5 ascendente y determinar de manera clara, mientras que un puntaje descendiente para la tendenciosidad, el cual permite revisar en qué dirección va y la relación de las preguntas.

2.2 MARCO HISTORICO

2.2.1 MARCO HISTORICO DEL CONTROL INTERNO

Nos indican que en pueblos de Siria, Egipto y Fenicia entre otros, se llevaba una Contabilidad llamada de partida simple. Es cuando que, en la Edad Media se dan a conocer los libros de Contabilidad para aprender a gestionar las operaciones de los negocios, es cuando que en 1494, Venecia, Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, el Franciscano, más conocido también como Lucas di Borgo, quien escribe sobre la partida doble, relacionada a la Contabilidad. Al llegar la revolución industrial, surge la responsabilidad de gestionar y controlar operaciones extensas que son realizadas por máquinas manejadas por varias personas.

Es de conocimiento que, el origen del Control, se da con el principio de la partida doble, una medida de control tan importante como las demás, que a fines del siglo XIX, los negociantes tienen la

necesidad de formar y establecer sistemas adecuados para proteger sus intereses. Además, el Control Interno, se presenta como una herramienta para la necesidad de actuar de manera proactiva para efectos de disminuir de manera inteligente la cantidad de riesgos que puedan afectar a distintos tipos de compañías, ya sean públicos o privados, sea sin fin o con fines de lucro.

La cantidad de reglamentos y normas, que tienen carácter laborales contable, bancarias, entre otras provenientes de organismos del estado, regionales y municipales, hacen que los administradores de las empresas a estar atentos y muy alerta ante una presencia de riesgos, y el no cumplimiento de las mismas que le dan significado a la rentabilidad para sus capital.

Debido a esto se suma la necesidad de verificar que se cumpla el reglamento interno, en relación a seguridad y así también la revisión a las distintas áreas que se sumen al control interno y el desarrollo de las políticas en la empresa. Hace décadas atrás, de los 80 se ejecutaban una lista de acciones en muchos países del mundo súper desarrollados, a fin de tener solución a las distintas preguntas de inquietudes sobre las cantidad de interpretaciones o definiciones a cerca del control interno, tanto de manera internacional como de manera nacional, direccionados al entorno empresarial que se caracteriza en los países de mayor capital.

Logrando que esta justificación sea solo como una cortina, ya que nuestro objetivo que pretendemos consiste en lograr brindar mucha seguridad a los inversionistas y accionistas de las grandes compañías y corporaciones, para alcanzar con mayor exactitud y de forma transparente una información financiera loable. Éste

consiste en llegar a una definición con un nuevo marco teórico conceptual en el control interno, que será capaz de integrar tantos los conceptos y definiciones utilizados sobre él, teniendo como objetivo que; las empresas privadas o públicas, tengan una auditoría externa e interna, así como los diferentes niveles académicos y de leyes.

Durante estos últimos años, el control interno, ha adquirido mucha importancia en los diversos países del mundo, razón a causa los consecutivos problemas que se han producido por la falta de eficiencia. Por no haberse tomado de manera responsable por parte de la administración, esto se forma como unas de las causas y se considera como un tema reservado que le compete únicamente a los contadores, por ser actividades que se vienen desarrollando en cualquier país del mundo.

En Estados Unidos de América , 1985; crearon un grupo para trabajo por la “Treadway Comisión”, llamado “Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos de dudosa procedencia, mediante la sigla COSO (Committee of Sponsoring Organization), “Comité de Organizaciones Patrocinadores de la Comisión Treadway”, tiene el objetivo de responder a lo anterior señalado, con el fin de constituir a los representantes de las siguiente organizaciones: “Asociación Norteamericana Contabilidad” (AAA); “Instituto Norteamericano Contadores Públicos Asociados” (AICPA); “Instituto Ejecutivo Financiero” (FEI); “Instituto Auditores Internos (IIA); “Instituto Contabilidad Gerencial” (IMA).

Tras un sin número de discusiones en el trabajo, en 1992, se publica en EEUU, el maravillosos Informe de denominado “Informe COSO” que habla de Control Interno, y quien lo redacta fue encargado a Coopers & Lybrand (en inglés), el cual se difundió para

el mundo de habla hispana en conjunto con el “Instituto Auditores Internos de España” (IAI), 1997. (www.gestiopolis.com)

2.2.2 MARCO HISTORICO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Bernal (2010) nos indica que las cuentas por cobrar son adquiridas por la compañía, los cuales serán canjeados por bienes y efectivo en algunos casos y por los servicios generados en la misma. Es de suma importancia controlar la cobranza ya que el que audita tiene la responsabilidad de ejecutar procedimientos y objetivos que intervengan en la planeación de las cuentas.

Stevens (2017), corresponde a un activo de suma importancia , dado que, el efectivo es un activo líquido en una compañía de modo económico. Es la representación de un servicio que se recupera con dinero.

Guajardo y Andrade (2017), Indica que es un recurso de modo económico, el cual les generara beneficio en plazo indeterminado. Éste está incluido dentro de relación del activo circulante.

Como Importancia de las cobranzas:

Robles (2012) indica que las importancia se basa en el negocio y el rubro en el que se dedica según el administrador.

Los principales son:

Las cuentas en cobranza está compuesto por montos que la empresa hace su acuerdo en la solicitud de crédito que se toman por la venta.

Cuentas en cobranza trabajadores, tratos entre dueños y empleados por anticipos, sueldos o cualquier venta al crédito y hasta sueldos anticipados.

Dentro de los Objetivos de las Cobranzas:

Acosta (2013), objetivo, que facilita el registro de operaciones, clasificar por categoría y hacer un listado de clientes con alta cartera de morosidad los cuales será evaluados nuevamente, y al final financiar a corto plazo la cobranza y ésta se convierta en liquidez para la empresa.

Vallado (2018) Medio, que nos permite vender productos y debe sobresalir con la competencia, debe actuar para favorecer a los diversos clientes otorgando facilidades.

Clasificación de la Cobranza:

Domínguez (2017) se clasifica mediante el origen, clientes y/o entes a los cuales se afiliaron, trabajadores entre otros deudores, que provienen con las ventas y con los servicios |de los de un origen diferente. También se encuentran por la disponibilidad a largo o corto plazo.

Con los documentos en Cobranza:

Guajardo y Andrade (2017) se refiere a préstamos incurridos de parte de un banco u otra entidad financiera, siendo importante que el cliente cubra con los intereses, el derecho al uso del efectivo, luego de recibir el mismo, proceder a la firma de un documento de compromiso de pago considerando cierta fecha prevista el pago de lo adeudado sumado a los intereses.

Administración de Cobranza:

Salvador (2014) El objetivo de la cobranza tiene el objetivo de indicar la eficacia mediante las políticas en la empresa y con los reglamentos que se le brindaran a los clientes, entre otras opciones

que se susciten si es que este no pueda pagar la totalidad del mismo de acuerdo a los términos pactados.

Longenecker, (2012) el desarrollo de la recesión se conoce de las cuentas que no se han logrado cobrar, siempre que a los clientes se les presente inconvenientes en cumplir su deuda.

Políticas en cobranza:

Carlos (2014), Procesos que establece la compañía para la gestión de la cobranza y éstos cumplan con los créditos, para alcanzar el éxito de la cobranza se debe realizar la gestión de la cobranzas en cuanto a estados de cuenta, llamadas consecutivas de manera recurrente. Al momento de realizar una venta al crédito, se otorgaran días de crédito, los cuales deben ser respetados por el cliente y realice su pago, y así asegurar el beneficio de la operación.

Levy (2005) “Nos dice que para obtener un manejo óptimo, se deben establecer políticas de la compañía, tomando en cuenta en rubro del negocio y la demanda del mercado para llegar al éxito en el mismo.

Corniel (2015). “expresa que aquellos activo son exigibles ya que la compañía los posee, con los cuales ayuda a obtener beneficios hacia los clientes, gracias a la venta de la mercadería o al servicio prestado.

2.3 MARCO LEGAL

2.3.1 MARCO LEGAL DEL CONTROL INTERNO

El control es un tema muy esencial para cualquier empresa que quiera permanecer en el mercado y se pronostique ser competitiva. Se tiene como objetivo demostrar que hay una evolución del control para integrarse entre sí. En Cuba se han realizado estudios en toda la historia donde descubrieron que el control interno consta de etapas como, integración, los cambios, el desarrollo y génesis.

Se integra el desarrollo con el sistema empresarial, para estar fortalecido mediante herramientas y gestión en los procesos y también el conteo para mejorar la efectividad.

Un sistema integrado que posee una organización, se llama al grupo o conjunto de hechos, actividades y métodos suscitados por la empresa, teniendo como fin, el de salvaguardar información en los distintos campos. Para la actualidad y con las empresas multifuncionales que salen al mercado, los administradores se enfocan en posesionarse como tal, dejando de lado funciones que aseguren el buen funcionamiento de la empresa, por tal motivo, recurren al Control Interno; cumpliendo la función de supervisar el trabajo delegado.

El Control Interno nos permite velar por el bienestar de la empresa, evitar pérdidas que lleguen a afectar el poder cumplir de objetivos en una empresa.

Algunas empresas por ser pequeñas, se arriesgan al decir que lo son, y que por ser de bajo volumen no exige el control que se

debe, pues esto es erróneo al pensar que por el tamaño no tienen las actividades las mismas funciones que una de gran tamaño, por ejemplo, para el Control Interno de Cobranzas del que se hablara en este trabajo de investigación.

2.3.2 MARCO LEGAL DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Son derechos de exigencia que se origina por servicios que nos prestan o por cualquier otro servicio que nos otorguen.

¿Qué son los PCGA?

En el año 1984, la CONASEV, publicó el PCGR, donde hace indicación a:

1998 el Consejo Normativo Contabilidad (CNC) con la Resolución N° 013-98-EF/93, en el artículo N° 1 donde indica que los PCGA incluyen a las NICS.

Año 2008 el CNC, aprueba el nuevo PCGE, en uso obligatorio y desde el año 2011. El PCGE está concordado a similitud con las NICS, lo que llama actualmente las NIIF, quienes agrupan a las NIC, NIIF, SIC y demás indicaciones.

¿Cómo se utilizan los PCGA en la contabilidad?

Adoptan cuando se reconocen las extensas operaciones de la compañía, teniendo como finalidad, una contabilidad homogénea, y que todos entiendan para mejorar una buena toma de decisiones, bancos, diversos órganos, entre otros.

Los principios son:

Equidad

La existencia de los diferentes intereses en una empresa, inversionistas y directores, hasta el gerente general y administradores, diversas jefaturas de distintas áreas, bancos, ente gubernamental entre otros. En tal sentido, el principio nos relata que **quedan fuera del giro cualquier tipo de intereses en particular**, sino conseguir intereses de todo aquello relacionado con la prestación.

Partida doble

Se refleja la realidad en la compañía. En donde cada prestación económica o financieramente deben tener que ver con el desarrollo de los EEFF, **las transacciones al crédito deben tener implicancia en, tanto Balance General o Estado Situación Financiera**: en uno de ellos el ingreso en almacén, aumenta el activo, y del caso contrario aumentan las obligaciones por pagar. Al comprar al contado implican dos cosas: la Maquinaria aumenta y de lo contrario disminuye el efectivo al efectuar el pago. De esta manera de genera la Partida Doble.

Ente

El principio llamado Ente debe reflejar ser independiente dado que el mismo estos adoptar deberes y derechos que son reconocidos a nivel legal.

Bienes económicos

Los bienes económicos como su nombre lo indica poseen un **carácter económico** en donde las operaciones tiene un valor monetario dependiendo sea la transacción económica.

Moneda común denominador

Existe variedad de monedas, entre ellas:

Compra y venta de dólares o viceversa, esto depende mucho de proveedores y clientes.

En la mayoría de casos no es política de la empresa exigir a los mismo la emisión en la moneda que manejamos nuestros EEFF o en relación a la de emitir comprobantes. De la cual se debe revisar cual predomina en venta y compra.

Empresa en marcha

Al constituirse la empresa se, espera tener duración a largo plazo; se considera distinto si en su acta, al constituirse diga algo diferente. De la misma forma, si la compañía presenta sus EEFF, se interpreta su duración infinita, salvo que indique lo contrario. Es importante tener en cuenta cual importante es este principio para bancos, dueños, inversionistas, personal y hasta proveedores, y las decisiones tomadas sean diferentes para la Empresa en Marcha.

Valuación al costo

Hay variedad de técnicas que le otorgan dar valor a operaciones que concrete la compañía, como por ejemplo:, valor reposición, de mercado, costo adquisición, valor producción, entre otros; esto depende del escenario con que se realiza dicha operación financiera. Este mismo es, cuando la valuación predomina al dar a conocer operaciones de la compañía, que es la valuación el valor del costo producción.

El valor producción que se determina debe ser el inicio de la operación, y luego aplicar otros tipos de valuación, quienes de llaman ajustes, con la única finalidad de presentar EEFF.

Periodo

Para el desarrollo y presentación de los EEFF, se necesita saber la fecha de presentación de los mismos.

Las compañías los presentan de manera mensual o en la fecha que esta establecida según cronograma y al cierre de cada mes. En este país, el periodo contable que se reconoce es un año, el cual día número uno del mes de enero hasta el día 31 del mes de diciembre, según el tamaño y régimen tributario

La compañía está con la obligación de presentar sus EEFF cada vez que haya cierre de año.

Devengado

Se refiere devengado a, fecha en la que debe reconocerse y registrar la transacción, en la contabilidad. El devengado es el momento que nace la obligación para la compañía.

Por ejemplo:

Cuando la compañía efectúa una compra de mercancía a crédito, por lo cual se genera una obligación, siempre y cuando la compañía haya recibido la mercancía esté en condiciones pactadas.

En el caso de ingreso, cuando es que se reconoce una operación como ingreso dentro de la contabilidad, cuando se entregue la mercancía al cliente y el mismo de la conformidad de la operación.

En conclusión, devengado es saber cuándo reconocer una operación que paga o cobra.

Objetividad

Para reconocer las transacciones financieras en libros contables, tenemos la Objetividad, sin ningún tipo de interés. La objetividad es validar las operaciones que se asemejen a la realidad en el momento y no ocultar acontecimientos para favorecer algún interés.

Realización

Todo acto económico genera un registro contablemente, una obligación, el cual implica reconocer ciertos ingresos

Por ejemplo:

Nos otorgan un pago por anticipado por el servicio que conlleva el reconocer un registro contable, el cual tendremos derecho cuando el servicio se realice.

La empresa deberá reconocer del servicio, el gasto que se origine después de realizada la operación.

Prudencia

Un acto económico, el cual no se mide con certeza, en cuando debemos regirnos por este principio, buscando técnicas para encontrar el valor razonable, de acuerdo a la realidad del mercado. Esto se llama prudencia, buscar lo más conservador.

Uniformidad

Cumple el reconocimiento de operaciones respetando la manera que se usan las mismas, todo debe relacionarse con los principios como tal, con normas, políticas adoptadas. No se podría cambiar la manera de reconocer una transacción económica, siempre y cuando lo permita. En tan sentido, se informa en los EEFF las nuevas políticas o normas, y las cuales se den a conocer en la compañía.

Materialidad o importancia relativa

En el ámbito contable debe primar siempre lo más flexible y práctico para reconocer operaciones, que puedan tener una diferencia en transacciones económicas para la contabilidad.

En tal sentido, se evalúa lo que verdaderamente importa y se represente para la compañía, es decir, reconocer, de alguna manera, que represente distorsión en los EEFF. De no ser así, debemos optar por reconocer la operación, sin ambigüedades.

Exposición

Las transacciones económicas nos ayudan en la representación de la exposición, éstas deben efectuarse de una manera continua, mediante documentos sustentables con mucha claridad y además de cumplir con los principios existentes y a cabalidad, también con diversas políticas y normas, teniendo como finalidad que nuestros informes financieros presentes transacciones significativas y a quienes corresponda tomas decisiones adecuadas.

2.4 MARCO TEÓRICO

2.4.1 Teoría del Control Interno

Teoría de Control interno, Holmes (1987), Éste forma parte de funciones que desempeña la gerencia en la compañía, de este modo proteger los objetivos y salva guardar los recursos administrativos, a fin de evitar hurtos y mal usos de estos; brindándonos la seguridad para el uso de manera eficiente y con la autorización de gerencia en la compañía, dando al grupo administrativo de que la información este segura, y sea otorgada y sea verídica y tengamos completa aceptación en la toma de decisiones, como beneficio para la compañía.

Teorías de Control interno:

Koontz y O`Donnell (s.f) Estos autores nos indican que se debe corregir rápidamente, mediante el análisis de las causas que nos puedan originar desviación alguna y no se presentes en un futuro a largo plazo lo cual nos permita reducir y ahorrar tiempo.

Frederick Winslow, Taylor Según Zarpan (2013) “teoría conocida como trabajo racionado, esto nos dice, buscar el personal ido nea y con la eficiencia para la maximización del talento humano mediante herramientas, aplicaciones, sistemas, correos entre otros a presentarse.

2.4.2 Teoría de las Cuentas por Cobrar

Hoy en día, las compañías brindan servicios de un modo que, obtengan rentabilidad y de la misma manera satisfacer a la cartera que toman sus servicios. Por esto, se brindan las

facilidades necesarias, y de la misma manera han ido incrementando los clientes morosos, lo cual se convirtió en un problema para la compañía lo cual afecta al patrimonio, que es lo esencial para llevarse a cabo la compañía, ya que pueden originarse problemas en la liquidez de la compañía.

Ruiz y Lopez (2017), nos indica que la buena gestión de cobranza a personas que sean eficientes en el campo de las cobranzas para obtener el resultado esperado que es disminuir la cartera y en el mejor de los casos no tener morosidad.

Castillo & Córdova (2016), nos dice que la falta de gestión en la cobranzas se origina por la falta de procedimientos que permitan recaudar de manera controlada los pagos, lo cual genera el alto nivel de morosidad y retrasa el ingreso de efectivo a la compañía.

Carrera (2017), no dice que actualmente hace falta una buena toma de decisiones para que el desarrollo de la empresa sea acertada mediante una adecuada gestión de cobranza.

Díaz y Ramos (2018), indican que debería de haber un sistema de cobro más efectiva ya que perjudica la medida del nivel de pago y perjudica la capacidad en el pago y no haya excesiva demora del en el pago.

Santillán (2016), indica que se utiliza técnicas de cobranza eficaz y así como evitar otorgar créditos a largo plazo, ya que se presenta como un riesgo para la compañía, para conocer el impacto que quedan en los pendientes que ya no se pueden cobrar y causa desequilibrio a la compañía.

Flores y Naval (2016), ellos hablan sobre la rentabilidad con indicadores de gestión, mediante un estudio que les dé como resultado llegar a la misma, RENTABILIDAD.

Intervienen los inventarios en las cuentas por cobrar.

Balarezo (2019), cumplir las obligaciones, causa limitación en el acceso del efectivo.

2.5 MARCO CONCEPTUAL

2.5.1 Conceptos del Control Interno

Coopers & Lybrand, conceptualiza al control como un proceso desarrollado con los colaboradores de la compañía, el cual nos ayuda a cumplir los objetivos específicos. Se define de manera amplia y desarrolla items de control de un negocio, pero de la misma manera permite que nos centremos en objetivos de forma específica. El control contiene 5 componentes los cuales son inherentes al trabajo de la empresa, quienes tienen vinculación entre ellos y sirven como maneras para encontrar si el sistema es eficaz.

La clave del objetivo nos lleva a cooperar en la dirección de las compañías y tratar de actualizar el control en las transacciones de la organización. De todos modos, el item "control interno" no muestra la misma definición en todo el espacio y el extenso listado de términos, significados y definiciones con que utiliza y tiene dificultad que se logre una descripción simple o igualitaria del control interno.

Se tiene como meta primordial, la integración de conceptos con los cuales se pueda obtener una definición clara y común y así

identificar sus componentes como control interno. Dara accesos a todos los puntos de vista y evaluar los sistemas que contiene la compañía, tener iniciativas en el futuro para tener una buena enseñanza.

Machado, F. (2000) “Indica que el control es un sistema que da fé a una administración de una compañía, su sentido de existencia es darle un sentido amplio y se suma a todos los métodos que tenga la ente para el cumplimiento de los objetivos según los procedimientos que maneje la auditoría.

Holmes, W. (2003) Llama al control interno como una serie de métodos con el fin de salvaguardar los activos de la empresa y protegerlo de la malversación de fondos económicos.

Nos indica asegurar con total viabilidad y confiabilidad de la gestión financiera con el único propósito de que la información sea exacta y asegure el uso adecuado de los pasivos.

De acuerdo a los principios básicos Auditoría.

2.5.2 Conceptos de las cuentas por cobrar

Cabrera y Chañi (2019), derecho a un plazo corto, que forma parte del activo exigible para general utilidad en el futuro, teniendo siempre el compromiso del cliente en pagar en la fecha establecida con los días de crédito definidos.

En algunos casos ciertas cuentas llegar a ser incobrables, lo cual termina afectando la utilidad de la compañía.

Tanaka (2016), retribuciones que se obtienen de la compañía mediante los procesos en prestación de servicios y la venta según sea el giro de la empresa, generando así el sustento de los derechos que se exigen.

(Morales y Morales, 2014), cuentas que se presentan en Estado Situación Financiera, de acuerdo a la fecha de cobranza.

Gonzales y Sanabria (2016) nos dice que la cobranza se basa en representa el activo por el servicio prestado o venta de mercadería. Orihuela (2017) indica que debemos buscar una liquidez efectiva mediante la inspección de cobranza, mentalizándose en el incremento de la rentabilidad y de los ingresos, de la misma manera tener un registro de activos.

Burga y Rodrigo (2019) ellos concluyen que se debe llevar u inspección consecutiva de la cuentas por cobrar para cumplir con los compromisos de la compañía.

Nova (2008) indica que las cobranzas son derechos a exigir de bienes o efectivo como resultado de las ventas realizadas y/o préstamos. Bravo (2010) nos dice que cobranza también es un derecho, que se origina por servicios prestados o ventas que permitan obtener liquidez.

CAPITULO III

DESCRIPCION Y EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

3.1. Descripción del puesto

Cheff y Cocina: El cheff encargado de cocina con su equipo quienes son los que nos deleitan con la sazón.

Ventas: Personal quien se encarga de captar clientes mediante los paginas en internet, visitar a distintas empresas quienes necesitan la visita de algún funcionario del exterior y requiere el servicio de alojamiento para la gestión.

Talento Humano: Personal encargado de captar al personal idóneo para cada área, en función a lo que la empresa este necesitando.

Mantenimiento: Personal capaz de cumplir algún requerimiento de las instalaciones del hotel o requerimientos de los huéspedes. De la misma man era mantener todo en orden y de acuerdo a lo que solicite INDECI – MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES.

Auxiliar Contable: Personal necesario para realizar labores administrativas de control, registro, elaboración y declaración contable de actividades obtenidas por la empresa Compañía de Turismo SAC.

Recepcionistas: Personal para la atención al huésped, en sus diversos requerimientos.

Housskepping: Personal para el requerimiento de limpieza de habitaciones y áreas públicas.

Alimentos y bebidas: Personal para la atención en el restaurante del hotel, para huéspedes del hotel y personas de afuera que vienen a consumir.

3.2. Ubicación de puesto del organigrama

El puesto de Auditor de Ingresos – Cobranzas - Cuentas por cobrar, se encuentra en el área de Contraloría, que está encabezado por el Contralor, auditor de egresos, encargado de compras y coordinador de costos.

3.3. Actividades desarrolladas

- Revisión de la cobranza
- Apoyo en la gestión de recuperación de información.
- Hacer la gestión del pago de los clientes que quedaron pendientes antes de la pandemia.
- Elaboración y control de los comprobantes emitidos por los servicios de alojamiento.
- Preparar información para la declaración de impuestos.

3.4. Clientes Externos

El Hotel Miraflores, tiene diversas carteras de clientes que se volvieron clientes frecuentes, como por ejemplo:

- CONDOR TRAVEL
- GOLDER
- SETOURS
- AGROINDUSTRIA
- Entre otros

3.5. Inconvenientes en el trabajo

- Falta personal en el área para cubrir funciones específicas.
- Falta de un lugar adecuado y con mucho espacio para archivar documentos

3.6. Beneficios de la empresa

- Horario flexible mientras se cumplan las horas designadas durante la semana
- Beneficios completos para todos los trabajadores
- Reconocimiento de horas extras acumuladas por exceso de trabajo.
- Nos proporcionan el almuerzo
- Nos corresponde el beneficio del 10% de servicio cobrado en los hoteles, los cuales son repartidos en partes iguales a todos los trabajadores del hotel.

3.7. Propuesta de mejora

- Aumentar el equipo de trabajo para cumplir la obligaciones del hotel
- Implementa el sistema contable para obtener un registro óptimo de las diversas operaciones.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

1. El hotel tomo la responsabilidad sus propias cuentas por cobrar, ya que anteriormente toda la cobranza de la cadena hotelera, se centralizaba en un solo hotel, por ello es, que se encuentra en la razón de implementar el control de cuentas para cobrar, las cuales permitirán contar con liquidez y así poder tomar las decisiones en relación a la situación de la empresa.

2. El control interno permite manejar una cantidad de información tanto contablemente como financiera, mediante operaciones que simplifique las transacciones que realiza la compañía, función que una persona en el puesto podría realizar de manera eficiente con la ayuda de un sistema específico.

3. Se concluye con la centralización del control sobre las cuentas por cobrar, mediante implementos necesarios, como es el factor monetario y económico, siendo sumamente importante para la realización del mismo.

4.2 RECOMENDACIONES

1. La compañía debe contratar personal idóneo con la experiencia y habilidades requeridas para tener el control control de la cobranza pendiente.
2. Programar capacitaciones continuas para los colaboradores que trabajen con el sistema DE CONTABILIDAD para la liquidación de facturas por cobrar.
3. Se recomienda que se abra archivo con los documentos que respalden el proceso que se ponga en lo corriente, con el fin de mantener un control interno adecuado.
Que el sistema de contabilidad, tenga todos los parámetros de funcionabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. <http://www.monografias.com>
2. Charles H. y Walter H. (2011) tesis de la Universidad de México *Contabilidad y entorno de negocios*. Ciudad de México.
3. Donnelly, Gibson e Ivancevich (1994) *Fundamentals of management*. Madrid, edición I.
4. Willian W. y Larson K. (1985) tesis de la Universidad de Ecuador *Contabilidad Básica*. Quito.
5. Vista de Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero (revistamaya.org)
6. Concepto de información financiera y detalles de principios de contabilidad, recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos87/politicas-contables-informacion-financiera/politicas-contables-informacion-financiera2.shtml>
7. El ciclo contable financiero en los negocios del nuevo siglo, recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/31/ciclo.htm>.
8. *Contabilidad Básica*. Quito.
9. Concepto básico de contabilidad, características e importancia , recuperado de: <https://es.wikipedia.org/wiki/Contabilidad>
10. <file:///C:/Users/HA7L9-GL3/Downloads/articulo-no-5.pdf>
11. Munive Guerra Ketty Alicia.pdf (uss.edu.pe)

ANEXOS

Para el caso de la facturación en la Contabilidad por el Servicio de hospedaje, se muestra de la siguiente manera:

Para una agencia de Viajes:

Servicio

IGV (18%)

Porcentaje al Consumo (10%)

Total

MIRAFLORES		FACTURA ELECTRÓNICA	
LA PAZ S.A.C.		RUC: 00000000000000000000000000000000	
AV. BOLIVAR 301 MIRAFLORES - LIMA - LIMA		E001-13042	
Fecha de Emisión : 11/04/2023		Forma de pago : Crédito	
Señor(es) : WSP PERU S.A.			
RUC : 20348233671			
Dirección del Receptor de la factura : AV. LA PAZ 1049 URB. ARMENDARIZ LIMA LIMA MIRAFLORES			
Establecimiento del Emisor : AV. BOLIVAR 301 LIMA-LIMA-MIRAFLORES			
Tipo de Moneda : SOLES			
Observación : PAX: ALEXANDER BENAVIDES ENRIQUEZ // CREDITO A 30 DIAS // SALDO A PAGAR S/. 767.30			
Cantidad	Unidad Medida	Descripción	Valor Unitario
1.00	UNIDAD	ALOJAMIENTO DEL 10 AL 12 DE ABRIL DEL 2023	501.80
1.00	UNIDAD	RESTAURANTE	97.65
Sub Total Ventas :			S/ 599.45
Anticipos :			S/ 0.00
Descuentos :			S/ 0.00
Valor de Venta de Operaciones Gratuitas : <input style="width: 50px;" type="text" value="S/ 0.00"/>			Valor Venta : S/ 599.45
ISC :			S/ 0.00
IGV :			S/ 107.90
SON: SETECIENTOS SESENTA Y SIETE Y 30/100 SOLES			Otros Cargos : S/ 59.95
Otros Tributos :			S/ 0.00
Monto de redondeo :			S/ 0.00
Importe Total :			S/ 767.30
Información del crédito :			
Monto neto pendiente de pago		: S/ 767.30	
Total de Cuotas		: 1	
Nº Cuota	Fec. Venc.	Monto	Nº Cuota
1	26/04/2023	767.30	Nº Cuota
			Fec. Venc.
			Monto

Para el registro Contable, se presenta así:

Cuenta	Detalle	Debe	Haber
12	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS	██████	
40	TRIB. CONT. Y APORTES AL SIST. DE PENS. Y DE SALUD POR PAGAR		██████
70	VENTAS		██████

Finalmente, al realizar el control y la gestión de dicha cobranza en la forma de Pago a crédito se procede a realizar la cancelación en el sistema contable.

The screenshot shows the 'Consulta de Comprobantes' (Invoice Query) interface. It includes search filters for 'Libro' (Principios Generalmente Aceptados), 'Unidad Negocio' (Local), 'Fuente' (01), 'Documento' (0600000200), and 'Unidad de Negocio' (Local). The document details show a date of 2023/05/05, a third party 'GOLDER ASSOCIATES PERU S.A.', and a payment amount of 767.30. The 'Registro de Movimiento Resumido' table shows two entries: a credit of 767.30 for 'CANCELACION FACTURAS E001-00013042' and a debit of 767.30 for 'PAGO E001-13042 WSP'. The summary at the bottom indicates 2 records with a total debit of 767.30 and a total credit of 767.30.

Código Contable	Detalle	DB/CR	Valor	Unidad
121311	CANCELACION FACTURAS E001-00013042	CR	767.30	Loc
104111	PAGO E001-13042 WSP	DB	767.30	Loc

No. Registros	2	Débitos	767.30	Créditos	767.30
---------------	---	---------	--------	----------	--------

Para el registro Contable de pago, se presenta así:

1	DEBE	HABER
<u>COBRANZA DE FACTURAS DE CLIENTES</u>		
Ingreso de efectivo a Caja		
10 Efectivo y/o Equivalente de Efectivo	■	
12 Cuentas por cobrar comerciales -Terceros		■