

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

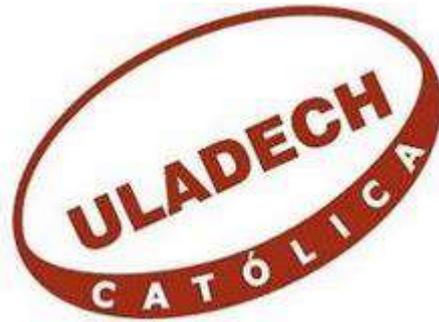
**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DE  
ENTRETENIMIENTO DEL PERU. CASO COMERCIAL  
HOU SOCIEDAD DE RESPÓNSABILIDAD LIMITADA –  
SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA, AÑO 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**Bachiller: RUIZ ABAD MARÍA ELIZABETH**

**ASESOR:**

**Mgtr. CPCC JURADO ROSAS, ADOLFO ANTENOR  
SULLANA-PERÚ**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DE  
ENTRETENIMIENTO DEL PERU. CASO COMERCIAL  
HOU SOCIEDAD DE RESPÓNSABILIDAD LIMITADA –  
SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA, AÑO 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**Bachiller: RUIZ ABAD MARÍA ELIZABETH**

**ASESOR:**

**Mgtr. CPCC JURADO ROSAS, ADOLFO ANTENOR**

**SULLANA-PERÚ**

**2017**

**FIRMA DEL JURADO**

---

Mgtr. CPCC Donald Errol Savitzky Mendoza  
PRESIDENTE

---

Mgtr. CPCC Antón Nunura Mauro  
SECRETARIO

---

CPC Mino Morales Pedro  
Miembro

---

Mgtr. CPCC Adolfo Jurado Rosas  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios porque siempre estuvo conmigo en todo momento. Ayudándome a superar todos los obstáculos que se presentaban, porque su palabra era fuerza, aliento, perseverancia, confianza, herramientas que hicieron que no derrumbara y continuara en este camino de superación.

A la Escuela profesional de contabilidad de la Universidad Católica de los Ángeles Chimbote y su plana docente, por darnos la oportunidad de desarrollarnos profesionalmente para brindar un aporte competitivo que atienda las demandas sociales.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la vida, protegerme y guiarme en todo momento; de igual manera a mis padres, que me apoyaron siempre, a mí hijo que me supo comprender, cuando no pude estar con él, a mí familia y amigos que me brindaron todo su amor, confianza y apoyo moral.

Elizabeth Ruiz

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se planteó como problema el siguiente ¿Cuáles son las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú y de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada de Sullana y como se podría mejorar, año 2017? En ese sentido, el estudio tuvo como propósito determinar y describir las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú y de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana y hacer una propuesta de mejora, año 2017. Para su desarrollo, se utilizó el tipo de investigación cuantitativo y nivel de investigación descriptivo con un diseño descriptivo no experimental; así como, se trabajó con una población y muestra de 05 trabajadores de Comercial Hou, que tiene relación con el sala de juegos. Para la recopilación de la información de la variable de estudio se utilizó una entrevista y un cuestionario con escala de Likert. La información se registró y procesó utilizando el programa SPSS V19, a partir de lo cual se presentan los resultados en tablas y gráficos de barras, según los objetivos específicos planteados. Con respecto al primer objetivo se concluye que la situación del control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú, carecen de antecedentes a nivel nacional pero se puede constatar en las investigaciones de las empresas del sector servicio del Perú presentan deficiencias en las actividades y procedimientos, porque no cuentan con un manual de organizaciones, no tienen un adecuado proceso de ventas coincidiendo que la aplicación adecuada del control interno es fundamental porque permite mejorar la eficiencia y eficacia y no poner en riesgo la estabilidad de la empresa., el segundo objetivo específico, concluye que el nivel de las características del Ambiente de control, Actividades de control y monitoreo de Control interno del área de juegos de Comercial Hou srl, es Regular (40%) y Malo (40%), El Nivel las características de Evaluación de riesgo e Información y Comunicación del Control interno es Regular (60%), el tercer objetivo específico, concluye que la realidad de la empresa de Comercial Hou SRL coincide con la realidad de las empresas del sector servicio a nivel

nacional y el cuarto objetivo específico, se propone un manual de organización y funciones para Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada.

Palabras Clave: Caracterización del control interno, Sector servicio y sala de juegos.

## ABSTRAC

In the present research work the following problem was posed as a problem: What are the characteristics of internal control of the companies of the service of entertainment of Peru and of Comercial Hou society of limited responsibility of Sullana and how could be improved, year 2017? In that sense, the purpose of the study was to determine and describe the internal control characteristics of companies in the entertainment service sector of Peru and Comercial Hou limited liability company - Sullana and make a proposal for improvement, year 2017. For its development, we used the type of quantitative research and level of descriptive research with a non-experimental descriptive design; as well as, worked with a population and sample of 05 workers of Comercial Hou, which is related to the game room. For the collection of information from the study variable, an interview and a questionnaire with Likert scale were used. The information was recorded and processed using the SPSS V19 program, from which the results are presented in tables and bar graphs, according to the specific objectives proposed. With respect to the first objective, it is concluded that the situation of internal control of companies of the entertainment service sector of Peru, lack of national background but can be verified in the investigations of the companies of the service sector of Peru present deficiencies in the activities and procedures, because they do not have a manual of organizations, do not have an adequate sales process agreeing that the proper application of internal control is fundamental because it allows to improve the efficiency and effectiveness and not to put at risk the stability of the company. (40%) and Malo (40%), the level of characteristics of the Control environment, Control activities and monitoring of Internal control of the play area in the Comercial Hou srl, is Risk Assessment and Information and Communication Internal Control is Regular (60%), the third objective is fico concludes that the reality of the company Comercial Hou srl coincides with the reality of business service sector at national level and the fourth specific goal, an organizational manual and functions for Comercial Hou limited liability company is proposed.

Keywords: Characterization of internal control, service sector and games room

<b>Contenido</b>	
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRAC .....	vi
I. Introducción .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1. ANTECEDENTES.....	6
2.2. BASES TEÓRICAS .....	14
<b>2.2.1. Control interno</b> .....	14
a. MARCO CONCEPTUAL.....	37
III. <b>METODOLÓGIA</b> .....	40
3.1. Diseño de investigación .....	40
<b>3.1.1 Tipo de investigación</b> .....	40
<b>3.1.2 Nivel de investigación</b> .....	40
<b>3.1.3. Diseño de la investigación</b> .....	40
3.2. Población y Muestra.....	41
<b>3.2.1. Población</b> .....	41
<b>3.2.2. Muestra</b> .....	41
3.3. Definición y operacionalización de Variables.....	42
3.4. Técnicas e Instrumentos .....	45
3.5. PLAN DE ANALISIS .....	45
3.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	46
3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS .....	48
IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS .....	49
V. CONCLUSIONES .....	83
Referencias bibliográficas .....	104
ANEXOS.....	108

## ÍNDICE DE CUADROS, TABLAS Y GRAFICOS

<b>N°</b>	<b>CUADROS</b>	<b>PAG.</b>
01	Cuadro N° 01: Operalización de Variables	42
02	Cuadro N° 02: Matriz de consistencia	46
03	Cuadro N° 03: Principales características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú.	51
04	Cuadro N° 04: Análisis comparativo de las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú y de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada Sullana..	76

<b>N°</b>	<b>TABLAS</b>	<b>N° PAG.</b>
1	TABLA N° 01 Nivel del control interno de juegos de Comercial Hou srl.	51
2	TABLA N° 02 Nivel de las características del Ambiente de Control interno de juegos Comercial Hou srl.	52
3	TABLA N° 03 El personal hace uso de valores éticos para dar a conocer problemas suscitados dentro de la empresa	53
4	TABLA N° 04 Se supervisa el desarrollo de las actividades cotidianas de la empresa.	54
5	TABLA N° 05 Los trabajadores demuestran capacidad para resolver problemas en las funciones que se les asigna.	55
6	TABLA N° 06 Se capacita al personal para enfrentar situaciones inesperadas con los usuarios del servicio que brinda la empresa	56
7	TABLA N°07 Asignan niveles de autoridad y responsabilidad a los trabajadores para facilitar el control interno eficaz de sala de Juegos.	57
8	TABLA N° 08 Se incentiva a los trabajadores por el buen desempeño demostrado en sus funciones	58
9	TABLA N° 09 Nivel de las características de Evaluación del Riesgo de Control	59

	interno de Comercial Hou srl.	
10	TABLA N° 10 Se supervisa el nivel de riesgo de las maquinas en sala de juegos con el fin de evitar posibles accidentes	60
11	TABLA N° 11 Se identifican las zonas de riesgo de sala de juegos.	61
12	TABLA N° 12 En la empresa se toman acciones para abordar los riesgos de la información y operatividad de sala de juegos.	62
13	TABLA N° 13 Nivel de las características de Actividades de Control interno de Comercial Hou srl.	63
14	TABLA N° 14 Se registra adecuadamente el registro de los trabajadores a sala de juegos	64
15	TABLA N° 15 Se registra información de los ingresos y egresos de manera oportuna en sala de juegos .	65
16	TABLA N° 16 Se hace uso de la tecnología para reportar información de la empresa.	66
17	TABLA N° 17 Nivel de las características de la Información y Comunicación de Control interno de Comercial Hou srl.	67
18	TABLA N° 18 Se comunica oportunamente las deficiencias encontradas en la empresa	68
19	TABLA N° 19 En la empresa se respeta el derecho a la libertad de expresion.	69
20	TABLA N° 20 Nivel de las características del Monitoreo de Control interno de Comercial Hou srl	70
21	TABLA N° 21 En la empresa los directivos permiten que la gerencia local tome decisiones a partir del control interno de sala de Juegos	71
22	TABLA N° 22 Se identifican y comunican las deficiencias del control interno de Juegos a las partes responsables de tomar medidas correctivas	72

N°	<b>GRAFICOS</b>	N° <b>PAG.</b>
1	GRAFICO N° 01 Nivel del control interno de juegos de Comercial Hou srl.	51
2	GRAFICO N° 02 Nivel de las características del Ambiente de Control interno de juegos Comercial Hou srl.	52
3	GRAFICO N° 03 El personal hace uso de valores éticos para dar a conocer problemas suscitados dentro de la empresa	53
4	GRAFICO N° 04 Se supervisa el desarrollo de las actividades cotidianas de la empresa .	54
5	GRAFICO N° 05 Los trabajadores demuestran capacidad para resolver problemas en las funciones que se les asigna.	55
6	GRAFICO N° 06 Se capacita al personal para enfrentar situaciones inesperadas con los usuarios del servicio que brinda la empresa	56
7	GRAFICO N°07 Asignan niveles de autoridad y responsabilidad a los trabajadores para facilitar el control interno eficaz de sala de Juegos .	57
8	GRAFICO N° 08 Se incentiva a los trabajadores por el buen desempeño demostrado en sus funciones	58
9	GRAFICO N° 09 Nivel de las características de Evaluación del Riesgo de Control interno de Comercial Hou srl.	59
10	GRAFICO N° 10 Se supervisa el nivel de riesgo de las maquinas en sala de juegos con el fin de evitar posibles accidentes	60
11	GRAFICO N° 11 Se identifican las zonas de riesgo de sala de juegos.	61
12	GRAFICO N° 12 En la empresa se toman acciones para abordar los riesgos de la información y operatividad de sala de juegos.	62
13	GRAFICO N° 13 Nivel de las características de Actividades de Control interno de Comercial Hou srl.	63
14	GRAFICO N° 14 Se registra adecuadamente el registro de los trabajadores a sala de juegos	64
15	GRAFICO N° 15 Se registra información de los ingresos y egresos de manera oportuna en sala de juegos.	65
16	GRAFICO N° 16 Se hace uso de la tecnología para reportar información de la empresa.	66

17	GRAFICO N° 17 Nivel de las características de la Información y Comunicación de Control interno de Comercial Hou srl.	67
18	GRAFICO N° 18 Se comunica oportunamente las deficiencias encontradas en la empresa	68
19	GRAFICO N° 19 En la empresa se respeta el derecho a la libertad de expresión.	69
20	GRAFICO N° 20 Nivel de las características del Monitoreo de Control interno de Comercial Hou srl	70
21	GRAFICO N° 21 En la empresa los directivos permiten que la gerencia local tome decisiones a partir del control interno de sala de Juegos	71
22	GRAFICO N° 22 Se identifican y comunican las deficiencias del control interno de Juegos a las partes responsables de tomar medidas correctivas	72

## ÍNDICE DE MAQUINAS

<b>N°</b>	<b>MAQUINAS</b>	<b>N° PAG.</b>
1	<b>MAQUINA N° 01:</b> CLASSIC CRANE (PM – 02)	24
2	<b>MAQUINA N° 02:</b> CLASSIC CRANE (PM-01)	25
3	<b>MAQUINA N° 03:</b> DREAM SHOUTER (SB-01)	25
4	<b>MAQUINA N° 04:</b> HIT HIT AMAZONAS (G-01)	26
5	<b>MAQUINA N° 05:</b> GALAXI GARRISON (MC-01)	27
6	<b>MAQUINA N° 06:</b> GALAXI GARRISON (MC-02)	27
7	<b>MAQUINA N° 07:</b> CRUIS'N EXOTICA (SA- 03)	28
8	<b>MAQUINA N° 08:</b> RUSH 2049 (SA-01)	29
9	<b>MAQUINA N° 09:</b> RUSH 2049(SA-02)	29
10	<b>MAQUINA N° 10:</b> TIME CRISIS: (ST_01)	30
11	<b>MAQUINA N° 11:</b> KOFF 2002(CP-01)	31
12	<b>MAQUINA N° 12:</b> KOFF 2002(CP-02)	31
13	<b>MAQUINA N° 13:</b> TEKKEN TAFF(CP-03)	32
14	<b>MAQUINA N° 14:</b> KING OF THE HAMMER (MG-01)	33
15	<b>MAQUINA N° 15:</b> VOLSWAGEN KIDDS (K-01)	34
16	<b>MAQUINA N° 16:</b> LEÑADOR KIDDS (K-02)	34
17	<b>MAQUINA N° 17:</b> CAPTURE YOUR TOY (P-01-01)	35
18	<b>MAQUINA N° 18:</b> DRAGON PUNCH (G-02)	35
19	<b>MAQUINA N° 19:</b> DYNAMO(A-01)	36
20	<b>MAQUINA N° 20:</b> HOCKEY BALL(A-02)	36

## **I. Introducción**

Actualmente las empresas y negocios se enfrentan a cambios constantes que hacen que se estén capacitando en las diferentes normas o procesos diseñados con el objeto de manejar eficazmente el control de toda empresa. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que no se debe perder el objetivo principal de todo negocio que radica principalmente en la satisfacción de los clientes. Por ello es necesario mirar dentro de las empresas, es decir comenzar a controlar todas las operaciones con la finalidad de evitar pérdidas, hurtos o alteración de la información que perjudique directamente a la empresa

En ese sentido resulta importante y determinante que las empresas de los diversos sectores tengan como política evaluar constantemente los riesgos a los que esta expuesta la empresa en lo referente a pérdidas o alteración de la información, robos o hurtos que afecten la rentabilidad de la empresa, en consecuencia resulta determinante en los empresarios establecer mecanismos de control en todos los procesos y actividades donde exista la posibilidad de un riesgo que afecte directamente las operaciones de la empresa en el aspecto operativo o económico.

El tener y manejar un adecuado control interno ayuda a las entidades en su gestión de día a día, ya que este es entendido como aquel conjunto de normas, reglar y controles que ayudan y contribuyen a tener eficiencia administrativa. un objetivo esencial de control interno es prevenir y evitar problemas y se pueda actuar a tiempo y corregir el error. (Poch, 2000).

En una empresa el control interno brinda cuanto tan confiable puede ser la información financiera, en cuanto a los robos o desfalcos, eficiencia y eficacia en las distintas operaciones. es por eso, que las empresas del sector servicio es prudente tener un control interno, pues así se evitan riesgos, y fraudes, y se protegen y cuidan los activos e intereses de las entidades del sector servicio, así como evaluar la eficiencia de estas. (Mantilla, 2005).

En ese sentido Comercial HOU sociedad de responsabilidad limitada se observa que existen maquinas en mal estado y algunas completamente

inoperativas que traen malestar a los clientes dado que las maquinas en algunos casos se paralizan con perjuicio al cliente. Así mismo se observa que no existen políticas y procedimientos de control en cada uno de los procesos que se realizan en el área de juegos. También se observa que existe deficiencia para la comunicación de la información referente al estado y mantenimiento de las máquinas, dado que quienes realizan el mantenimiento llegan de la ciudad de lima y en algunos casos, traen repuestos que no son los necesarios para la operatividad de la maquinaria, debido a una mala información o al mal entendimiento de la misma.

La presente investigación es necesaria para que Comercial HOU sociedad de responsabilidad limitada -Sullana mejore el control interno y obtenga una mejora en cuanto al trabajo que se viene realizando. Para ello se detallará los problemas que se encuentren con el fin de recomendar soluciones que contribuya al mejoramiento de la distribución de sala de juegos de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada- Sullana. Complementariamente, es conveniente para mejorar las estrategias con sus grupos de interés: internos y externos, porque facilitarán el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales.

En el capítulo I, encontramos el planteamiento del problema, así como la formulación del problema, su justificación, objetivos que persigue este trabajo de investigación.

En el capítulo II, se hace referencia al marco teórico donde sustenta la perspectiva desde la cual son planteados los principales aspectos de la investigación, señalando los antecedentes, estado del arte, así como una base teórica que refuerce lo investigado y finalmente se describe las definiciones conceptuales de las variables.

En el capítulo III, se describe el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, se menciona las variables, los métodos y técnicas de investigación, la descripción de los instrumentos, matriz de consistencia y principios éticos.

En el capítulo IV, se analizan e interpretan los resultados en tablas y gráficos; asimismo, permite realizar una minuciosa discusión de resultados para luego exponerlo en dicho capítulo.

En el capítulo V, se muestran las conclusiones del trabajo. Finalmente se presenta la bibliografía y anexos específicos a la investigación.

Después de analizar la realidad problemática queda formulado en los siguientes términos:

¿Cuáles son las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú y Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana y como se podría mejorar año 2017?

Así mismo para poder desarrollar el problema planteado se plantea a continuación el objetivo general y los objetivos específicos respectivos

### **Objetivo general**

Determinar y describir las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú y Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana y hacer una propuesta de mejora año 2017

### **Objetivos específicos**

- 1) Describir las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú, año 2017.
- 2) Describir las características de control interno de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana año 2017.
- 3) Realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú y de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana, año 2017.
- 4) Elaborar propuesta de mejora del control interno de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana año 2017.

## **Justificación**

La presente investigación se justifica por tener relevancia social, aporte teórico y aplicación práctica. La investigación tiene relevancia social porque los resultados de la investigación servirán para proponer mejoras del control interno de sala de juegos del Comercial HOU sociedad de responsabilidad limitada en beneficio del empresario, los trabajadores de la empresa y clientes del servicio.

Así mismo la investigación presenta aporte teórico dado que presentara resultados respecto al nivel de control interno de sala de juego de Comercial HOU sociedad de responsabilidad limitada Sullana, año 2017 de mucha utilidad para la toma de decisiones con la finalidad de mejorar las actividades de control de dicha área.

La investigación presenta aplicación práctica porque se elaborará una propuesta de mejora respecto al Control interno de sala de juegos de Comercial HOU sociedad de responsabilidad limitada - Sullana, la misma que puede ser aplicada por la empresa, objeto de estudio, así como por otras empresas del sector servicio similares de la región y del país.

Tiene aporte institucional porque es necesaria para que sala de juegos de Comercial HOU sociedad de responsabilidad limitada -Sullana mejore el control interno y obtenga una mejora en cuanto al trabajo que se viene realizando. Para ello se detallará los problemas que se encuentren con el fin de recomendar soluciones que contribuya al mejoramiento institucional a través de la mejora del área de juegos de Comercial HOU SRL - Sullana, lo cual podrá servir de referencia para la aplicación en las otras áreas de la institución.

Posee aspecto profesional dado que el desarrollo del estudio permitió a la autora de la investigación aplicar sus conocimientos teóricos y prácticos con fines de obtener el grado académico de Contabilidad. Asimismo, la presente investigación es un aporte para los estudiantes de la Escuela de Contabilidad que quieran realizar investigaciones sobre control interno.

Por otro lado, la investigación tiene como propósito, identificar las características del control interno de sala de Juegos de Comercial HOU SRL - Sullana y realizar una propuesta de mejora.

Respecto a la metodología, el tipo de investigación utilizado fue cuantitativo, porque la recolección de datos de la variable caracterización del control interno de Comercial HOU sociedad de responsabilidad limitada y la presentación de los resultados se ha utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. El nivel de la investigación es descriptivo y el diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo, cuyas variables son: componentes del control interno. La población estuvo constituida por 05 trabajadores de Comercial Hou -Sullana, los cuales tienen relación con sala de juegos y la muestra es no probabilística estuvo constituida por 5 trabajadores de Comercial HOU sociedad de responsabilidad limitada.

De acuerdo a los resultados encontrados, indican que el primer objetivo específico, concluye que la situación del control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento no cuenta con antecedentes a nivel nacional pero si coincide las investigaciones de empresas del servicio del Perú que presentan deficiencias en las actividades y procedimientos , porque las empresas no cuentan con un manual de organizaciones , no cuentan con un adecuado proceso de ventas y algunas empresas no cuentan con un plan de capacitación al personal coincidiendo que la aplicación adecuada del control interno es fundamental en las empresas porque permite mejorar la eficiencia y eficacia y nos ayuda a no incurrir en errores futuros y asumir gastos innecesarios que puedan poner en riesgo la estabilidad de la empresa, el segundo objetivo específico, concluye que el nivel de las características del Ambiente de control, Actividades de control y monitoreo de Control interno de sala de juegos de comercial Hou , es Regular (40%) y Malo (40%), El Nivel las características de Evaluación de riesgo e Información y Comunicación del Control interno es Regular (60%), el tercer objetivo específico, concluye que la realidad de la empresa Comercial HOU sociedad de responsabilidad limitada

coincide con la realidad de las empresas del sector servicio a nivel nacional y el cuarto objetivo específico, se propone elaborar un manual de organización y funciones para la empresa

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. ANTECEDENTES**

Janeth (2012), en su tesis “Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad distrital de Pomalca -2012”, cuyo objetivo fue evaluar el sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad distrital de Pomalca. Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó un tipo de investigación cuantitativo no experimental, con un diseño descriptivo, para la recopilación de la información se utilizó como Técnica a la Encuesta y como instrumento al cuestionario con escala valorativa, la muestra estuvo conformada por trabajadores de la Municipalidad distrital de Pomalca. Los resultados de la investigación indican que para ayudar a mitigar el riesgo de adquirir bienes a un excesivo costo como consecuencia de no realizar cotizaciones en el proceso de bienes adquiridos por menor cuantía se recomienda elaborar una base de datos que contenga proveedores y de esta forma realizar cotizaciones antes de las adquisiciones. Se concluye que no se aplicaban los controles internos establecidos en las Normas.

Bonilla (2007), en la Ciudad de Quito, en su tesis denominada “Análisis y Propuesta de Implementación de un sistema de Control Interno Administrativo en el área de Servicios Generales y Logística para la Empresa de Espectáculos Prisma Iluminación, ubicada en la Ciudad de Quito”, consideró como objetivo principal Diseñar e Implementar un sistema de Control Interno Administrativo en el área de Servicios Generales y Logística para la Empresa de Espectáculos Prisma Iluminación, ubicada en la Ciudad de Quito.

Para el análisis e implementación de un sistema de control interno se aplicó el método COSO ERM; así como para el diseño de la investigación fue de tipo descriptivo.

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante el análisis concluyó que la aplicación y diseño de procesos administrativos dentro de la empresa PRISMA ILUMINACIÓN ayudan a mejorar las diferentes áreas administrativas de Servicios Generales y Logística creando elementos claves para la realización de un trabajo eficaz para la toma de decisiones.

Rizo (2016), en sus tesis “Sistema Contable y Control Interno en las PYMES de Matagalpa, 2015”, cuyo objetivo principal Estudiar el Sistema Contable y Control Interno en las PYMES de Matagalpa, 2015, para identificar las debilidades del Sistema Contable y del Control Interno existente y proponer mejoras.

Se evaluó todo el sistema de Control interno, comprendiendo todos los riesgos, se aplicó el diseño de investigación de observancia directa, con el cruce de información.

De acuerdo al resultado del análisis se afirma que el Sistema de Control Interno existente presenta deficiencias, recomendando que se debe elaborar un sistema más completo que incluya la misión y visión del negocio, asimismo se debe contratar a una persona contable que sirva de auxiliar y también implementar un área de auditoría.

Avelino & Carrión (2008), en México, presentaron tesis denominada “Control Interno de una Compañía dedicada a la telefonía celular”, cuyo objetivo fue determinar la importancia del Control Interno de una Compañía dedicada a la telefonía celular. El diseño de Investigación utilizado fue descriptivo. Al hacer el análisis de esta tesis de estudio se tuvo conocimiento y se pudieron conocer claramente las tareas y actividades que desempeña la entidad en su día a día, con la finalidad de hacer frente a los nuevos negocios, a la competencia, nuevos riesgos y peligros.

Villacrez, E (2016) presenta la tesis de título “Diseño e implementación de un plan de mantenimiento preventivo en la empresa cineplanet S.A.” en la Universidad Nacional del Callao para optar por el grado académico de maestro en gerencia del mantenimiento. Para su investigación se propuso el siguiente objetivo general: “Diseñar e implementar un plan de mantenimiento preventivo en la empresa Cineplanet S.A. que permita disminuir las fallas repetitivas en los complejos cinematográficos y organizar las actividades de mantenimiento con una frecuencia establecida. Su estudio fue de tipo descriptivo/práctica, utilizando el diseño teórico-práctico. Este estudio concluyó en las siguientes:

- a) La implementación de un plan de mantenimiento preventivo en la empresa Cineplanet S.A. consiguió mejorar la gestión del mantenimiento preventivo en la empresa Cineplanet S.A. consiguió mejorar la gestión del mantenimiento generando orden y coordinación en los trabajos programados mes a mes teniendo un cumplimiento superior al 95% de lo programado, tal cual lo solicita el cliente interno revisando el presupuesto en base a las ventas.
- b) Tras la realización círculos de calidad en donde se establecieron feedback de trabajos pendientes y mejoras que realizar; los propios técnicos de mantenimiento fueron los encargados de liderar estas supervisiones, además de tener una hoja de ruta de inspecciones con los cuales visaron labores hechas, estos se reflejaron en la disminución en solicitudes de atención respecto a inicios de año.
- c) Las atenciones en los complejos disminuyeron a lo largo del proyecto en 6.57% teniendo una mejor planificación y respuesta proactiva a los problemas, la percepción de atención en los complejos fue alta y gratificante, los gerentes de cada cine sintieron que esta vez si se les podía atender y anteponer a los problemas.
- d) Se establecieron criticidades a los sistemas y equipos, fueron 3 equipos críticos como los aires acondicionados, extractores de aire y máquinas de Pop corn; se logró disminuir las solicitudes de atenciones de estos equipos en conjunto en 17%, además las respuestas en los cines fue mas rápida debido al compromiso que tuvieron nuestros proveedores.

Ochoa (2011), en su tesis “Importancia de las actividades de control interno en inventarios”, cuyo objetivo fue analizar la importancia de las actividades de control interno en inventarios. En el desarrollo de la presente investigación se utilizó un tipo de investigación cuantitativo no experimental, con un diseño descriptivo, para la recopilación de la información se utilizó como Técnica a la Encuesta y como instrumento al cuestionario con escala valorativa, la muestra estuvo conformada por trabajadores de las organizaciones. Los resultados indican que la importancia que está adquiriendo el control interno en los últimos tiempos, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia hizo necesario que los miembros de los consejos de administración asumiera de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas del sector servicio. Por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar al momento de su implantación. Se concluye, el control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, etc. En consecuencia se originan problemas de comunicación y diversidad e expectativas, la cual da origen a problemas dentro de las empresas del sector servicio.

Oballos (2011), en su tesis denominada: “Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido”, cuyo objetivo fue evaluar el Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido. En el desarrollo de la presente investigación se utilizó un tipo de investigación cuantitativo no experimental, con un diseño explicativo, para la recopilación de la información se utilizó como Técnica a la Encuesta y como instrumento al cuestionario con escala valorativa, la muestra estuvo conformada por trabajadores de la Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido. Los resultados indican que actualmente el sistema de control interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido es deficiente. El estudio concluye que el sistema de control interno debe estar orientado hacia la aplicación de la

optimización del tiempo, y la organización de la información, como parte de las estrategias de las actividades de control interno, para así cumplir con las metas y los objetivos.

Melgarejo (2012), en su tesis “Factores determinantes en la gestión del almacén de productos, caso: trapiche Buena Ventura 2012”, cuyo objetivo fue analizar los Factores determinantes en la gestión del almacén de productos. Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó un tipo de investigación cuantitativo no experimental, con un diseño cuantitativo, así como la recopilación de la información se utilizó como Técnica a la Encuesta y como instrumento al cuestionario con escala valorativa, la muestra estuvo conformada por trabajadores de la Empresa Buenaventura. Los resultados indican que los factores operacionales que determinan la eficiencia de la gestión del almacén son: el control de los inventarios; la organización, distribución y resguardo de los materiales. El estudio concluye que los factores pueden favorecer o desfavorecer la gestión de la gestión del almacén.

Hemeryth Charpentier & Sánchez Gutiérrez, (2013), en su tesis titulada “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013”, cuyo objetivo fue implementar un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo. En el desarrollo de la presente investigación se realizó mediante un tipo de investigación cuantitativo no experimental, con un diseño cuantitativo, así como la recopilación de la información se utilizó como Técnica a la Encuesta y como instrumento al cuestionario con escala valorativa, la muestra estuvo conformada por trabajadores de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Los resultados indican que en base al diagnóstico y análisis realizado en la empresa Constructora A&A SAC, y después de implementar un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de los inventarios, el personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo

para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma. Se concluye que con la implementación del sistema de control interno operativo en los almacenes es posible mejorar la gestión de inventarios de la constructora.

Pineda, (2013), en su tesis titulada “La optimización del sistema de control interno de inventarios en el departamento de almacén de las empresas del sector servicio comerciales del Perú, 2013”, cuyo objetivo fue optimizar el sistema de control interno de inventarios en el departamento de almacén de las empresas del sector servicio comerciales del Perú. Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó un tipo de investigación explicativo no experimental, con un diseño descriptivo, para la recopilación de la información se utilizó como Técnica a la Encuesta y como instrumento al cuestionario con escala valorativa, la muestra estuvo conformada por trabajadores del departamento de almacén de las empresas del sector servicio comerciales del Perú. Los resultados indican que un buen procedimiento optimo en el sistema de control de inventarios permite a las empresas del sector servicio dar solución a sus debilidades en sus actividades comerciales. Se concluye que el manejo eficiente y eficaz del inventario trae varios beneficios: venta de productos en condiciones optimas, control de los costos, mayores utilidades, etc.

Diaz (2007), en su tesis titulada “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos”, cuyo objetivo fue diseñar un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos. Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó un tipo de investigación descriptivo, no experimental, con un diseño descriptivo, para la recopilación de la información se utilizó como Técnica a la Encuesta y como instrumento al cuestionario con escala valorativa, la muestra estuvo conformada por trabajadores de la empresa comercial de repuestos electrónicos. Los resultados indican que el control interno debe ajustarse a las

necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control que puede ser costoso y contraproducente. Concluye que debe tenerse cuidado al diseñar el sistema de control porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

Layme (2014), en su tesis titulada Evaluación de los Componentes del Sistema de Control Interno y sus Efectos en la Gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto -Moquegua, realizada en la Universidad de José Carlos Mariátegui. Con el objetivo de Evaluar los componentes del sistema de control interno, en la gestión de las actividades de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Para la cual se utilizó el tipo de diseño descriptivo, con una población de 16 personas incluidos funcionarios y servidores de la oficina subgerencia de personal y bienestar social y una muestra no probabilística. Los resultados indican que el nivel de evaluación de las normas de control interno, está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la SPBS – MPMN. El estudio concluye que el Sistema de Control Interno tiene un efecto positivo en la Gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto –Moquegua.

Ramirez (2016), en su tesis titulada Caracterización del control interno de inventario de las empresas del sector servicio comerciales de Ferretería del Perú: Caso MALPISA E.I.R.L. Trujillo, 2016, realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo – Perú. Cuyo objetivo fue describir y determinar las características del control interno de inventarios en las empresas del sector servicio comerciales de ferretería del Perú y en la empresa Malpisa E.I.R.L. Trujillo, 2016. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método descriptivo, con un diseño no

experimental. La población está conformada por las empresas del sector servicio comerciales de ferretería en Trujillo, de la cual se eligió como muestra a la empresa Malpisa E.I.R.L. A cual se le aplico como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, observación directa y la entrevista; aplicada al dueño de la empresa, al contador y al personal de los almacenes, encontrando los siguientes resultados: El control interno de inventarios es de suma importancia para todas las empresas del sector servicio en general, ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas del sector servicio, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y así minimizar los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la rentabilidad y competitividad de las mismas. El estudio concluye que implementar un adecuado control interno de inventarios es una pieza clave en toda organización ya que permite obtener procesos eficientes.

Vargas & Ramirez (2014), en su tesis titulada “El Sistema de Control Interno y la Gestión Comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L.”, realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego - Trujillo. La investigación tuvo como objetivo general Demostrar que con la implementación del sistema de control interno en el área de ventas mejora significativamente la gestión comercial de la ferretería Comercial Estrella S.R.L. de la ciudad de Trujillo, en el año 2014. Se concluye que el deficiente control interno afecta directamente a la gestión comercial, ya que un buen sistema de control interno basado en el informe COSO implementado contribuirá al logro de los objetivos. Además Presenta deficiencias en las actividades y procedimientos en el área de ventas de la ferretería Comercial Estrella S.R.L. La empresa no cuenta con un manual de organización y funciones para el área de ventas, no existe un adecuado proceso de ventas y no cuenta con un plan de capacitación al personal por consecuencia los trabajadores realizan sus labores pero sin conocer la labor que deben realizar dentro de la empresa sin contar con el material necesario para el pedido del cliente.

Palomares (2016), realizó su tesis de estudio de maestría denominada “Implementación del Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de las empresas del Perú y empresa Fondo de Cultura Económica del Perú S.A Lima, 2015”.

Consideró como objetivo general determinar y describir de qué manera la implementación del Control Interno incide en la Rentabilidad de las empresas del Perú y empresa Fondo de Cultura Económica del Perú S.A, Lima 2015.

El diseño de su investigación fue descriptivo y con enfoque cualitativo, ya que solo se limitó a la investigación de datos de libros, internet, revistas, periódicos. Para la recopilación de información se utilizó fichas bibliográficas y encuestas que comprende un cuestionario de 12 preguntas.

De las fichas y encuestas al 100% se determinó que en la empresa Fondo de Cultura Económica del Perú S.A, no existe un sistema de Control interno, por lo que existen errores y desviaciones, afectando su rentabilidad; por lo mismo se indica como propuesta de mejora la Implementación urgente de un sistema de Control Interno.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Control interno**

#### **2.2.1.1. Definición**

Mantilla (2005), define el control interno un conjunto de actividades integradas dadas por los directivos de la empresa con la finalidad de brindar seguridad razonable con miras a lograr lo siguiente:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Siendo un proceso el control interno, se entiende que está compuesto por una serie de actividades continuas, y permanentes que presenta resultados

medibles, cuantificables y evaluables. En ese sentido, Cepeda (1997) aclara que el control interno sea un proceso significa que:

- Es un medio para alcanzar un fin, no es un fin en sí mismo.
- Es una serie de acciones que permean las actividades de una organización, no es un evento o circunstancia.
- Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.
- Los controles se constituyen “dentro” de la infraestructura de la organización y no “sobre ella”.

Belanunde (2012), manifiesta que el control interno consiste en establecimiento de un entorno que estimula e influencia la actividad del personal con respecto al control de sus actividades; sus principales componentes son, evaluación del riesgo, actividades de control gerencial, sistema de información y comunicación y monitoreo de actividades.

Yarasca (2006), sostiene que un sistema de control interno está basado en políticas y procedimientos los cuales son realizados por la dirección de la empresa con la finalidad de asegurar el orden y la eficiente gestión de las actividades de la empresa. Asimismo, incluye políticas para proteger la información y los archivos, así como para prevenir y detectar fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna elaboración de la información financiera confiable.

Torres (2014), en el libro de Control Interno de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote define al mismo como :

Un plan de organización que incluye todos los métodos y procedimientos en forma coordinada los cuales son adoptadas en las empresas del sector servicio dentro de un procesos continuo realizado por la dirección, gerencia y, el

personal de la empresa para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones.

Serrana (2014), el Control Interno es:

“Un proceso y por tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin.”

Se aplica a los trabajadores, administradores ,suoervisores, que tienen accesos a las diferentes áreas de la empresa y no se basa solamente de manual de organización y procedimientos.

Pues ninguno recoge todos los riesgos reales y potenciales ni desarrolla controles para dar solución a los problemas. En consecuencia, las personas que componen esa organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles y deben estar dispuestos y preparados de responder a estos..

#### **2.2.1.2. Elementos del Control Interno**

##### **Personal**

Bravo (2002), hace referencia que el personal en un sistema de control interno de ser capacitado e idóneo. En caso contrario las empresas del sector servicio tendrán problemas en el desarrollo de las actividades de la empresa por errores o fraudes.

Mantilla (2005), indica que el control interno es dirigido y desarrollado por los directivos de las empresas del sector servicio, En consecuencia los directivos de las empresas del sector servicio son los encargados de establecer las políticas, procedimientos e instalar los mecanismos necesarios para el control.

## **Organización**

Para Perdomo (2004), la organización constituye la base fundamental de las relaciones como funciones y niveles de las actividades de trabajo que los trabajadores de la empresa deben respetar con el fin de lograr metas y objetivos planteados.

Para Bravo (2002), existen 04 elementos que intervienen en el desarrollo del control interno, los cuales son los siguientes:

- Dirección, la cual es la responsable de establecer las políticas y de tomar decisiones en la empresa.
- Coordinación, es el elemento que permite integrar los esfuerzos de los trabajadores hacia el logro de los fines establecidos.
- División de labores, es el elemento que permite establecer la interdependencia de las actividades de custodia y registro.
- Asignación de responsabilidades, es el elemento que permite establecer la jerarquía y delegar funciones con responsabilidad.

## **Supervisión**

Para Perdomo (2004), la planificación y el diseño de registro, formatos e informes adecuados con lleva a realizar una supervisión eficiente en las diversos aspectos de control interno. Así mismo juega un papel fundamental el área de auditoría interna como vigilante del cumplimiento del control en la empresa.

## **Procesos**

Para Mantilla (2005), el control interno no es una actividad aislada, producto de las circunstancias sino que es un conjunto de actividades secuenciales con orden lógico y con resultados específicos. En forma integral se entiende como un proceso porque tiene como entradas las normas y los mecanismos y las salidas están relacionadas con la eficiencia y la efectividad.

### **2.2.1.3. Principios del control interno**

Mantilla & Samuel (2003) manifiestan que para un control interno eficiente y eficaz debe tomarse en cuenta los siguientes principios:

- Equilibrio en la delegación de responsabilidades.
- Orientación al logro de objetivos.
- Ser oportuno para realizar las actividades de control.
- Aplicar el principio de prevención.
- Aplicar el principio de excepción.
- Involucramiento del personal.
- Mantener un clima laboral favorable

### **2.2.1.4. Importancia del control interno**

Según Bartolo (2005), el control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

### **2.2.1.5. Componentes Del Control Interno**

Según Perez (2007), los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes:

- Ambiente de control interno
- Evaluación del riesgo
- Actividades de control gerencial
- Sistemas de información y Comunicación
- Monitoreo de actividades

## **1. Ambiente de control:**

Para Claros & León (2012), es el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control.

### **Factores del Entorno de Control**

Coopers & Lybrand (1997), señala que para evaluar el entorno de control, el evaluador debe considerar cada factor del ambiente de control a la hora de determinar si éste es positivo

- Integridad y valores éticos, está relacionado con las conductas y las prácticas profesionales y comportamiento ético de los trabajadores.
- Compromiso de competencia profesional, está relacionado con la descripción del puesto de trabajo y la definición de los conocimientos y habilidades para desempeñarse en el puesto de trabajo.
- Consejo de Administración o Comité de Auditoría, está relacionado con el conjunto de personas que son las encargadas de administrar y dirigir, y gestionar el control interno dentro de la empresa.
- Situaciones que pueden incitar a los empleados a cometer actos indebidos, está relacionado con el deficiente control, auditoría débil y la ineficacia de los directivos para gestionar el control interno dentro de la empresa.

## **2. Evaluación de riesgos**

Chacón (2007), manifiesta que toda empresa debe hacer frente a los distintos riesgos interno como externo que se evalúan, que se enmarca en la identificación y análisis de los factores que pueden poner en riesgo los objetivos de la empresa y en base a esto, ver la forma en que los riesgos pueden ser administrados y manejados, de acuerdo con las condiciones económicas y normativas que seguirán cambiando.

## **Categorías de Objetivos**

Gonzales (2002), manifiesta que a pesar de su diversidad, pueden agruparse en tres grandes categorías:

### **a) Objetivos relacionados con las operaciones.**

- Se refieren a la eficacia y eficiencia de las operaciones, incluyendo los objetivos de rendimiento y rentabilidad y la protección de los recursos contra posibles pérdidas dentro de la empresa.

### **b) Objetivos relacionados con la información financiera.**

- Se refieren a la preparación de estados financieros confiables y a la prevención de la falsificación de información financiera dentro de la empresa.

### **c) Objetivos de cumplimiento.**

- Este objetivo está enunciado al cumplimiento de leyes y normas que tiene que cumplir la entidad dependiendo de factores externos así como reglamentación referido al medio donde vive o en todo un sector.

## **Riesgos**

Lopez (2002), manifiesta que los riesgos pueden ser la consecuencia de factores externos como internos de la empresa.

### **a) Factores externos:**

Estos factores incluyen la tecnología y las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes y los cambios económicos.

### **b) Factores internos:**

Estos factores incluyen los problemas o dificultades con los sistemas de información, los cambios de directivos y un consejo directivo ineficiente.

## **Análisis de riesgos**

Poch (2000), recomienda que una vez identificada los riesgos debe llevarse a cabo un análisis de riesgos teniendo en cuenta las siguientes opciones:

- Una estimación de la importancia del riesgo.
- Una evaluación de la probabilidad o frecuencia de que se materialice el riesgo.
- Qué medidas deben adoptarse.

## **Administración del cambio**

Lopez (2002), manifiesta que los cambios en la economía, nuevos empleados, sistemas de información nuevos, crecimiento rápido o cambios en la reglamentación pueden hacer que un sistema de control eficaz ya no lo sea, en el contexto del análisis de riesgos resulta fundamental que exista un proceso para identificar las condiciones que hayan cambiado y tomar las acciones pertinentes.

## **Como evaluar los riesgos**

Poch (2000), recomienda que el evaluador debe concentrarse en los procesos, analizar los riesgos y gestionar los cambios necesarios para disminuir los riesgos.

## **3. Actividades de control**

Chacón (2007), manifiesta que las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección, ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.

## **Tipos de Actividades de Control**

Para Chacón (2007), dentro de los tipos de actividades de control se puede considerar los siguientes:

- Análisis efectuados por la dirección

- Gestión directa de funciones por actividades.
- Proceso de información.
- Controles físicos.
- Indicadores de rendimiento.
- Segregación de funciones.

### **Como Evaluar las Actividades de Control**

Respecto a como evaluar las actividades de control, Lopez (2002) manifiesta que deben evaluarse en el contexto de las directrices establecidas por la dirección para afrontar los riesgos relacionados con los objetivos de cada actividad importante. En consecuencia en la evaluación del control interno se tendrá en cuenta si las actividades de control están relacionadas con el proceso de evaluación de riesgo y si son apropiadas para asegurar que las directrices de la dirección se cumplan.

### **Información y comunicación**

Rodriguez (2014), manifiesta que los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Es decir la información y comunicación contiene informes no solo internos sino información externa, lo cual es necesaria para la toma de decisiones dentro de la empresa así como para generar informes financieros.

#### **a) Comunicación Interna**

El personal también necesita comunicar información a sus superiores en la entidad, pues ellos manejan todo lo que sucede a diario y son los que conocen la problemática que se pueda presentar. Por eso es que debe haber disposición por parte de los directivos para escuchar al personal que tienen a cargo.

## **b) Comunicación Externa**

Debe de ser en forma clara y precisa con los clientes y proveedores ya que nos brindan información importante en cuanto a calidad y servicio que brinda la empresa, la cual tiene que adaptarse a los cambios y preferencias de los usuarios. Además saben que no se permita actos indebidos, tales como pagos o cobros indebidos.

### **Evaluación de la Información y Comunicación**

Para Pungitore (2006), en la evaluación y comunicación debe tenerse en cuenta lo siguiente:

#### **a) Información.**

- La obtención de información externa e interna.
- El suministro de información a las personas adecuadas.
- El desarrollo o revisión de los sistemas de información.
- La gestión de los sistemas de información por parte de la dirección.

#### **b) Comunicación.**

- La comunicación eficaz al personal.
- El establecimiento de líneas de comunicación.
- El compromiso de todos por mejorar.
- El nivel de apertura y eficacia de las líneas de comunicación.
- La realización oportuna y adecuada del seguimiento por dirección.

## **4. Supervisión**

Mantilla (1997), manifiesta que los Sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión.

**2.2. Sala de Juegos de Comercial HOU sociedad de responsabilidad limitada**

**CLASSIC CRANE:**

Es una máquina de premios, en esta se canjean llaveros de varios modelos. Consta de una palanca para posicionar el premio y un botón para que la manizuela baje y capture el premio. El costo es de s/2.00.

**MAQUINA N°01**

**CLASSIC CRANE(PM-02)**



**DREAM SHOUTER:( básquet):** Este juego consta de dos canastas, se inserta tarjeta y se activa el juego al presionar unos de los botones ,al encestar 50 puntos automáticamente le da dos juegos más.

### **MAQUINA N°03**

#### **DREAM SHOUTER(SB-01)**



#### **HIT HIT AMAZONAS:**

Este juego consiste en golpear con las manos los botones, según las imágenes que le muestres la pantalla, si realiza más de 2000 puntos, entonces juega otro nivel del juego.

**MAQUINA N°04**  
**HIT HIT AMAZONAS(G-01)**



**GALAXI GARRISON:** Este juego consiste en golpear los muñequitos con el garrote que salen cuando se activa el juego, si supera 100 puntos le da un juego más.

**MAQUINA N°05**

GALAXI GARRISON(MC-01)



**MAQUINA N°06**

GALAXI GARRISON (MC-02)



### **SIMULADORES DE AUTO:**

En el área de juegos se encuentra con tres juegos

#### **CRUIS'N EXOTICA (SA- 03)**

Simulador de auto, consta de palanca de cambio, freno, acelerador, si supera las metas que impone el mismo juego, el tiempo es más prolongado.

#### **MAQUINA N°07**

#### **CRUIS'N EXOTICA (SA- 03)**



**MAQUINA N°08**  
**RUSH 2049 (SA-01)**



**MAQUINA N°09**  
**RUSH 2049(SA-02)**



**TIME CRISIS: (ST\_01):**

Este juego es de tiro, consiste en disparar al enemigo y derribarlo en los distintos episodios que se dan.

Se ingresa la tarjeta y se apunta la pantalla para que active el juego.

**MAQUINA N°10**

**TIME CRISIS: (ST\_01):**



**CAJON DE PELEA:** El área de Juegos cuenta con tres máquinas en sala de Sullana.

### **MAQUINA N°11**

**KOFF 2002(CP-01):** Se juega de dos participantes en la máquina, ya que consiste en luchas de distintos jugadores que compiten por ganar cada pelea. Consta de tres peleas por juego.



**MAQUINA N°12  
KOFF 2002(CP-02)**



**TEKKEN TAFF(CP-03).**



**KING OF THE HAMMER (MG-01):**

Este juego mide la fuerza del jugador. se ingresa la tarjeta y se activa el juego, da dos oportunidades de golpe, si el jugador lograra superar el record, entonces gana un juego más.

**MAQUINA N°14**

**KING OF THE HAMMER (MG-01)**



**CARRITOS PARA NIÑOS:** El área de juegos cuenta con dos unidades

**MAQUINA N°15**

**VOLSWAGEN KIDDS (K-01):** Consiste en moverse suavemente en su mismo sitio, por un tiempo de dos minutos.



**MAQUINA N°16**

**LEÑADOR KIDDS (K-02):** Consiste en moverse suavemente en su mismo sitio, por un tiempo de dos minutos.



### MAQUINA N°17

**CAPTURE YOUR TOY (P-01-01)** Esta máquina es de premios, consiste en jugar por ganar peluches, consta de dos botones, uno que dirige hacia el peluche que se desea jugar y el segundo botón es para que la palanca baje y coja el peluche.



### MAQUINA N°18

**DRAGON PUNCH(G-02):** Este juego también mide fuerza, mayormente es jugado por jóvenes, consiste en bajar y el balón y golpear fuerte 02 veces, si lograra superar el récord, le da una oportunidad más de juego.



### MAQUINA N°19

**MESAS DE AIRE:** El área de juegos cuenta con 02 unidades **DYNAMO(A-01)**: Consiste en jugar con dos participante, se juega con dos mandos y un disco, el objetivo es anotar puntos en el lado contrario del participante.



### MAQUINA N°20

#### HOCKEY BALL(A-02)



## a. **MARCO CONCEPTUAL**

### **CONTROL INTERNO**

Perez (2007), en el blog EHow define al control interno como:

Un método de organización en el que una empresa se protege y garantiza que tiene el control de sus contables, procedimientos diarios y negocios, y que se están siguiendo estas políticas. Se compone de diferentes controles, procedimientos, investigaciones y sistemas para garantizar que la empresa está funcionando bien y con apego a la ley.

El control interno esencialmente protege a la compañía de sí misma, salvaguardándola contra peligros tales como el fraude y la corrupción.

Las empresas del sector servicio generalmente adaptan su propia definición de control interno y estructuran un programa que se adapte a sus necesidades e intereses individuales.

### **SALA DE JUEGOS:**

Es un área o espacio designado exclusivamente para juegos para adultos y niños, los cuales pueden ser diversos según la edad y necesidad de los usuarios. (Miranda & Camerino, 1996)

### **MAQUINAS DE JUEGOS**

Son máquinas que permiten interactuar con el usuario con fines de entretenimiento. En el mercado actualmente existe diversidad de máquinas para todos los gustos y edades. (Miranda & Camerino, 1996)

### **COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO:**

Según Perez (2007) los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura de control interno se requiere de los siguientes componentes: Ambiente de control interno, Evaluación del riesgo, Actividades de control gerencial, Sistemas de información y Comunicación, Monitoreo de actividades.

## **IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO**

Según Bartolo (2005) el control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

## **PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO**

Mantilla & Samuel, (2003) para el Control Interno es importante tomar en cuenta los siguientes principios: Equilibrio en la delegación de responsabilidades, Orientación logro de objetivos estableciendo medidas de desempeño para la evaluar su cumplimiento, Mantener un sentido de la oportunidad con la que se realizan las actividades, Prevenir desviaciones para anular o disminuir su efecto adoptando medidas preventivas, Aplicar el principio de excepción que se dirige específicamente hacia los puntos realmente necesarios, Independencia. Los responsables del control no deben estar involucrados en las actividades sujetas a la observación por el mismo y preservar el medio ambiente a través de prácticas amigables con la naturaleza en los procesos de toda entidad.

## **PERSONAL**

Bravo (2002) “menciona que el sistema de control interno no puede cumplir sus objetivos si las actividades diarias de la empresa no están continuamente en manos de personal capacitado e idónea.”

## **ORGANIZACIÓN**

Para Perdomo (2004) “es el establecimiento de relaciones de conducta entre trabajo, funciones, niveles y actividades de empleados de una empresa para lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos”.

## **SUPERVISIÓN**

Para Perdomo (2004),”una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, formatos e informes, permite la supervisión casi automática de los diversos aspectos del control interno, teniendo en este aspecto fundamental un papel muy importante, el departamento de auditoría interna, que actúa como vigilante permanente del cumplimiento de la empresa con los otros elementos de control: organización, procedimiento y personal.”

## **PROCESOS**

Para Mantilla (2005) el control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que penetran las actividades de la entidad. Tales acciones son penetrantes y son inherentes a la manera como administración dirige los negocios.

### **III. METODOLÓGIA**

#### **3.1. Diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque la recolección de datos de la variable caracterización del control interno de sala de Juegos de Comercial HOU sociedad de responsabilidad limitada y la presentación de los resultados se ha utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

##### **3.1.2 Nivel de investigación**

Descriptivo.

Es descriptivo porque se ha descrito la situación actual de las características del control interno de sala de Juegos Comercial Hou SRL -Sullana, 2017.

Las investigaciones descriptivas miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. (Hernandez, 2004)

##### **3.1.3. Diseño de la investigación**

La investigación realizada obedece a un diseño no experimental descriptivo; que consiste en observar los fenómenos tal como se dan en su contexto real, para después analizarlos. Por tanto, el estudio se enmarca un diseño descriptivo simple.

$$X \longrightarrow O$$

Donde:

O: Caracterización del Control interno de sala de juegos

X: Muestra: Trabajadores de Comercial Hou SRL -Sullana.

No experimental

Es no experimental porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente la variable caracterización de control interno de sala de

juegos de Comercial Hou srl se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

### **3.2. Población y Muestra**

#### **3.2.1. Población**

La población de la presente investigación estuvo constituida por todos los trabajadores de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada Sullana, los cuales está integrada por 05 personas.

#### **3.2.2. Muestra**

La muestra del presente estudio es no probalística e intencionada, dado que se tomó como muestra solo a los trabajadores de sala de juegos de Comercial HOU sociedad de responsabilidad limitada, el mismo que está integrada por 5 personas.

### 3.3. Definición y operacionalización de Variables

#### 3.4.1. Variable independiente:

**CUADRO N°01  
OPERACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	Definición conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala de valorización
Caracterización del control interno	Un método de organización en el que una empresa se protege y garantiza que tiene el control de sus contables, procedimientos diarios y negocios, y que se están siguiendo estas políticas. Se compone de diferentes controles, procedimientos,	Características de los componentes del control interno de sala de juegos del Comercial Hou srl , medido a través de un cuestionario con escala valorativa.	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	¿El personal hace uso de valores éticos para dar a conocer problemas sucitados dentro de la empresa?	Ordinal
				Junta de directivos	¿Se supervisa el desarrollo de las actividades cotidianas de la empresa?	
				Filosofía y estilo operativo de los trabajadores	¿Los trabajadores demuestran capacidad para resolver problemas en las funciones que se les asigna?	
				Estructura de la organización	¿Se capacita al personal para enfrentar situaciones inesperadas con los usuarios del servicio que brinda la empresa?	
				Autoridad y responsabilidad	¿Asignan niveles de autoridad y responsabilidad a los trabajadores para facilitar el control interno eficaz de sala de Juegos?	
				Competencias del reporte del	¿Se incentiva a los trabajadores por el buen	

investigaciones y sistemas para garantizar que la empresa está funcionando bien y con apego a la ley. (Perez, 2007)		desempeño de funciones	desempeño demostrado en sus funciones?
	Evaluación del riesgo	Objetivo del reporte de la información	¿Se supervisa el nivel de riesgo de las maquinas en sala de juegos con el fin de evitar posibles accidentes?
		Riesgos de reporte de la información	¿Se identifican las zonas de riesgo de sala de juegos?
		Riesgo de fraude	¿En la empresa se toman acciones para abordar los riesgos de la información y operatividad de sala de juegos?
	Actividades de control	Selección y desarrollo de actividades de control	¿Se registra adecuadamente el registro de los trabajadores a sala de juegos?
		Políticas y procedimientos	¿Se registra información de los ingresos y egresos de manera oportuna en sala de juegos?
		Tecnología de la información	¿Se hace uso de la tecnología para reportar información de la empresa?
	Información y comunicación	Información de control interno	¿Se comunica oportunamente las deficiencias encontradas en la empresa?
		Comunicación interna	¿En la empresa se respeta el derecho a la libertad de expresión?
	monitoreo	Evaluaciones continuas y	¿En la empresa los directivos permiten que la gerencia local tome decisiones a partir del

				separadas	control interno de sala de Juegos?	
				Reporte de deficiencias.	¿Se identifican y comunican las deficiencias del control interno de Juegos a las partes responsables de tomar medidas correctivas?	

### **3.4. Técnicas e Instrumentos**

#### **3.4.1. Técnicas**

La técnica empleada para el desarrollo de la presente investigación se desarrolló aplicando la técnica de entrevista y la encuesta. Asimismo, para realizar la recopilación de la información teórica se utilizó la técnica de análisis documental.

#### **3.4.2. Instrumentos**

El instrumento utilizado de la presente investigación es un cuestionario con escala valorativa el mismo que consta de 16 ítems distribuido en los cinco componentes del control interno y una entrevista que se realizó a la encargada de sala de juegos.

### **3.5. PLAN DE ANALISIS**

Para el análisis de los datos se siguió los siguientes pasos:

Tabulación: Se aplicó el instrumento de la encuesta para luego realizar la tabulación, empleando la escala numeral.

Elaboración de cuadros: El instrumento fue tabulado y esto nos permitió elaborar tablas y gráficos mediante el programa Excel y SPSS.

A partir de la información procesada utilizando método inductivo se pudo determinar el Nivel de las características de cada componente del control interno.

3.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

CUADRO N°02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS		VARIABLE	UNIVERSO Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p>¿Cuáles son las principales características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú y Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada y como se podría mejorar, año 2017?</p>	<b>GENERAL</b>	<p>determinar y describir las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú y de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana y hacer una propuesta de mejora, año 2017</p>	<b>COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO</b>	<p>Universo: La población de la presente investigación estuvo constituida por 05 trabajadores de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada Sullana, los cuales tienen relación con la sala de juegos.</p>	<p>Tipo de investigación:  El tipo de investigación fue cuantitativo, porque la recolección de datos de la variable componentes del control interno de sala de juegos de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada y la presentación de los resultados se ha utilizado procedimientos estadísticos e</p>	Cuestionario
	<b>ESPECIFICOS</b>	<p>1) Describir las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú, año 2017.</p>				

				instrumentos de medición.	
		2) Describir las características de control interno de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana año 2017.		Muestra:	DiseñoLa investigación realizada obedece a un diseño no experimental descriptivo; que consiste en observar los fenómenos tal como se dan en su contexto real, para después analizarlos. Por tanto, el estudio se enmarca un diseño descriptivo simple.
		3) Realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú y Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana año 2017.		La muestra del presente estudio es no probalística e intencionada, dado que se tomó de la totalidad de la población; una muestra de 5 trabajadores de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada.	X → O
		4) Elaborar propuesta de mejora del control interno de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana año 2017.			

### **3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS**

#### **3.8 Criterios éticos**

Esta investigación se logró gracias al apoyo de la empresa Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada - Sullana, entidad que nos brindó la información necesaria, la cual se trabajó bajo el principio de la verdad y el principio de protección de la información.

#### **3.9 Criterios de rigor científico**

Para garantizar el rigor científico de la tesis, se tuvo en cuenta diversas técnicas de investigación como la observación, la entrevista, el cuestionario con escala valorativa, para medir la variable de componentes del control interno.

#### IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

##### 4.1. Resultados en tablas y gráficos - Encuesta

O<sub>1</sub>: Describir las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú, año 2017.

##### CUADRO N°03

Características de control interno de las empresas del sector servicio del Perú.

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Ramírez (2016)	El control interno de inventarios es de suma importancia para todas las empresas del sector servicio en general, ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas del sector servicio, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y así minimizar los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la rentabilidad y competitividad de las mismas. Por lo tanto implementar un adecuado control interno de inventarios es una pieza clave en toda organización ya que permite obtener procesos eficientes.
Vargas & Ramírez (2014)	Demuestran que el deficiente control interno afecta directamente a la gestión comercial, ya que un buen sistema de control interno basado en el informe COSO implementado contribuirá al logro de los objetivos. Presenta deficiencias en las actividades y procedimientos en el área de ventas de la ferretería Comercial Estrella S.R.L. La empresa no cuenta con un manual de organización y funciones para el área de ventas, no existe un adecuado proceso de ventas y no cuenta con un plan de capacitación al personal por consecuencia los trabajadores realizan sus labores pero sin conocer la labor que deben realizar dentro de la empresa sin contar con el material necesario para el pedido del cliente.
Hemeryth & Sánchez (2013)	Los resultados indican que en base al diagnóstico y análisis realizado en la empresa Constructora A&A SAC, y después de implementar un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de los inventarios, el personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de

	compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma. Se concluye que con la implementación del sistema de control interno operativo en los almacenes es posible mejorar la gestión de inventarios de la constructora
Janeth (2012)	concluye que, para ayudar a mitigar el riesgo de adquirir bienes a un excesivo costo como consecuencia de no realizar cotizaciones en el proceso de bienes adquiridos por menor cuantía se recomienda elaborar una base de datos que contenga proveedores y de esta forma realizar cotizaciones antes de las adquisiciones.
Ochoa (2011)	Concluyo que la importancia que está adquiriendo el control interno en los últimos tiempos, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia hizo necesario que los miembros de los consejos de administración asumiera de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas del sector servicio. Por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar al momento de su implantación. El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, etc. En consecuencia se originan problemas de comunicación y diversidad e expectativas, la cual da origen a problemas dentro de las empresas del sector servicio.

**O2:** Describir las características de control interno de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana año 2017.

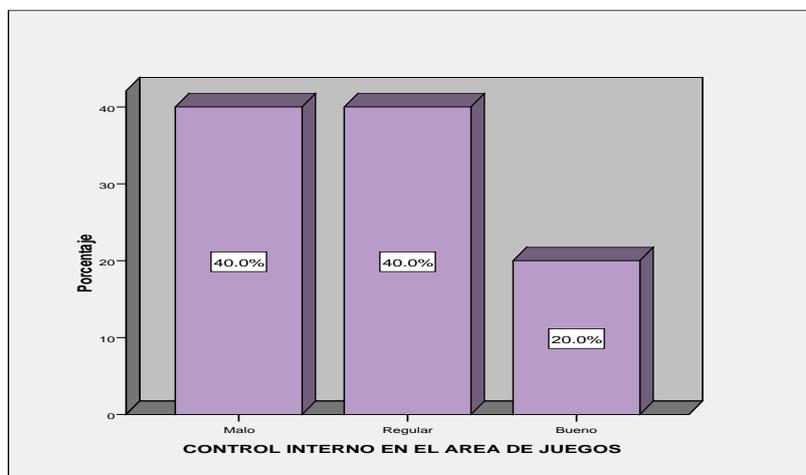
**TABLA N° 01:** Nivel del control interno de Comercial Hou srl–Sullana, año 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	2	40.0	40.0	40.0
	Regular	2	40.0	40.0	80.0
	Bueno	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°01**

Nivel del control interno de sala de juegos Comercial Hou srl –Sullana, año 2017.



**Fuente:** Tabla N°01

Según la tabla N° 01 y el grafico N° 01 respecto al Nivel del Control Interno, analizada según los componentes del sistema COSO, de sala de Comercial Hou srl–Sullana, año 2017, denota que estadísticamente a nivel general el control interno en el área de juegos de un 100%, se encuentra con un nivel equitativo entre regular-malo ( 40%), y por ultimo un 20% tiene un Nivel Bueno.

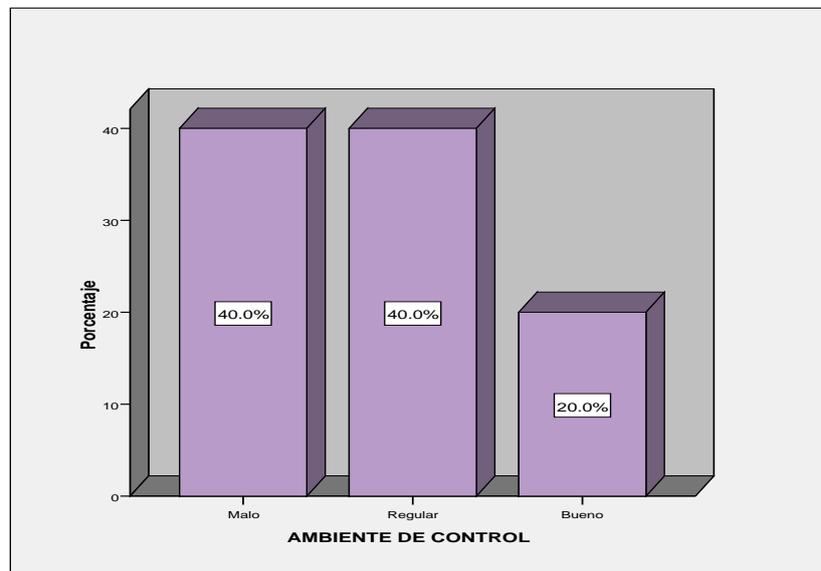
**TABLA N° 02:** Nivel de las características del Ambiente de Control interno de sala de Juegos Comercial Hou srl–Sullana, año 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válidos	Malo	2	40.0	40.0	40.0
	Regular	2	40.0	40.0	80.0
	Bueno	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°02**

Nivel de las características del Ambiente de Control interno de sala de juegos Comercial Hou srl–Sullana, año 2017.



**Fuente:** Tabla N°02

Según la tabla N° 02 y el gráfico N° 02 respecto al nivel de las características del Ambiente de Control interno de Comercial Hou srl –Sullana, año 2017, el 40% de los encuestados opina que tiene un Nivel Regular, el otro 40% tiene un nivel Malo y el otro 20% opina que se encuentra en un Nivel Bueno.

### **TABLA N° 03**

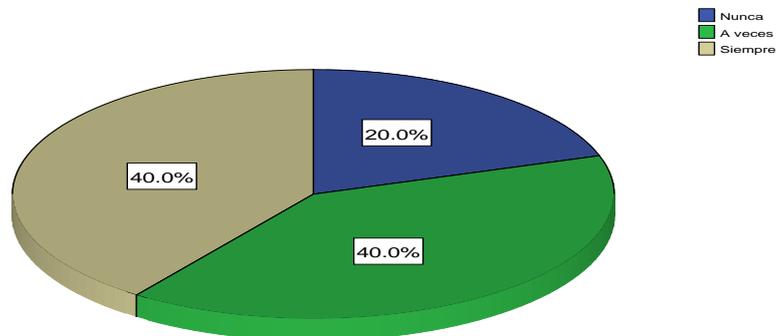
**P01:**El personal hace uso de valores éticos para dar a conocer problemas suscitados dentro de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	20.0	20.0	20.0
	A veces	2	40.0	40.0	60.0
	Siempre	2	40.0	40.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

### **GRAFICO N°03**

El personal hace uso de valores éticos para dar a conocer problemas suscitados dentro de la empresa



**Fuente:** Tabla N°03

Según la tabla N° 03 y el gráfico N° 03 respecto a la pregunta El personal hace uso de valores éticos para dar a conocer problemas suscitados dentro de la empresa el 40% responde que Siempre, el 40% responde que A veces y el 20% de los encuestados Responde que Nunca.

**TABLA N° 04**

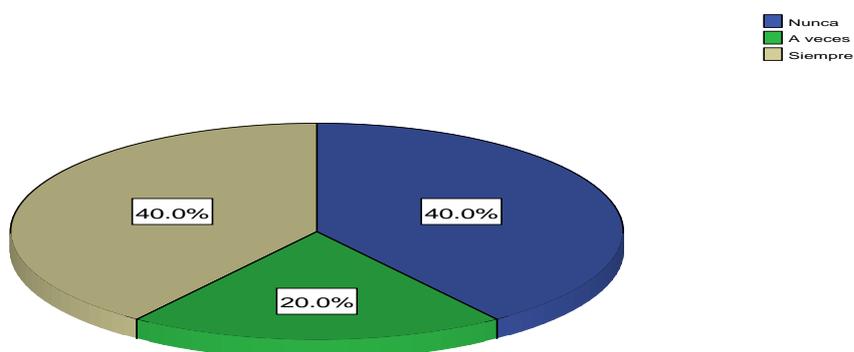
**P02:** Se supervisa el desarrollo de las actividades cotidianas de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	40.0	40.0	40.0
	A veces	1	20.0	20.0	60.0
	Siempre	2	40.0	40.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°04**

Se supervisa el desarrollo de las actividades cotidianas de la empresa



**Fuente:** Tabla N°04

Según la tabla N° 04 y el grafico N° 04 respecto a la pregunta Se supervisa el desarrollo de las actividades cotidianas de la empresa, el 40% responde que Siempre, el otro 40% responde que Nunca y el 20% Responde que A veces.

**TABLA N° 05**

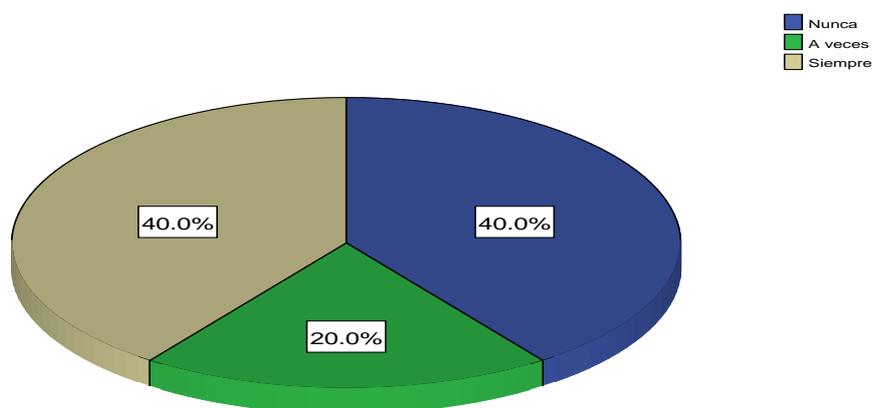
**P03:** Los trabajadores demuestran capacidad para resolver problemas en las funciones que se les asigna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	40.0	40.0	40.0
	A veces	1	20.0	20.0	60.0
	Siempre	2	40.0	40.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°05**

Los trabajadores demuestran capacidad para resolver problemas en las funciones que se les asigna



**Fuente:** Tabla N°05

Según la tabla N° 05 y el gráfico N° 05 respecto a la pregunta de sala de Juegos Los trabajadores demuestran capacidad para resolver problemas en las funciones que se les asigna, el 40% responde que Siempre, el 40% responde que Nunca y el 20% de los encuestados Responde que A veces.

**TABLA N° 06**

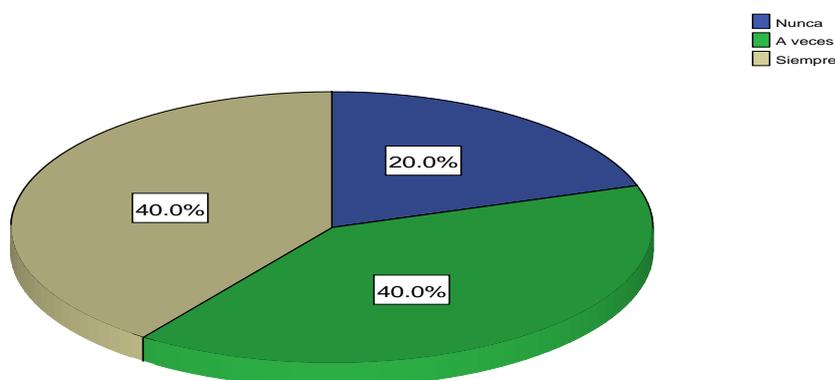
**P04:** Se capacita al personal para enfrentar situaciones inesperadas con los usuarios del servicio que brinda la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	20.0	20.0	20.0
	A veces	2	40.0	40.0	60.0
	Siempre	2	40.0	40.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°06**

Se capacita al personal para enfrentar situaciones inesperadas con los usuarios del servicio que brinda la empresa



**Fuente:** Tabla N°06

Según la tabla N° 06 y el gráfico N° 06 respecto a la pregunta Se capacita al personal para enfrentar situaciones inesperadas con los usuarios del servicio que brinda la empresa de Juegos, el 40% responde que A veces, el otro 40% de los encuestados responde que Siempre y otro 20% Responde que Nunca.

**TABLA N° 07**

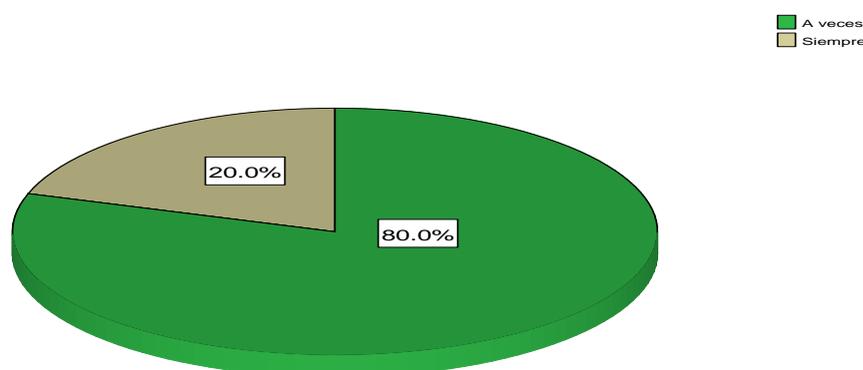
**P05: Asignan niveles de autoridad y responsabilidad a los trabajadores para facilitar el control interno eficaz de Juegos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	0	0.0	0.0	20.0
	A veces	4	80.0	80.0	80.0
	Siempre	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°07**

**Asignan niveles de autoridad y responsabilidad a los trabajadores para facilitar el control interno eficaz de Juegos.**



**Fuente:** Tabla N°07

Según la tabla N° 07 y el gráfico N° 07 respecto a la pregunta asignan niveles de autoridad y responsabilidad a los trabajadores para facilitar el control interno eficaz de Juegos, el 80% de los encuestados responde que A veces y el otro 20% responde que Siempre.

**TABLA N° 08**

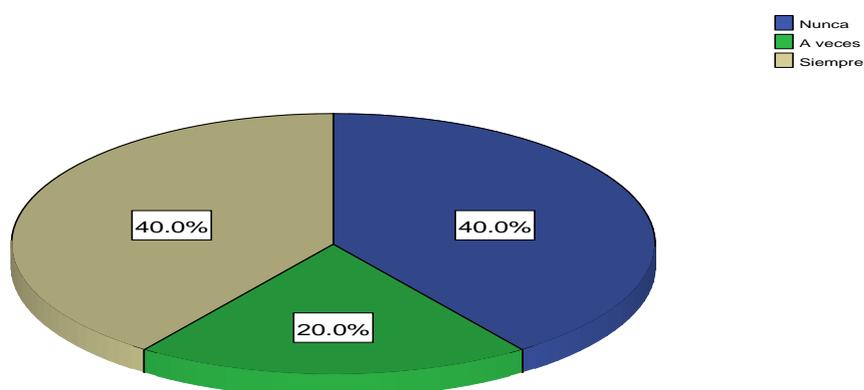
**P06:** Se incentiva a los trabajadores por el buen desempeño demostrado en sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válidos	Nunca	2	40.0	40.0	40.0
	A veces	1	20.0	20.0	60.0
	Siempre	2	40.0	40.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°08**

Se incentiva a los trabajadores por el buen desempeño demostrado en sus funciones



**Fuente:** Tabla N°08

Según la tabla N° 08 y el gráfico N° 08 respecto a la pregunta, Se incentiva a los trabajadores por el buen desempeño demostrado en sus funciones el 40% respondieron que Siempre, el otro 40% responde que Nunca y el 20% dice que A veces.

**TABLA N° 09:** Nivel de las características de Evaluación del Riesgo de Control interno de Comercial Hou srl–Sullana, año 2017.

**EVALUACIÓN DE RIESGO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	2	40.0	40.0	40.0
	Regular	3	60.0	60.0	60.0
	Bueno	0	0.0	0.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°09**

**Nivel de las características de Evaluación del Riesgo de Control interno de Comercial Hou srl–Sullana, año 2017.**



**Fuente:** Tabla N°09

Según la tabla N° 09 y el grafico N° 09 respecto a el nivel de las características de Evaluación del Riesgo de Control interno del Comercial Hou srl –Sullana, año 2017, responde que de los encuestados opinan que el 60% tiene un Nivel Regular y el otro 40% representa un Nivel Malo.

**TABLA N° 10**

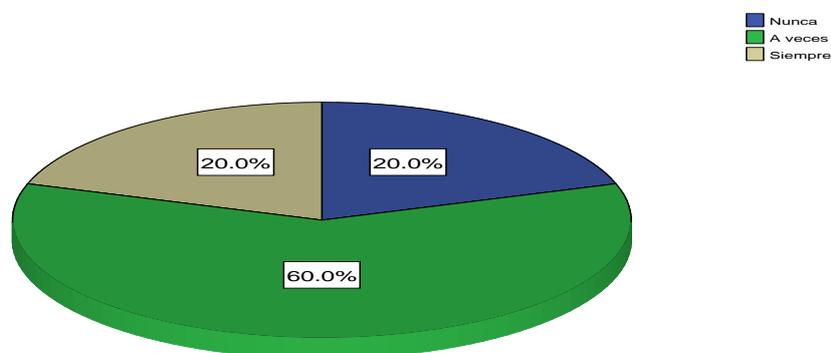
**P07:** Se supervisa el nivel de riesgo de las maquinas en sala de juegos con el fin de evitar posibles accidentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válidos	Nunca	1	20.0	20.0	20.0
	A veces	3	60.0	60.0	80.0
	Siempre	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°10**

Se supervisa el nivel de riesgo de las maquinas en sala de juegos con el fin de evitar posibles accidentes.



**Fuente:** Tabla N°10

Según la tabla N° 10 y el gráfico N° 10 respecto a la pregunta Se supervisa el nivel de riesgo de las maquinas en sala de juegos con el fin de evitar posibles accidentes, el 60% dijeron que A veces, el 20% opina que Siempre y el 20% de los encuestados responde que Nunca.

**TABLA N° 11**

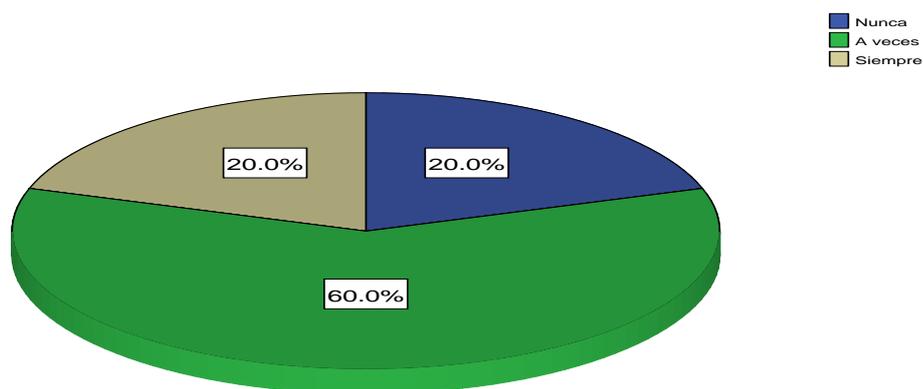
**P08:** Se identifican las zonas de riesgo de sala de juegos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válidos	Nunca	1	20.0	20.0	20.0
	A veces	3	60.0	60.0	80.0
	Siempre	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°11**

Se identifican las zonas de riesgo de sala de juegos.



**Fuente:** Tabla N°11

Según la tabla N° 11 y el gráfico N° 11 respecto a la pregunta Se identifican las zonas de riesgo de sala de juegos, de los encuestados el 60% responde que A veces, el 20% responde que Siempre y el 20% responde que Nunca.

**TABLA N° 12**

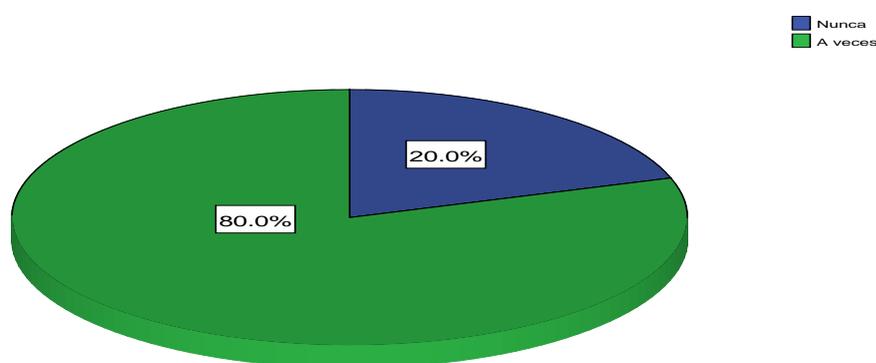
**P09:** En la empresa se toman acciones para abordar los riesgos de la información y operatividad de sala de juegos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válidos	Nunca	1	20.0	20.0	20.0
	A veces	4	80.0	80.0	80.0
	Siempre	0	0.0	0.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°12**

En la empresa se toman acciones para abordar los riesgos de la información y operatividad de sala de juegos



**Fuente:** Tabla N°12

Según la tabla N° 12 y el gráfico N° 12 respecto a la pregunta En la empresa se toman acciones para abordar los riesgos de la información y operatividad de sala de juegos, el 80% responde que A veces y el otro 20% de los encuestados responde que Nunca.

**TABLA N° 13:**

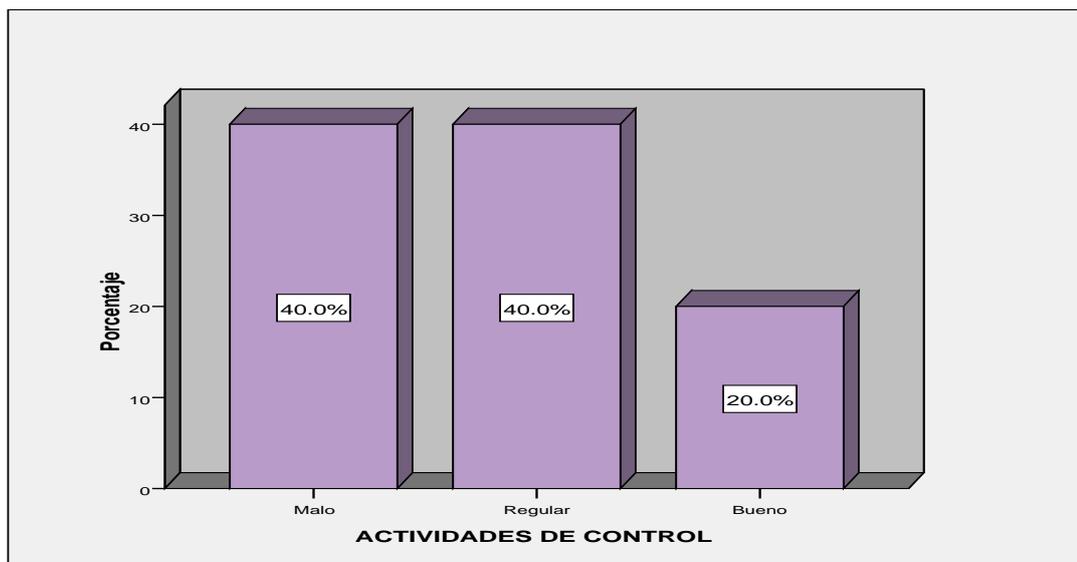
Nivel de las características de Actividades de Control interno de Comercial Hou Srl –Sullana, año 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	2	40.0	40.0	40.0
	Regular	2	40.0	40.0	80.0
	Bueno	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°13**

**Nivel de las características de Actividades de Control interno de Comercial Hou srl–Sullana, año 2017.**



**Fuente:** Tabla N°13

Según la tabla N° 13 y el grafico N° 13 respecto a el nivel de las características de Actividades de Control interno del sala de juegos de Comercial Hou srl – Sullana, año 2017, nos dice que el 40% de los encuestados opina se encuentra en un Nivel Regular, el otro 40% opina que está en un Nivel Malo y el otro 20% responde que se ubica en un Nivel Bueno.

**TABLA N° 14**

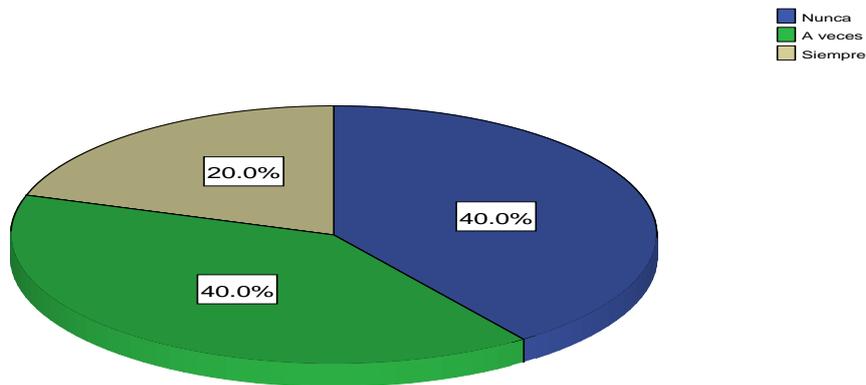
**P10:** Se registra adecuadamente el registro de los trabajadores a sala de juegos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	40.0	40.0	40.0
	A veces	2	40.0	40.0	80.0
	Siempre	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°14**

Se registra adecuadamente el registro de los trabajadores a sala de juegos



**Fuente:** Tabla N°14

Según la tabla N° 14 y el gráfico N° 14 respecto a la pregunta, Se registra adecuadamente el registro de los trabajadores a sala de juegos de 40% respondieron que A veces, el otro 40% opina que Nunca y el otro 20% dice que Siempre.

**TABLA N° 15**

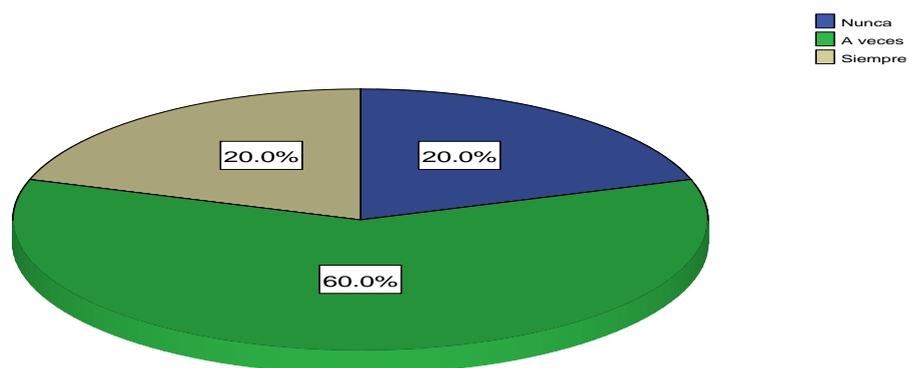
**P11:** Se registra información de los ingresos y egresos de manera oportuna en sala de juegos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	20.0	20.0	20.0
	A veces	3	60.0	60.0	80.0
	Siempre	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°15**

Se registra información de los ingresos y egresos de manera oportuna en sala de juegos



**Fuente:** Tabla N°15

Según la tabla N° 15 y el gráfico N° 15 respecto a la pregunta Se registra información de los ingresos y egresos de manera oportuna en sala de juegos responde que A veces, el otro 20% opina que Siempre y el restante que equivale a un 20% responde que Nunca.

**TABLA N° 16**

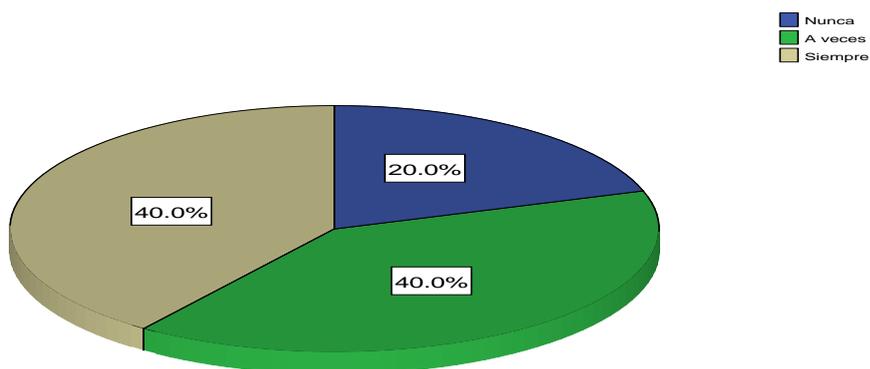
**P12:** Se hace uso de la tecnología para reportar información de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válidos	Nunca	1	20.0	20.0	20.0
	A veces	2	40.0	40.0	60.0
	Siempre	2	40.0	40.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°16**

Se hace uso de la tecnología para reportar información de la empresa



Según la tabla N° 16 y el gráfico N° 16 respecto a la pregunta Se hace uso de la tecnología para reportar información de la empresa, el 40% responde que Siempre, el 40% responde que A veces y el otro 20% de los encuestados opina que Nunca.

**TABLA N° 17:**

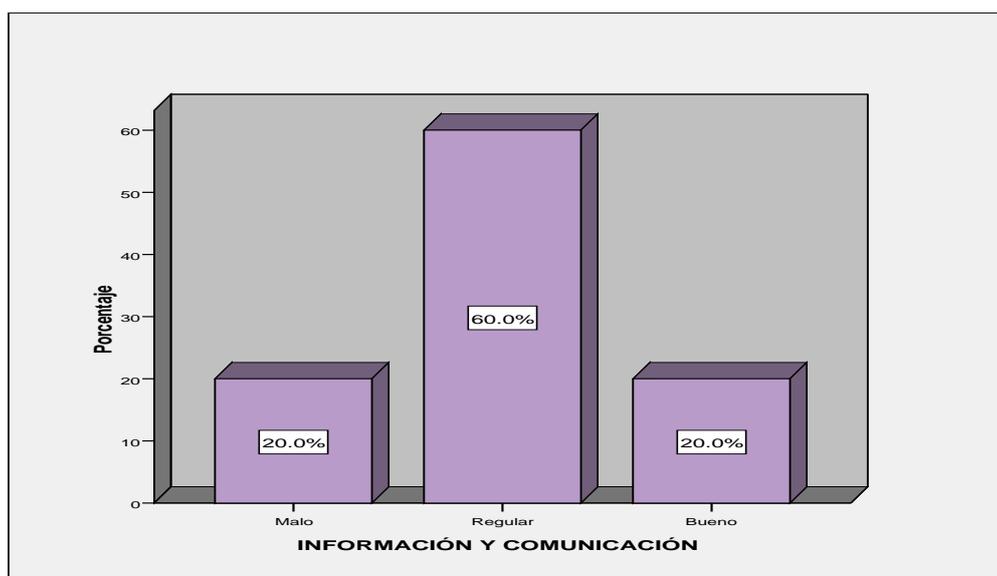
Nivel de las características de la Información y Comunicación de Control interno de Comercial Hou srl –Sullana, año 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	1	20.0	20.0	20.0
	Regular	3	60.0	60.0	80.0
	Bueno	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°17**

Nivel de las características de la Información y Comunicación de Control interno de Comercial Hou srl–Sullana, año 2017.



**Fuente:** Tabla N°17

Según la tabla N° 17 y el gráfico N° 17 respecto al nivel de las características de la Información y Comunicación de Control interno del área de juegos de Comercial Hou srl –Sullana, año 2017, de los encuestados el 60% responde que se encuentra en un Nivel Regular, el otro 20% dice que está en un Nivel Bueno y el restante que equivale al otro 20% opina que está dentro de un Nivel Malo.

### **TABLA N° 18**

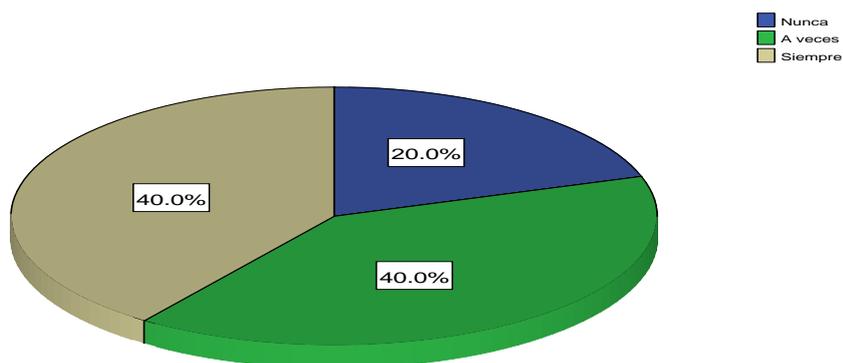
**P13:** Se comunica oportunamente las deficiencias encontradas en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	20.0	20.0	20.0
	A veces	2	40.0	40.0	60.0
	Siempre	2	40.0	40.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

### **GRAFICO N°18**

Se comunica oportunamente las deficiencias encontradas en la empresa



**Fuente:** Tabla N°18

Según la tabla N° 18 y el gráfico N° 18 respecto a la pregunta Se comunica oportunamente las deficiencias encontradas en la empresa, el 40% respondió que Siempre, el otro 40% responde que A veces y el 20% dice que Nunca se brinda información del control interno del área.

**TABLA N° 19**

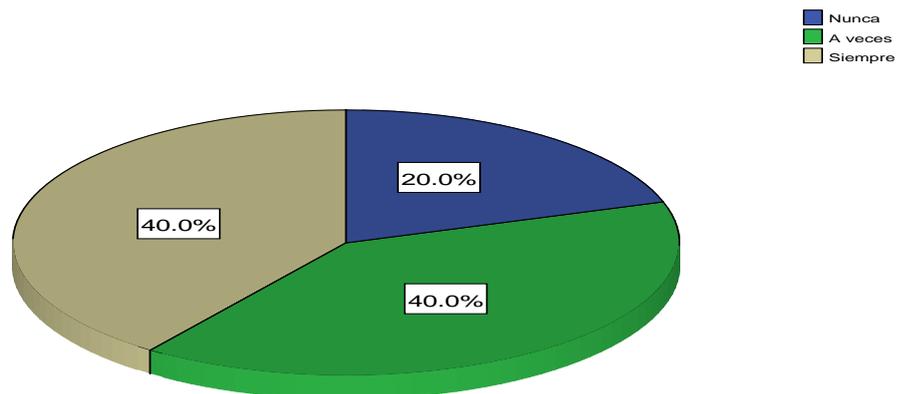
**P14:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	20.0	20.0	20.0
	A veces	2	40.0	40.0	60.0
	Siempre	2	40.0	40.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°19**

En la empresa se respeta el derecho a la libertad de expresión



**Fuente:** Tabla N°19

Según la Tabla N° 19 y el gráfico N° 19 respecto a la pregunta, En la empresa se respeta el derecho a la libertad de expresión, el 40% de los colaboradores respondieron que Siempre, el otro 40% opina que A veces y el otro 20% de los encuestados responde que Nunca se da una comunicación interna en dicha área.

**TABLA N° 20:**

Nivel de las características del Monitoreo de Control interno de Comercial Hou srl –Sullana, año 2017.

**MONITOREO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válidos	Malo	2	40.0	40.0	40.0
	Regular	2	40.0	40.0	80.0
	Bueno	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°20**

Nivel de las características del Monitoreo de Control interno de Comercial Hou srl – Sullana, año 2017.



**Fuente:** Tabla N°20

Según la Tabla N° 20 y el grafico N° 20 respecto al nivel de las características del Monitoreo de Control interno de juegos Comercial Hou srl–Sullana, año 2017, de los encuestados el 40% opina que esta un Nivel Regular, el otro 40% dice que tiene un nivel Malo y el 20% restante opina que se encuentra en un Nivel Bueno.

### **TABLA N° 21**

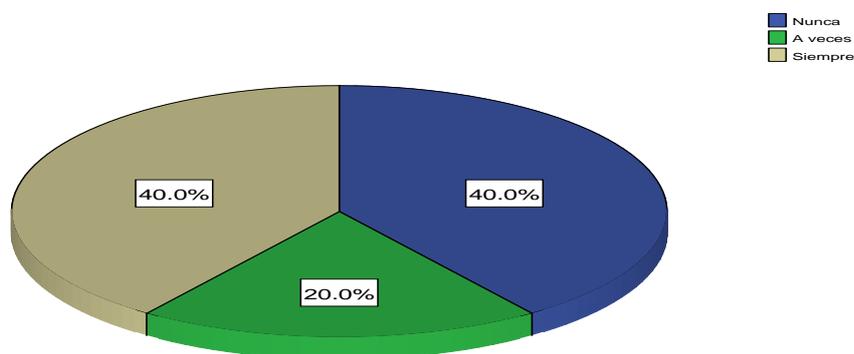
**P15:** En la empresa los directivos permiten que la gerencia local tome decisiones a partir del control interno de sala de Juegos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	40.0	40.0	40.0
	A veces	1	20.0	20.0	60.0
	Siempre	2	40.0	40.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

### **GRAFICO N°21**

En la empresa los directivos permiten que la gerencia local tome decisiones a partir del control interno de sala de Juegos.



**Fuente:** Tabla N°21

Según la tabla N° 21 y el gráfico N° 21 respecto a la pregunta En la empresa los directivos permiten que la gerencia local tome decisiones a partir del control interno de sala de Juegos, el 40% responde que Siempre, el otro 40% opina que Nunca y el 20% responde que A veces.

**TABLA N° 22**

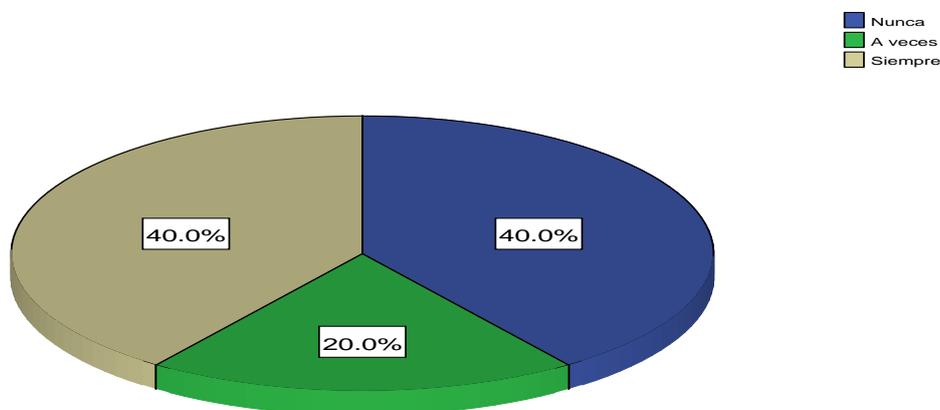
**P16:** Se identifican y comunican las deficiencias del control interno de Juegos a las partes responsables de tomar medidas correctivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	2	40.0	40.0	40.0
A veces	1	20.0	20.0	60.0
Siempre	2	40.0	40.0	100.0
Total	5	100.0	100.0	

**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**GRAFICO N°22**

Se identifican y comunican las deficiencias del control interno de Juegos a las partes responsables de tomar medidas correctivas



**Fuente:** Tabla N°22

Según la tabla N° 22 y el gráfico N° 22 Se identifican y comunican las deficiencias del control interno del área de Juegos a las partes responsables de tomar medidas correctivas, el 40% de los encuestados respondieron que Siempre, el otro 40% opina que Nunca y el 20% responde que A veces.

## 4.2. Resultados de entrevista

Entrevista aplicada a la Supervisora de Comercial Hou S.R.L.

Supervisora: Srta. Justa Isabel Perez Ferroñay

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
01	¿Cuáles son las áreas de Comercial Ho S.R.L.?	Administración, caja, sala de juegos.
02	¿Cuenta la empresa con un sistema electrónico para el control de sus ventas?	Sí, el sistema que utilizamos en el área de ventas es el Linktek Part, el cual es utilizado para emitir y anular tickets, ingresar premios y stock en recargas. Asimismo de este sistema tenemos reportes semanales y mensuales que son derivados a la sede principal en Lima.
03	¿Se presentan deficiencias en el manejo de algún sistema electrónico implementado por la empresa para el control de las ventas?	Sí; por lo general respecto a la activación de tarjetas de juego, sin embargo se llama a la sede principal en Lima y se solucionan los inconvenientes.
04	¿Se tiene un control de asistencia del personal de la empresa?	Sí; se lleva un registro de forma manual donde todos los trabajadores firman su ingreso.
05	¿Cuántas personas trabajan en Comercial Hou S.R.L.?	Son cinco las personas que trabajan.
06	¿Los trabajadores realizan funciones específicas en una determinada área?	No están bien definidas las funciones del personal salvo las del administrador y la supervisora que a su vez cumple funciones de cajera; el resto cumple funciones de acuerdo a la necesidad del negocio.
07	¿La empresa cuenta con fondo de caja chica para solventar gastos menores? ¿Cuáles gastos?	Sí. Los fondos de caja chica son utilizados para movilidades locales, envío de documentos a Lima, compra de materiales de oficina y de limpieza, y para devolución de créditos. En ocasiones no alcanza el dinero de caja chica y debo de prestar pero luego es desembolsado.
08	¿Cada cuánto tiempo se realiza mantenimiento a las máquinas de juego?	En realidad no se acostumbra a darles mantenimiento salvo cuando presentan alguna falla en su

		funcionamiento; y esto porque la gerencia en Lima no da permiso a que cualquier técnico se haga cargo de estos equipos, solo aceptan a los técnicos de Lima.
09	¿Cuál es el destino del dinero recaudado de las ventas diarias de la empresa?	El dinero recaudado por las ventas del día es llevado a la bóveda del cine y depositado semanalmente en una cuenta de la empresa.
10	¿Cuál es el promedio de ventas diarias mínimas y máximas de la empresa?	Tenemos en el día ventas mínimas de S/. 400.00 Soles y máximas de hasta S/. 1300.00 Soles
11	¿El local donde funciona la empresa es propio o alquilado?	Este espacio de Sullana es alquilado a la empresa Cine Star Sullana. Son dos los ambientes que nos alquila: parte del primer piso y todo el segundo piso.
12	¿Cumple el local con las medidas de seguridad y se tienen señalizaciones visibles?	Sí cumple con medidas de seguridad como la señalización, manguera y extintores en caso de incendios, y botiquín para los primeros auxilios.
13	¿Cuál es el manejo contable de la empresa?	El contador general de la empresa se encuentra en la ciudad de Lima en la sede principal; acá en la sucursal de Sullana soy yo la que ordena los documentos para remitirlos mensualmente a la capital.
14	¿Se presentan situaciones de conflicto entre compañeros de trabajo?	Como en todo grupo existen ciertas diferencias sin embargo son resueltas a la brevedad posible, lo que no perjudica al desarrollo de las actividades propias de la empresa.
15	¿Comercial Hou S.R.L. da beneficios a sus clientes? ¿Cuáles son estos beneficios?	Entregamos canjes con premios como: muñecas, carritos, peluches por las recargas realizadas de S/. 20.00, S/. 30.00 y S/. 40.00 soles.
16	¿Actualmente hay máquinas de juegos inoperativas, y esto afecta en los ingresos de la empresa?	Sí, por ahora tenemos cinco (05) máquinas inoperativas, y por supuesto que afectan a los ingresos, pues cada una de ellas produce ingresos mínimos de S/. 20.00 Soles diarios.
17	¿Las situaciones de insatisfacción de los clientes son atendidas a la brevedad posible?	Los problemas son atendidos de inmediato, sin embargo cuando se trata de manipular el sistema con el fin de devoluciones se tiene que coordinar vía telefónica con la sede

		principal en Lima y esto demora un poco, lo que causa siempre el malestar de los clientes.
18	¿Se tiene al personal registrado en planilla de la empresa y se les otorga de los beneficios de acuerdo a ley?	Todos los trabajadores desde su primer día de labores son ingresados a planilla y sujetos de recibir los beneficios correspondientes como vacaciones, gratificaciones, CTS, entre otros. El ingreso de nuevo personal es aprobado por gerencia desde la sede principal en Lima.
19	¿Cuál es el horario de atención de Comercial Hou Sociedad de Responsabilidad limitada?	El horario de atención es de 2pm hasta las 10.30pm con una hora de descanso , por lo general en las primeras horas, pues, a partir de las 5:30pm hay mayor afluencia de público.
20	¿Consideras que hay aspectos que se deben mejorar dentro de la empresa?	Sí. Tengo claro que se tiene que mejorar el tema de las máquinas inoperativas, deben de permitir su arreglo a técnicos de la localidad para evitar demoras. Y por otro lado, las promociones a los clientes deben de incrementarlas porque las que nos envían de Lima de agotan muy rápido y trae como consecuencia la insatisfacción de los clientes.
21	¿Cuenta la empresa con un manual de organización y funciones?	No cuenta con un manual de organización y funciones y si lo hay no se tiene conocimiento de este.

un análisis comparativo de las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú y Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana año 2017.

### CUADRO N°04

Comparativo de las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú y Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS DE LA COMPARACIÓN
Ambiente de control	En la empresa, el personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma. Se concluye que con la implementación del sistema de control interno operativo en los almacenes es posible mejorar la gestión de inventarios de la constructora.(Hemeryth & Sánchez 2013)	Los trabajadores si practican valores éticos, y demuestran capacidad para resolver problemas suscitados dentro de la empresa .además se le supervisan aunque no de forma permanente. Observando que suceden conflictos en el ambiente de trabajo los mismos que son resueltos en la brevedad posible.	No coinciden
Evaluación de riesgo	Para ayudar a la empresa a mitigar el riesgo de adquirir bienes a un excesivo costo como consecuencia de no realizar cotizaciones en el proceso de bienes adquiridos por menor cuantía, se recomienda elaborar una base de datos que contenga proveedores y de esta forma realizar cotizaciones antes de las adquisiciones.(Janeth 2012)	Se cumple con la evaluación de riesgo a las máquinas de la empresa sin embargo no es eficiente pues se refleja maquinas con fallas lo que genera malestar en los cliente y por ende mala imagen a la empresa. Pues no hay disposición por parte de la empresa de buscar técnicos locales que resuelvan los problemas presentados de las máquinas.	Coinciden
Actividades de control	La empresa no cuenta con un manual de organización y funciones para el área de ventas, no existe un adecuado	La empresa no tiene implementado un plan de capacitación al personal, estos ejecutan sus labores	Coinciden

	<p>proceso de ventas y no cuenta con un plan de capacitación al personal por consecuencia los trabajadores realizan sus labores pero sin conocer la labor que deben realizar dentro de la empresa sin contar con el material necesario para el pedido del cliente. (Vargas &amp; Ramírez 2014)</p>	<p>por orientación de sus compañeros de trabajo y por el aprendizaje cotidiano. En cuanto al control de actividades de la empresa se muestran deficiencias por que lleva algunos registros de forma manual que no garantizan la seguridad de la información.</p>	
<p>Información y Comunicación</p>	<p>Es necesario que la administración de la empresa tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar al momento de su implantación. El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, etc. En consecuencia se originan problemas de comunicación y diversidad e expectativas, la cual da origen a problemas dentro de las empresas del sector servicio.(Ochoa 2011)</p>	<p>Si existe comunicación con los encargados de la administración de la empresa, sin embargo la atención y solución del problema no es inmediata pues se realizan coordinaciones con personal directamente de Lima.</p>	<p>Coinciden</p>
<p>Supervisión y Monitoreo</p>	<p>El control interno de inventarios es de suma importancia para todas las empresas del sector servicio en general, ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas del sector servicio, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y así minimizar los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la rentabilidad y competitividad de las mismas. (Ramírez 2016)</p>	<p>Por el inconveniente presentado en el área de juegos donde hay máquinas inoperativas desde hace ya unos meses se da cuenta que no se tiene un buen control de los inventarios ya que de analizarse la situación tendrían como resultados afectación de sus ingresos, pues disminución de número de máquinas de juego significan ingresos dejados de percibir.</p>	<p>Coinciden</p>

**O4:** Elaborar propuesta de mejora del control interno de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana año 2017.

Después de determinar que existe deficiencias en la supervisión y mantenimiento de las de sala de juegos de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada - Sullana, se elaboró un manual de organización y funciones con el que se espera que el manejo diario de la empresa se realicen en orden y tenga capacidad de gestión para afrontar todo tipo de problemas e inconvenientes sucitados en la empresa.

## **4.2. ANALISIS DE RESULTADOS**

### **1. Respecto al primer objetivo específico, describir las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú.**

De la revisión literaria se puede observar que las empresas de servicios de entretenimiento del Perú no presenta antecedentes pero se reflejan evidencias en otras investigaciones con referente a las empresas del sector servicio que presentan deficiencias en las actividades y procedimientos en el área de ventas, porque las empresas no cuentan con un manual de organizaciones y funciones para el área de ventas. Además no cuentan con un adecuado proceso de ventas y algunas empresas no cuentan con un plan de capacitación al personal y por consecuencia los trabajadores realizan sus labores de una manera equivocada. (Vargas & Ramírez, 2014) y (Hemeryth & Sánchez, 2013)

Asimismo las empresas deben tener en claro en que consiste el control interno, porque para algunas personas no tiene el mismo significado, lo cual causa confusión entre empresarios y en consecuencia se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual genera problemas dentro de las empresas del sector servicio. (Ochoa, 2011)

Finalmente las empresas del sector servicio en general debe tener un sistema de control que permita prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas del sector servicio, así como el uso eficaz y

eficiente de los insumos y así minimizar los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la rentabilidad y competitividad de las empresas. (Ramírez, 2016) y (Janeth, 2012)

## **2. Respecto al segundo objetivo específico: describir las características de control interno de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana año 2017.**

Los resultados son determinados de acuerdo a lo recogido en los instrumentos de investigación utilizados: Encuesta y entrevista.

### **De la encuesta:**

Los resultados indican que el control interno a nivel general en la empresa se encuentran en un Nivel Regular - Malo ambos equivalente a un (40%) de los encuestados y el restante (20%) en un nivel Bueno. Así mismo en el análisis por preguntas encontramos que se encuentra deficiencias en el control interno de sala de juegos.

A continuación se realiza una descripción del control interno del área de juegos de Comercial Hou srl - Sullana, considerando las características del sistema COSO:

Respecto a la dimensión, Ambiente de Control interno de sala de juegos de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada–Sullana, año 2017, los resultados indican que se encuentran en Nivel regular – Malo con un porcentaje de (40%) y con un nivel Bueno del (20%). Esto se debe a que los trabajadores si practican valores éticos, y en algunas ocasiones demuestran capacidad para resolver problemas suscitados dentro de la empresa .además se le supervisan aunque no de forma permanente observando que suceden conflictos en el ambiente de trabajo como toda empresa los mismos que son resueltos en la brevedad posible.

Respecto a la dimensión, evaluación del Riesgo de Control interno de sala de juegos de Comercial Hou srl –Sullana, año 2017, los resultados indican que se encuentran en un Nivel Regular con (60%) y un nivel Malo que equivale a un

(40%), Se cumple con la evaluación de riesgo a las máquinas de la empresa sin embargo no es eficiente pues se refleja maquinas con fallas lo que genera malestar en los cliente y por ende mala imagen a la empresa. Pues no hay disposición por parte de la empresa de buscar técnicos locales que resuelvan los problemas presentados de las máquinas.

Respecto a la dimensión, actividades de Control interno de sala de juegos de Comercial Hou srl, año 2017, los resultados indican que se encuentran en Nivel Regular-- Malo ambas equivalentes a un (40%) y Bueno en un (20%). La empresa no tiene implementado un plan de capacitación al personal, estos ejecutan sus labores por orientación de sus compañeros de trabajo y por el aprendizaje cotidiano. En cuanto al control de actividades de la empresa se muestran deficiencias por que lleva algunos registros de forma manual que no garantizan la seguridad de la información ya que pueden ser que se extravíen o sufran algún daño.

Respecto a la dimensión, información y Comunicación de Control interno de sala juegos de Comercial Hou srl –Sullana, año 2017, los resultados indican que se encuentran en Nivel Regular con una estimación de un (60%), y equivalente entre el nivel malo -bueno en un 20%.Si existe comunicación con los encargados de la administración de la empresa, sin embargo la atención y solución del problema no es inmediata pues se realizan coordinaciones con personal directamente de Lima como es el caso de devolución de créditos por juego .

Respecto a la dimensión, monitoreo de Control interno de Comercial Hou srl – Sullana, año 2017, los resultados indican que se encuentran en Nivel Regular -Malo en un (40%) y Bueno un (20%). Si se comunica las deficiencias detectadas en el área de juegos, sin embargo no es atendida a la brevedad y tampoco se le otorga facultad para la toma de decisiones y se dé solución a los inconvenientes presentados.

**Respecto al tercer objetivo específico, realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú y Comercial Hou srl – Sullana año 2017.**

**Respecto al ambiente de control**

En el estudio de Hemeryth & Sánchez (2013) describe al personal de almacén como personas de bajo nivel de educación en relación al trabajo que realizan, señalando que están en proceso de aprendizaje ya que están siendo sometidos a capacitación de parte de la empresa lo que daría cuenta el compromiso que se tiene por mejorar en su desempeño laboral; mientras que en Comercial Hou S.R.L. no se tienen indicios de que la empresa pretenda implementar un programa de capacitación para sus trabajadores. Por otro lado se tiene que, el personal de Comercial Hou S.R.L. no demuestra bajo nivel de educación ya que todo inconveniente es solucionado bajo valores éticos y en el menor tiempo posible. No coinciden

**Respecto a evaluación de riesgo**

La empresa objeto de estudio de Janeth (2012) no cuenta con una base de datos de proveedores para realizar análisis de precio y adquirir bienes con el precio justo; de igual modo Comercial Hou S.R.L. no cuenta con una base de datos porque la sede principal en Lima es la que maneja esos datos y el trato con los proveedores. Coinciden.

**Respecto a actividades de control**

Vargas & Ramirez (2014) determinan que la empresa en la que basaron su investigación no contaba con un manual de organización y funciones para el área de ventas; no se cuenta con un plan de capacitación al personal lo que conlleva a que estos realicen sus labores sin conocer la labor que deben realizar; en el caso de Comercial Hou S.R.L. su situación es similar porque tampoco maneja un manual de organización y funciones y además tampoco se implementa un programa de capacitación para los trabajadores. Coinciden.

### **Respecto a la información y comunicación**

Ramirez (2016) señala que la administración debe de tener en cuenta que el control interno no tiene el mismo significado para empresarios y profesionales lo cual conlleva a problemas de comunicación y confusión. En el caso de Comercial Hou S.R.L. – Sullana, por ser una sucursal, la comunicación con la gerencia es vía telefónica a la sede principal ubicada en la ciudad de Lima, lo que ocasiona problemas respecto a la solución de problemas ya que no es fácil entender la realidad de una organización solo por números y reportes semanales y/o mensuales. Coinciden porque en ambas partes se presentan problemas de comunicación.

### **Respecto a la Supervisión y monitoreo**

Ramirez (2016) destaca la importancia del control interno de inventarios ya que según señala se puede prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos. En Comercial Hou S.R.L. demuestra no tener un adecuado control de sus inventarios porque según se nos manifiesta que existen máquinas inoperativas y la gerencia en la sede principal en Lima no soluciona de inmediato el problema aun tratándose de equipos que le generan ingresos. No coinciden.

### **Respecto al cuarto objetivo específico, elaborar propuesta de mejora del control interno de Comercial Hou srl – Sullana año 2017.**

Después de determinar que existe deficiencias en la supervisión y mantenimiento de las de sala de juegos de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada - Sullana, se elaboró un manual de organización y funciones con el que se espera que el manejo diario de la empresa se realice en orden y tenga capacidad de gestión para afrontar todo tipo de problemas e inconvenientes suscitados en la empresa.

## V. CONCLUSIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

#### 5.1.1. Describir las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú año 2017.

Actualmente las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú no se registran antecedentes de investigaciones anteriores similares al presente estudio.

La mayoría de las investigaciones explican que un eficiente control interno es de suma importancia en las empresas del sector servicio porque permite mejorar la eficiencia y eficacia y nos ayuda a no incurrir en errores que puedan poner en riesgo la estabilidad de la empresa. En las investigaciones encontradas se afirma que:

- Villacrez, E (2016) la implementación de un plan de mantenimiento preventivo en la empresa consigue mejorar la gestión generando orden y coordinación en los trabajos programados.
- Oballos (2011) el sistema de control interno en el área de caja es deficiente, pues debe estar orientado como parte de las estrategias de las actividades de control interno para así cumplir con las metas y objetivos.
- Hemeryth & Sánchez (2013), indica que con la implementación del sistema de control interno operativo en los almacenes es posible que mejore la gestión de inventarios de la empresa.
- Janeth (2012) informa que se recomienda elaborar una base de datos que contenga proveedores y de esta forma realizar cotizaciones antes de las adquisiciones.
- Vargas & Ramírez (2014) la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones y no cuenta con un plan de capacitación al personal por lo que realizan sus labores, pero sin conocer exactamente la labor que deben desempeñar.

- Ochoa (2011) el control interno no tiene el mismo significado para todos los empresarios y en consecuencia se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, la cual da origen a problemas dentro de las empresas del sector servicio.
- Ramírez (2016) indica que el control interno de inventarios en las empresas, es de suma importancia ya que permite detectar y prevenir malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas del sector servicio.

### **5.1.2. Describir las características de control interno de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana año 2017.**

De la encuesta y entrevista aplicada a los trabajadores de Comercial Hou S.R.L. se concluyen las siguientes:

- Respecto al componente ambiente de control se concluye que en la empresa si practican valores éticos, también se demuestra capacidad para resolver problemas suscitados dentro de la empresa, además se supervisa, pero no de forma permanente. Como en todo grupo surgen conflictos, pero se resuelven en la brevedad posible.
- Respecto al componente evaluación de riesgos concluye que la empresa cumple con la evaluación de riesgo a las máquinas de la empresa sin embargo no es eficiente pues se refleja maquinas con fallas lo que genera malestar en los clientes y por ende mala imagen a la empresa. Pues no hay disposición por parte de la empresa de buscar técnicos locales que resuelvan los problemas presentados de las máquinas.
- Respecto al componente de actividades de control se concluye que la empresa no tiene implementado un plan de capacitación al personal, estos ejecutan sus labores por orientación de sus compañeros de trabajo y por el aprendizaje cotidiano. En cuanto al control de actividades de la empresa se muestran deficiencias por que lleva algunos registros de forma manual que no garantizan la seguridad de la información ya que pueden ser que se extravíen o sufran algún daño.

- Respecto al componente de información y comunicación se concluye que, Si existe comunicación con los encargados de la administración de la empresa, sin embargo, la atención y solución del problema no es inmediata pues se realizan coordinaciones con personal directamente de Lima como es el caso de devolución de créditos por juego.
- Respecto al componente de supervisión y monitoreo se concluye que, Si se comunica las deficiencias detectadas en el área de juegos, sin embargo, no es atendida a la brevedad y tampoco se otorga facultad a la administración local para la toma de decisiones y se dé solución a los inconvenientes presentados en sala de juegos.
- El área de está a cargo del contador general cuyas funciones desarrolla en la sede principal de la empresa Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada, a este se le remiten reportes semanales de ingresos y gastos de las sucursales a nivel nacional para el respectivo registro contable.
- En el área **administrativa** la persona encargada es responsable de organizar, dirigir y supervisar las operaciones diarias de la empresa Comercial Hou SRL, asimismo coordina directamente con los encargados de la sede principal, cabe precisar que la empresa de Sullana no cuenta con un manual de organización y funciones.
- En el área de **caja** cuenta con un sistema llamado linktek park, el cual presenta continuas deficiencias al momento de las ventas de tarjetas, por lo que se tiene que coordinar con los encargados de Lima. Además que este sistema permite cumplir con la apertura, cierre y liquidación general de caja .el dinero recaudado al final del día es derivado a la bóveda de la empresa Cine Star Sullana, empresa propietaria de los ambiente que alquila a Comercial Hou SRL, semanalmente se realizan depósitos de dinero por concepto de ventas realizadas en cuentas bancarias de la misma previa coordinación entre supervisora y encargados de la sede principal. Por otro lado se maneja un fondo de caja chica con el fin de solventar gastos como movilidades locales,

compra de materiales de oficina, envió de documentos a Lima entre otros.

- Respecto a los **inventarios** de Comercial Hou SRL, están representados en el stock de premios disponibles para los clientes los cuales son registrados en el sistema así como también por los equipos (máquinas de juegos) de la empresa.
- Del **personal** que labora en Comercial Hou SRL, todos los trabajadores desde el primer día de labores son ingresados en planilla, de la empresa y están sujetos a percibir los beneficios sociales que les corresponde tales como :gratificaciones, vacaciones CTS, entre otros de acuerdo a ley .el pago de salario es quincenal y mensual y se realiza a través de depósito directo de la ciudad de Lima a una cuenta de débito de los trabajadores .en cuanto a capacitaciones de personal se refiere la empresa no brinda esto a sus colaboradores.
- El área de **operativa** la máquina de juegos está a cargo de tres personas cuya función tienen que ver con respecto al manejo de estas, asimismo del control en el espacio donde se desarrolla la actividad principal de la empresa, también son los responsables de informar sobre fallas en los equipos o cualquier otro acontecimiento que requiera la presencia de la supervisora.
- La labor de **mantenimiento** y reparación de equipos es cumplida por técnicos enviados desde la ciudad de Lima lo que en ocasiones produce demora en la disponibilidad de máquinas operativas en la empresa.

### **5.1.3. Realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las empresas del sector servicio de entretenimiento del Perú y Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana año 2017.**

No se encontraron antecedentes igual al rubro de entretenimiento, pero si hay que se vinculan con la línea de investigación de control interno.

la revisión literaria pertinente y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación se afirma que las empresas del sector servicio y Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada:

- Coincide que no se cuenta con un manual de organización y funciones que garantice el orden en el desarrollo de las operaciones de la empresa.
- Coincide que se presentan deficiencias en caja lo genera demoras y malestar en los clientes.
- Coincide que la empresa Comercial Hou SRL, no tiene implementado un plan de capacitación al personal.
- Coincide en que no se tiene implementado un plan preventivo de mantenimiento eficaz que disminuya la cantidad de los equipos inoperativos en sala.
- No coincide debido a que el personal tiene un bajo nivel de educación según Hemeryth & Sánchez (2013) sino que en la empresa el personal si practica valores éticos en el desarrollo de sus actividades.

#### **5.1.4. Elaborar propuesta de mejora del control interno de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada – Sullana año 2017.**

Se realizó, una propuesta de mejora que es un manual de procedimientos de control interno para la empresa Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada, con lo que se espera que el manejo diario de la empresa se realice en orden y tenga capacidad y eficiencia de gestión en las diferentes áreas de la empresa.

**Propuesta de mejora**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN FUNCIONES DE LA  
EMPRESA COMERCIAL HOU SRL**

**(MOF)**

**PIURA - PERU**

**SETIEMBRE 2017**

## INTRODUCCION

Con el fin de optimizar la gestión técnica-administrativa de la entidad, se propone el Manual de Organizaciones y Funciones de la Empresa Comercial Hou S.R.L, por el cual tendrá que aprobarse mediante una Resolución de Gerencia General.

En el presente manual se describe detalladamente la estructura y funciones de los órganos que conforman el cuerpo social de dicha empresa. En la cual se está detallando la autoridad y responsabilidad del personal y de los mismos. Así como el ambiente laboral, relaciones que existen entre estas.

El presente Manual de Organización y Funciones –MOF- de la Empresa Comercial Hou S.R.L, es un instrumento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo.

El Manual de Organización y Funciones – MOF, proporcionará permanentemente las siguientes utilidades:

- Normar las funciones que permitirán y garantizarán el logro de los objetivos y metas estratégicas de la empresa.
- Determinar las funciones generales, específicas, la autoridad, responsabilidad, los requisitos mínimos de los puestos de trabajo en las dependencias de la empresa.
- Proporcionar información a la gerencia y trabajadores de la empresa sobre sus funciones que deben desempeñar.
- Facilitar el proceso de inducción de personal nuevo y orientación, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del puesto de trabajo al que han sido asignados, así como aplicar programas de capacitación.

El Manual de Organización y Funciones, ha sido elaborado aplicando el método de análisis de puesto de trabajo y análisis de documentos. Por lo expuesto, la Gerencia General expresa su reconocimiento al valioso aporte de las funciones y procedimientos para el logro del presente Manual que permitirá una gestión eficiente y de calidad.

## **I.-ASPECTOS GENERALES**

### **1.-OBJETIVO**

Formalizar las actividades para llegar al logro de las metas u objetivos planeados por la empresa, y de esta manera los empleados estén bien informados sobre las actividades y funciones que deben realizar evitando sobre esfuerzo o malentendidos al momento de recibir una orden al realizar sus actividades.

### **2.-FINALIDAD**

La presente tiene por finalidad describir las funciones que desempeña cada órgano de la empresa:

- Dar a conocer en forma clara y definida las funciones, actividades y tareas del personal de la entidad.
- Permitir que el personal conozca con claridad las funciones y atribuciones del cargo que se le ha asignado.
- Facilitar el proceso de capacitación de personal, relacionado al conocimiento de las funciones asignadas al cargo.

### **3.-ALCANCE**

El presente Manual es de aplicación a todos los trabajadores de Empresa Comercial Hou S.R.L. Así mismo deberá ser respetado como también efectuado para llevar un mejor manejo en la organización y mejorar nuestro desenvolvimiento para así poder trabajar conjuntamente en equipo.

#### **4.-UTILIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

Este manual será utilizado cada vez que sea necesario, es decir, cuando ingrese un nuevo empleado a la empresa, o cada vez que se realicen actualizaciones al manual.

Las actualizaciones de este manual se realizarán en el momento que se presente algún cambio en la estructura organizacional, en los puestos en general y jerarquía, o en los objetivos de la organización. Por motivos de seguridad el manual no debe salir de la empresa, debido a que la información contenida en el es confidencial. Todo empleado de la empresa tiene acceso a utilizar este manual, si así lo requiere.

#### **5.-BASE LEGAL**

La empresa se constituye de acuerdo a la denominación de empresa jurídica, como Sociedad de responsabilidad limitada. Cuya razón social de la empresa es Comercial Hou S.R.L con la cual se crea un fin lícito y en beneficio común.

La empresa antes mencionada responde por sus obligaciones generadas en el ejercicio de su actividad con todos sus bienes. Adquiere personería jurídica desde su inscripción en registros públicos según escritura pública y número de partida registral. El desarrollo de sus operaciones lo hace en los interiores de cine, en los equipos de juegos.

#### **6.-MISION Y VISION**

##### **Misión.**

Brindar diversión y entretenimiento al público en general, ofreciéndole un trato amable y un servicio de calidad.

## **Visión**

Ser una empresa líder, comprometida con sus clientes, estableciendo nuevas formas de diversión, brindándoles un servicio de calidad y lograr el reconocimiento y respeto a nivel nacional.

## **Valores**

- Honestidad: sinceridad, decencia y buen comportamiento en el cual nuestro equipo de trabajo labora.
- Integridad: cualidad del personal que los faculta para tomar decisiones sobre su comportamiento por sí mismos.
- Respeto: reconocemos los derechos y la dignidad de un ser y a abstenerse de ofenderlos.
- Ética: valores morales que permiten a nuestro equipo de trabajo adoptar decisiones y determinar un comportamiento apropiado
- Lealtad: ser fiel a los principios de la empresa y tener amor a la empresa
- Compromiso: actitud positiva y responsable por parte del equipo de trabajo para el logro de los objetivos, fines y metas.
- Calidad: en todos los ámbitos en cada una de las actividades que realizamos.
- Servicio: mejora continua para satisfacer necesidades y exceder las expectativas de nuestros usuarios.

## **7.-OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

Ser reconocidos como una de las empresas de mayor liderazgo y prestigio del Perú, brindando nuestros servicios de manera oportuna, confiable y transparente.

## **II.-ESTRUCTURA ORGANICA**

Para el cumplimiento de sus funciones, la Empresa Comercial Hou S.R.L, cuenta con la siguiente estructura:

### 1.-Organo de alta dirección

- Gerencia General

### 2.-Organos de apoyo

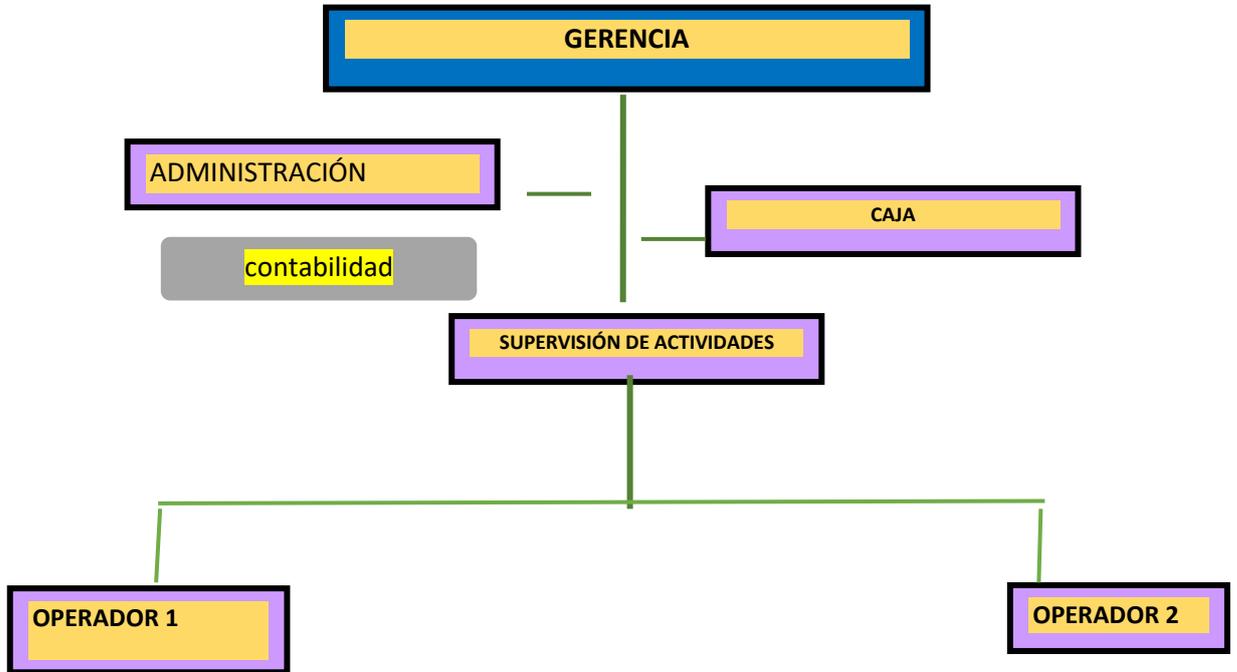
- Contabilidad
  - Auxiliar de contabilidad
- Administración
  - Administrador
  
- Supervisor de actividades

### 3.-Órganos de línea

- Personal
  - cajera
  - Operadores de máquinas y equipos de juego.

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Ilustración 1.- ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA COMERCIAL HOU S.R.L



## **DEFINICION ESTRUCTURAL**

### **GERENCIA**

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la Empresa Comercial Hou S.R.L. para el cumplimiento de sus fines, objetivos y metas, de acuerdo a las normas vigentes y a los acuerdos y disposiciones.

**Perfil:** de entretenimiento de juegos mecánicos o similares puestos. Profesional de Administración o carreras afines, con experiencia mínima de 2 años en el manejo de empresas en el sector

#### **Funciones:**

- Programar, organizar, dirigir, controlar y coordinar las acciones de las diversas áreas a su cargo.
- Elaborar las perspectivas y objetivos de la empresa; en concordancia a las exigencias competitivas del mercado.
- Dirigir y supervisar las acciones de protección de los trabajadores y bienes vinculados a la empresa.
- Establecer el orden interno necesario para el normal desenvolvimiento de las actividades.
- Administrar el mantenimiento en forma integral y preventiva de las instalaciones y activos fijos de la empresa hacia sus clientes.
- Coordinar, supervisar y evaluar permanentemente la calidad del servicio que brindan como empresa hacia sus usuarios.
- Relación de Orientar y motivar al personal, hacia la mejora continua de la calidad del servicio, la eficiencia, autoridad y relación.
- Es el cargo de mayor nivel jerárquico de la empresa que regula las necesidades de la empresa en función con la administración.
- Es responsable del cumplimiento eficiente y eficaz de las funciones y objetivos de la empresa para los departamentos y para los cargos de apoyo.

## **Requisitos y Competencias para el Cargo**

- Excelentes habilidades en relaciones humanas.
- Persona proactiva y de excelente iniciativa.
- Experiencia en los diferentes departamentos de producción como elemento de apoyo.
- Persona proactiva, de excelente iniciativa y muy buenas habilidades en relaciones humanas.

### **CONTABILIDAD:**

Diseñar estrategias y desarrollo de los recursos tradicionales y pragmáticas conocer el entorno financiero de la Empresa Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada.

Función general

1.- el contador es responsable de llevar la contabilidad y cumplir oportunamente con la información y pagos de impuestos de la empresa. Esta es llevada directamente en la sede principal de Lima. Además de realizar lo siguiente:

- Realiza balances periódicos o cuando la gerencia lo requiera.
- Aplica, sigue, comprueba, certifica y revisa la contabilidad general.
- Registra y declara documentos a Sunat.

## **ADMINISTRACIÓN**

Se encarga de asistir a la Gerencia en todas las actividades de Comercial Hou S.R.L, coordinando el cumplimiento por parte de los demás trabajadores para que las funciones se den con normalidad.

### **Perfil:**

Profesional de Administración o carreras afines, con experiencia mínima de 2 años en el manejo de empresas en el sector de entretenimiento de juegos mecánicos o similares puestos.

### **Funciones**

- Propone las medidas necesarias para el mejor funcionamiento de las dependencias que conforman la Empresa.
- Elabora informes, opiniones y recomendaciones en asuntos que sean puestos a su consideración.
- Formula los proyectos de normas que le encomiende la Dirección.
- Supervisa y controla el flujo documentario, lleva registro de la documentación oficial de la empresa.
- Supervisa y controla las actividades de Relaciones Públicas; así como proyectar la Imagen de la Empresa a través de los medios de comunicación social.
- Supervisa el fiel cumplimiento de los acuerdos del Gerente General.
- Vela por el cumplimiento de la Misión, Visión y Valores de la Institución.
- Debe mantenerse informado de nuevas técnicas, normas tributarias y de carácter legal, concerniente a la Empresa y su función.
- Respeta y pone en práctica las normas de seguridad y hace cumplir las normas y procedimientos establecidos por la Empresa.

## **SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES**

Recibe indicaciones del administrador de las actividades y tareas a realizar para darle responsabilidades a los operadores., supervisando la de Venta de tarjetas, y demás funciones, asimismo atiende quejas y reclamos de los clientes.

### **Perfil:**

Profesional de Administración contabilidad o carreras afines, con experiencia mínima de 2 años en el manejo de empresas en el sector de entretenimiento de juegos mecánicos o similares puestos.

### **Funciones:**

- Verifica las fichas a vender para el uso de las máquinas, y así llevar la secuencia numérica. Recibe, ordena y clasifica las fichas para colocarlas en la caja para su venta
- Realiza la conciliación de caja con la cajera y elabora Informe de Caja y eleva al administrador con los resultados de la venta de las tarjetas.
- Ingresar el dinero de las ventas diarias a la caja fuerte de la empresa.
- Realizar los depósitos de dinero en las cuentas que indica la gerencia.
- Atiende al público en general, para brindar información a los clientes o usuarios del servicio
- Coordina con los operadores para el cambio periódicamente de tarjetas.

Informados a los operadores sobre los cambios efectuados.

- Verifica que las fichas, los equipos, máquinas y accesorios estén en orden.
- Verificar la concordancia del envío de premios con la boleta de compra.
- Programar y coordinar los procesos de compras de premios y demás en la empresa.
- Controla la asistencia del personal y eleva la planilla del personal
- al administrador para su aprobación.

- Acumula, controla y asigna los costos para determinar los costos de actividades, procesos y productos y con ello facilitar los datos a administración.

## **CAJERA**

Aquí se recaba el dinero por la Venta de tarjetas atendiendo al público y entrega informe de recaudación de fondos por la venta al supervisor de actividades

### **Perfil**

Profesional en contabilidad, administración, computación, con experiencia mínima de un año en puestos similares de caja.

### **Funciones:**

- Atiende al público, con la venta de tarjetas.
- Verifica que la cantidad de tarjetas que se ha vendido corresponda a la cantidad de dinero de caja.
- Reconocer los billetes y/o monedas falsas de manera muy eficaz.
- Recauda el dinero por la venta diaria de tarjetas y por recargas realizadas.
- conciliaciones de caja con la supervisora al momento de cierre.
- En caso de pérdida de dinero, la cajera asumirá el faltante de caja.
- Brindar plena satisfacción en el servicio y atención a los clientes, logrando en ellos lealtad y preferencia.
- Actuar con iniciativa ante exigencias o detalles de los clientes, logrando su satisfacción.

## **OPERADORES DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS DE JUEGO**

Atienden al público directamente, así como manipulan y resuelven las dificultades que se presenten con los equipos, controlando el tiempo, unidad, y suministros de trabajo.

### **Perfil:**

Tener estudios técnicos y/o haber concluido nivel secundario y tener mínimo de experiencia 03 meses en puestos similares a este.

### **Funciones:**

- Atender al público directamente y brindar instrucciones de las máquinas de juego.
- Ordenar el grupo de acuerdo a la capacidad del ambiente.
- Mantener el equipo, materiales y ambiente limpio.
- Brindar un trato amable a los usuarios del servicio.
- Actuar con iniciativa ante exigencias o detalles de los clientes, logrando su satisfacción.
- Cumplir con su horario de trabajo y tomar su horario de descanso.
- Informar a la supervisora si se presentara algún contratiempo en su horario de trabajo.
- Hacer uso de su uniforme de trabajo con las respectivas medidas de higiene.
- No portar celulares mientras realizan sus funciones.
- Encender y apagar las máquinas y verificar el buen estado de las mismas.

### **ALMACEN**

Reporta a: supervisora

Administrador

### **Función general**

Recibe, verifica, ingresa, almacena contabiliza y registra información de las existencias de la mercadería. Además de realizar lo siguiente.

- Mantener limpia y ordena el área donde está la mercadería (premios por recargas)
- Controlar el ingreso de mercadería (premios) a los ambientes de la empresa.
- Informar a los encargados si se encontrara un faltante de mercadería (premios).
- Mantener en buen estado las existencias (premios) en el almacén.
- Asegurar el orden y control de los inventarios de acuerdo a lo establecido.
- Registrar el ingreso de mercadería (premios) al sistema para ser canjeados.
- Constatar la existencia de mercadería de acuerdo con el sistema y verificar los físicos en el almacén.

## **CONTROL INTERNO**

Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos siguientes: - Confiabilidad de la información - Eficiencia y eficacia de las operaciones - Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas - Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.

### **Funciones**

Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.

En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional

Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados; no la totalidad.

Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad.

Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos.

El Control Interno será efectuado por la dirección y el resto del personal; es por ello que a partir de la promulgación de la Resolución 297/03 el máximo responsable del diseño del sistema es el director de la entidad y no otro directivo de menor jerarquía y son responsables de su implementación y supervisión todos los directivos a cualesquiera de los niveles según la estructura organizativa de la misma. Es indispensable que los trabajadores se sientan copartícipes del sistema que se diseñe y cada uno sepa cómo tributa al Control Interno mediante sus responsabilidades y los medios que posee para cumplirlas. Este objetivo se puede lograr a través de un eficiente programa de información y capacitación a todo el personal sobre la Resolución y la nueva forma de pensamiento a desarrollar.

La razonabilidad se basa, además, en la comprensión de que implementar un sistema de control es costoso, y por ello, cada actividad de control que se establezca en la entidad debe evaluarse sobre la base de cuánto cuesta implantarla y cuál es el beneficio que se obtendrá de ella en el corto plazo. No es posible establecer controles que proporcionen una protección absoluta del fraude y del desperdicio. Es más aconsejable establecer que garanticen una seguridad razonable por su costo y realizar un monitoreo, evaluando la eficacia de estos controles para poder identificar, oportunamente, cuando dejan de ser necesarios controles.

Confiabilidad de la información este propósito hay que lograrlo no sólo de la información contable financiera como se acostumbraba, sino de toda la información que se genera a lo largo y ancho de la entidad. Para lograr este objetivo será necesario hacer un diseño eficiente de los canales para la información y la comunicación alrededor de ella, y tener definidos cuáles serán los indicadores 5 de calidad (si es oportuna, clara, directa, etc.) para evaluar la misma. Un fin importante

en el diseño de estos canales es eliminar la duplicidad de información que hoy se genera y que hace engorroso y burocrático el trabajo en algunas áreas.

Es indispensable para el logro de este objetivo tener bien definidos los ciclos de operaciones de la entidad (es decir, cuáles son las operaciones y en qué área comienzan y en cuál área terminan), y los procedimientos que se generan en cada ciclo; estos procedimientos quedarán establecidos en el “Manual de Procedimientos” de la organización que será elaborado o actualizado si ya se posee, y la responsabilidad que tiene el trabajador en hacer cumplir un procedimiento o parte de éste quedará explícito en el “diseño del puesto de trabajo” que él ocupa; por tanto, es necesario establecer cuáles son los indicadores con los que vamos a evaluar cómo se ha desempeñado cada área y cada trabajador. Con todo lo anterior se logra, en primer lugar, organizar el trabajo en la entidad a través de la definición de los ciclos y los procedimientos de trabajo que hay que cumplir en cada ciclo; y en segundo lugar, tener establecidos niveles claros de responsabilidad y autoridad así como el contenido de trabajo para cada puesto.

## **Referencias bibliográficas**

Armenta (2009). La importancia del control interno en Micro y pequeñas empresas del sector servicio en México. DF México.

Bartolo, G. (2005). Diseño de Controles Internos a los Sistemas De Información de la Universidad de la Guajira. [Trabajo de Grado].Maracaibo (Venezuela).

Belaunde, G. (2012). "Herramienta para reforzar el control interno, los sistemas de autoevaluación". Publicado El 29 de mayo de 2012. Perú. Disponible en <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/05/herramientas-para-reforzar>.

Bravo, M. (2002). Auditoría Integral. Editora Fecat. Lima- Perú.

Cepeda, G. (1997). "Auditoría y Control Interno". Primera Edición, Editorial McGraw-Hill- México.

Chacón, G. (2007). La contabilidad de costos, los sistemas de control de gestión y la rentabilidad empresarial.

Cineteca Nacional de México (1974: 8). El lenguaje del cine. Cine, Lenguaje y Comunicación Visual.

Claros, R., & León, O. (2012). Control interno como herramienta de gestión y evaluación. (1° ed.). Lima: Pacifico Editores S.A.C.

Cook, J. W. (1988). Tomo I "Auditoría". México: Interamericana.

Coopers & Lybrand (1997). Los nuevos conceptos del control interno Ediciones Díaz de Santos S.A. España.

Díaz, W. O. (21 de Noviembre de 2007). Biblioteca USAC. Recuperado el 21 de 11 de 2014, de Presentada a la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas de la: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3046.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf)

González, M. (2002). "El control interno". Edición Digital del 26 de Mayo. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/el-control-interno>.

Hemeryth Charpentier, F., & Sánchez Gutiérrez, J. M. (22 de Agosto de 2013). Biblioteca UPAO. Recuperado el 22 de Noviembre de 2014, de "implementación de un sistema de control interno operativo":[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/hemeryth\\_flavia\\_implementacion\\_sistema\\_control.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/hemeryth_flavia_implementacion_sistema_control.pdf)

Hernández, R. (2004). Metodología de la Investigación, Editorial .México: McGRAW - HILL Interamericana de México, S.A.

Janeth, Z. A. (3 de Diciembre de 2012). USAT. Recuperado el 21 de Noviembre de 2014, de Tesis USAT: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL\\_Zarpan\\_Alegria\\_DianaJaneth.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf)

Layme, E. (2014), Evaluación de los Componentes del Sistema de Control Interno y sus Efectos en la Gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto - Moquegua, Universidad de José Carlos Mariátegui – Perú

López, A (2002). Control Interno. Análisis de riesgos. Revista Auditoría y Control. No. 5. 2002. Ministerio de Auditoría y Control.

MANTILLA B., SAMUEL ALBERTO. Control interno: informe coso. Bogotá, Ecoe Ediciones, 2003, ISBN 958-648-346-0.

Mantilla, S. (1997). Control interno: informe COSO. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Mantilla, S. (2005). Control Interno: Informe coso. ECOE Ediciones. Bogotá.

Melgarejo, J. L. (21 de Noviembre de 2012). FACTORES DETERMINANTES EN LA GESTION DEL ALMACEN DE PRODUCTOS, CASO: TRAPICHE BUENA VENTURA 2012. Recuperado el 21 de Noviembre de 2014, de

Academia.edu:

[http://www.academia.edu/4801783/TESIS\\_FINAL\\_P%C3%81RRAGA](http://www.academia.edu/4801783/TESIS_FINAL_P%C3%81RRAGA)

Miranda J y Camerino O. (1996). La recreación y la animación deportiva. Salamanca: Amarú Ediciones.

Oballos, B. G. (21 de Julio de 2011). Tesis de Venezuela. Recuperado el 21 de Noviembre de 2014, de "Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto":<http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Betty%20G.%20Garrido/TESIS.pdf>

Ochoa.c. (2011). tesis "importancia de las actividades de control interno e inventarios". Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL\\_Zarpan\\_Alegria\\_DianaJaneth.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf)

Perdomo, A. (2004). Fundamentos de control interno. 9na. Ed. McGraw-Hill-México.

Pérez, P. (2007). Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica. Recuperado el 12 de diciembre de 2011, de la fuente:

[http://www.degerencia.com/articulo/los\\_cinco\\_componentes\\_del\\_control\\_interno](http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno)

Pineda, E. E. (2013). Biblioteca E- libro. Recuperado el 22 de Noviembre de 2014, de La optimización del sistema de control interno de inventarios en el departamento de almacén de las empresas del sector servicio comercial del Perú, 2013: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027797>

Poch, R. (2000). Manual de Control Interno Barcelona, Editorial Gestión.

Pungitore, J.(2006). Sistemas administrativos y control interno. Buenos Aires: Osmar Daniel Buyatti Librería Editorial.

Ramírez (2016). Caracterización del control interno de inventario de las empresas del sector servicios comerciales de Ferretería del Perú: Caso MALPISA E.I.R.L. Trujillo, 2016. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo – Perú.

Rodríguez, S. (2014). "El Control interno". México. El Economista, comunidad. El Empresario. Disponible en: <http://elempresario.mx/colegio-contadores-publicos - México/control-interno>

Serrana, A. G. (26 de Noviembre de 2014). BIBLIOTECA VIRTUAL de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. Recuperado el 26 de Noviembre de 2014, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Caracteristicas%20generales%20del%20Control%20Interno.htm>

Torres, J. M. (2014). Control interno. Sullana: ULADECH

Vargas & Ramírez (2014) “El Sistema de Control Interno y la Gestión Comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L.”. Universidad Privada Antenor Orrego - Trujillo.

Yarasca, P. (2006). Auditoria, fundamentos con un enfoque moderno. Lima-Perú

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### CUESTIONARIO CONTROL INTERNO

Código:

Fecha: .....

#### INSTRUCCION

Estimado Trabajador, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a determinar y describir la caracterización del control interno de Comercial Hou sociedad de responsabilidad limitada –Sullana, para lo cual necesitamos de tu colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibes en la realidad. Para lo cual marcarás en uno de los recuadros teniendo en cuenta que:

**1=Nunca 2=A veces 3= Siempre**

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Nunca	A veces	Siempre
	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>			
01	¿El personal hace uso de valores éticos para dar a conocer problemas suscitados dentro de la empresa?			
02	¿Se supervisa el desarrollo de las actividades cotidianas de la empresa?			
03	¿Los trabajadores demuestran capacidad para resolver problemas en las funciones que se les asigna?			
04	¿Se capacita al personal para enfrentar situaciones inesperadas?			

	con los usuarios del servicio que brinda la empresa?			
05	¿Asignan niveles de autoridad y responsabilidad a los trabajadores para facilitar el control interno eficaz de sala de Juegos?			
06	¿Se incentiva a los trabajadores por el buen desempeño demostrado en sus funciones?			
	<b>EVALUACION DEL RIESGO</b>			
07	¿Se supervisa el nivel de riesgo de las maquinas en sala de juegos con el fin de evitar posibles accidentes?			
08	¿Se identifican las zonas de riesgo de sala de juegos?			
09	¿En la empresa se toman acciones para abordar los riesgos de la información y operatividad de sala de juegos?			
	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
10	¿Se registra adecuadamente el registro de los trabajadores a sala de juegos?			
11	¿Se registra información de los ingresos y egresos de manera oportuna en sala de juegos?			
12	¿Se hace uso de la tecnología para reportar información de la empresa?			
	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
13	¿Se comunica oportunamente las deficiencias encontradas en la empresa?			
14	¿En la empresa se respeta el derecho a la libertad de expresión?			
	<b>MONITOREO</b>			
15	¿En la empresa los directivos permiten que la gerencia local tome decisiones a partir del control interno de sala de Juegos?			
16	¿Se identifican y comunican las deficiencias del control interno de Juegos a las partes responsables de tomar medidas correctivas?			

### ESCALA DEL CONTROL INTERNO

componentes	Malo	Regular	Bueno
Ambiente de control	6 - 11	12 - 15	16 - 18
Evaluación de riesgos	3 - 5	6 - 7	8 - 9
Actividad de control	3 - 5	6 - 7	8 - 9
Información y comunicación	2 - 3	4 - 5	6 - 6
monitoreo	2 - 3	4 - 5	6 - 6
total	16 - 28	29 - 38	39 - 48

## Anexo 02

### Consolidado De Datos

1= Nunca

2= A veces

3= Siempre

N°	P01	P02	P03	P04	P05	P06	Ambiente De Control	P07	P08	P09	Evaluación De Riesgo	P10	P11	P12	Actividades De Control	P13	P14	Información Y Comunicación	P15	P16	Monitoreo	Total Control Interno
01	2	1	1	1	2	1	8	2	2	1	5	1	2	2	5	3	2	5	3	3	6	29
02	3	1	1	3	2	3	13	1	1	2	4	2	2	3	7	1	1	2	1	1	2	28
03	2	3	3	2	2	2	14	3	2	2	7	2	2	2	6	2	3	5	2	3	5	37
04	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	7	3	3	3	9	2	2	4	3	2	5	43
05	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	7	1	1	1	3	3	3	6	1	1	2	28

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 03

#### Entrevista

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
01	¿Cuáles son las áreas de Comercial Ho S.R.L.?	Administración, caja, sala de juegos.
02	¿Cuenta la empresa con un sistema electrónico para el control de sus ventas?	Sí, el sistema que utilizamos en el área de ventas es el Linktek Part, el cual es utilizado para emitir y anular tickets, ingresar premios y stock en recargas. Asimismo de este sistema tenemos reportes semanales y mensuales que son derivados a la sede principal en Lima.
03	¿Se presentan deficiencias en el manejo de algún sistema electrónico implementado por la empresa para el control de las ventas?	Sí; por lo general respecto a la activación de tarjetas de juego, sin embargo se llama a la sede principal en Lima y se solucionan los inconvenientes.
04	¿Se tiene un control de asistencia del personal de la empresa?	Sí; se lleva un registro de forma manual donde todos los trabajadores firman su ingreso.
05	¿Cuántas personas trabajan en Comercial Hou S.R.L.?	Son cinco las personas que trabajan.
06	¿Los trabajadores realizan funciones específicas en una determinada área?	No están bien definidas las funciones del personal salvo las del administrador y la supervisora que a su vez cumple funciones de cajera; el resto cumple funciones de acuerdo a la necesidad del negocio.
07	¿La empresa cuenta con fondo de caja chica para solventar gastos menores? ¿Cuáles gastos?	Sí. Los fondos de caja chica son utilizados para movilidades locales, envío de documentos a Lima, compra de materiales de oficina y de limpieza, y para devolución de créditos. En ocasiones no alcanza el dinero de caja chica y debo de prestar pero luego es desembolsado.
08	¿Cada cuánto tiempo se realiza mantenimiento a las máquinas de juego?	En realidad no se acostumbra a darles mantenimiento salvo cuando presentan alguna falla en su funcionamiento; y esto porque la gerencia en Lima no da permiso a que cualquier técnico se haga cargo de estos equipos, solo aceptan a los técnicos de Lima.
09	¿Cuál es el destino del dinero recaudado	El dinero recaudado por las ventas

	de las ventas diarias de la empresa?	del día es llevado a la bóveda del cine y depositado semanalmente en una cuenta de la empresa.
10	¿Cuál es el promedio de ventas diarias mínimas y máximas de la empresa?	Tenemos en el día ventas mínimas de S/. 400.00 Soles y máximas de hasta S/. 1300.00 Soles
11	¿El local donde funciona la empresa es propio o alquilado?	Este espacio de Sullana es alquilado por la empresa Cine Star Sullana. Son dos los ambientes que nos alquila: parte del primer piso y todo el segundo piso.
12	¿Cumple el local con las medidas de seguridad y se tienen señalizaciones visibles?	Sí cumple con medidas de seguridad como la señalización, manguera y extintores en caso de incendios, y botiquín para los primeros auxilios.
13	¿Cuál es el manejo contable de la empresa?	El contador general de la empresa se encuentra en la ciudad de Lima en la sede principal; acá en la sucursal de Sullana soy yo la que ordena los documentos para remitirlos mensualmente a la capital
14	¿Se presentan situaciones de conflicto entre compañeros de trabajo?	Como en todo grupo existen ciertas diferencias sin embargo son resueltas a la brevedad posible, lo que no perjudica al desarrollo de las actividades propias de la empresa.
15	¿Comercial Hou S.R.L. da beneficios a sus clientes? ¿Cuáles son estos beneficios?	Entregamos canjes con premios como: muñecas, carritos, peluches por las recargas realizadas de S/. 20.00, S/. 30.00 y S/. 40.00 soles.
16	¿Actualmente hay máquinas de juegos inoperativas, y esto afecta en los ingresos de la empresa?	Sí, por ahora tenemos cinco (05) máquinas inoperativas, y por supuesto que afectan a los ingresos, pues cada una de ellas produce ingresos mínimos de S/. 20.00 Soles diarios.
17	¿Las situaciones de insatisfacción de los clientes son atendidas a la brevedad posible?	Los problemas son atendidos de inmediato, sin embargo cuando se trata de manipular el sistema con el fin de devoluciones se tiene que coordinar vía telefónica con la sede principal en Lima y esto demora un poco, lo que causa siempre el malestar de los clientes.
18	¿Se tiene al personal registrado en planilla de la empresa y se les otorga de los beneficios de acuerdo a ley?	Todos los trabajadores desde su primer día de labores son ingresados a planilla y sujetos de recibir los beneficios correspondientes como

		vacaciones, gratificaciones, CTS, entre otros. El ingreso de nuevo personal es aprobado por gerencia desde la sede principal en Lima.
19	¿Cuál es el horario de atención de Comercial Hou Sociedad de Responsabilidad limitada?	El horario de atención es de 2pm hasta las 10.30pm con una hora, del que el personal descansa una hora por lo general en las primeras horas, pues, a partir de las 5:30pm hay mayor afluencia de público.
20	¿Consideras que hay aspectos que se deben mejorar dentro de la empresa?	Sí. Tengo claro que se tiene que mejorar el tema de las máquinas operativas deben de permitir su arreglo a técnicos de la localidad para evitar demoras. Y por otro lado, las promociones a los clientes deben de incrementarlas porque las que nos envían de Lima se agotan muy rápido y trae como consecuencia la insatisfacción de los clientes.
21	¿Cuenta la empresa con un manual de organización y funciones?	No cuenta con un manual de organización y funciones y si lo hay no se tiene conocimiento de este.

## ANEXO N° 04

### Sistema Linktek Part

#### Imagen N° 01: Ingreso al Sistema



#### Imagen N° 02: Ingreso al Sistema (02)

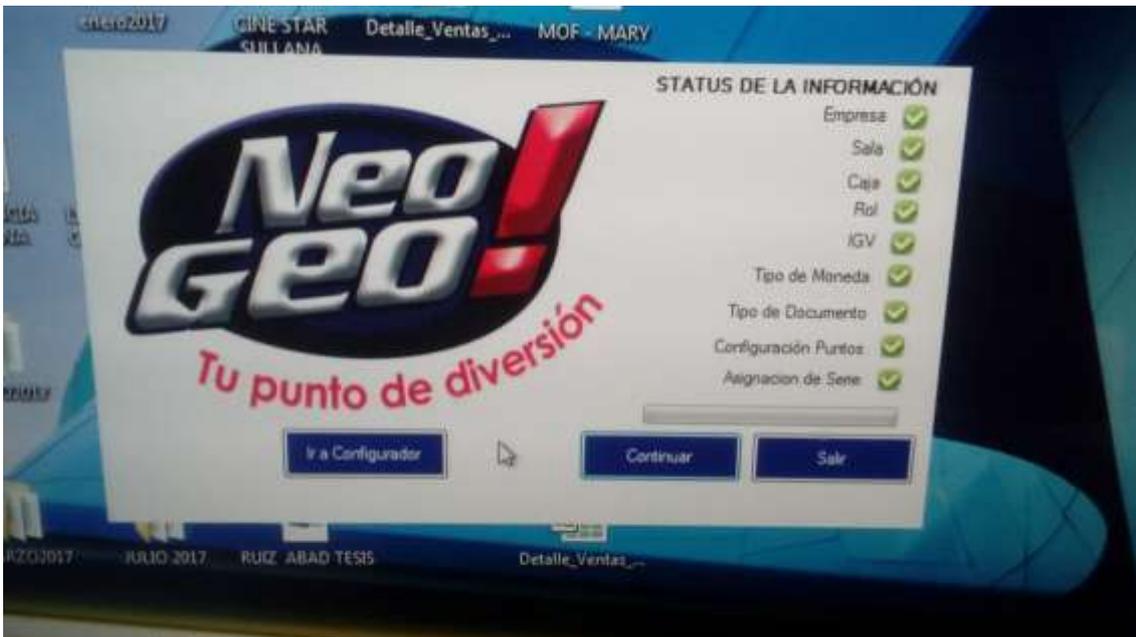


Imagen N° 03: Ingreso de clave

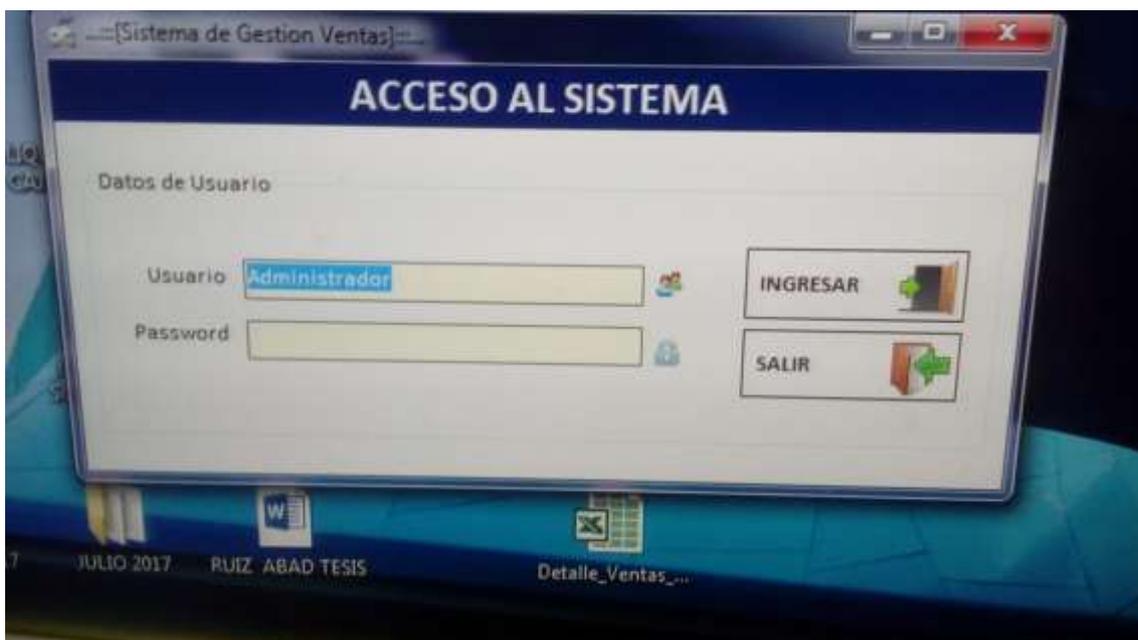


Imagen N° 04: Apertura de caja

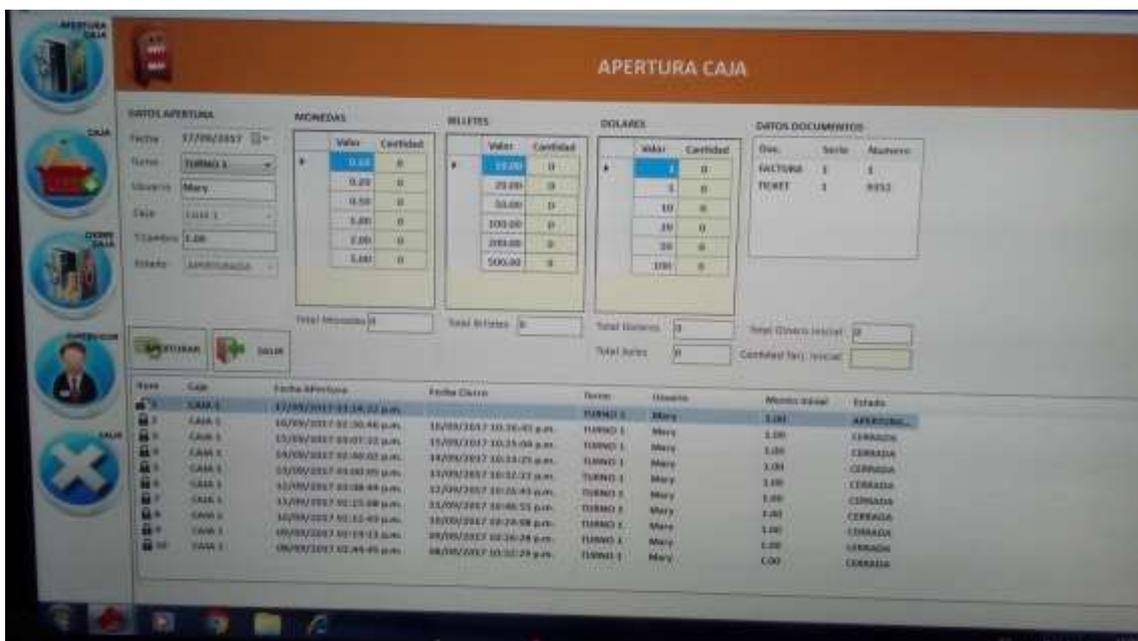


Imagen N° 05: Venta de ticket

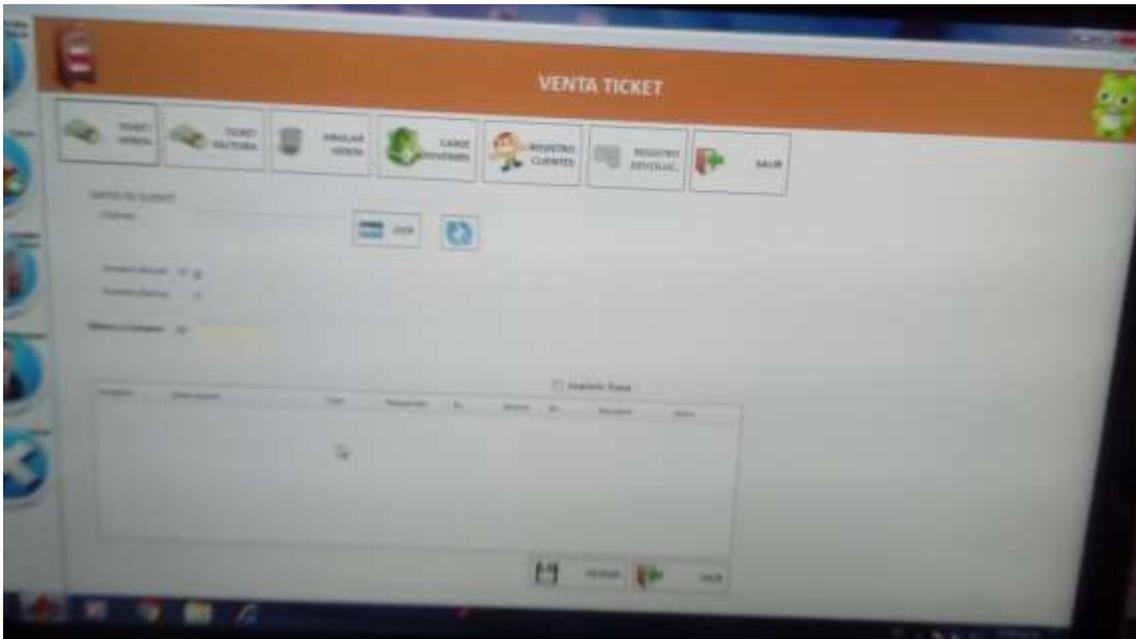


Imagen N° 06: Cierre de caja

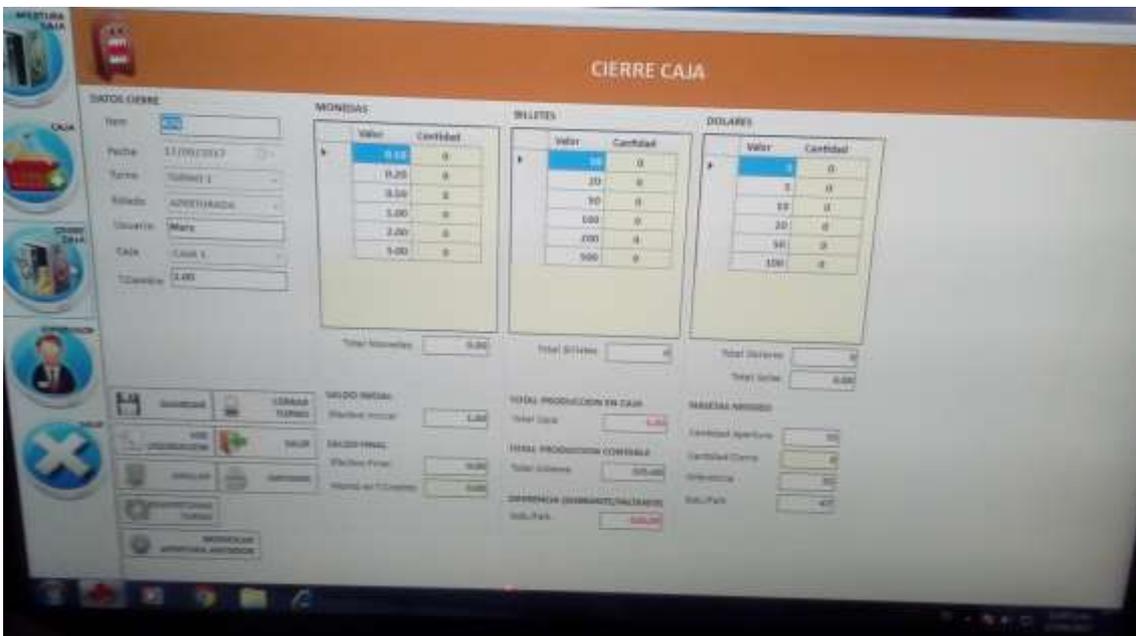


Imagen N° 07: Liquidación general

