



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Control interno y gestión de las cuentas por cobrar en hoteles de
primera clase, del distrito de Miraflores - 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Aguilar Balcázar, Aldo José (orcid.org/0000-0001-5445-6888)

ASESOR:

Dr. Espinoza Cruz, Manuel Alberto (orcid.org/0000-0001-8694-8844)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi madre por guiarme desde el cielo en todo momento de mi carrera profesional y ayudarme cada vez que se presentaron obstáculos en el camino.

Agradecimiento

El presente trabajo está dedicado a mi madre por guiarme desde el cielo en todo momento de mi carrera profesional y ayudarme cada vez que se presentaron obstáculos en el camino.

Índice

Dedicatoria	i
Agradecimiento.....	ii
Índice	iii
Índice de tablas.....	iv
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÒN	8
II. MARCO TEÒRICO	10
III. METODOLOGÌA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población criterio de selección muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Métodos de análisis de datos	19
3.6. Aspectos éticos	19
IV. Resultados.....	21
4.1. Resultados descriptivos.....	21
4.2. Prueba de hipótesis.....	31
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 1 La Reconoces el riesgo que puedes ocasionar cuando te saltas un procedimiento.....	21
Tabla 2 Verifico diariamente los documentos para evitar riesgos monetarios a la empresa.....	22
Tabla 3 Reviso conscientemente los reportes de ingresos antes de enviarlos a gerencia.....	23
Tabla 4 Elaboro diariamente un registro de ventas confiable antes de pasarlo al Área de créditos.....	24
Tabla 5 Reviso correctamente las facturas de ventas según los procedimientos establecidos.....	25
Tabla 6. Controlo los reportes de tarjetas que me envía el auditor nocturno todos los días.....	26
Tabla 7 Respeto en su totalidad las normas que ha establecido el hotel recientemente.....	27
Tabla 8 Realizo mi curso de lavado de activos cada año impuesto por la corporación.....	28
Tabla 9 Realizo una evaluación de las ventas con los registros contables cada cierre de mes.....	29
Tabla 10 Evaluó los procedimientos para proponer mejores alternativas al director financiero.....	30
Tabla 11 Correlaciones del Control Interno y la Gestión de las Cuentas por Cobrar.....	31
Tabla 12 Correlaciones del Control Interno y las Ventas Realizadas.....	32
Tabla 13 Correlaciones del Control Interno y Créditos.....	33

Índice de figuras

Figura 1 Gráfico de reconoces el riesgo que puedes ocasionar cuando te saltas un procedimiento.....	21
Figura 2 Gráfico Verifico diariamente los documentos para evitar riesgos monetarios a la empresa.....	22
Figura 3 Gráfico Reviso conscientemente los reportes de ingresos antes de enviarlos a gerencia	23
Figura 4 Elaboro diariamente un registro de ventas confiable antes de pasarlo al Área de créditos.....	25
Figura 5 Grafico Reviso correctamente las facturas de ventas según los procedimientos establecidos.....	25
Figura 6 Gráfico Controlo los reportes de tarjetas que me envía el auditor nocturno todos los días.....	27
Figura 7 Gráfico Respeto en su totalidad las normas que ha establecido el hotel recientemente.....	28
Figura 8 Gráfico Realizo mi curso de lavado de activos cada año impuesto por la corporación	28
Figura 9 <i>Gráfico</i> realizo una evaluación de las ventas con los registros contables cada cierre de mes.....	29

Resumen

La investigación actual denominada Control interno y gestión de las cuentas por cobrar en hoteles de primera clase, del distrito de Miraflores - 2019 tuvo como objetivo general saber si la gestión de ingresos se está aplicando correctamente para aplicar nuevas técnicas y procesos con el fin de generar una mayor rentabilidad en los hoteles. de primera clase. El tipo de estudio es un enfoque cualitativo y por su tipo de investigación de estudio básico, ya que obtendrá conocimientos sobre las variables que se desarrollarán.

La recolección de datos se realizó a través de la técnica llamada encuesta, en la que se aplicaron 32 preguntas abiertas a 25 colaboradores en hoteles de primera clase del distrito de Miraflores, estas entidades se eligieron teniendo en cuenta dos criterios: la cantidad de población que trabaja en estas corporaciones y el número de hoteles de cinco estrellas que se ubican en este distrito turístico.

En la técnica de entrevista, todas las preguntas del cuestionario se llevaron a cabo para reforzar los resultados de esta técnica. Tuvimos acceso para entrevistar a los jefes de las áreas correspondientes, donde se obtuvieron datos interesantes que presentan el desarrollo de esta tesis.

Finalmente, al realizar la investigación sobre control interno y administración de cuentas por cobrar en hoteles de primera clase, se concluye que necesitan establecer y seguir un nuevo manual de proceso en las partes operativa y administrativa para controlar todos los ingresos en una corporación internacional. Acompañado por el correcto uso de los sistemas en línea.

Palabras clave: Control interno, Gestión de cuentas por cobrar, trámites, sistemas

Abstract

The current research called "Internal Control and Management of accounts receivable Miraflores 2019" had as a general objective to know if revenue management is being correctly applied to apply new techniques and processes in order to generate greater profitability in hotels. of first class. The type of study is a qualitative approach and for its type of basic study research because it will obtain knowledge about the variables to be developed.

The data collection was done through the technique called survey, in which 32 open questions were applied to 30 collaborators in first class hotels of the district of Miraflores, these entities were chosen taking into account two criteria: the amount of population that work in these corporations and the number of five-star hotels that are located in this tourist district.

In the interview technique, all the questions of the questionnaire were carried out in order to reinforce the results of this technique. We had access to interview the heads of the corresponding areas, where interesting data were obtained that present the development of this thesis.

Finally, when conducting the research on Internal Control and Management of accounts receivable in first class hotels, it is concluded that they need to establish and follow a new process manual both in the operative and administrative parts in order to control all income in an international corporation accompanied by the correct use of online systems.

Keywords: Internal Control, Management of accounts receivable, procedures, systems

I. INTRODUCCIÓN

Podemos indicar que por años el control interno se implementó como un sistema de control financiero corporativo utilizado por las grandes empresas hoteleras de primer nivel mundial para salvaguardar sus activos, debido a que la mayoría de las organizaciones mostraban falencias al momento de cuadrar sus cuentas por cobrar causado por su gran cantidad de ingresos que generaban diariamente, ya sea por los diferentes servicios o créditos que ofrecen los hoteles cinco estrellas a sus asociados en todo el mundo. Un ejemplo es la corporación Marriott uno de los líderes hoteleros en el ranking mundial la cual adoptó un software empresarial llamado Micros Opera la cual ofrece a los operadores del hotel la posibilidad de compartir información a través de múltiples aplicaciones y propiedades en una sola base de datos, es decir todos los administrativos, gerentes y dueños podían tener información al momento que lo requieran, pero el incremento de propiedades en diferentes partes del mundo obliga a la corporación a implementar más controles y procedimientos, sin darse cuenta que el problema se origina en los operarios, es decir la gente que introduce la información y las personas a cargo que tienen los permisos para modificar o corregir cosas específicas que luego se verán reflejados en un tema contable financiero para que puedan tomarse decisiones puntuales.

En el caso de Latinoamérica el control interno tiene un buen desempeño en comparación a otros auditores alrededor del mundo, esto se debe que tienen buenas relaciones con las partes interesadas y tienen claro los objetivos estratégicos de sus organizaciones, lo más importante cuentan con la tecnología de auditoría automatizada. Pero nos preguntamos porque Latinoamérica aún no puede superar a los demás y quizás nos sorprenda, pero 1 de cada 3 auditores ha admitido haberse sentido presionado para alterar hallazgos válidos de auditoría, y que la fuente de presión generalmente haya sido el Director General o CEO de una organización. De esta manera podemos entender que la realidad es otra por eso existe el fraude en las organizaciones y evasiones en las empresas de Latinoamérica, por este motivo los hoteles de primera clase que se instalan en estos países instalan sus procedimientos, sistemas, filtros, tecnología, normas, etc., de esta manera salvaguardan que sus cuentas por cobrar y en general otras cuentas contables de importancia tengan veracidad y

claridad en el momento de su presentación.

Por otro lado, en el Perú el tema mencionado en este trabajo de investigación está siendo implementado de una forma secuencial, ya que se toman como modelos los procedimientos de control interno del extranjero acompañado de una buena política de créditos , pero siempre respetando las normas tributarias del país local , es por eso que los hoteles de primera clase en su mayoría aparte de tener un área de auditoria de ingresos la cual tercerizan con auditoras externas de renombre internacional como Pwc , KPMG , EY auditores , Baker Tilly Peru , Bdo , Grant Thornton , entre otras lo cual se ocupan de ver la parte tributaria o como detectar otras acciones que puedan afectar de manera negativa a la compañía . Lamentablemente en nuestro país el 70% de las empresas no tienen esta cultura de control u adoptar modelos de implementación, en otras palabras, los dueños y los gerentes generales no quieren invertir porque están más concentrados en un beneficio propio y no le toman la importancia a que la empresa pueda crecer junto a sus colaboradores. Por otro lado, el 30% de las empresas tienen la iniciativa, pero tiene un costo muy elevado la cual no está dispuesta a pagar.

En el caso de Miraflores las organizaciones hoteleras se han posicionado fuertemente en este distrito , ya que los turistas tienden a alojarse en estas zonas e incrementar la ocupación que ellos esperan, pero notamos que se tiene el mismo problema ya que no cuentan con un buena gestión efectiva para controlar sus ingresos o seguimiento de políticas de crédito lo cual genera que no estén bien definidos los montos ya sea por carencia de formación a los colaboradores operativos o administrativos. Todos los hoteles de primera clase se preocupan en comprar un buen software para su giro de empresa, pero no se preocupan en que los asociados lo manejen correctamente la cual origina que se generen los problemas financieros a futuro, entonces podemos concluir que todo es una cadena desde los cajeros como los responsables de controlar los procedimientos y verificar diariamente los movimientos que se realizan por diferentes servicios.

II. MARCO TEÓRICO

Hidalgo (2014), realizó una indagación profunda con el objetivo de alcanzar el título “Desarrollo de metodología de calificación para evaluar la gestión de Auditoría Interna en la Caja Popular. “

En cuanto el objetivo general en su estudio fue realizar un método de calificación donde se pueda entender de dos maneras, tanto cualitativa las fortalezas y por otro lado las fragilidades de la gestión presentando proyectos de acción que permitan obtener una administración enfocada en contingencias para alcanzar con la vision de la entidad reguladora.

En el estudio se utilizó el método científico empleado en un proyecto de Auditoría Interna. Se realizó con una demografía de 54,000 ocupantes y como muestra 1575 ocupantes.

Se trabajó con encuestas a base de colaboradores que integran áreas de Auditoria Interno y gente que trabaja en bancos. Se concluyó que este método de capacidad para determinar la administración que se puede aplicar en diferentes tipos de sociedades del sector financiero, AFP entre otros. Esta metodología permite identificar las falencias que presentan estas entidades y comparar al final la gestión actual contra otra puntualmente basada en riesgos y gestores de cambio como implementación o desarrollo para superar múltiples estados o situaciones que puedan aparecer en cualquier organización.

Carrera (2015), indicó en su tesis “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015”.El desenlace general es en una entidad del sector industria mediante el procedimiento COSO I la cual permita interpretar los errores al momento de cobrar .Se utilizó el método deductivo dedicado a un proyecto de Análisis de control. El estudio se hizo con una estadística de 50 pobladores y un modelo de 7 pobladores. El método empleado es una entrevista con las personas de diferentes Áreas como Ventas, Facturación, Créditos, Cobranzas y Contabilidad. Se concluyó que en esta empresa industrial no fue positivo la debida cobranza, ya que necesitan un compendio de evaluaciones y su sistema contable es muy ineficiente para temas de información actualizada. En mi punto de vista este tema de investigación aporta mucho ya que es una realidad que viven las empresas que recién están empezando a formarse y no cumplen las conductas de control.

Por otro lado, no se observan con detalle las conductas crediticias del cliente hasta el momento del pago lo cual afecta a la empresa a crecer directamente.

De manera internacional se puede confirmar que, en la última década, las empresas establecen como prioridad el desarrollo de un buen sistema de control, el cual podría medir la calidad y rendimiento sobre la dirección administrativa. También sería de mucha ayuda para la implementación del desarrollo en las actividades diarias que realizan, el cual va a permitir enriquecer los procesos operativos.

Loor (2015), realizó su investigación: “Gestión de Cartera para el Control Financiero en Ecu accesorios S.A .Primordialmente, el enfoque proyecta instaurar el régimen de inspección para desarrollar toda la dirección de la organización analizada, se tiene cinco principales puntos: El entorno de registro, la inspección de contingencias, funciones de dirección, indagación y mediante mensajes.

La metodología empleada fue cualitativa. El resultado principal será el decrecimiento en los niveles de perdida debido a que se logró recuperar una gran cantidad de las cuentas , las cuales se proyectaban en deudas no posibles de cobro, pero se mejoró en el desarrollo de supervisión y en el mensaje horizontal, los resultados involucraron que las áreas respectivas puedan anexar su información para la recuperación de las cuentas acompañado del funcionamiento de procesos y políticas con el fin de no caer en el error durante las actividades de la empresa.

La conclusión recomendada producto del análisis tomado es la oportunidad de añadir procedimientos y reglas en la reparación económica y financiera, también es primordial dirigir las etapas de supervisión aplicado a las cuentas, principalmente de la administración del grupo de usuarios.

Cruz (2016). Se consideró la estimación del sistema de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores “Foro Mira flor”. El objetivo general fue observar la obligación de realizar un manual de créditos, junto con la eliminación de las cuentas mejora con las elecciones correctas sobre la data entregada en la forma de situación financiera.

Cruz opina que es una prioridad que las organizaciones estén actualizadas pero lo más importante tener un manual de control que cuente con integración de los elementos COSO. La conclusión general por el autor sería que siempre se deben rastrear las cuentas por cobrar para definir que tanto tiempo de vencimiento tienen y si se están respetando las políticas de cobranzas impuestas por el directorio con el fin de determinar los plazos de pago junto con las condiciones al momento de la cobranza. Al momento de imponer un estilo de control el cual tendrían resultados favorables para administrar los cobros y como resultado traería menor nivel de morosidad en los clientes, como también un mejor flujo de caja para la empresa.

Aguilar (2015). Gestión de cuentas por cobrar y su relación en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C .La finalidad principal fue analizar la predominancia de la gestión de cuentas sobre la solvencia de la organización en estudio, el cual se podrá resolver si esta cuenta con una liquidez sustancial el cual podrá ser frente ante sus pasivos en diferentes tiempos. Se tomarán como efecto de análisis temas de factoring junto con procesos de recaudación y crédito.

Se concluyó que podemos añadir pautas de supervisión que vinculen con ciertos estudios de cuentas con el fin de obtener mejores soluciones, una mayor rentabilidad por el recupero de las cuentas. Por consiguiente, finalizamos que se mejoraría de manera conveniente la gestión de cuentas implementado los temas de análisis detallados.

Gómez (2015), presento la tesis titulada como El control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas en las Pymes del Distrito del Callao. La investigación tuvo como propósito mostrar una adecuada gestión de cobranzas utilizando ciertos controles y estrategias el cual optimiza una recuperación más rápida en las cuentas. La metodología para utilizar fue una herramienta como la encuesta, la cual permite discernir la baja eficiencia de los métodos de cobranza por ausencia de un correcto monitoreo de control.

Posso (2014), realizo la investigación "Diseño de un Modelo de Control Interno en la Empresa Prestadora de Servicios Hoteleros Ecoturísticos Nativo. El objetivo del autor fue detectar la solución de la gestión administrativa y contable de modo que se vincule la credulidad en los estados financieros con la

transparencia y razonabilidad de sus estructuras informáticas internas.

La conclusión es que los sistemas de control interno bien manejados y establecidos pueden respaldarnos mejorando con la ejecución de las metas, siempre y cuando sean supervisados y constantes entre los colaboradores para que puedan mejorar sus funciones diarias para llegar al objetivo empresarial.

Loyola (2016), realizó su trabajo de investigación: “Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de las Empresas Comerciales de Agroquímicos”. En la metodología fue cualitativa lo cual tuvo como resultado analizar porque disminuyo sustantivamente la dimensión de ventas, la cual va a generar una utilidad operativa perjudicial acompañado de una circulación de ganancias y desembolsos que no retribuyen un buen rendimiento. Se concluyó que la empresa no tiene una dirección de cobros y tampoco se está dando un seguimiento de cobro entre los 15 a 30 días según políticas de la empresa, mientras más transcurre el tiempo ocasiona provisionarlas a cobros inciertos desfavoreciendo la rentabilidad de la empresa.

Avilés (2016) presento su tesis titulada “Control Interno en la Fiabilidad y Relevancia de la Situación Financiera y Económica de la Empresa Comercial Servicios y Suministros S.A.C. El objetivo fue analizar el impacto que tuvo al implementar los sistemas de control financiero, operativo y administrativo el cual le ayudo a adquirir resultados minuciosos y destacados en los estados financieros. Se pudo concluir que el sistema de control ayudo a la organización en su situación financiera con mejores señales financieras de rentabilidad comparado al ejercicio anterior contribuyendo al beneficio de una mejor gestión.

Mora (2017), realizo la investigación sobre la Empresa Promocharters .El objetivo principal fue ejecutado por una necesidad critica en el control de los activos por cobrar como los riesgos que aparecían al momento de otorgar un crédito a los proveedores con el fin de mejorar el manejo eficaz de la cobranza dado que existía un elevado número de clientes que afluyen a adquirir servicios para viajes internacionales. La conclusión fue que los colaboradores necesitan capacitación y supervisión permanente ya que los indicadores muestran que el riesgo que ofrecen a clientes sin tanta liquidez es alto la cual puede perjudicar a la empresa de manera rentable.

Definimos el control interno básicamente como una sucesión que es

realizada por la opinión de dirección, equipo administrativo y el resto de los colaboradores determinados de una compañía, y que está detallado con un fin en especial de suministrar una categoría de seguridad justa en cuanto al logro de llegar a los objetivos que están relacionados. Price Waterhouse Coopers(2015).

Se puntualiza a modo que el control Interno es una sucesión integral otorgada por el funcionario, servidor, titular de una compañía, especialmente para dar una seguridad justa y para enfrentar riesgos, en la obtención de la misión de la compañía, se llegó a obtener la gestión que se orienta a reducir los riesgos.

Mantilla, S. (2000), afirma que los factores (Implementación, Proceso y Eficiencia) deben de tenerse siempre en cuenta para que una compañía pueda tener un control interno eficaz. Y con la naturaleza de este trabajo, se van a tomar en cuenta los siguientes factores:

La implementación se comienza de la mano de la formación de una junta responsable y la Alta Dirección quienes tienen el deber de llevar a cabo el proceso. En este factor se realizan una comparación de un diagnóstico entre los controles internos de la organización relacionadas con la normativa a aplicarse, para así determinar si se realizara la elaboración de un plan de trabajo que garantice eficacia.

El proceso abarca el progreso de los hechos previstos en un plan de trabajo. Por ello, se presentan dos etapas en orden: primero se maneja categoría de la organización y luego de fases. En el primero, se fijan las normativas y políticas de registro indispensables; mientras que, en el segundo nivel, se evalúan los controles que ya existen donde éstos tengan por seguro poder tener una reacción hacia los riesgos que la administración haya obtenido.

En la fase de la eficiencia se abarca las acciones orientadas a la obtención de un proceso eficaz de poner en efecto la práctica de control interno y una buena articulación dentro de la mejora continua aplicada.

Por esa razón, podemos afirmar que el control interno es un programa que puede realizarlo cualquier persona de la empresa ya sea directores, gerentes, administradores

, practicantes, etc., con la finalidad de ofrecer una prudente seguridad e para los objetivos de diversas áreas.

Coso (2013) sostiene que el control se compone por cinco principios, son

los siguientes: el entorno de control se comprende en un grupo de procedimientos y direcciones por la cual se basa el control en una empresa, donde el directorio se encarga de establecer estas pautas. Las partes de la dirección se encargan de fortalecer la espera sobre el control en diferentes horizontes de la empresa. El entorno de control influye sobre el control de su gente. Las pautas aceptadas para que los directivos puedan ejecutar sus funciones de revisión; el esquema de la organización y el poder. El entorno de supervisión en la empresa sobresale de los demás factores del control. Es algo que no solo se debe considerar en los hoteles cinco estrellas, sino también en los hoteles inside, pues estas entidades de igual manera de las que se inician, podrían verse afectadas para poder cumplir sus objetivos, por ello es de suma importancia incorporar el control interno en los hoteles inside.

En efecto, el control es un componente muy importante que ayuda a poder reducir riesgos dentro de una entidad, con ello se obtendría una seguridad externa, debido a que es una herramienta que permite trabajar con las personas de manera formal, en donde se cumplen las regulaciones, leyes y reglamento de la entidad.

El entorno de control se refleja influenciado en el desarrollo de las actividades, en la fijación de sus objetivos y en el análisis de las inseguridades, ello generaría consecuencia en los demás factores de control interno. Así mismo, repercute a los sistemas y su manejo.

La cultura de la entidad se repercute hacia sus trabajadores que califican como capaces y eficientes, quienes son los encargados de transmitir estos valores sobre el control de manera que genere conciencia.

La comunicación se ha convertido en una parte muy importante, pues con ello se logra que la organización realice los roles de control interno y ello asegura el acatamiento según sus finalidades.

Los directores y la organización requieren de una data precisa, fiable que puedan contener orígenes internos u externos, para poner en marcha las técnicas de control. Además, la notificación es la sucesión al momento de recibir y compartir información solicitada.

Tener la información al momento acompañado de una buena comunicación

siempre irán de la mano y serán un complemento para un mayor crecimiento. También debemos tener en cuenta que esto se debe transmitir de manera eficaz en toda la estructura organizativa. Además, vamos a requerir buenos canales de comunicación así sean formales o informales. Su destino es trasladar la compostura mas importante del control interno junto la información conveniente.

Se debe comunicar, capturar e identificar la información oportuna y conveniente de manera que favorezca a los trabajadores a cumplir con sus responsabilidades.

Los documentos producidos por la indagación contienen data financiera, operativa unida con el cumplimiento, gracias a ello se puede controlar y operar el negocio. Así mismo, tiene que haber una comunicación efectiva, que fluya en toda la organización.

La administración tiene como deber comunicar de manera clara a todos los trabajadores sobre las responsabilidades de control que se deben realizar. Con ello, los trabajadores deben entender sus responsabilidades dentro de la implementación teniendo una forma de comunicación de manera que tengan información en el sentido contrario.

Asimismo, deben tener comunicación efectiva con colaboradores externos como: accionistas, reguladores, proveedores y cliente.

Las funciones de información definirán si es que las estimaciones constantes, autosuficientes o cualquiera de las dos, se emplearan para comprobar si de los cinco elementos de control uno o dos trabajan de manera correcta u podrían estar presentes.

Las funciones de inspección son las direcciones y métodos que colaboran en ratificar que las directrices representantes se estén realizando. Estas actividades, ayudan a que se logren los objetivos de la compañía, tomando acciones con el fin de manejar ciertos riesgos que puedan aparecer.

Podemos destacar al momento de hablar de control interno que no cuenta con la capacidad de modificar de un día a otro una organización carente de eficiencia, ya que solo dependerá de la firmeza que tome la alta dirección.

Por ello, para complementar un buen control interno, es necesario que los

directivos cuenten con el conocimiento necesario y experiencia para administrar una entidad para poder contribuir en el confort y desarrollo de la empresa.

Además, en los hoteles de primera clase, para poder disminuir las funciones insuficientes es importante poder implementar el control, ya que no tienen los colaboradores calificados para ello.

Es indispensable inspeccionar los procesos internos para asegurarnos de que el desarrollo funciona de manera correcta, es sumamente importante ya que mientras van cambiando las circunstancias internas y externas, puede que ya no sean convenientes.

Mejía, S. (2012), menciona que el examen del cargo laboral es valioso, pues se pueden integrar nuevas formas de compensación, capacitaciones, mejoría en el performance, ayudar a evaluar acerca de progresos o colocación, identifica deficiencias del cargo e identificar que personal tiene limitantes que se reflejen en su desempeño laboral.

La evaluación al personal genera indicadores que permiten la mejora el sitio de incorporación y clasificación por la empresa, así de esa manera se podrá alcanzar el objetivo principal y tener mejores resultados por parte del área de reclutamiento y selección.

Con la evaluación del desempeño que se realiza al personal de una compañía, se busca principalmente alcanzar los objetivos planteados como: Entrenamiento, Promociones, Estimulo de mayor productividad, Incentivos por el buen desempeño, entre otras.

Según Reyes, A. (2013), menciona que el desempeño esta intervenido por cuatro factores como: habilidades y rasgos personales; la motivación; oportunidad de realizarse; claridad y aceptación del rol. Es importante tener en cuenta los factores ya que el desempeño del trabajador depende de la empresa (objetivos, políticas, normas, misión y visión).

Los créditos otorgados se originan de los acuerdos que se quedan bajo plazos en donde los pagos se efectúan luego de la entrega realizada ya sea del producto o servicio, sustentado bajo un acta y pacto de pago.

Estas políticas, son esencialmente para evaluar al consumidor antes el

crédito brindado para resguardarnos de los posibles riesgos.

Se debe de tomar de una manera muy seria el hecho de evaluar de manera correcta a los usuarios al momento de brindar un crédito, caso contrario podría afectar a la compañía, con fuertes pérdidas de efectivo, es trascendental emplear políticas para todo tipo de créditos con el fin de obtener una información mas ordenada de los créditos consentidos y los términos que están en juego, además recobrar el control de los usuarios que siguen todo al pie de la letra y consuman con las obligaciones ofrecidas por la organización.

Cada hotel presenta una gran variedad de riesgos ya sea de origen externo como interno, los cuales deben tomarse en cuenta. Para poder prevenir los riesgos se deben establecer objetivos consistentes.

Cuando hablamos de valorar los riesgos, se realizar un análisis de posibles riesgos para poder lograr los objetivos, de esta manera se sabrá cómo administrar los riesgos.

El concepto de Riesgo nos lleva a determinar si nos hallamos auditando una organización cuyo gerente general solo le interesa ganar utilidades significativas con el fin de adquirir un préstamo de alguna entidad financiera o que su contrato lo impone a seguir con un presupuesto anual y objetivos pactados implementados por el directorio a comienzos de año.

En toda organización económica que ofrezca bienes o servicios deben contar con políticas crediticias que servirán de mucho apoyo para comprender de una forma más clara la operatividad de las ventas y como se recauda el efectivo de manera diaria.

Cada organización, debe tener en cuenta que sus clientes deben cancelar los plazos establecidos al momento de adquirir sus bienes, ya sea un producto o servicio. Y para ello, se tiene que exigir una evaluación de crédito previa, en especial con los nuevos clientes, para evitar pérdidas.

En tanto a la pesquisa que demanda aprender a la clientela puede darse por medio de una organización (pública o privada) así el desplazamiento de examinar conflictos comerciales sobre el cliente, asimismo puede evaluarse mediante pesquisa financiera que conservan, instruirse la estabilidad, desplazamiento de liquidación; la iniciación es estar al tanto anticipadamente lo

que el interesado, su popularidad con la alineación que tiene, los procesos de las actividades comerciales que se dedican

Brealey, Myers y Allen (2015), indican que “el crédito mercantil se compone por diferentes interrogantes acerca de la oferta de pago, condiciones de venta, elección del crédito y políticas de cobranza.”

Todas las empresas deben tener con asientos y métodos especiales orientados hacia la satisfacción de las necesidades que urge en dado momento para resolver. El sistema establecido se tiene que ajustar principalmente al volumen de las operaciones que tienen los hoteles de forma diaria.

El límite del crédito existente puede ser verificado trimestralmente por el gerente de finanzas junto con los involucrados de sus respectivas áreas. La conclusión definitiva debe estar documentado, para que pueda ser utilizada para determinar qué hacer. También es crucial añadir la conducta de pago en los últimos 12 meses para tomar una decisión final.

En conclusión, se tiene que establecer un límite de crédito. Además, se considera que por lo menos una vez al año se debe realizar una revisión y actualización de crédito al cliente. Con lo mencionado, no quiere decir que el límite de crédito será fijo, ya que está sujeto a variaciones dependiendo de las condiciones de la plaza.

Los términos y condiciones para el crédito deben de estar determinados para los nuevos clientes. Para que pueda aplicarse el límite de crédito a un consumidor, debe superar el estudio del crédito, en caso contrario, si no cuenta con condiciones financieras aceptables, debe realizar un pago anticipado.

Asimismo, es importante que se realice un estudio del límite de crédito, donde debe der evaluado por el gerente de finanzas anualmente. Los resultados obtenidos, deberían quedarse registrados para que puedan ser utilizados en un futuro para decisiones de la compañía.

El gerente general es la única persona que puede autorizar si se sobrepasa los términos de crédito. La entidad también tiene que elegir un responsable junto con un procedimiento para la aprobación de ventas que excedan el límite, como también el manejo de las operaciones diarias. En el caso de detectar a los clientes que superan lo antes mencionado se deberían parar los envíos en su totalidad.

Es importante obtener en cuenta los asiduos con consentimiento de comercializaciones en maravillado. Las organizaciones corresponden de tener una investigación de los usuarios que cuentan con remesas aturcidos por la razón de exceder su límite de crédito. Este registro es útil para la empresa.

Previo a que realice cualquier venta, se tiene que realizar una valoración de créditos a los usuarios, principalmente a los ingresantes.

También debemos sopesar las cuentas por cobrar diversas las que son decretadas insolventes así derivan de diferentes orígenes. Por ello, estos comienzan en transferencias distintas realizadas originadas en el inicio de la empresa, uno de los servicios de crédito más comunes es el préstamo que se entrega de manera personal al cliente.

Respecto a los términos de desembolso que se otorga al cliente se debe fijar al mes de la fecha de abolición. La disposición debe buscar maneras de contacto con clientes que son mal pagadores. Asimismo, realizar el rastreo de la reclamación de cobro como también insistir con plazos establecidos a clientes morosos, la imputación de intereses en caso se aplique considerando también las conversaciones que se tuvieron con los clientes en una entrevista. Aplicando una correcta política de créditos la negociación no debe darse como finalizada mientras que el cliente no haya efectuado el pago.

Según Gitman (2013) la cadena de parámetros que alcanzan así el propósito de establecer la manera de conceder un crédito a los futuros clientes así también saber el periodo que durara dicho crédito. Es necesario que la compañía cuente con información de crédito y a la vez realice métodos de análisis, debido a que de esta manera se podrá obtener un adecuado empleo de las cobranzas.

Respecto a cuentas incobrables provenientes de ejercicios al crédito las cuales exceden del plazo de pago son consideradas como incobrables lo que resultara un daño para la organización. Se consideran incobrables a todos los que sobrepasaron mas de doce meses la deuda desde la época en el cual iniciaron los métodos de cobranza sin alcanzar desenlaces positivos pertenecientes a esos créditos.

El riesgo financiero se basa en la inseguridad producto de la productividad

de un negocio ocasionada por decisiones erróneas el cual produce resultados financieros negativos en una organización. Esto debe entenderse que las consecuencias pueden ser buenas o peor de lo esperado. Podemos afirmar que los inversionistas pueden apostar financieramente contra el mercado o a favor, es decir toman decisiones en diferentes direcciones con el fin de aplicar su estrategia financiera a favor de ellos. Podemos concluir que el riesgo financiero puede ocasionar grandes problemas como el no cumplimiento de sus obligaciones financieras no solo frente a proveedores, trabajadores sino también ante entidades financieras más conocidas como bancos.

La organización deberá tener un reporte detallado de sus cuentas incobrables, es decir cuentas que ya no se pueden recuperar a pesar de todas las acciones efectuadas en el tiempo transcurrido. Es importante que en el detalle aparezcan toda la relación de facturas incobrables con el fin de reducir y manejar los riesgos.

El riesgo operativo puede ocasionar pérdidas financieras como también disminución del patrimonio las cuales son originadas por diferentes fallas en procesos, personas, tecnología, etc. Normalmente la falta de análisis y criterio que originan estos problemas son causados por la alta dirección. Finalmente debemos recordar que estos no siempre son originados por temas internos, sino pueden ser eventos externos que no estuvieron previstos en su momento.

Alvarado (2007), señala que el método empleado por la administración es tomado para asistir a la ejecución de la finalidad impuesta por la organización.

Cuando se obtiene una buena vinculación de la información dentro de la organización teniendo en claro las políticas, pero lo más importante todos desean salvaguardar los activos.

El control interno se muestra bajo el perfeccionamiento , dirección condescendida y compuesto de políticas, técnicas y instrucciones constituidos fijados para una sensible dirección con la realidad y conseguir con los objetivos propuestos.

Normas de información financiera 200, (2015) En el contexto de una auditoria de estados financieros, es un grado de seguridad alto, aunque no significa que lo estado financieros se emitan de manera correcta y están fuera de

fraude

“El propósito de las pruebas de cumplimiento de los procedimientos de control interno contables, es de suministrar un grado razonable de seguridad de que estos están en vigor y se utilizan tal y como se planificaron Estupiñan (2015).

Para Herrero (2015), las “cuentas por cobrar, representan los derechos exigibles originados por ventas y servicios a cargo de los clientes y otros deudores, es decir, son las ventas realizadas que no se han cobrado”

Lawrence (2017). precisa que las cuentas por cobrar son: “Herencias exigiblemente procedentes de comercios, transacciones prestados, préstamos o anticipos otorgados; representan el crédito comercial que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta.

Wachowicz (2015), “las cuentas representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos, el crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro, porque origina el cobro de sus cuentas en un periodo posterior a su venta”.

Las cuentas por cobrar comerciales se organizan en la cuenta de clientes y su raíz en el curso normal de la venta, producto o servicio.

Las cuentas por cobrar diversas proceden de otro tipo diferente de ventas como también otros deudores las cuales provienen por transacciones diferentes a las cuales fue constituida la organización como por ejemplo prestamos a empleados o accionistas.

También es importante que las cuentas por cobrar deben encasillarse como activos corrientes y deberán ser presentados en los estados financieros.

Los objetivos consisten en reconocer todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

La administración de las cuentas por cobrar se inicia con la decisión de si

se debe o no conceder crédito. Al determinar una política óptima de crédito que se ajuste a las necesidades de la empresa, los administradores deben considerar diversas variables controlables que pueden utilizar para alterar el nivel de las cuentas por cobrar, entre ellas, los procedimientos de crédito y cobranza.

"Los procedimientos de procesamiento que son relevantes para que el auditor entienda el flujo de las transacciones generalmente son aquellas actividades que se requieren para iniciar, autorizar, registrar, procesar y reportar las transacciones. Tales actividades incluyen, por ejemplo, registro inicial de las ordenes de ventas, preparación de documentos de embarque y facturas, y actualización del archivo maestro de cuentas por cobrar " Mantilla (2013).

De acuerdo con Morales,A.,Morales,J.y Alcocer,F.(2014), "para un nivel dado de ventas un periodo más prolongado conduce a un incremento en el periodo promedio de cobranzas y , en consecuencia , a un incremento en el tamaño de las cuentas por cobrar por parte de la empresa vendedora . Por lo tanto, una de las consecuencias de la inflación continua es un incremento en la importancia de las políticas de cobranza"

Podemos deducir que el incremento de ventas en una empresa debe traer de la mano mejores procedimientos, políticas y seguimientos para que exista una correcta forma de cobro al cliente la cual también es parte del servicio. Por ello en el punto de vista financiero si no hay un buen manejo de lo mencionado en el trabajo de investigación al momento de la revisión detallada de los documentos pueden aparecer errores que puedan afectar los activos de los hoteles de primera clase, y sobre todo el Director de Finanzas y Gerente General no tendrían las cifras reales en Ingresos para poder Tomar decisiones a nivel corporativo.

Problema General

¿Qué coherencia tiene la Gestión de las Cuentas por Cobrar y el Control interno en Hoteles de Primera Clase Miraflores 2019?

Problema Específico

Los problemas específicos de la investigación fueron los siguientes:

¿Qué coherencia tienen las Ventas Realizadas y el Control Interno en los Hoteles de Primera Clase Miraflores 2019?

¿Qué coherencia tiene el Crédito y el Control Interno en los Hoteles de Primera Clase Miraflores 2019?

Actualmente en varias empresas hoteleras de nuestro país los procesos que se usan para auditar los ingresos son un poco antiguos y los servicios que se generan son cada vez mayores para que la corporación en el extranjero pueda canalizar efectivo, por lo tanto se debe implementar políticas cada cierto tiempo con el fin de salvaguardar la rentabilidad de la empresa y disminuir los riesgos a futuro.

Las empresas hoteleras de primar clase, necesitan que sus profesionales en el departamento de finanzas apliquen sus conocimientos relativos a las políticas de Control Interno para así garanticen una buena presentación de los EE. FF de la compañía. Tenemos diversos modelos de control interno pero los más conocidos a aplicar son COSO, COBIT, CADBURY.

La línea que delimita el grado de éxito de los emprendimientos actuales de éxito, de los que no lo tienen, radica en la capacidad de medir y controlar las operaciones de las compañías. Por lo que esta investigación al finalizar, será capaz de proponer estrategias correctivas que aporten a los involucrados un punto de vista de orden que puede ser integrado en su sistema de trabajo.

El trabajo presentado es útil para sirve para investigadores que tengan interés en realizar estudios con variables similares a la investigación, que ayudara como guía en la evaluación de las variables. Otorgándoles una visión amplia en la elaboración de su investigación Sampieri (2014)

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque.

El proyecto perseguirá un enfoque cuantitativo ya que de esta teoría se derivará una hipótesis y se recolectará datos numéricos lo cual se analizará mediante procedimientos estadísticos.

Según Vera (2015) usa recaudación de identificaciones para experimentar conjeturas echas según la comprobación numéricamente la investigación descriptiva para constituir esquemas de procedimiento.

3.1.2. Método

Se utilizó en la indagación fue hipotético deductivo, habiendo examinado u visualizado la compatibilidad de conflicto, se dedujeron diversas conjeturas así con el paso del tiempo encontrar potenciales resultados fundamentales y serán evidenciadas confirmando el costo es auténtico, efemérides que quedarán confrontados contra la experiencia.

Según Bernal (2016) nos indicó que el método en mención conlleva una forma de perseguir los inicios de aseveraciones en base a hipótesis y que indaga discrepar esta hipótesis, así tenerlos en cuenta para los desenlaces te obtendrán al agitar con los hechos.

3.1.3. Nivel.

Se usó en la indagación el nivel descriptivo correlacional, así dando a conocer la correspondencia que existe con las dos variables.

Carrasco (2013) dice que la pesquisa transaccional correlacional son proyectos con el propósito examinar e instruirse los hechos o prodigios del contexto de las variables conociendo la elevación de atribución o alejamiento de ellas averiguando la correspondencia de uno y otro

3.1.4. Diseño.

La indagación usó el diseño no experimental, en tal modificando en representación proyectada, por tal no manipularemos la constante 1, así como la constante 2. Para luego examinar de corte transaccional o transversal correlacional por que se evaluará y narrará las variables en un período absoluto.

La indagación fue no experimental por que las variables no fueron maniobradas, quedaron en su forma natural por que solo se dejaron verlas para su estudio de la indagación Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

3.2. Variables y operacionalización

Son características modos o formas de sabidurías, investigación, colectivamente de ser testimonios que sufre diferenciación dentro de una escala, camino o detención.

Como Hernández, Fernández y Baptista (2014) enseña las inconstantes son patrimonios logrando transformar , son tergiversaciones competentes de evaluar o estar a la mira

Variable 1: Control Interno

Es un proceso integral diseñado para enfrentar los riesgos y brindar seguridad razonable de que una entidad pública lograra su misión y los objetivos generales relacionados con la ejecución económica, eficiente y efectiva de las operaciones Fonseca(2013)

Villanueva, Peña, & Laguna (2012) La sanción es la consecuencia de una infracción tributaria o una vulneración de la norma primaria, dinerario y no dinerarias, tiende a ser una medida que busca disciplinar al sujeto infractor

Variable 2: Cuentas por Cobrar

Representan los derechos exigibles originados por ventas y servicios a cargo de los clientes y otros deudores, es decir, son las ventas realizadas que no se han cobrado. Estas cuentas representan el total del crédito extendido por la empresa

hacia sus clientes, representando cuentas no pagadas adeudas a la empresa.
Herrero (2015)

3.3. Población criterio de selección muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población.

La cantidad de emporio del estudio fue establecida por 30 colaboradores que laboran en hoteles de primera clase

Al respecto, la cuantía es la suma o el almacenado de unos los supeditados o manuales que ostentan indiscutibles especialidades semejantes y a los cuales representa la exploración según Hernández (2010)

3.3.2. Muestra.

La muestra de esta tesis es el total de la localidad, son 30 colaboradores en el distrito de Miraflores constaría encuestando a toda la metrópoli para dicho estudio

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos.

La indagación cuantitativa empleamos una herramienta asiregular las inconstantes comprendidas en las hipótesis, Esa aproximación es eficaz cuando la herramienta de recaudación de identificaciones en contexto incorpora las inconstantes que obtenemos en imaginación. Según Sampieri (2014).

Entonces proporcionadas las variables, que son en nuestro caso cruzadas en los procedimientos de las hipótesis específicas señaladas en lo que fue la indagación, así lograr conseguir asique los fundamentos y influencias obligatorios a si se compraba, se solicita emplear o requerir a la: técnica de la encuesta

En rarezas generales, así la herramienta más manejada para recoger los manuales es el informe. El sondeo radica en un asociado en interrogaciones a proporción a medir Sampieri (2014).

3.4.2. Instrumentosde recolección de datos.

Lo utilizaron para poder recoger y registrar la pesquisa necesaria de lo que se ha observado.

Es importante realizar encuestas para poder definir cómo el Control interno se vincula de manera significativa con la Gestión de las Cuentas por

Cobrar de los Hoteles de Primera Clase del distrito de Miraflores, año 2019.

El Análisis estadístico

“Los análisis estadísticos se realizan en esquemas relacionados por ordenador, como ejemplo el programa SPSS” (Bernal, 2010).

Para que se pueda realizar dicho análisis, se requiere realizar la recaudación de testimonios mediante la destreza de encuestas.

3.4.3. Validez.

Para poder obtener validación del instrumento que ha realizado la medida y a la vez ha verificado si se puede medir la variable, donde los jueces van a comentar acerca de los resultados, y se obtendrá un peso a cada trabajo de investigación.

La revalidación estuvo ejecutada con 3 educativos técnicos, quienes se encomendaron de hacer la validación: 1 educativo metodólogo y 3 educativos temáticos quienes validaron el elemento como adaptable en su confiabilidad.

3.4.4. Confiabilidad.

La confiabilidad de un interrogatorio cuenta con la estabilidad por las calificaciones derivadas por las propias individuos, así mismo se verifico en diferentes ocasiones con los propios preguntas Bernal (2010).

3.5. Métodos de análisis de datos

En la indagación se empleó el sistema estadístico SPSS versión 25, el cual arrojará el valor de confianza, así procedemos a procesar la investigación, con las tablas de frecuencia, tablas agrupadas, tablas cruzadas, usando también las pruebas de normalidad y la prueba de hipótesis para poder identificar ambas variables que se encuentran investigación

3.6. Aspectos éticos

La recolección de antecedentes conseguidos en el área de trabajo por medio de la indagación es inédita es así que la averiguación sin implicar sus identificaciones, con el propósito de orientar con carácter y así considerando esta indagación.

Al instante de transformar el tratamiento de la exploración de tesis, se da el desempeño a la ética profesional, desde el punto de vista específico con los principios de la moral, en el enfoque práctica mediante las normas y reglas de conducta que se está aplicando en esta investigación. De acuerdo a la universidad Cesar Vallejo algunos de sus códigos de ética algunos artículos nos dicen lo siguiente:

Respecto a uno de estos principios existen ciertos regímenes que debemos basarnos para dar a conocer que nuestra información va a ser confiable en cierto punto ya que debemos de dar información fidedigna para los futuros investigadores del mañana ya que al ser honestos con los derechos de otros autores mencionándolos, de que autor viene esa información que nos está nutriendo para recabar nuestra tesis y consignar una información real para poder implantarla en mi investigación la cual nos permitirá dar soluciones a futuro y solventarnos de algunas informaciones de manera honesta que brindamos.

IV. Resultados

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Tablas frecuencias con datos agrupados

Tabla 1

Reconoces el riesgo que puedes ocasionar cuando te saltas un procedimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Siempre	6	24,0
	Siempre	24	76,0
	Total	30	100,0

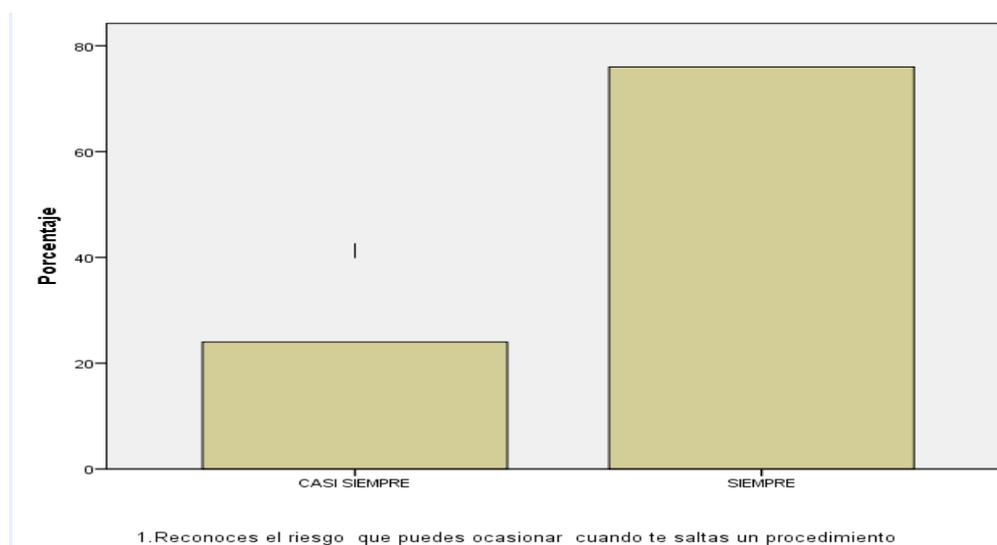


Figura 1 Gráfico de reconoces el riesgo que puedes ocasionar cuando te saltas un procedimiento

Interpretación:

Podemos verificar que los hoteles de primera clase, se logró que la totalidad indicaron que siempre reconocen el riesgo cuando se saltan un procedimiento y la minoría de los encuestados casi siempre pueden reconocer el error en su momento.

Tabla 2

Verifico diariamente los documentos para evitar riesgos monetarios a la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	100,0

Fuente: Sppss versión 25



Figura 2 Gráfico Verifico diariamente los documentos para evitar riesgos monetarios a la empresa

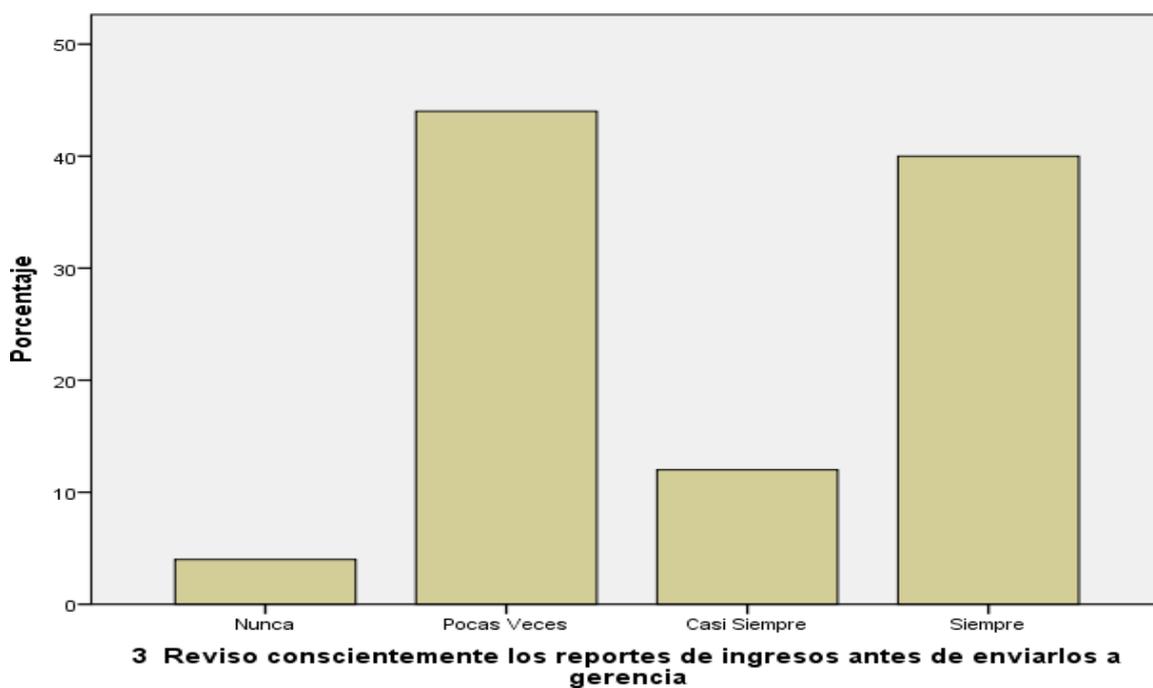
Interpretación:

Podemos verificar que los hoteles de primera se logró que la totalidad de los encuestados mencionaron que verifican diariamente los documentos para evitar los riesgos monetarios en la empresa que laboran.

Tabla 3

Reviso conscientemente los reportes de ingresos antes de enviarlos a gerencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4,0
	Pocas Veces	11	44,0
	Casi Siempre	3	12,0
	Siempre	10	40,0
	Total	25	100,0



Fuente: Spss versión 25

Figura 3 Gráfico Reviso conscientemente los reportes de ingresos antes de enviarlos a gerencia

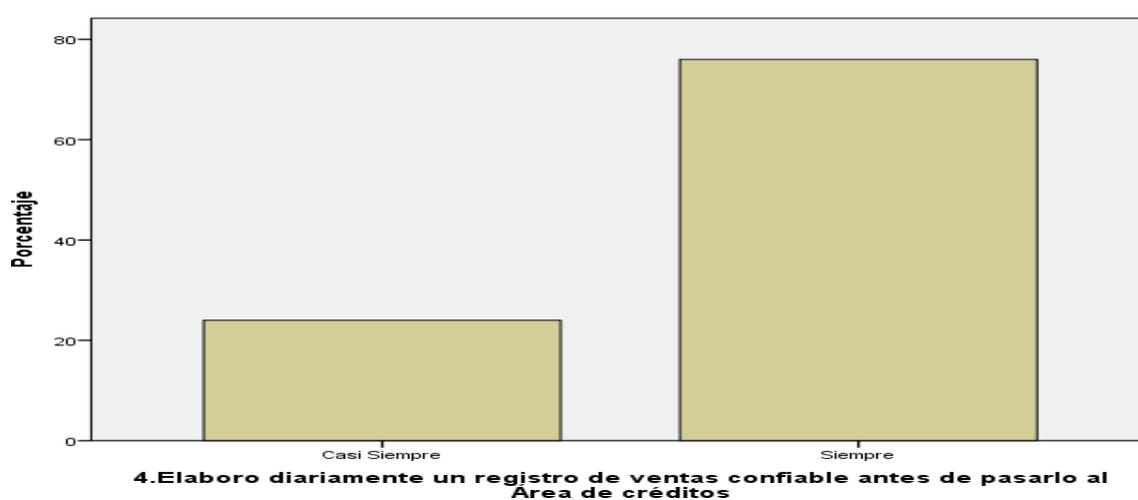
Interpretación:

De la encuesta aplicada a los hoteles de primera clase del distrito de Miraflores, año 2019 se obtuvo que la mayoría pocas veces revisa conscientemente los reportes de ingresos antes de enviarlo a gerencia ,menos de la mitad siempre revisan los reportes y la minoría casi siempre pueden auditar a detalle .

Tabla 4

Elaboro diariamente un registro de ventas confiable antes de pasarlo al Área de créditos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Siempre	11	24,0
	Siempre	19	76,0
	Total	30	100,0



Fuente: Sppss versión 25

Figura 4 Elaboro diariamente un registro de ventas confiable antes de pasarlo al Área de créditos

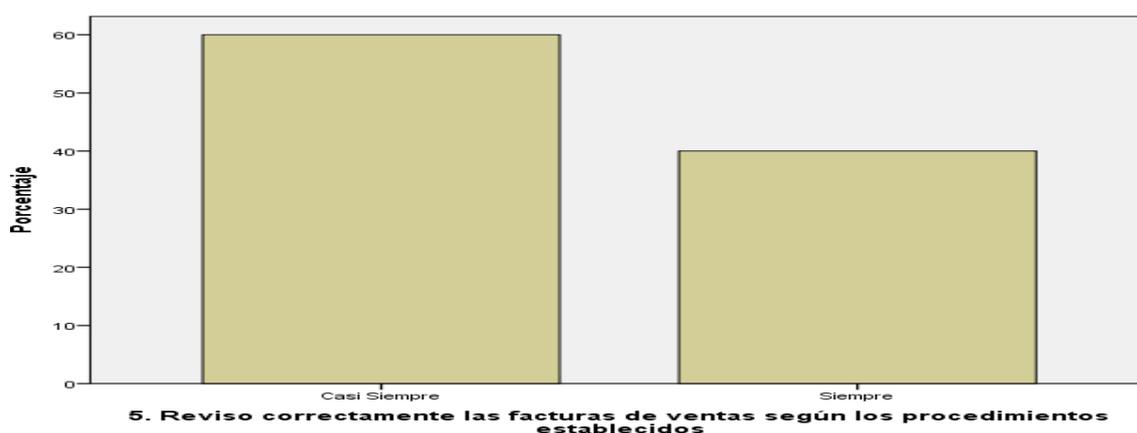
Interpretación:

Podemos verificar que los hoteles de primera clase se consiguió que la totalidad siempre elabora un registro de ventas confiable ante de pasarlo al Área de créditos y la cuarta parte de los encuestados casi siempre elaboran una información fiable.

Tabla 5

Reviso correctamente las facturas de ventas según los procedimientos establecidos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Siempre	10	60,0
	Siempre	20	40,0
	Total	30	100,0



Fuente: Sppss versión 25

Figura 5 Gráfico Reviso correctamente las facturas de ventas según los procedimientos establecidos

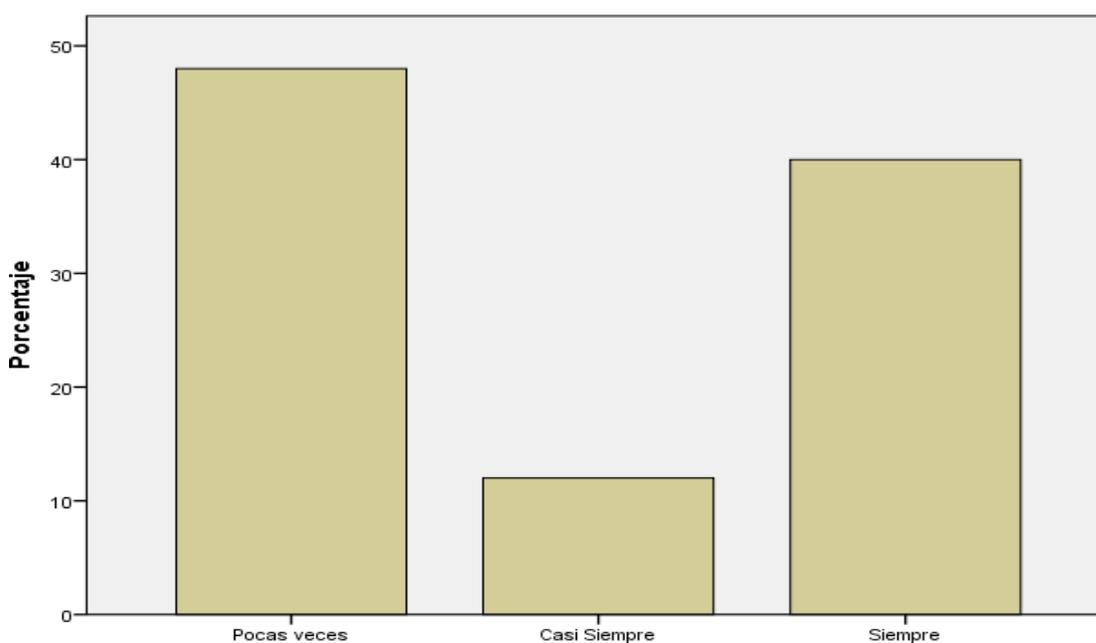
Interpretación:

Podemos verificar que los hoteles de primera clase se consiguieron que la totalidad casi siempre revisa correctamente las facturas de ventas según los procedimientos establecidos por el hotel, mientras que casi el 50 % de los encuestados respondieron que siempre revisan correctamente las facturas de ventas según los procedimientos

Tabla 6.

Controlo los reportes de tarjetas que me envía el auditor nocturno todos los días

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pocas Veces	12	48,0
	Casi Siempre	3	12,0
	Siempre	15	40,0
	Total	30	100,0



6. Controlo los reportes de tarjetas que me envía el auditor nocturno todos los días

Fuente: Sppss versión 25

Figura 6 Gráfico Controlo los reportes de tarjetas que me envía el auditor nocturno todos los días

Interpretación:

Podemos verificar que el hotel de primera clase se logró que la totalidad de los participantes pocas veces controla los reportes de tarjetas que envía el auditor nocturno todos los días, por otro lado menos de la mitad de los encuestados siempre está controlando el reporte de tarjetas y la minoría casi siempre lo realiza.

Tabla 7

Respeto en su totalidad las normas que ha establecido el hotel recientemente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	10	60,0
	Casi siempre	20	40,0
	Total	30	100,0

Fuente: Sppss versión 25

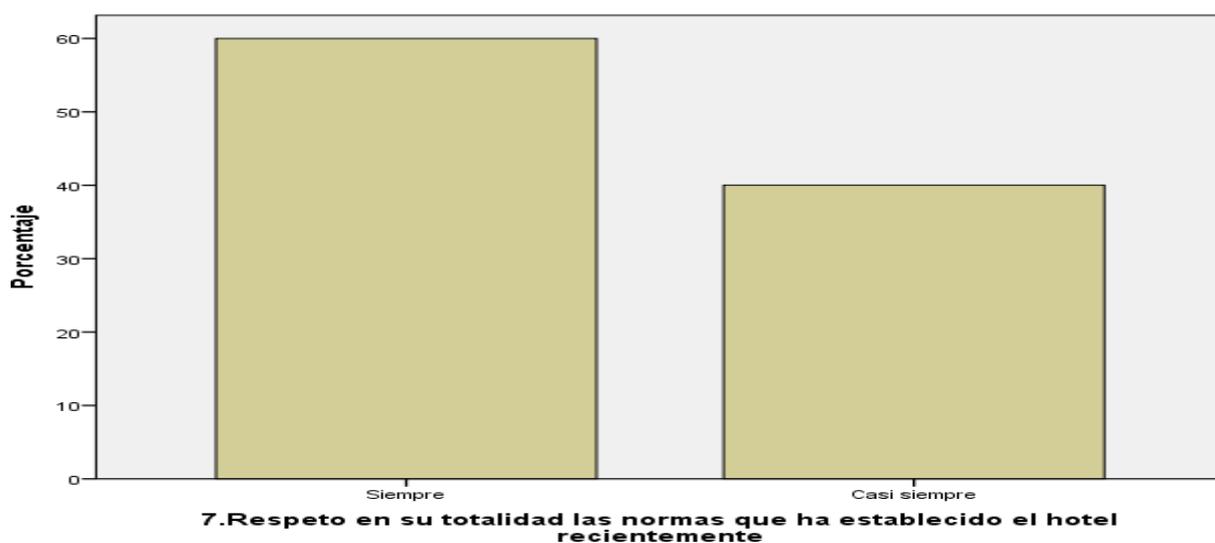


Figura 7 Gráfico Respeto en su totalidad las normas que ha establecido el hotel recientemente

Interpretación:

Podemos verificar que a los hoteles de primera clase se obtuvo que el 60% de los encuestados siempre respeta las normas que se establecen en el hotel, pero el 40% casi siempre acepta en su totalidad las normas establecidas.

Tabla 8

Realizo mi curso de lavado de activos cada año impuesto por la corporación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	25	60,0
	Casi Siempre	5	40,0
	Total	30	100,0

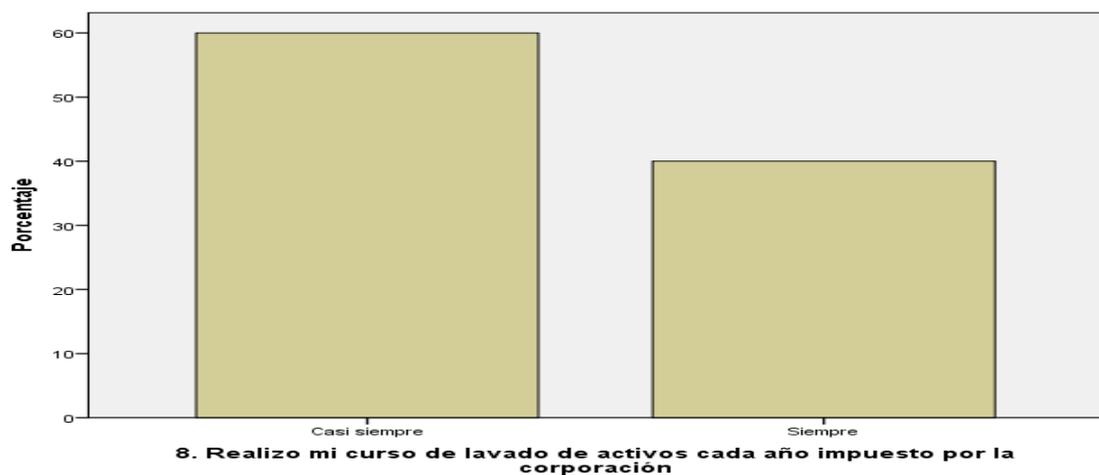


Figura 8 Gráfico Realizo mi curso de lavado de activos cada año impuesto por la corporación

Interpretación:

Podemos verificar que a los hoteles de primera clase se obtuvo que el 60% de los encuestados realizaron casi siempre su curso de lavado de activos

cada año, mientras que el 40 % siempre termino el curso de lavado de activos cada año impuesto por la corporación

Tabla 9

Realizo una evaluación de las ventas con los registros contables cada cierre de mes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	18	60,0
	Siempre	12	40,0
	Total	30	100,0

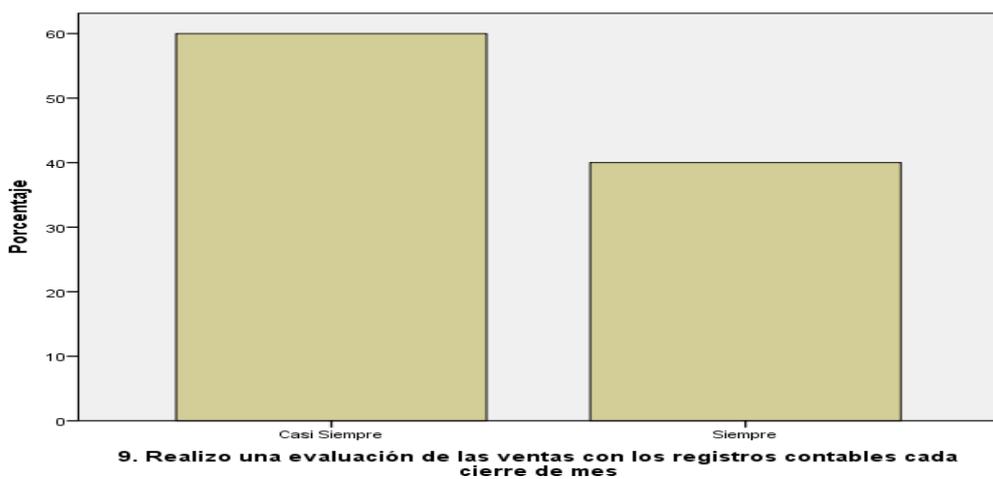


Figura 9 Gráfico realizo una evaluación de las ventas con los registros contables cada cierre de mes

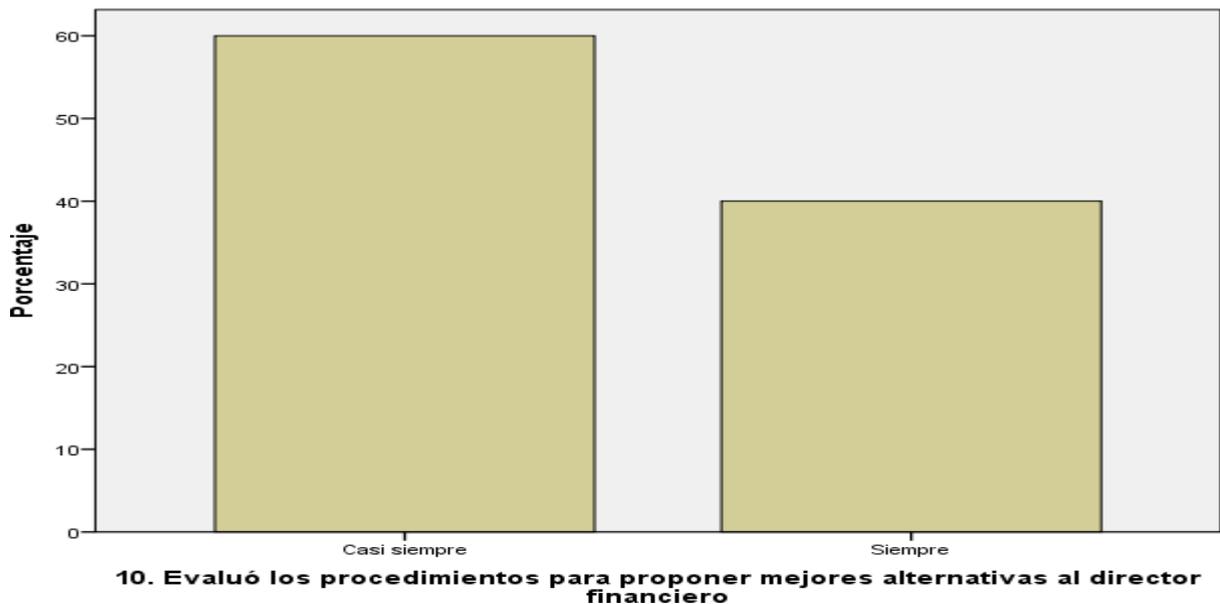
Interpretación:

Podemos verificar que los hoteles de primera clase, la mayoría realiza casi siempre una evaluación de las ventas con los registros contables, mientras la minoría siempre realiza una evaluación entre las ventas con los registros contables cada cierre de mes

Tabla 10

Evaluó los procedimientos para proponer mejores alternativas al director financiero

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	18	60,0
	Siempre	12	40,0
	Total	30	100,0



Interpretación:

Podemos verificar que a los hoteles de primera clase en los cuales fue aplicado la encuesta, se alcanzó que los conjuntos de los encuestados siempre evalúan los procedimientos para proponer mejores alternativas, mientras que la minoría respondía que siempre evalúa los procedimientos para proponer mejores alternativas al director financiero.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general.

H₀: El control interno no se relaciona significativamente con la Gestión de las Cuentas por Cobrar en los hoteles de primera Clase del distrito de Miraflores, año 2019

H₁: El control interno se relaciona significativamente con la Gestión de las Cuentas por Cobrar en los hoteles de primera clase del distrito de Miraflores, año 2019.

Regla de decisión:

Si el p-valor (sig.) mayor 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p-valor (sig.) menor 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 11

Correlaciones del Control Interno y la Gestión de las Cuentas por Cobrar

		Gestión de las Cuentas por cobrar	
Rho Spearman	de Control Interno	Coefficiente de correlación	,781*
		Sig. (bilateral)	,000

Interpretación:

Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis alterna; El Control Interno se relaciona significativamente con la Gestión de las Cuentas por Cobrar en los hoteles de Primera Clase, distrito de Miraflores, año 2019

4.2.2. Hipótesis específica 1.

H0: El control interno no se relaciona significativamente con las Ventas Realizadas en los hoteles de primera Clase del distrito de Miraflores, año 2019.

H1: El control interno se relaciona significativamente con las Ventas Realizadas en los hoteles de primera Clase del distrito de Miraflores, año 2019.

Regla de decisión:

Si el p-valor (sig.) mayor 0.05, se acepta la hipótesis nula, si el p-valor (sig.) menor 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 12

Correlaciones del Control Interno y las Ventas Realizadas

		Ventas Realizadas	
Rhode Spearman	Control Interno	Coefficiente correlación	de ,687**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Interpretación:

Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis alterna; El Control Interno se relación con las Ventas Realizadas en los hoteles de Primera Clase, distrito de Miraflores, año 2019

4.2.3. Hipótesis específica 2.

H0: El control interno no se relaciona significativamente con las Ventas Realizadas en los hoteles de primera Clase del distrito de Miraflores, año 2019.

H1: El control interno se relaciona significativamente con las Ventas Realizadas en los hoteles de primera Clase del distrito de Miraflores, año 2019.

Regla de decisión:

Si el p-valor (sig.) mayor 0.05, se acepta la hipótesis nula si el p-valor (sig.) menor 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En la verificación de la prueba de hipótesis se usa el método probabilístico es Rho de Spearman puesto que es un estudio que baso en examinar perspectivas cualitativas de los efectos conseguidos del procedimiento de que se tuvo al procesar el cuestionario, a continuación, determinar si existe relación entre las variables y las dimensiones de la segunda variable del estudio en mención.

Tabla 13

Correlaciones del Control Interno y Créditos

			Créditos
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	,685**
		Sig. (bilateral)	,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS versión 25

Interpretación:

La tabla 13, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis alterna; El Control Interno se relaciona significativamente con las Ventas Realizadas en los hoteles de Primera Clase, distrito de Miraflores, año 2019.

*Tabla cruzada Control Interno (agrupado)*Créditos (agrupado)*

		Créditos (agrupado)			
		Moderado	Eficiente	Total	
Control Interno (agrupado)	Ineficiente	Recuento	1	0	1
		% del total	2,2%	0,0%	2,2%
		<hr/>			
	Moderado	Recuento	0	25	28
		% del total	0,0%	80,4%	80,4%
		<hr/>			
	Eficiente	Recuento	0	4	1
		% del total	0,0%	17,4%	17,4%
		<hr/>			
Total		Recuento	1	29	30

% del total	2,2%	97,8%	100,0%
-------------	------	-------	--------

En la tabla se muestra que 25 encuestados manifiestan que el manejo de créditos siempre es moderado cuando existe control interno, mientras 4 encuestados manifiestan que el manejo de créditos es eficiente cuando existe control interno y finalmente 1 encuestado cree que el manejo de crédito es ineficiente con el control interno

Tabla cruzada Control Interno Gestión de las Cuentas por Cobrar

		Gestión de las Cuentas por Cobrar (agrupado)			Total
		Moderado	Eficiente		
Control Interno (agrupado)	Ineficiente	Recuento	1	0	1
		% del total	2,2%	0,0%	2,2%
	Moderado	Recuento	15	3	18
		% del total	52,2%	10,9%	63,0%
	Eficiente	Recuento	0	11	11
		% del total	0,0%	34,8%	34,8%
Total		Recuento	16	14	30
		% del total	54,3%	45,7%	100,0%

En la tabla se muestran que 18 encuestados manifiestan que el control interno es moderado cuando siempre existe una gestión de las cuentas por cobrar, mientras 11 encuestados indican que el control interno es eficiente siempre que exista una gestión de las cuentas por cobrar y por ultimo 1 encuestado cree que es ineficiente.

V. DISCUSIÓN

La experiencia de eficacia de los materiales ejecutado mediante el coeficiente estudiado ,consiguió como consecuencia que la constante de control interno lanzó un % de 0.980 , gestión de las cuentas por cobrar 0.985, atendidos con 16 anexiones ,con un nivel de confianza del 95% , el 5% de margen de error ,la cual nos sobrelleva a indicar que rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna , es así que esta prueba nos permite mencionar que el control interno se relacionan con la gestión de las cuentas por cobrar. Estas deducciones corroboran así el artículo elaborado por Hidalgo (2014), tuvo como objetivo “desarrollar una metodología de calificación que permita estar al tanto de forma cualitativa las recintos y rendimientos de la gestión de Auditoria Interna la cual sirvió identificar las falencias y compararlo al final de la gestión actual.

Se designó el coeficiente estudiado en el cual demuestra que coexiste correspondencia positiva alta, con un sig valor = 0.000 <0.005, con el 95% nivel de confiabilidad ,el 5% del margen de error , por la que rechaza las hipótesis nula , aceptando la alterna , por tanto según lo mencionado nos refleja la relación del control interno con las gestiones de cobro ,por consecuente se puede decir que el trabajo de investigación confirman lo hecho por Carrera(2015) que a través del método COSO 1 permita descifrar las falencias al momento de cobrar y así poder analizar la gestión de cobro “

Se empleó el coeficiente estudiado, así muestra que existe relación positiva alta, siendo el valor de sig = 0.000 <0.005, con el 95% confiabilidad del 5% de margen de error , por tal razón se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, esto experiencia reconoce aludir al control interno incumbe con los métodos de las cuentas por cobrar , por consecuente se afirma la indagación elaborada por Cruz (2016) la elaboración de un manual del control interno ayudando de una forma oportuna toma de decisiones con proporción de los estados financieros irradiando una óptima confianza con los conocimientos operacionales , administrativos y financieros”

VI. CONCLUSIONES

Al realizar una comparación al ver la verificación del contexto, que el Control Interno se afecta Gestión de las Cuentas por Cobrar en una gestión la Auditoria Interna. Concluyendo así que la metodología de calificación es un indicador eficiente para saber cualitativamente las fortalezas y debilidades de la empresa la cual podrán ayudar a tomar mejores decisiones en temas de procedimientos tanto operativa como administrativa esto está basado en la hipótesis general

Basado en la hipótesis específica 1, al realizar una comparación al ver la verificación del contexto el control interno se relaciona con las gestiones de cobro en las empresas industriales. Se concluyó que a través del método COSO 1 se permitirá conocer las falencias al momento de cobrar y así poder analizar la gestión de cobro la cual podrá mejorar el tema de rentabilidad de cualquier empresa.

Basado en la hipótesis específica 2, que el control interno depende en los procesos, las cuentas por cobrar en proporción a la administrativa como financieramente. Se concluyó que la fabricación del manual así felicitará la forma de ver el control interno ayuda de forma importante a la adquisición de disposiciones en el reflejo con los estados financieros.

VII. RECOMENDACIONES

Al introducir una metodología de calificación como indicador en una gestión de Auditoría Interna. Esto se implementará estipulando políticas de cumplimiento para poder analizar y pasar de la teoría a la práctica calificando cualitativamente las fortalezas y debilidades. Asimismo, se deberá tener un resultado al final para mejorar la toma de decisiones desde gerencia general.

Se recomienda brindar capacitaciones al personal de créditos y cobranzas especialmente en el área de control interno, con el fin que puedan tener las capacidades suficientes para llevar la investigación conveniente en la comisión de cobro. Las capacitaciones deben ser supervisadas por una persona con vasta experiencia, con el fin de corregir los procedimientos realizados por los trabajadores a cargo del registro administrativo y operativo.

Se recomienda primero elaborar un manual de instrucciones en cuentas por cobrar para que los trabajadores pueda tener claro el funcionamiento de los procesos y seguimientos que se debe realizar de forma diaria, por otro lado, se debe tener una coordinación con el jefe de área para que pueda servir de auditor interno si en caso no se tenga mucho presupuesto para contratar a un tercero, hasta que las áreas puedan adoptar las nuevas formas de trabajo.

REFERENCIAS

- Aguilar Pinedo, V. (2015). *Gestión de cuentas por cobrar y su relación en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C.* Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Avilés, M. (2016). *Incidencia del Control Interno en las Fiabilidad y Relevancia de la Situación Financiera y Económica de la Empresa Comercial Servicios y suministros Ejercicio 2014.* Universidad Nacional de Trujillo, Lima, Perú.
- Barquero, M. (2014). Manual práctico de control interno, Barcelona: Profit Editorial Blanco, Y. (2015). Auditoría integral normas y procedimientos: Auditoria del Control Interno. Colombia: Ecoe ediciones
- Brealey, R., Myers, S. y Alle, F. (2015). Principios de Finanzas Corporativas: Administración del crédito, México: McGraw-Hill
- Cano, S. (2014). *Desarrollo de una Metodología de Calificación para evaluarla Gestión de Auditoria Interna en la caja popular.* Lima: Universidad Pacifico.
- Carrera, S. (2015). Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador
- COSO. (2013). Consejo Org. Ar. Recuperado el 02 de Octubre de 2016, de http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf
- Cruz Cruz, M. (2015). Evaluación de control interno y las cuentas por cobrar de Foro Mirafior. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.
- Cruz, L. A. (2013). El concepto de poder en la administración. México: Under a Creative
- Diez, I., De Castro, G., Montoro, M. (2014). Economía de la Empresa. Madrid España Paraninfo
- Economipedia.(2015),Haciendo Fácil la Economía: Activo Corriente. Recuperadode<http://economipedia.com/definiciones/activo-corriente.html>.

Economía Simple. net. (S.f.). Obtenido de
[https://www.economia.net/riesgoseconomicos](https://www.economia.net/riesgoseconomicos.html)
.html

Estupiñan, R. (2017). *La auditoria interna, los controles internos, riesgos y gobierno corporativo*. (2, Ed.) Bogota, Colombia: Ecoe.

Flores Soria, J. (2018). *Estados financieros*. Lima: Centro especializado en contabilidad y finanzas

García, V. (2011). *La Política monetaria y cambiaria*. Venezuela: Mc Grawhill.

Gitman, L., & Zutter, C. (2016). *Principios de administración financiera* (14 ed.). Ciudad de México: Pearson.

Gonzales, E. (2014). *Finanzas en las empresas*. Chile: Nautec

Hernández et al (2014) *Validez y confiabilidad de los instrumentos*, 20(210), 36-204

Herrero, D (2015). *Análisis Financieros para los No Financieros*, España: Lulú Edit

Jaramillo, P. (2013). *Fundamentos de la gerencia financiera*. Colombia: Gestión

Lazo Morales, L. (2017). *Gestión de bienes patrimoniales y presentación de la información financiera en la Municipalidad distrital de Colcabamba Tayacaja - año 2016*. Huancayo: Universidad Peruana los Andes.

Lawrence, J. (2017). *El futuro de los negocios*. México: Editorial Pearson

Lozano, G.y Tenorio, J. (2015). El sistema de control interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector Construcción- Revista Accounting power for business.1 (1), 49-59.

Loor Murillo, L. (2015). *“Gestión de Cartera para el Control Financiero en Ecu accesorios S.A. de la Ciudad de Santo Domingo de los Tsachilas”*. (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.

- Maldonado, J. Á. (2015). *La metodología de la investigación*. Guaymuras.
- Mantilla, S. (2012). *Control Interno*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones
- Ministerio de Economía y Finanzas.(s.f).Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/-contabilidad>
- Morales, A. y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. (1.^a ed.). Ciudad de México: México
- Moreno, J. (1997). *Economía Financiera*. México: CECSA. Normas de información financiera-es 200. (2015). NIIF,7.
- PricewaterhouseCoopers (2015), Committe of Sponsoring Organizations of the Treadwy Commission: *Control Interno Marco Integrado*. España.
- Posso, (2014), "Diseño de un Modelo de Control Interno en la Empresa Prestadora de Servicios Hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el Mejoramiento de Información financiera "Universidad de Cartagena, Colombia
- Riesgo y Morosidad. (S.F.). Obtenido de <http://www.riesgoymorosidad.com/>
- Ron, K. (2016). *Auditool*. Recuperado de <https://www.auditool.org>
- Ramirez,D.(2013). *Contabilidad administrativa: un enfoque estratégico para competir*. (9, Ed.). Editorial: McGraw Hill
- Reyes, A. (2002). *Administración de empresas*. México: Limusa
- Romero, A. (2012). *Contabilidad Intermedia*. México: McGraw Hill Interamericana Editores
- Rodrigo Estupiñán Gaitán, B. W. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Sampieri,R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.^a ed.) México: interamericana editores

Soldano, C. (2014). *Políticas de crédito*. (5a ed.) España: Deco.

Benalcázar y Taco (2014), en su investigación titulada “Análisis de las Reformas Tributarias Referentes a las Sanciones Pecuniarias Aplicadas por el Servicio de Rentas Internas a los Contribuyentes Denominados: Personas Naturales Obligadas y No Obligadas a Llevar Contabilidad de la Ciudad de Quito y su Impacto durante el periodo 2008-2012”. (Tesis de Titulación). Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3985/1/t1432-mt-vilemaestudio.pdf>

ANEXOS

Anexo 01 Confiabilidad del instrumento de la variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	13

Interpretación:

El procesamiento del instrumentó que consta con 13 ítems, donde se midió la confiabilidad de la variable 1 nos arrojó un resultado favorable en el alfa de Cronbach con ,914 llegando a cumplir lo requerido para que el instrumento se confiable porque es mayor a ,700 es por ello que tiene con los requisitos de confiabilidad. Mediante el valor del alfa de cronbach podemos inferir que nuestro instrumento es aplicable, puesto que, el valor es de ,914 por lo tanto, tiene una fiabilidad interna positiva.

Anexo 02 Confiabilidad del instrumento de la variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	14

Interpretación:

El instrumentó validado contó con 14 ítems que mide a la variable 2 sanciones fiscales obtuvo un valor de confiabilidad del alfa de Cronbach ,844 esto nos dice que es mayor a lo querido, para que se pueda decir que es altamente confiabilidad el procesamiento del cuestionario Mediante el valor del alfa de cronbach podemos inferir que nuestro instrumento es aplicable, por lo tanto, tiene una fiabilidad interna positiva.

Anexo 03 Confiabilidad del instrumento

Calificación y puntuación del cuestionario

Escala de liker		Puntuación
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
Algunas veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

Anexo 04 Juicio de expertos – V de Ayken

Expertos	Especialista	calificativo
Mg Munarriz Silva Enrique	Temático	Aplicable
Mg Aguilar Culquicondor Juan Carlos	Temático	Aplicable
Mg Campos Huamán Nancy	Temático	Aplicable

Anexo 05 Calificación y puntuación del cuestionario

Escala de liker		Puntuación
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
Algunas veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

Anexo 06 Validez del contenido por V de Aiken

N° ITEMS		J1	J2	J3	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido

ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
ITEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
ITEM 25	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
ITEM 26	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
ITEM 27	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido	

Nº	PREGUNTAS	S	C S	A V	C N	N
1.	Reconoce el riesgo que puede ocasionar cuando se salta un procedimiento	S	C S	A V	C N	N
2.	Verifica diariamente los documentos para evitar riesgos monetarios a la empresa	S	C S	A V	C N	N
3.	Revisa conscientemente los reportes de ingresos antes de enviarlos a gerencia	S	C S	A V	C N	N
4.	Elabora diariamente un registro de ventas confiable antes de pasarlo al Área de créditos	S	C S	A V	C N	N
5.	Revisa correctamente las facturas de ventas según los procedimientos establecidos	S	C S	A V	C N	N
6.	Controla los reportes de tarjetas que me envía el auditor nocturno todos los días	S	C S	A V	C N	N

7.	Respeto en su totalidad las normas que ha establecido el hotel recientemente	S	C S	A V	C N	N
8.	Realiza el curso de lavado de activos cada año impuesto por la corporación	S	C S	A V	C N	N
9.	Realiza una evaluación de las ventas con los registros contables cada cierre de mes	S	C S	A V	C N	N
10	Evalúa los procedimientos para proponer mejores alternativas al director financiero	S	C S	A V	C N	N
11	Verifica que el saldo de las cuentas por cobrar sean iguales al sistema Opera	S	C S	A V	C N	N
12	Observa si las tarifas de los cuartos son cobrados correctamente	S	C S	A V	C N	N
13	Verifica que cada venta tenga una factura o boleta emitida	S	C S	A V	C N	N
14	Verifica los días de morosidad que llevan los clientes constantemente	S	C S	A V	C N	N
15	Analiza el nivel de riesgo por morosidad de los clientes en los bancos privados antes de otorgar una venta o crédito	S	C S	A V	C N	N
16	Rebaja la cartera de cuentas por cobrar mensualmente	S	C S	A V	C N	N
17	Corroborar las transacciones bancarias antes de aplicar autodestracciones	S	C S	A V	C N	N
18	Reclasifica las transacciones por ingresos financieros según la Normas internacionales Financieras	S	C S	A V	C N	N
19	Detecta las facturas anuladas por notas de créditos en los Registros de Ventas antes de ser declarados por Sunat.	S	C S	A V	C N	N
20	Lleva un control del Registro de anticipos para presentar los análisis cada fin de mes	S	C S	A V	C N	N
21	Reporta el paquete ejecutivo diariamente al Gerente de Operaciones	S	C S	A V	C N	N

22	Certifica que la documentación de Anomalías tengan los sellos del gerente general	S	C S	A V	C N	N
23	Levanta sus observaciones al momento cuando la documentación tiene errors	S	C S	A V	C N	N
24	Controla que las rebajas de los pagos por adelantado estén aprobados por el Gerente	S	C	A	C	N

Anexo 08 Matriz de consistencia

PROBLEMAS GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
¿Qué relación existe entre el Control Interno y Gestión de las Cuentas por Cobrar en Hoteles de Primera Clase Miraflores 2019?	Determinar si existe relación significativa entre el Control Interno y las Ventas Realizadas en Hoteles de Primera Clase Miraflores 2019	El Control Interno se relaciona significativamente con las Ventas realizadas en los Hoteles de Primera Clase Miraflores 2019	<p>Variable independiente (x) Control Interno</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de Riesgo - Confiabilidad de la Información - Razonabilidad - Evaluación del Funcionamiento - Efectividad - Productividad 	<p>1. Enfoque: Cuantitativo</p> <p>2. Tipo: Aplicada</p> <p>3. Nivel: Descriptivo</p> <p>4. Diseño: No correlacional</p> <p>3. Población: La población está conformada por 30 colaboradores en hoteles de primera Clase Miraflores 2019</p> <p>4. Técnicas de recolección de datos: Encuesta a los trabajadores</p> <p>5. Instrumento: Cuestionario.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
*¿Qué relación existe entre el Control Interno y las Ventas realizadas en los Hoteles de Primera Clase Miraflores 2019?	Determinar si existe relación significativa entre el Control Interno y Gestión de las Cuentas por Cobrar en Hoteles de Primera Clase Miraflores 2019	El Control Interno se relaciona significativamente con las Ventas realizadas en los Hoteles de Primera Clase Miraflores 2019	<p>Variable Dependiente (y) Gestión de las Cuentas por Cobrar</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de Venta - Nivel de Morosidad - Documentación Interna - Perfil del Cliente - Evaluación del Crédito - Toma de Decisiones 	
*¿Qué relación existe entre el Control Interno y el Crédito en los Hoteles de Primera Clase Miraflores 2019?	Determinar si existe relación significativa entre el Control Interno y el Crédito en los Hoteles de Primera Clase Miraflores 2019	El Control Interno se relaciona significativamente con el Crédito en los Hoteles de Primera Clase Miraflores 2019		