



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**Influencia del Control Interno en el Área de Facturación, para  
Mejorar la Gestión de Alquiler y Venta de Máquinas Tragamonedas de la  
Empresa MTMCP SAC periodo 2019**

**TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de Contadora Pública**

**AUTORA**

**Carrasco Castillo, Maria De Los Milagros  
(ORCID: 0000-0003-3080-0220)**

**ASESOR/A**

**Haro Lizano, Teresa Consuelo  
(ORCID: 0000-0003-3412-1428)**

**Lima, Perú  
(2023)**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

Carrasco Castillo, Maria De Los Milagros

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 40332485

### **Datos de asesor**

Haro Lizano, Teresa Consuelo

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 08541406

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Huaccha Estrada, Nicanor Aurelio, DNI 10491374, ORCID 0000-0002-4567-0847

**JURADO 2:** Cabrejos Choy, José Walter, DNI 10274328, ORCID 0000-0002-0778-2215

**JURADO 3:** Chipana Tagle, Dennis Daniel, DNI 21527619, ORCID 0000-0002-1858-146X

**JURADO 4:** Malpartida Olivera, Sylvia Judith. DNI 09334963, ORCID 0000-0003-4296-9330

### **Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE: 5.02.00**

**Código del programa: 411156**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Maria de los Milagros Carrasco Castillo, con código de estudiante N° 200503093 con DNI N°40332485, con domicilio en Jr. México 475, Urbanización Los Laureles distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima, en mi condición de bachiller de contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulada: Influencia del Control Interno en el Área de Facturación, para Mejorar la Gestión de Alquiler y Venta de Máquinas Tragamonedas de la Empresa MTMCP SAC periodo 2019 es de mi única autoría, bajo el asesoramiento de la docente Teresa Consuelo Haro Lizano y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; la cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y tiene el 25% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 18 de diciembre de 2023



---

Maria de los Milagros Carrasco Castillo

DNI 40332485

---

<sup>1</sup> Se debe colocar la opción que corresponda, realizar lo mismo en todo el texto del documento.

## Índice de Similitud

Influencia del Control Interno en el Área de Facturación, para  
Mejorar la Gestión de Alquiler y Venta de Máquinas  
Tragamonedas de la Empresa MTMCP SAC periodo 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>25%</b>	<b>27%</b>	<b>4%</b>	<b>10%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	hdl.handle.net Fuente de Internet	<b>16%</b>
<b>2</b>	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>3</b>	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

**8** repositorio.unsaac.edu.pe



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES

DR. JAVIER DEMETRIO RAMOS DE ROSAS ALVAREZ DEL VILLAR  
Jefe (e) Unidad Grados y Títulos - FACEE



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARREDA RAZURI  
Director Académico del Programa de Ingeniería de Sistemas e Informática  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

	Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas      Apagado

Excluir bibliografía      Apagado

Excluir coincidencias      < 1%



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES

DR. JAVIER DEMETRIO RAMOS DE LOSAS ALVAREZ DEL VILLAR  
Jefe (e) Unidad Grados y Títulos - FACEE



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARREDA RAZURI  
Docente responsable del curso de Seminario de Grado y Tesis  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis hijos que son mi razón de vida, y los que me motivan a querer ser mejor persona y a empezar de nuevo a pesar de las dificultades

### **Agradecimiento**

Mi agradecimiento va en especial para mi asesora Dra. CPC Teresa Consuelo Haro Lizano, quién con su dedicación y conocimientos ha sabido guiar mi camino para llegar a cumplir el objetivo que me he trazado. También agradezco a mis padres, familiares y amigos que me alentaron a seguir adelante, no rendirme, ni desistir en el cumplimiento de esta meta.

## **Introducción**

En la actualidad el control interno ha cobrado protagonismo a nivel mundial, debido a que las empresas son más conscientes de la importancia que tiene en el camino que las conducirá a cumplir con los objetivos empresariales. Los sistemas de control son claves para que los procesos en las empresas sean ejecutados de manera diligente y se vea garantizada la correcta administración de recursos, el incremento de los ingresos y la mejora en la rentabilidad de la organización.

La presente tesis está dirigida a identificar la influencia que puede ejercer el control interno en el área de facturación para la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, para tal fin se cuenta con el principal marco de referencia de control interno; el Sistema COSO; además de los innovadores modelos de gestión y control que existen en la actualidad.

Todas las áreas de la empresa juegan un rol específico e importante en las organizaciones; en la presente tesis el enfoque es en el área de facturación, área que, con la correcta aplicación del sistema de control, tendrá sobresalientes procesos de facturación viéndose beneficiadas varias facetas de gestión en la organización, entre ellos la mejora de la gestión de alquiler y máquinas tragamonedas que es la actividad principal que desarrolla la empresa materia de este estudio.

La empresa debe poner especial énfasis en el proceso de facturación, debido a que los errores que no sean detectados a tiempo por falta de control y supervisión y que sigan repitiéndose con frecuencia afectarán los ingresos de la organización.

La investigación está compuesta por 6 capítulos:

**Capítulo I** Se describe concisamente la realidad problemática, se desarrolla la formulación del problema, los objetivos y justificación e importancia de la investigación, además de los alcances y las limitaciones.

**Capítulo II** Se desarrolla el marco teórico-conceptual conformado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas-científicas y la definición de términos básicos.

**Capítulo III** Se describe la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación, las variables o unidad de análisis y la matriz lógica de consistencia.

**Capítulo IV** Se desarrolla el trabajo de campo de la presente investigación; se expone el tipo de método de investigación utilizado, el diseño empleado, se determina la población y muestra, las técnicas para procesar y analizar datos, y los procedimientos para llevar a cabo el estudio.

**Capítulo V** Se muestran los resultados que generó la recolección de datos, además del análisis y discusión de resultados.

**Capítulo VI** Se detallan las conclusiones, recomendaciones y para finalizar se encuentran las referencias y el apéndice en donde aprecia el caso práctico, misión, visión, organigrama de la organización y flujograma del proceso de facturación de alquiler y venta de máquinas tragamonedas.

## Índice

Metadatos Complementarios .....	i
Introducción.....	viii
Resumen .....	xxiii
Abstract.....	xxiv
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO</b> .....	<b>1</b>
1. Formulación del problema .....	1
1.1 Problema general.....	2
1.2 Problemas específicos.....	2
2. Objetivos general y específicos .....	3
2.1 Objetivo General.....	3
2.2 Objetivos Específicos.....	3
3. Justificación e importancia del estudio .....	3
4. Alcance y limitaciones .....	4
4.1 Alcance.....	4
4.2 Limitaciones .....	4
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>5</b>
<b>MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</b> .....	<b>5</b>
1. Antecedentes de la investigación .....	5

1.1 Antecedentes internacionales .....	5
1.2 Antecedentes nacionales .....	9
2. Bases teórico – científicas.....	13
2.1 Control Interno.....	13
➤ Objetivos del Control Interno.....	14
➤ Importancia del Control Interno .....	15
➤ Componentes del Control Interno.....	18
➤ Modelo COSO.....	21
▪ COSO I.....	21
COSO II.....	22
▪ COSO III.....	23
➤ Reglamento de Comprobantes de Pago .....	25
2.2 Gestión Empresarial.....	26
▪ Los 4 Pilares de Gestión Empresarial.....	27
▪ Importancia la Gestión empresarial .....	28
▪ Indicadores de Gestión.....	29
▪ La Rentabilidad .....	30
▪ Rentabilidad económica .....	31
.....	32
▪ La Planificación Financiera .....	35
▪ La estrategia empresarial .....	36

3. Definición de términos básicos .....	37
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>40</b>
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	<b>40</b>
1. Hipótesis y/o supuestos básicos .....	40
1.1 Hipótesis General .....	40
1.2 Hipótesis específicas.....	40
2. Las variables de estudio y su operacionalización .....	41
2.1 Variable Independiente (X): Control Interno en el área de facturación. ....	41
2.2 Variable Dependiente (Y): Gestión de Alquiler y venta de máquinas tragamonedas .....	42
3. Matriz lógica de consistencia .....	44
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>45</b>
<b>MÉTODO</b> .....	<b>45</b>
1. Tipo y método de investigación .....	45
2. Diseño específico de investigación .....	45
3. Población y Muestra .....	46
3.1 Población .....	46
3.2. Muestra .....	46
4. Instrumentos de obtención de datos .....	46
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	47
6. Procedimiento de ejecución del estudio.....	47

<b>CAPITULO V</b> .....	48
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	48
1. Datos Cuantitativos .....	48
2. Análisis de resultados .....	92
3. Discusión de resultados .....	104
<b>CAPITULO VI</b> .....	106
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	106
1. Conclusiones .....	106
2. Recomendaciones .....	107
<b>REFERENCIAS</b> .....	109
<b>APÉNDICE</b> .....	115
A. Instrumento .....	116
B. Validaciones .....	120
C. Caso Práctico.....	132

### Lista de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Escala de Likert .....	48
<b>Tabla 2.</b> Análisis Pregunta N. °1 ¿Considera usted que el proceso de facturación está adecuado a la normativa del Reglamento de comprobantes de pago? .....	49
<b>Tabla 3.</b> Análisis Pregunta N.º 2 ¿Considera usted que la buena utilización de los comprobantes de facturación evitaría el riesgo de fraude documentario?.....	50
<b>Tabla 4.</b> Análisis Pregunta N.º 3 ¿Cree usted que el proceso de facturación es realizado de acuerdo a las directrices señaladas en el manual de procedimientos de la empresa?.....	51
<b>Tabla 5.</b> Análisis Pregunta N° 4 ¿Considera usted que el control interno que se realiza en la empresa se ajusta a los principios del Informe Coso? .....	52
<b>Tabla 6.</b> Análisis Pregunta N° 5 ¿Cree usted que la actitud idónea del directorio y personal es indispensable para que se cumpla con los componentes del coso?.....	53
<b>Tabla 7.</b> Análisis Pregunta N° 6 ¿Cree usted que todos los colaboradores de la empresa son conscientes de lo importante que es el control interno en la empresa? .....	54
<b>Tabla 8.</b> Análisis Pregunta N° 7 ¿Cree Usted que se deba efectuar seguimiento y control a las áreas operativas de la empresa? .....	55
<b>Tabla 9.</b> Análisis Pregunta N° 8 ¿Cree Usted que se deba efectuar seguimiento y control de las responsabilidades asignadas a cada colaborador?.....	56
<b>Tabla 10.</b> Análisis Pregunta N° 9 ¿Considera usted que las supervisiones de control colaboran al buen éxito de la empresa? .....	57
<b>Tabla 11.</b> Análisis Pregunta 10 ¿Cree usted que el seguimiento, supervisión, y control al área de facturación es importante? .....	58

<b>Tabla 12.</b> Análisis Pregunta N° 11 ¿Cree usted que las actividades de control y evaluación de riesgo actúan como alertas anticipadas para poder tomar acciones correctivas a tiempo? .....	59
<b>Tabla 13.</b> Análisis Pregunta N° 12 ¿Considera usted que las actividades de control y evaluación de riesgo que se aplican en la empresa son suficientes para minimizar posibles riesgos? .....	60
<b>Tabla 14.</b> Análisis Pregunta N° 13 ¿Cree usted que la comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de facturación contribuye a minimizar los riesgos?.....	61
<b>Tabla 15.</b> Análisis Pregunta N° 14 ¿Considera usted que la comunicación eficiente entre todas las áreas de la empresa que intervienen en el proceso de facturación minimiza errores u omisiones al momento de facturar? .....	62
<b>Tabla 16.</b> Análisis Pregunta N° 15 ¿Existe control permanente para evaluar la situación de los clientes antes del otorgamiento de los servicios de alquiler de máquinas tragamonedas? .....	63
<b>Tabla 17.</b> Análisis Pregunta N° 16 ¿Considera usted que las herramientas que usa la empresa para evaluar a los clientes son efectivas? .....	64
<b>Tabla 18.</b> Análisis Pregunta N° 17 ¿Considera usted que el aumento en la rentabilidad de la empresa es resultado de una buena gestión? .....	65
<b>Tabla 19.</b> Análisis Pregunta N° 18 ¿Cree usted que la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas podría mejorarse con la finalidad de obtener mayor rentabilidad en la empresa? .....	66
<b>Tabla 20.</b> Análisis Pregunta N° 19 ¿Considera usted que un adecuado plan financiero se ve reflejado de manera positiva en los resultados de la gestión de la empresa? .....	67

<b>Tabla 21.</b> Análisis Pregunta N° 20 ¿Considera usted que la planificación financiera de la empresa contribuye de manera eficiente al logro de los objetivos de la empresa? .....	68
<b>Tabla 22.</b> Análisis Pregunta N° 21 ¿Considera usted que las tomas de decisiones son esenciales para el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?.....	69
<b>Tabla 23.</b> Análisis Pregunta N° 22 ¿Considera usted que los resultados de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas influyen en las decisiones tomadas por la gerencia de la empresa? .....	70
<b>Tabla 24.</b> Análisis Pregunta N° 23 ¿Considera usted que las estrategias deben ser informadas de manera clara y precisa a todos los colaboradores de la empresa? .....	71
<b>Tabla 25.</b> Análisis Pregunta N° 24 ¿Considera usted que una información efectiva respecto a las estrategias de la organización garantiza el alineamiento del personal con la estrategia corporativa? .....	73
<b>Tabla 26.</b> Análisis Pregunta N° 25 ¿Considera usted que las estrategias aplicadas en la empresa contribuyen a una buena gestión y mayor rentabilidad a la empresa? .....	74
<b>Tabla 27.</b> Análisis Pregunta N° 26 ¿Considera usted que sin estrategias debidamente planificadas se perjudicará el cumplimiento de las metas planteadas por la organización?75	
<b>Tabla 28.</b> Análisis Pregunta N° 27 ¿Considera usted que una estrategia correctamente establecida garantiza el logro de los objetivos de la empresa?.....	76
<b>Tabla 29.</b> Análisis Pregunta N° 28 ¿Cree usted que las estrategias establecidas por la empresa para el logro de objetivos son coherentes con la cultura organizacional de la empresa? .....	77
<b>Tabla 30.</b> Análisis Pregunta N° 29 ¿Considera usted que los Estados Financieros son importantes para conocer la posición financiera y económica, para optimizar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas? .....	78

<b>Tabla 31.</b> Análisis Pregunta N° 30 ¿Considera usted que los estados financieros son herramientas importantes para la buena toma de decisiones en cuanto a la Misión y Visión de la empresa? .....	79
<b>Tabla 32.</b> Análisis Pregunta N° 31 ¿Cree que el Estado de Resultados contribuye a mejorar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas? .....	80
<b>Tabla 33.</b> Análisis Pregunta N° 32 ¿Considera usted que el Flujo de Caja es una herramienta importante donde se puede identificar la cobranza a los clientes? .....	81
<b>Tabla 34.</b> Análisis Dimensión: 1. Marco Legal .....	82
<b>Tabla 35.</b> Análisis Dimensión: 2. Procedimientos de Control Interno .....	84
<b>Tabla 36.</b> Análisis Dimensión: 3. Actividades de Control y evaluación de Riesgo .....	85
<b>Tabla 37.</b> Análisis Dimensión: 4 Resultados de Gestión.....	86
<b>Tabla 38.</b> Análisis Dimensión: 5 Estrategia Empresarial .....	87
<b>Tabla 39.</b> Análisis Dimensión: 6. Estados Financieros .....	88
<b>Tabla 40.</b> Análisis Variable Independiente: Control interno en el área de facturación .....	90
<b>Tabla 41.</b> Análisis Variable: Gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas.....	91
<b>Tabla 42.</b> Variable: Control interno en el área de facturación*Variable: Gestión de alquiler y ventas de máquinas tragamonedas.....	92
<b>Tabla 43.</b> Prueba de Chi Cuadrado Hipótesis General .....	94
<b>Tabla 44.</b> Variable: Gestión de alquiler y ventas de máquinas tragamonedas .....	96
<b>Tabla 45.</b> Prueba de Chi Cuadrado Hipótesis Específica 1 .....	97
<b>Tabla 46.</b> Dimensión 3. Actividades de Control y evaluación de Riesgo * Variable: Gestión de alquiler y ventas de máquinas tragamonedas.....	99
<b>Tabla 47.</b> Prueba de Chi Cuadrado Hipótesis Específica 2 .....	100

<b>Tabla 48.</b> Dimensión: 5 Estrategia Empresarial * Variable: Gestión de alquiler y ventas de máquinas tragamonedas.....	102
<b>Tabla 49.</b> Prueba de Chi Cuadrado Hipótesis Específica 3 .....	103

## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b> Fases del objetivo del control interno .....	15
<b>Figura 2.</b> Comparativo entre COSO I y COSO II ERM.....	23
<b>Figura 3.</b> Comparativo entre COSO I y COSO III .....	25
<b>Figura 4.</b> Pregunta 1 ¿Considera usted que el proceso de facturación está adecuado a la normativa del Reglamento de comprobantes de pago? .....	49
<b>Figura 5.</b> Pregunta N.º 2 ¿Considera usted que la buena utilización de los comprobantes de facturación evitaría el riesgo de fraude documentario?.....	50
<b>Figura 6.</b> Pregunta N.º 3 ¿Cree usted que el proceso de facturación es realizado de acuerdo a las directrices señaladas en el manual de procedimientos de la empresa? .....	51
<b>Figura 7.</b> Pregunta N.º 4 ¿Considera usted que el control interno que se realiza en la empresa se ajusta a los principios del Informe Coso? .....	52
<b>Figura 8.</b> Pregunta N.º 5 ¿Cree usted que la actitud idónea del directorio y personal es indispensable para que se cumpla con los componentes del coso? .....	53
<b>Figura 9.</b> Pregunta N.º 6 ¿Cree usted que todos los colaboradores de la empresa son conscientes de lo importante que es el control interno en la empresa? .....	54
<b>Figura 10.</b> Pregunta N.º 7 ¿Cree Usted que se deba efectuar seguimiento y control a las áreas operativas de la empresa?.....	55
<b>Figura 11.</b> Pregunta N.º 8 ¿Cree Usted que se deba efectuar seguimiento y control de las responsabilidades asignadas a cada colaborador? .....	56
<b>Figura 12.</b> Pregunta N.º 9 ¿Considera usted que las supervisiones de control colaboran al buen éxito de la empresa?.....	57

<b>Figura 13.</b> Pregunta 10 ¿Cree usted que el seguimiento, supervisión, y control al área de facturación es importante?.....	58
<b>Figura 14.</b> Pregunta N° 11 ¿Cree usted que las actividades de control y evaluación de riesgo actúan como alertas anticipadas para poder tomar acciones correctivas a tiempo? .....	59
<b>Figura 15.</b> Pregunta N° 12 ¿Considera usted que las actividades de control y evaluación de riesgo que se aplican en la empresa son suficientes para minimizar posibles riesgos .....	60
<b>Figura 16.</b> Pregunta N° 13 ¿Cree usted que la comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de facturación contribuye a minimizar los riesgos? .....	61
<b>Figura 17.</b> Pregunta N° 14 ¿Considera usted que la comunicación eficiente entre todas las áreas de la empresa que intervienen en el proceso de facturación minimiza errores u omisiones al momento de facturar? .....	62
<b>Figura 18.</b> Pregunta N° 15 ¿Existe control permanente para evaluar la situación de los clientes antes del otorgamiento de los servicios de alquiler de máquinas tragamonedas?..	63
<b>Figura 19.</b> Pregunta N° 16 ¿Considera usted que las herramientas que usa la empresa para evaluar a los clientes son efectivas? .....	64
<b>Figura 20.</b> Pregunta N° 17 ¿Considera usted que el aumento en la rentabilidad de la empresa es resultado de una buena gestión?.....	65
<b>Figura 21.</b> Pregunta N° 18 ¿Cree usted que la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas podría mejorarse con la finalidad de obtener mayor rentabilidad en la empresa.....	66
<b>Figura 22.</b> Pregunta N° 19 ¿Considera usted que un adecuado plan financiero se ve reflejado de manera positiva en los resultados de la gestión de la empresa? .....	68

<b>Figura 23.</b> Pregunta N° 20 ¿Considera usted que la planificación financiera de la empresa contribuye de manera eficiente al logro de los objetivos de la empresa?.....	69
<b>Figura 24.</b> Pregunta N° 21 ¿Considera usted que las tomas de decisiones son esenciales para el cumplimiento de la misión y visión de la empresa? .....	70
<b>Figura 25.</b> Pregunta N° 22 ¿Considera usted que los resultados de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas influyen en las decisiones tomadas por la gerencia de la empresa? .....	71
<b>Figura 26.</b> Pregunta N° 23 ¿Considera usted que las estrategias deben ser informadas de manera clara y precisa a todos los colaboradores de la empresa? .....	72
<b>Figura 27.</b> Pregunta N° 24 ¿Considera usted que una información efectiva respecto a las estrategias de la organización garantiza el alineamiento del personal con la estrategia corporativa? .....	73
<b>Figura 28.</b> Pregunta N° 25 ¿Considera usted que las estrategias aplicadas en la empresa contribuyen a una buena gestión y mayor rentabilidad a la empresa .....	74
<b>Figura 29.</b> Análisis Pregunta N° 26 ¿Considera usted que sin estrategias debidamente planificadas se perjudicará el cumplimiento de las metas planteadas por la organización?75	
<b>Figura 30.</b> Pregunta N° 27 ¿Considera usted que una estrategia correctamente establecida garantiza el logro de los objetivos de la empresa? .....	76
<b>Figura 31.</b> Pregunta N° 28 ¿Cree usted que las estrategias establecidas por la empresa para el logro de objetivos son coherentes con la cultura organizacional de la empresa?.....	77
<b>Figura 32.</b> Pregunta N° 29 ¿Considera usted que los Estados Financieros son importantes para conocer la posición financiera y económica, para optimizar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas? .....	78

<b>Figura 33.</b> Pregunta N° 30 ¿Considera usted que los estados financieros son herramientas importantes para la buena toma de decisiones en cuanto a la Misión y Visión de la empresa.....	79
<b>Figura 34.</b> Pregunta N° 31 ¿Cree que el Estado de Resultados contribuye a mejorar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas?.....	81
<b>Figura 35.</b> Pregunta N° 32 ¿Considera usted que el Flujo de Caja es una herramienta importante donde se puede identificar la cobranza a los clientes? .....	82
<b>Figura 36.</b> Dimensión: 1. Marco Legal .....	83
<b>Figura 37.</b> Dimensión: 2. Procedimientos de Control Interno .....	84
<b>Figura 38.</b> Dimensión: 3. Actividades de Control y evaluación de Riesgo.....	85
<b>Figura 39.</b> Dimensión: 4 Resultados de Gestión .....	86
<b>Figura 40.</b> Dimensión: 5 Estrategia Empresarial.....	88
<b>Figura 41.</b> Dimensión: 6. Estados Financieros.....	89
<b>Figura 42.</b> Variable Independiente: Control interno en el área de facturación .....	90
<b>Figura 43.</b> Variable: Gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas .....	91
<b>Figura 44.</b> Prueba de Hipótesis General.....	95
<b>Figura 45.</b> Prueba de Hipótesis Específica 1 .....	98
<b>Figura 46.</b> Prueba de Hipótesis Específica 2 .....	101
<b>Figura 47.</b> Prueba de Hipótesis Especifica 3 .....	104

## Resumen

El propósito de la presente tesis es el de evaluar la influencia del control interno en el área de facturación de una empresa dedicada al rubro de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, con la finalidad de mejorar la gestión de alquiler y venta que es la razón de ser de la misma. Debido a la innovación continua en el sector entretenimiento el mercado se ha convertido en un ambiente muy competitivo entre las empresas que se dedican a esta actividad; por lo que no bastará solamente con hacer un buen trabajo comercial y tener una buena dirección para operar la empresa de manera efectiva, sino que es esencial tener suficientes controles internos para que se garantice a la empresa el logro de sus objetivos. Se trabajó un cuestionario de 32 preguntas dirigidas a 20 encuestados conformados por colaboradores con conocimiento de las labores propias del área de facturación de una organización dedicada al alquiler y venta de máquinas tragamonedas (casinos y tragamonedas). Para obtener los resultados de la muestra se utilizó el instrumento de medición de datos denominado cuestionario, se empleó la escala de Likert para la evaluación del grado de conformidad del colaborador encuestado, mediante las tablas de frecuencia y elaboración de datos del software (Statistical Package for the Social Sciences) conocido como SPSS.

**Palabras Claves:** Control Interno, facturación y Gestión.

### **Abstract**

The purpose of this thesis is to evaluate the influence of internal control in the billing area of a company dedicated to the rental and sale of slot machines, in order to improve rental and sale management, which is its main activity. Due to continuous innovation in the entertainment sector, the market has become a very competitive environment among the companies that are dedicated to this activity; that is why it will not be enough just to do a good commercial job and have a good direction to operate the company effectively, but it is essential to have enough internal controls to ensure that the company achieves its goals. A questionnaire of 32 questions addressed to 20 respondents made up of collaborators with knowledge of the tasks of the billing area of an organization dedicated to the rental and sale of slot machines (casinos and slot machines) was worked on. To obtain the results of the sample, the data measurement instrument called questionnaire was used, the Likert scale was used to evaluate the degree of conformity of the surveyed collaborator, using the frequency tables and data elaboration of the software (Statistical Package for the Social Sciences) known as SPSS.

**Key words:** Internal control, invoicing and management.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1. Formulación del problema

En este mundo globalizado, el control interno se ha convertido en una herramienta fundamental que conduce hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales, el control interno considera el entorno y la eficiencia de sus procesos para mantener un método de dirección y control que busca el desempeño ideal de la empresa. Los componentes del control interno forman un sistema integrado y dinámico que velan por el correcto funcionamiento de la operatividad y la gestión de la empresa. Así, tiene como objetivo mejorar la calidad y el nivel de productividad en la gestión general y evitar las pérdidas sea por fraude o negligencia, y desviaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

La adecuada comunicación e información, es la que procura la identificación y recopilación de información para impartirla pertinentemente y de manera transversal a cada colaborador para el cumplimiento de sus responsabilidades. Los sistemas de información producidos bajo este criterio permiten dirigir la empresa de forma adecuada gracias a datos generados internamente e información relevante para la correcta toma de decisiones en la gestión empresarial. En este sentido, el mensaje debe ser claro y comprendido por los colaboradores, para que perciban la relación de sus labores con las de los demás.

En el caso de la empresa MTMCP SAC se observa la siguiente realidad problemática:

- Facturación por un número menor de máquinas tragamonedas al que realmente están en alquiler.

- Duplicidad en los números de series de máquinas facturadas, es decir se facturan a diferentes empresas máquinas tragamonedas con el mismo número de serie.
- La entrega de información para proceder con la facturación es deficiente; se presentan errores al comunicar al área las fechas de instalación y los precios de alquiler pactados con el cliente.
- No se realizan evaluaciones periódicas para comprobar el adecuado funcionamiento del proceso de facturación.

Debido a las mencionadas deficiencias es fundamental que las actividades de control sean idóneas y oportunas para lograr una operación eficiente y se logren los objetivos trazados por la empresa.

### **1.1 Problema general**

¿De qué manera el control interno en el área de facturación influye en la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019?

### **1.2 Problemas específicos**

- a. ¿En qué medida los procedimientos de control interno en el área de facturación contribuyen a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC periodo 2019?
- b. ¿Cómo influirá la aplicación de las actividades de control y evaluación de riesgo en el área de facturación; a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC periodo 2019?
- c. ¿De qué manera la estrategia empresarial para el área de facturación contribuirá a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC periodo 2019?

## **2. Objetivos general y específicos**

### **2.1 Objetivo General**

Determinar de qué manera el control interno en el área de facturación influye en la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC Periodo 2019.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- a. Determinar en qué medida los procedimientos de control interno en el área de facturación; contribuyen a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.
- b. Identificar cómo influirá la aplicación de actividades de control y evaluación de riesgo a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.
- c. Identificar de qué manera la estrategia empresarial para el área de facturación, contribuirá a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC periodo 2019.

## **3. Justificación e importancia del estudio**

La empresa MTMCP SAC tiene en alquiler aproximadamente 1850 máquinas tragamonedas en el territorio nacional, el proceso de facturación por el concepto de alquiler de estas se realiza de manera mensual; es fundamental para la empresa que el proceso de datos sea preciso; de tal manera que no existan errores u omisiones y es aquí en donde el control interno jugará un rol muy importante.

La finalidad de la presente investigación es la de analizar el sistema de control interno en el área de facturación, para mejorar la gestión del alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, el estudio ayudará a aplicar las medidas correctivas necesarias; de tal forma que los procesos de facturación sean eficientes y se eviten pérdidas a la empresa.

La importancia de esta tesis es que se demostrará que; al aplicarse de manera adecuada el control interno se permitirá mejorar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, lo cual se verá reflejado en la rentabilidad de la empresa, asimismo contribuirá en la toma de decisiones a la gerencia.

#### **4. Alcance y limitaciones**

##### **4.1 Alcance**

La presente tesis permitirá saber de qué manera el control interno en el área de facturación mejora la gestión de las empresas del rubro de alquiler y venta de máquinas tragamonedas.

##### **4.2 Limitaciones**

No se tuvo limitación alguna en la información empresarial para la elaboración de la presente tesis.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 1. Antecedentes de la investigación

Para entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la misma.

##### 1.1 Antecedentes internacionales

**Gómez (2013)** en su Tesis *Sistema de Control Interno Administrativo: Procesos de Facturación y Cartera en Enterprise International S. A.*, presentada para obtener el título profesional de Contador Público en el año 2013, Universidad de San Buenaventura Cali – Colombia.

Presenta como objetivos de la investigación diseñar el control interno administrativo en los procesos de facturación y cartera de la compañía Enterprise Internacional, identificar el impacto del diagnóstico de la matriz DOFA, formalizar los diagramas de procesos de la cadena de valor y documentar los diversos procesos del área de facturación y cartera en la empresa.

En cuanto a la situación problemática plantea que el área de facturación y cartera de la empresa no cuenta un Sistema de Control Interno Administrativo, carece de manuales de procedimientos y de funciones; el sistema de gestión documental y de información es inadecuado lo que genera que no se realicen los registros contables de manera oportuna.

Ocasionando a la empresa el pago de multas tributarias, mal uso de los recursos y por ende la disminución en las utilidades.

La metodología utilizada en el desarrollo de la investigación fue de carácter descriptiva no experimental.

En los resultados y conclusiones se encuentra que el uso del control interno permite anticiparse a escenarios que puedan afectar de manera negativa el cumplimiento de los objetivos, reduciéndose las pérdidas; además de garantizar que se cumpla con la normatividad exigida y la obtención de estados financieros con información certera.

**Moscoso y Echevarría (2015)** en su tesis *Implementación del Sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método MICIL en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil*, para optar por el título profesional de Contador Público Autorizado, presentada en el año 2015, Universidad de Guayaquil – Ecuador.

La investigación señala como objetivos de la investigación el diseño de un sistema de control, Sistema MICIL Control Interno, en el área de facturación y cobranza de la Empresa Estuardo Sánchez de la ciudad de Guayaquil, sistematizar los procesos de facturación, cobranzas y proporcionar al departamento administrativo un sistema que le permita ejecutar controles oportunos a nivel interno.

Respecto a la situación problemática, la empresa carece de un adecuado sistema de control interno, mantiene controles empíricos que no se ajustan a los requerimientos y tipo de procesos que se desarrollan en el área mencionada, pudiéndose ver afectada la rendición de cuentas, además de que, al no contar con la información financiera apropiada, los directivos de la empresa podrían tener problemas al momento de la toma de decisiones.

La metodología utilizada en el desarrollo de la investigación es de carácter descriptiva no experimental.

En los resultados y conclusiones se dice que, la capacidad de la Administración para cumplir con sus responsabilidades de información financiera depende mucho del diseño y la eficacia de los procesos de control interno sobre las actividades financieras, en el caso del área de facturación y cobranza sin esos controles, es difícil la presentación de informes correctos, especialmente si se realizan transacciones, operaciones y procesos de manera constante.

**Sáenz, et al. (2019)** en su tesis *Diseño del sistema de control interno para el área de facturación de la empresa Cordilleras S.A.S*, para optar por el título de Especialista en Revisoría Fiscal y Auditoría Integral en el año 2019, Universidad Cooperativa de Colombia – Ibagué – Colombia.

La investigación tiene como objetivos diseñar el sistema de control interno para el área de facturación en la empresa Cordillera S.A.S., identificar procesos, procedimientos; además de proponer un manual de funciones y procedimientos que integre las funciones actuales de la empresa.

En lo que respecta a la situación problemática señala que debido a que no existen procedimientos documentados de gestión, así como control y supervisión de las operaciones; se han evidenciado situaciones que afectan el normal desarrollo de las actividades, como el caso de usuarios que no pagan el total de la factura, usuarios a quienes les llegaba la factura con un recargo excesivo; perjudicándose a otras áreas como la administrativa y operativa por la falta de flujo de efectivo. Se utilizó la metodología cuantitativa de tipo descriptiva.

Como resultados y conclusiones se destaca la importancia del control interno como herramienta para el óptimo cumplimiento de procesos, los que asegurarán una adecuada ejecución de las operaciones propias de la empresa; fiabilidad de los reportes financieros, además de mejorar el flujo de información entre los profesionales que forman parte de la organización.

**Hidalgo (2013)** en su tesis *Implementación de un sistema de control interno en el área de facturación y cobranza en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología* presentada para obtener el título profesional de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría en el año 2013, *Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil – Ecuador*.

Tiene como objetivos identificar las deficiencias en el área de facturación y cobranzas, mediante el análisis de los procesos actuales para proponer una alternativa que controle de manera eficiente los ingresos; diagnosticar la situación actual del control de los mismos, así como determinar los elementos que forman el sistema de control interno del área en cuestión.

En lo que se refiere a la situación problemática, se dice que el instituto presenta problemas en el área de facturación y cobranzas originados por no contar con un sistema de control interno; no existen manuales de procedimientos y funciones, el personal que labora en la sede principal no cumple con el perfil profesional y tienen poca experiencia.

Se utilizó el método inductivo – deductivo. En los resultados y conclusiones el estudio pone énfasis en la importancia del control interno para poder gerenciar de manera eficaz y eficiente, haciendo uso de estrategias adecuadas. Resalta además la importancia de la supervisión y seguimiento de las actividades y el desenvolvimiento del personal a cargo de estas; lo que se verá reflejado en la mejora de su desempeño, y en la simplificación de los procesos.

**López (2017)** en su tesis *Propuesta De Mejoramiento Del Sistema De Control Interno En el Área De Facturación De La Empresa Megatecnología Colombiana S.A.S;* Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium, Cali - Colombia.

Tiene como objetivo general proponer un plan de mejoramiento en el sistema de control interno del área de facturación, mediante la identificación del proceso de facturación,

la descripción de políticas, métodos y procedimientos de facturación, así como del planteamiento de una propuesta de diversos elementos de control. Asimismo, identificar las fallas en el desarrollo de la facturación, para luego plantear una propuesta de control interno necesaria para mejorar los procesos del área de facturación.

La situación problemática plantea que, en la ejecución de procesos para poder cumplir con ese ciclo sistémico, se han detectado fallas que en ocasiones han generado un retraso en el pago de facturas, responsabilidades tributarias, entre otros. Como resultado final, se propuso un mejoramiento del sistema de control interno a partir del modelo COSO, el cual se irá implementando de manera gradual con evaluaciones periódicas en su primera fase de implementación, además de un conjunto de procedimientos necesarios para lograr mitigar los riesgos internos y externos que se puedan presentar.

## **1.2 Antecedentes nacionales**

**Trujillo (2019)** en su tesis *Influencia del Control Interno y la Rentabilidad en las Pequeñas y Medianas Empresas Comerciales en el año 2018*, presentada para obtener el título profesional de Contador Público en el año 2019, Universidad Ricardo Palma, Lima – Perú.

Tiene como objetivos determinar la relación del control interno de las compras con la rentabilidad en las Pymes en el año 2018, asimismo evaluar los procesos de información, comunicación, monitoreo, evaluación y actividades de control, para determinar cómo influyen en la rentabilidad de las Pymes.

En cuanto a la situación problemática plantea que en el sector de las Pymes existen diversas deficiencias por resolver y en muchos casos las empresas aún no son conscientes de ello. Continúan funcionando de la misma manera desde hace muchos años, ya sea en forma familiar o artesanal, sin aplicar adecuadas técnicas para poder administrar sus empresas y obtener los resultados esperados.

El tipo de investigación que se realizó es aplicada y mixta, empleando un diseño de investigación no experimental.

Las conclusiones y resultados más resaltantes se resumen en que la aplicación incorrecta del Control Interno llevará a las empresas a un escenario en el que no se cumplirá con los objetivos establecidos, afectando la rentabilidad de las organizaciones. Se puede decir que el Control Interno tiene incidencia directa en los resultados que la empresa conseguirá.

**Centeno y Zavaleta (2019)** en su tesis *Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO 2013 y su impacto en la Gestión Empresarial en las empresas del sector construcción de edificios, en el distrito de El Agustino, año 2018*, presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Contabilidad en el año 2019, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas en Lima – Perú.

Tiene como objetivos determinar si el sistema de control interno, además de los componentes ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de supervisión basados en el modelo COSO 2013 impactan en la gestión empresarial de las empresas del sector construcción de edificios, en el distrito El Agustino, año 2018.

En cuanto a la situación problemática plantea que el modelo COSO 2013 tiene varios años de vigencia; y a pesar de ello sólo el 3% de las entidades del Estado han implementado sistemas de control interno, esta cifra es una referencia que permite interpretar que se puede esperar un comportamiento semejante en el sector privado, es decir que la mayoría de las empresas privadas del país no tengan implementado un sistema de control interno.

En el desarrollo de la investigación se usó la metodología mixta; aplicándose el enfoque cuantitativo y cualitativo.

El estudio concluye que el adecuado uso del control interno ayudará a obtener información integral y exacta de los estados financieros de las empresas. Los controles

financieros son un mecanismo de constatación importante, la veracidad de la información que se refleje en los estados financieros asegura saber la situación real de la empresa.

**Torres (2017)** en su tesis *El Control Interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el mercado de Lima*, para obtener el grado académico de Bachiller en Ciencias Financieras y Contables en el año 2017, Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú.

Tiene por objetivo determinar los efectos del control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Mercado de Lima. Asimismo, determinar de qué manera la evaluación de los controles internos y la capacitación de los colaboradores para ejercer de manera correcta sus procesos internos; influyen en el logro de los objetivos de las empresas materia de investigación.

La situación problemática plantea que, en el caso de las empresas comercializadoras del sector, los controles internos representan un desafío debido a que en estas empresas hay alta incidencia de robos por parte de los colaboradores, falta de control de inventarios y registro inadecuado de las existencias. En la mayoría de los casos se debe a que tratándose de microempresarios; realizan diversas funciones que difícilmente pueden completar en su totalidad, dándole prioridad a las labores operativas y dejando de lado las de orden estratégico. El tipo de investigación utilizada fue correlacional cuantitativa.

Como resultados y conclusiones se encuentra que la aplicación adecuada del control interno en las organizaciones, sin importar su tamaño; está relacionada directamente al logro de objetivos. Resalta también la importancia de la participación y compromiso de la alta dirección y de los colaboradores de la empresa.

**Salazar (2014)** en su tesis denominada *El Control Interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy*, para obtener el grado de Magister en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Gerencia Pública en el año 2014, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.

Señala como objetivos de la investigación, demostrar que el Control Interno es una herramienta fundamental para los administradores públicos en la actualidad, además de evidenciar su incidencia en el cumplimiento de los objetivos gerenciales.

La situación problemática plantea que desde el año 2006 el Estado Peruano ha establecido como obligatorio que toda entidad pública cuente con un Sistema de Control Interno; en el poco tiempo de exigencia y hasta la fecha, las entidades públicas no han conseguido implementarlo de manera integral, esto sumado a que el desconocimiento de sus beneficios sigue siendo un impedimento para una implantación total.

La metodología utilizada para el desarrollo de la investigación es de tipo descriptiva no experimental.

El estudio en sus resultados y conclusiones indica la importancia del control interno en lo concerniente a la supervisión y verificación del cumplimiento de las normativas; el uso de medidas preventivas y correctivas, todo esto enfocado al cumplimiento de los objetivos que se ha trazado la organización, garantizando además el correcto uso de recursos y la ejecución correcta de las operaciones propias de la entidad.

**Acosta (2021)** en su tesis *Propuesta de Control Interno para mejorar la gestión financiera en el Colegio de Ingenieros del Perú, sede Lambayeque 2017*; presentada para obtener el título profesional de Contadora Pública en el año 2021, Universidad Señor de Sipan, Lambayeque – Perú.

Tiene como objetivo hacer un diagnóstico del estado de la gestión financiera en la sede del Colegio de Ingenieros del Perú, sede Lambayeque 2017, y a su vez diseñar un plan de control interno con la finalidad de obtener mejores resultados en lo que respecta a la gestión financiera.

En cuanto a la situación problemática plantea que en el caso del Colegio de Ingenieros del Perú con sede en Lambayeque existe una desproporción financiera y administrativa dentro de la entidad, por lo cual se requiere el diseño de un plan de control interno.

La metodología utilizada para el desarrollo de la investigación es de tipo cuantitativa descriptiva.

El estudio en sus conclusiones indica lo importante que es control interno para optimizar las actividades financieras de la organización. Mantener un constante control en las inversiones es fundamental en la entidad a fin de evitar algún riesgo de tipo financiero; así como una adecuada planificación que permita lograr los resultados propuestos.

## **2. Bases teórico – científicas**

Actualmente se puede ver la preocupación que existe en las empresas sobre control interno, centrándose en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la eficiencia de sus procesos para mantener un método de dirección y control que busca el desempeño ideal de la empresa.

### **2.1 Control Interno**

El Control Interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de

la entidad. Uno de los principales modelos de referencia es el Marco COSO, el cual genera una definición común de Control Interno y brinda un modelo estructurado que ayuda a las empresas a encaminarse hacia una implementación efectiva de Control Interno. Las organizaciones se enfrentan a una serie de riesgos que pueden poner en juego el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, e incluso generan un gran impacto negativo frente a sus distintos grupos de interés. A través del Control Interno se puede establecer un esquema estructurado, que permita ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la búsqueda de sus objetivos operativos y financieros, mientras la compañía opera razonablemente, minimizando las sorpresas (Acosta, 2020).

➤ **Objetivos del Control Interno**

Los objetivos esenciales del control interno son tres, identificándose cada uno de ellos se puede asegurar que se conoce el significado de control interno. Es decir, los programas, actos, métodos o procedimientos que adopte la empresa y que estén orientados a realizar alguno de estos objetivos, son una fortaleza del control interno.

- **Suficiencia y confiabilidad de la información financiera**

La contabilidad recoge las operaciones, las procesa y produce la información financiera que se requiere para que los usuarios tomen decisiones. Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si se presenta a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable, si la organización posee un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

Si se tiene un sistema de información financiera habrá mayor protección de los recursos de la empresa a fin de evitar pérdidas y otros peligros a los que podría estar expuesta.

- **Efectividad y eficiencia de las operaciones**

Se debe asegurar que las actividades se cumplan a cabalidad, con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos, y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.

- **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables**

Las acciones tomadas por la dirección de la organización deben llevarse a cabo dentro del marco de las leyes y regulaciones del país y someterse al cumplimiento de las normativas que le sean aplicables. Están incluidas además las políticas que difunda la alta gerencia; éstas deben ser totalmente conocidas por todos los miembros de la organización para su ejecución y así lograr con éxito la misión que proponen.

**Figura 1.**

*Objetivo de Control*



**Nota.** Fases del objetivo del control interno. Adaptado de Martínez (2019)

➤ **Importancia del Control Interno**

El Control Interno aporta múltiples beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento impulsa la adopción de medidas que se verán reflejadas en el cumplimiento de sus objetivos. Los beneficios principales son:

- La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades de la organización y mejora el desempeño.
- La correcta aplicación del control interno ayuda a lograr una mejor gestión y genera beneficios en la administración de la entidad en los distintos niveles, procesos, subprocesos y actividades en donde se ejecute.
- Es una herramienta que ayuda a la lucha contra la corrupción.
- Permite a las entidades lograr sus objetivos de rentabilidad y desempeño evitando la pérdida de recursos.
- Asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones.
- Promueve La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- Mejora de la ética institucional al disuadir comportamientos ilegales.
- Establece una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan.
- Aplicación competente de las estrategias, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.

➤ **Características del Control Interno**

Un control interno efectivo depende de una buena organización. Así, la reducción de su nivel de errores e irregularidades ayuda a que los objetivos del sistema de control se cumplan de manera correcta. (Calle 2018)

Las características de un control interno efectivo son:

- **Plan de Organización**

Es la primera característica del sistema de control interno y, para ser efectivo, debe ser sencillo y flexible. El plan debe definir claramente las funciones de cada unidad y sus funcionarios. En principio el plan de organización del sistema de control interno debe tener procedimientos claramente definidos que integren las actividades de los distintos departamentos de la organización. Después, para adecuar cada área de la empresa, se requerirá un organigrama que defina el alcance de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa, de los directores, gerentes, colaboradores etc. Este límite de funciones y actividades debe establecerse en el manual de procedimientos con el propósito de que sean claros y se eviten errores.

- **Segregación de funciones**

La independencia estructural de una organización consiste en la separación de las funciones de cada área de la empresa. Esto es fundamental en un sistema de control interno eficaz porque garantiza que una persona no tenga bajo su responsabilidad todas las etapas de una operación. (Calle 2018)

De esta forma, se define que todos los procesos pasen por diferentes etapas, y cada etapa debe ser de responsabilidad de una persona diferente. Por tanto, la ejecución, autorización o registro de la transacción se realiza de forma independiente.

Para determinar la segregación de funciones, es importante contar con un manual que especifique el organigrama, funciones y responsables de cada área. Si la empresa tiene software de gestión, debería tener la opción de definir y restringir perfiles de usuario.

- **Control de acceso a los activos**

Un control interno efectivo depende en gran medida de la seguridad de los procesos. Al restringir el acceso a activos o registros contables, las organizaciones obtendrán suficiente seguridad. Esto significa restringir el acceso físico o indirecto a los activos, o restringir la preparación de documentos que otorguen su acceso.

- **Sistema de autorización y procedimiento**

El control interno efectivo también incluye medios para monitorear las operaciones y los registros de transacciones. Los procedimientos involucrados en la actividad deben considerar auditorías y revisiones periódicas, así como la obtención de información de control. Los registros que informan los resultados de actividades específicas deben ser generados por fuentes independientes, para que puedan compararse con los registros del área donde se realizó la tarea. Si hay alguna discrepancia, esto mostrará una falla en el registro de transacciones.

- **Componentes del Control Interno**

El control interno está constituido por 5 componentes relacionados entre sí, los cuales se derivan del modo en cómo la administración maneja la entidad. Se suman a los procesos administrativos y son los siguientes:

- **Ambiente de Control**

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es la base de los demás componentes para proveer la disciplina y la estructura para el control. Incide en la manera en cómo se estructuran las actividades del negocio, se asigna autoridad y responsabilidad, se organiza y desarrolla a la gente y en la manera en que el personal toma conciencia de la importancia del control. El ambiente de control tiene gran influencia en el modo en que se desarrollan

las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver, igualmente, con el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. (Romero 2012)

- **Evaluación de Riesgos**

Es la identificación y el análisis de los riesgos que afectan directamente el logro de los objetivos y la base para determinar el modo en que deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el interior de la organización como en su entorno. En toda entidad es elemental el establecimiento de objetivos globales para la organización y de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la que se podrán identificar y analizar los factores de riesgo que amenazan su cumplimiento oportuno. La evaluación de riesgos es indispensable e imperiosa para todos los niveles involucrados en el logro de los objetivos. Las organizaciones enfrentan diversos riesgos provenientes de fuentes internas y externas que deben ser evaluadas por la gerencia. Esta, a su vez, establece los objetivos generales y específicos, y determina y revisa los riesgos. Así, podrán salvaguardar sus bienes y recursos, incrementando y sosteniendo su solidez financiera.

- **Actividades de Control**

Son aquellas realizadas por la gerencia y demás personal de la organización para cumplir con las actividades asignadas diariamente. Están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Las actividades de control tienen diferentes características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectoras. Sin embargo, lo trascendente es que, sin importar su categoría o tipo, todas apuntan hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la

organización, su misión y objetivos, así como a la protección de los recursos propios o de terceros en su poder. Las actividades de control son importantes no solo porque implican la forma correcta de hacer las cosas en sí, sino debido a que son el medio ideal para asegurar, en mayor grado, el logro de objetivos.

- **Información y Comunicación**

Los sistemas de información y tecnología son el medio para incrementar la productividad y la competitividad. Algunos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de información son conceptos claves para el nuevo siglo. Frecuentemente se pretende evaluar la situación actual para predecir la situación futura sólo con base en la información contable. Este enfoque, simplista por su parcialidad, sólo conduce a juicios equivocados. Para todos los efectos, se precisa estar conscientes de que la contabilidad dice, en parte, lo que ocurrió mas no lo que va a suceder en el futuro. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento, lo que hace posible conducir y controlar la organización. La información generada al interior, así como aquella que se refiere a eventos sucedidos en el exterior, es fundamental en la toma de decisiones, así como en el seguimiento de las operaciones. La información cumple con diversos propósitos a distintos niveles.

- **Monitoreo**

Los sistemas de control están diseñados en general para operar en circunstancias definidas. Es evidente que para ello se consideró los objetivos, riesgos y las limitantes propias del control. No obstante, las condiciones evolucionan en virtud de factores externos e internos, ocasionando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Como consecuencia de ello la gerencia debe ejecutar la revisión y estudio sistemático de los componentes y de los elementos que conforman los sistemas de control. La evaluación debe guiar a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios para promover, con el apoyo decidido de la gerencia, su fortalecimiento e implantación.

Esta evaluación se puede realizar de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control); y mediante la combinación de ambas formas.

#### ➤ **Modelo COSO**

Hasta el momento se ha redactado tres modelos de informe COSO, los cuales se detallan a continuación para tener un mejor alcance del tema.

#### ▪ **COSO I**

Desde su primera publicación en 1992, el informe COSO se ha centrado principalmente en la implementación y gestión del sistema de control interno. El cual se ha convertido en la mejor práctica y en el estándar de referencia para todo tipo de empresas. Se define como un proceso efectuado por la administración, la dirección y el resto de integrantes de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable respecto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables. La estructura del modelo COSO I está conformada por cinco componentes:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

## **COSO II**

Para el año 2004, la organización COSO mostró más relevancia dando un nuevo enfoque a las prácticas del concepto de control interno e introduciendo la importancia de una gestión de riesgos adecuada; haciendo que todos los niveles de la organización se involucren. COSO-ERM define la Gestión de Riesgos como al proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad; su dirección y restante personal, aplicado en la definición de la estrategia y en toda la entidad y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización y gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado, proporciona una seguridad razonable sobre el logro de objetivos.

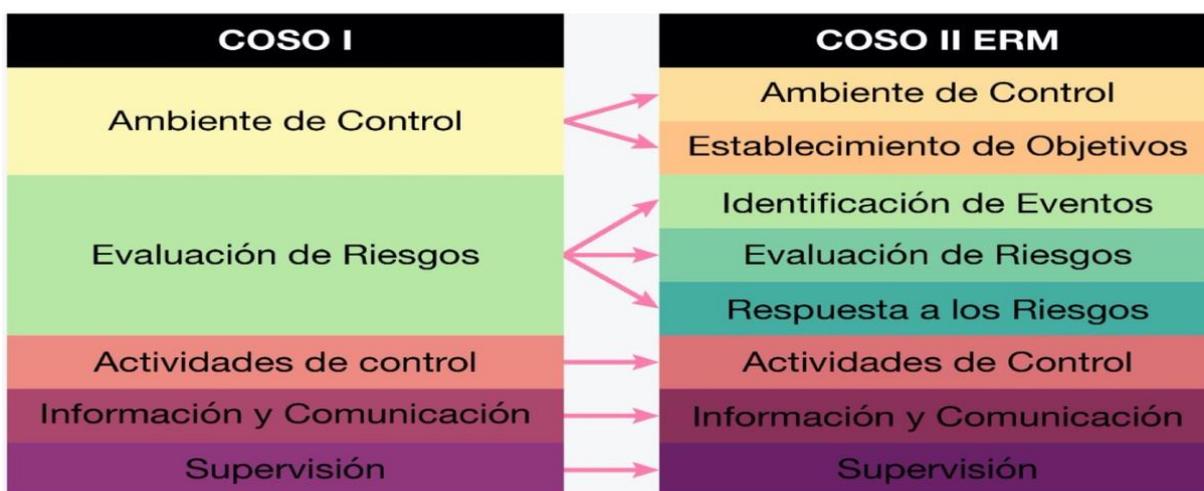
COSO-ERM es una herramienta para la identificación, evaluación y gestión del riesgo que le da mucha importancia a los eventos previos a la materialización del riesgo.

Es muy importante tener en cuenta que COSO-ERM no sustituye el marco de control interno, sino pasa a ser parte integral y permite la mejora en las prácticas de

control interno. Ayuda a la organización a visualizar el riesgo de los eventos negativos o positivos, denominados amenazas u oportunidades. La novedad que introduce COSO II-ERM es la ampliación de componentes de COSO I de cinco a ocho componentes.

**Figura 2**

*COSO I y COSO II ERM*



**Nota.** *Comparativo entre COSO I y COSO II ERM. Adaptado de Torres (2017)*

### ▪ COSO III

Para mayo del 2013, la organización COSO publicó la tercera versión Internal Control Integrated Framework (Marco de Control Interno Integrado) conocido como COSO 2013. Este modelo está formado por los cinco componentes, como en el COSO I. Lo que diferencia el Coso 2013 con Coso 1992, son los 17 principios que están relacionados con cada uno de los componentes y que sirven para el establecer un sistema de control interno efectivo a implementarse en toda la organización:

#### ✓ Ambiente de control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

✓ **Evaluación de riesgos**

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

✓ **Actividades de control**

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

✓ **Información y comunicación**

Principio 13: Usa información Relevante

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

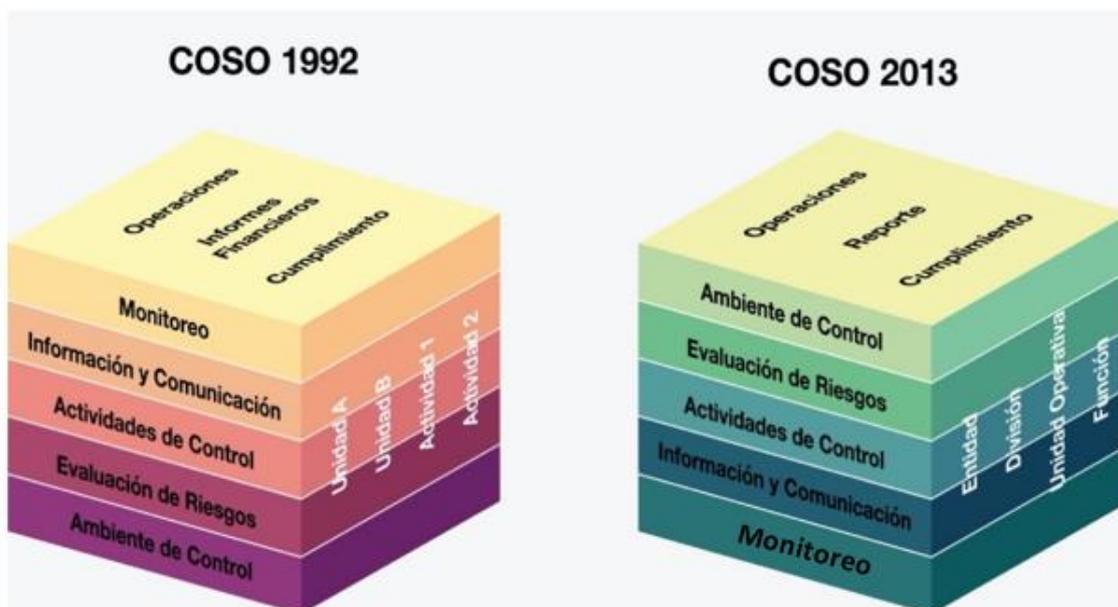
✓ **Monitoreo**

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

**Figura 3**

*COSO I y COSO III*



**Nota.** Comparativo entre *COSO I* y *COSO III*. Adaptado de Torres (2017)

➤ **Reglamento de Comprobantes de Pago**

Según la página web oficial de la Superintendencia Nacional de Administración tributaria SUNAT (2020), define que:

Los comprobantes de pago electrónicos, son los regulado por SUNAT, y demuestran entrega de bienes, entrega en uso o prestación de servicios. Para su emisión hay que usar una herramienta informática autorizada como tal por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT.

Para este caso en particular se utilizará los conceptos de las facturas, notas de crédito, notas de débito, los cuales están directamente relacionados con la presente tesis.

✓ **La Factura Electrónica**

SUNAT (2020) indica que es un comprobante de pago emitido por el vendedor o prestador de servicios en las operaciones de venta de bienes y prestación de servicios. Se usa para el sustento de costos o gastos para efectos del Impuesto a la Renta y el crédito fiscal del IGV. En este sentido, este comprobante es esencial para las empresas que quieren deducir sus gastos al momento de hacer el cálculo del IGV por pagar para el pago de renta mensual.

✓ **Nota de Crédito Electrónica**

SUNAT (2020) comenta que son documentos electrónicos que se utilizan para acreditar anulaciones de la operación, descuentos, bonificaciones y devoluciones, relacionados con facturas o boletas de venta entregadas con anterioridad al mismo comprador.

✓ **Nota de Débito Electrónica**

SUNAT (2020) indica que es un documento electrónico que se usa para recuperar gastos o costos en los que ha incurrido el vendedor. Este documento tiene como fin comunicarle al cliente el pago de una suma adicional al precio original del producto o servicio adquirido debido a un error monetario al momento de la emisión de la factura.

## **2.2 Gestión Empresarial**

Actualmente, para que las empresas se encuentren vigentes deben realizar una correcta gestión. Esto quiere decir que si los encargados de su administración no utilizan las

herramientas correctas, la empresa puede verse perjudicada pues su existencia dependerá de las decisiones que ellos tomen. Una eficiente gestión empresarial asegurará el éxito de la organización. A continuación, algunas definiciones de gestión empresarial:

La gestión empresarial se puede definir como la capacidad de un directivo para organizar, controlar y liderar a un grupo de personas para alcanzar los objetivos fijados mediante diversas estrategias (Argudo 2017)

La gestión empresarial es un conjunto de actividades rentables en una empresa, es decir, medidas y estrategias encaminadas a incrementar su productividad y competitividad.

La clave del éxito empresarial depende en gran medida de una gestión eficaz y una comunicación adecuada, que ayude a identificar los factores que afectan el rendimiento óptimo del negocio y a identificar y resolver problemas de manera oportuna. (Varela 2020)

La gestión empresarial como concepto es una actividad encaminada a mejorar la productividad y competitividad de un negocio o empresa a través de las personas. (Ucha 2011)

- **Los 4 Pilares de Gestión Empresarial**

Dentro de una empresa es de vital importancia que existan cuatro puntos básicos para que exista una buena gestión empresarial. Son tan importantes que se les considera como los pilares de toda empresa, estos son:

- **Planificación**

En todo negocio es imprescindible tener una buena gestión empresarial, desde la perspectiva de la planificación se deben establecer correctamente las metas, las actividades

y las estrategias a seguir para llegar a los objetivos empresariales, así como también los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios.

- **Organización**

Las empresas exitosas tienen como característica principal la organización, puesto que marcará el éxito o el fracaso del negocio. Una buena organización implica que se debe definir, asignar y coordinar cada una de las actividades que se van a llevar a cabo, es decir a cargo de quien estarán, en qué tiempo y la forma en que se realizarán.

- **Dirección**

No se trata de mandar sino de impulsar y motivar a cada uno de los colaboradores de la organización. Esta función es para líderes que serán capaces de motivar y dar razones suficientes a sus trabajadores para desarrollar sus tareas de forma óptima y certera. El personal de dirección debe mantener una serie de cualidades necesarias en el trato hacia los demás tales como la comunicación asertiva y la empatía.

- **Control**

Coordinar y supervisar las tareas que se van desempeñando es muy importante. El control permitirá conocer las fortalezas y debilidades de la empresa, se conseguirá información relevante que ayudará a evitar cualquier contingencia. El control es una herramienta necesaria para establecer medidas a corto y largo plazo, sin poner en riesgo la situación de la compañía.

▪ **Importancia la Gestión empresarial**

Una buena gestión empresarial implica planificar las actividades empresariales que se quieren realizar y optimizar los recursos con los que cuenta la empresa. Por esto mismo, una buena gestión empresarial asegura el éxito de la compañía, puesto que se podrá reaccionar a los cambios que tenga el mercado o el entorno laboral.

De igual forma, no es necesario que la empresa tenga años en el mercado para aplicar la gestión empresarial. Esto quiere decir que todo empresario que inicie con un negocio pueda aplicarlas. Al usarla se avanzará a paso firme y seguro, permitiendo que la empresa sea exitosa en el corto plazo.

Entonces, la gestión empresarial es una administración eficiente que busca que la empresa tenga un crecimiento sostenido. No obstante, no depende de una sola persona sino de un grupo profesional de administración. Ellos deben garantizar el correcto desarrollo de la empresa en el mundo de los negocios. La gestión empresarial es la brújula que guía el camino de un negocio, es un recurso imprescindible en cualquier negocio.

#### ▪ **Indicadores de Gestión**

Para que las compañías puedan ser más eficaces, eficientes y productivas es importante que los gerentes sean capaces de mantener el control de la organización a través de herramientas con las cuales puedan medir, interpretar y analizar los resultados de la medición, para tomar las decisiones más convenientes en pro del éxito de la organización. Es importante razonar sobre el hecho de que la medición es un proceso de mejora de la productividad y, para que sea confiable, debe realizarse en un ambiente laboral apropiado y participativo donde todos los colaboradores persigan el objetivo de prosperidad de la organización a través de la mejora continua. Se hace necesario tener en cuenta lo que decía el matemático y físico británico Willian Kelvin: lo que no se mide no se puede controlar y, por ende, no se puede mejorar.

Cuando se realiza la medición la idea no es tratar de quedar bien suministrando resultados que fueron programados, pero no ejecutados. Además, medir no es garantía de éxito en una actividad, sino que demuestra las particularidades que se han decidido controlar.

Para medir la efectividad de la empresa se cuenta con unos parámetros denominados Indicadores de Gestión Empresarial, los cuales constituyen en la actualidad una herramienta

de mucha utilidad para las empresas, debido a que permiten fijar los estándares de actuación, corroborar resultados reales frente a los esperados, tomar decisiones pertinentes cuando los resultados reales no satisfacen los estándares y llevar a cabo acciones que permitan corregir y reorientar procesos.

- **Gestión por Resultados**

La gestión por resultados, también conocida como administración por objetivos, trata de mejorar la eficacia de una organización a través de una mayor responsabilidad e involucración del colaborador en su propia actividad. La gestión por resultados se formuló para evitar que la actividad cotidiana atrape a la empresa e impidiera que alcance sus objetivos principales.

Desde entonces, ha sufrido una evolución constante y actualmente se puede definir como un sistema de gestión dinámica de la empresa, que busca integrar sus objetivos de crecimiento y beneficio con la necesidad de desarrollo no sólo de la gerencia, sino de cada uno de los eslabones de la organización, unidades administrativas, sucursales, etc.

Para ser eficaz, un sistema de gestión por resultados ha de partir de objetivos válidos para conducir a los resultados propuestos. En este sentido se acuñó el término SMART para definir las características que un objetivo debe cumplir (cada letra del término corresponde con la inicial en inglés de cada una de estas características): específico (Specific), medible (Measurable), factible (Achievable), realista (Realistic) y con un plazo de ejecución (Time-related).

- **La Rentabilidad**

La rentabilidad hace referencia a los beneficios obtenidos o que se podrían obtener de una inversión. Es un indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la

empresa para remunerar los recursos financieros utilizados. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y financiera.

- **Rentabilidad económica**

La rentabilidad económica, se refiere a un beneficio promedio de la empresa por la totalidad de las inversiones realizadas. Se representa en porcentaje y se traduce de la siguiente manera: si la rentabilidad de una empresa en un año es del 10%, significa que ha ganado 10 Soles por cada 100 Soles invertidos. La rentabilidad económica compara el resultado obtenido con el desarrollo de la actividad de la empresa; es decir, con las inversiones que se han realizado para obtener dicho resultado. Así, se obtiene un resultado al que todavía no le ha sido restado los intereses, gastos ni impuestos.

- **Rentabilidad financiera**

La rentabilidad financiera hace referencia a los beneficios que recibe cada socio del negocio; es decir, el beneficio por el esfuerzo de haber realizado la inversión. Mide la capacidad con la que cuenta la empresa para la generación de ingresos a partir de sus fondos. Por tanto, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica. (Sevilla, 2019)

- **Ratios Financieros**

Para una mejor evaluación acerca de la liquidez y rentabilidad de una compañía puede usar ratios financieros tales como:

- **Indicadores de liquidez y solvencia**

- ✓ **El ratio de liquidez corriente:**

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Cargas diferidas}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- ✓ **El ratio de capital de trabajo:**

$$\text{Capital de Trabajo Neto} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

- ✓ **Razón de Endeudamiento ó Nivel de Endeudamiento**

$$\text{RE o NE} = \text{Pasivo total} / \text{Activo total} * 100$$

- ✓ **Índice de Propiedad**

$$\text{Índice de Propiedad} = \text{Patrimonio neto} / \text{Activo total} * 100$$

- ✓ **Otros auto financiamientos**

$$\text{Otros auto financiamientos} = \frac{\text{Ingreso Diferido} + \text{Provisiones}}{\text{Activos Totales}}$$

- ✓ **Razón de Endeudamiento a Corto Plazo**

$$\text{Razón de Endeudamiento a Corto Plazo} = \text{Pasivo corriente} / \text{Patrimonio} * 100$$

✓ **Razón de Endeudamiento a Largo Plazo**

$$\text{Razón de Endeudamiento a Largo Plazo} = \text{Pasivo no Corriente} / \text{Patrimonio} * 100$$

✓ **Razón de Endeudamiento Total o Apalancamiento financiero**

$$\text{Razón de Endeudamiento Total} = \text{Pasivo Total} / \text{Patrimonio Neto} * 100$$

**Indicadores de Rentabilidad**

✓ **Rentabilidad Bruta**

$$\text{Rentabilidad Bruta} = \text{Utilidad Bruta} / \text{Ventas} * 100$$

✓ **Rentabilidad Operativa**

$$\text{Rentabilidad Operativa} = \text{Utilidad Operativa} / \text{Ventas} * 100$$

✓ **Rentabilidad Antes de Impuestos**

$$\text{Rentabilidad antes de Impuestos} = \text{Utilidad Antes de Imp.} / \text{Ventas} * 100$$

✓ **Rentabilidad Neta**

$$\text{Rentabilidad Neta} = \text{Utilidad Neta} / \text{Ventas} * 100$$

✓ **ROA**

$$\text{ROA} = \text{Utilidad Neta} / \text{Activo Total} * 100$$

✓ **ROE**

$$\text{ROE} = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio Neto} * 100$$

## ▪ **La Planificación Financiera**

El proceso de determinar cómo una organización, empresa o individuo administrará sus recursos de capital para lograr los objetivos establecidos se denomina planificación financiera. Esto incluye la creación de un plan financiero; es decir, un presupuesto y/o plan de gastos que le permita administrar el dinero de manera eficiente. (Raffino 2020)

Este proceso de planificación financiera requiere una consideración detallada, personal y organizada de plazos, costos y objetivos. Generalmente se utilizan los siguientes pasos para este propósito:

- Establecer y priorizar objetivos, expresándolos en términos financieros.
- Definir plazos de cumplimiento de objetivos.
- Desarrollar un presupuesto financiero que identifique los fondos) necesarios para lograr sus objetivos.
- Medir y controlar las decisiones financieras tomadas y compararlas con planes financieros anteriores.

## ▪ **Objetivos de la planificación financiera**

Básicamente, el propósito de la planificación financiera es desarrollar un plan financiero o una guía para la gestión de los recursos financieros y de capital para lograr los objetivos establecidos. Cualquier actividad de planificación financiera debe incluir una revisión cuidadosa y crítica de la situación financiera actual y de las consecuencias positivas y negativas de una gestión determinada en el corto, mediano y largo plazo. Por supuesto, como ningún plan es perfecto ni infalible, la previsión también se utiliza para anticipar imprevistos y acercarse lo más posible al objetivo final. (Raffino 2020)

- **La estrategia empresarial**

La forma en que una empresa logra sus objetivos se denomina estrategia empresarial, Para ello, al formular los objetivos estratégicos, es necesario evaluar el período de operación, los indicadores de seguimiento, los objetivos y los responsables. Es muy importante para la organización identificar cuál será el objetivo en el que se enfocará la estrategia empresarial. Así pues, dependiendo de su situación actual en el mercado, podría interesar un objetivo u otro ya que, si se define un plan estratégico que no está orientado a lo que es realmente necesario para la organización, no sería un problema con la estrategia sino con el diagnóstico, que es un paso fundamental antes de pensar y diseñar la estrategia.

Definir una estrategia empresarial requiere de tiempo, análisis e involucramiento de las personas a creer en ella, por tal motivo los objetivos deben ser alcanzables, para que el factor motivacional no se diluya en un horizonte poco factible.

En síntesis, la estrategia empresarial es la que delimita las acciones y programa el cumplimiento de objetivos por medio de indicadores y metas. Sin dejar de considerar que en un ambiente empresarial tan ágil y fluctuante, la flexibilidad es un punto clave para reaccionar de manera táctica a los eventos no previstos que puedan aparecer en el camino (Orellana, 2019).

### 3. Definición de términos básicos

#### ○ **Actividades de Control**

Las actividades de control son las acciones dispuestas mediante políticas y procesos; que ayudan a asegurar que se ejecuten las directivas de la dirección, para minimizar las contingencias con posible impacto en los objetivos de la empresa.

#### ○ **Activos**

Un activo es un bien que la empresa posee, con la finalidad de que a futuro genere beneficios ya sea en dinero o en otros medios equivalentes. En contabilidad, simboliza a todos los bienes y derechos que le pertenece a una empresa; obtenidos en el pasado y con los que se desea obtener beneficios económicos futuros. Los activos tienen la capacidad de traducirse en dinero para la empresa, ya sea mediante su utilización, venta o interrelación.

#### ○ **Administración de Riesgos**

La administración de riesgos se puede definir como el proceso de identificación, medición y gestión de los riesgos; que conducen al planeamiento y aplicación de políticas, estrategias, instrumentos y medidas orientadas a impedir, reducir, prever y controlar los efectos adversos que amenazan la supervivencia de una organización; sus activos, ganancias o los servicios que proporciona.

#### ○ **Confiableidad**

Característica de la información que asegura a quienes toman las decisiones que la información refleja la situación o realidad que se propone mostrar.

#### ○ **Control Interno**

Es el conjunto de acciones, que llevan a cabo autoridades de una organización y su personal a cargo, con el fin de prevenir posibles riesgos. El control interno ayudará a la empresa a que logre sus objetivos, minimizando riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos.

- **Eficacia**

La eficacia es el nivel del logro de planes y metas. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que se propone.

- **Eficiencia**

La eficiencia se define como la relación entre los recursos utilizados en el proyecto y sus logros. Esto sucede cuando se utilizan menos recursos para lograr el mismo objetivo, o cuando se utilizan los mismos recursos o menos y se consiguen más objetivos.

- **Gestión**

Se refiere a la administración de recursos, en una institución estatal o privada, para lograr los objetivos dispuestos por la misma. Es el conjunto de acciones o procesos que permiten realizar cualquier actividad o deseo. Es decir, el conjunto de procedimientos ejecutados para resolver una situación o realizar un proyecto.

- **Información financiera**

Es el conglomerado de datos exhibidos de forma estructurada y ordenada; su dimensión es calculada y expresada en términos monetarios, que especifican la posición financiera. La exigencia de controlar los bienes de las empresas, las actividades que se ejecutan, y la de tener información financiera, originó la creación de la contabilidad. La información financiera que se obtiene de la contabilidad, son datos cuantitativos representados en unidades monetarias y representativas, que evidencian la condición y rendimiento de una entidad; cuyo objetivo principal es el de ser beneficioso a los usuarios en general en la toma de decisiones de carácter económico.

- **Planificación**

Es un método que ayuda a realizar planes, los cuales serán supervisados respecto al planeamiento. El conjunto de actividades que se ejecutan para cumplir objetivos encaja dentro de la planificación. La planificación exige seguir una secuencia para lo cual se emplearán diferentes herramientas.

- **Procedimientos de Control**

Son las políticas, métodos o técnicas adicionales al ambiente de control; que la gerencia ha implementado para conseguir los objetivos específicos de una organización.

- **Recursos**

Se denomina recursos a los diferentes medios que ayudan en la obtención de un fin o en la satisfacción de una necesidad, también se puede decir que es el conjunto de elementos que se dispone para resolver determinada necesidad. Todo recurso, ya sea de manera individual o conjunta se fundamenta en la realización de un objetivo.

- **Riesgo de Control**

El riesgo de control es estar expuesto a que una representación inexacta, que pudiera ser relativamente relevante de manera individual o en su totalidad con otras, no sea anticipada, descubierta y rectificadas apropiadamente por los sistemas de control interno.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 1. Hipótesis y/o supuestos básicos

##### 1.1 Hipótesis General

El control interno en el área de facturación influye favorablemente en la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC Periodo 2019.

##### 1.2 Hipótesis específicas

- a) Los procedimientos de control interno en el área de facturación; contribuyen positivamente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.
- b) La aplicación de actividades de control y evaluación de riesgo influyen favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.
- c) La estrategia empresarial para el área de facturación contribuirá favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.

## 2. Las variables de estudio y su operacionalización

### 2.1 Variable Independiente (X): Control Interno en el área de facturación.

Dimensiones e indicadores de la variable independiente:

<b>DEFINICIÓN</b>		
<b>DIMENSIONES</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>MARCO LEGAL</b>	Es el conjunto de leyes, normas y reglamentos dadas a conocer por las distintas entidades reguladoras; con el objetivo de delimitar el actuar de una organización. El marco legal autoriza a las autoridades competentes a realizar tareas de administración.	Reglamento de comprobantes de pago Manual de Procedimientos Informe Coso
<b>PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO</b>	Son métodos diseñados y dirigidos a las distintas áreas de la empresa, los cuales tienen como finalidad la consecución de uno o más objetivos de control interno. Estos procedimientos deberán estar documentados y aprobados por la alta dirección de la organización.	Ambiente de Control Actividades de Control Supervisión

<b>ACTIVIDADES DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	Las actividades de control y evaluación de riesgos son las acciones que están dirigidas a reconocer y administrar riesgos para minimizar las contingencias que hacen difícil el cumplimiento de los objetivos generales de la organización.	Administración de Riesgo
		Líneas de Comunicación
		Evaluación del Cliente

## **2.2 Variable Dependiente (Y): Gestión de Alquiler y venta de máquinas tragamonedas**

Dimensiones e indicadores de la variable dependiente:

---

### **DEFINICIÓN**

---

Es la administración de las máquinas que posee la empresa MTMCP SAC, las cuales son vendidas o alquiladas a empresas operadoras de casinos o salas de máquinas tragamonedas a nivel nacional. Es el núcleo del negocio de la empresa en mención.

<b>RESULTADOS DE GESTIÓN</b>	Está compuesto por aquella información cuantitativa o cualitativa que expresan cuales son los efectos de las actividades ejecutadas por determinada organización. Ayudan a interpretar si la empresa está alcanzando los objetivos fijados por la alta gerencia.	Rentabilidad
		Planificación Financiera
		Toma de Decisiones

<p><b>ESTRATEGIA EMPRESARIAL</b></p>	<p>Es un programa para llevar a cabo determinado asunto, es una combinación de actividades planificadas que asisten a la toma de decisiones y a obtener los resultados o rendimiento deseado. Está canalizada a llegar a un objetivo llevando a cabo un patrón de ejecución.</p> <p>Una estrategia incluye una serie de métodos que son disposiciones específicas para obtener uno o varios propósitos</p>	<p>Información</p>
		<p>Planificación</p>
		<p>Objetivos</p>
<p><b>ESTADOS FINANCIEROS</b></p>	<p>Los estados financieros llamados también cuentas anuales, informes financieros o estados contables, son el manifiesto de la contabilidad de las empresas; y exhiben su configuración económica. En los estados financieros se expresan las operaciones económicas de la organización durante un tiempo específico.</p>	<p>Estado de Situación Financiera</p>
		<p>Estado de Resultados</p>
		<p>Flujo de Caja</p>

### 3. Matriz lógica de consistencia

#### Título: Influencia del Control Interno en el Área De Facturación, para Mejorar la Gestión de Alquiler y Venta de Máquinas

#### Tragamonedas de la Empresa MTMCP SAC Periodo 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>GENERAL:</b></p> <p>¿De qué manera el control interno en el área de facturación influye en la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Determinar de qué manera el control interno en el área de facturación influye en la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC Periodo 2019.</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>El control interno en el área de facturación influye favorablemente en la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC Periodo 2019.</p>	<p><b><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u></b></p> <p><b>X: CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN</b></p>	<p><b>X1: Marco Legal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento de comprobantes de pago</li> <li>Manual de Procedimientos</li> <li>Informe Coso</li> </ul>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1.- ¿En qué medida los procedimientos de control interno en el área de facturación contribuyen a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC periodo 2019?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1.- Determinar en qué medida los procedimientos de control interno en el área de facturación; contribuyen a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>1.- Los procedimientos de control interno en el área de facturación; contribuyen positivamente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.</p>		<p><b>X2: Procedimientos de Control Interno</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ambiente de Control</li> <li>Actividades de Control</li> <li>Supervisión</li> </ul>
				<p><b>X3: Actividades de control y evaluación de riesgo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de riesgo</li> <li>Líneas de comunicación</li> <li>Evaluación del cliente</li> </ul>
<p>2.- ¿Cómo influirá la aplicación de las actividades de control y evaluación de riesgo en el área de facturación; a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC periodo 2019?</p>	<p>2.- Identificar cómo influirá la aplicación de actividades de control y evaluación de riesgo a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.</p>	<p>2.- La aplicación de actividades de control y evaluación de riesgo influyen favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.</p>	<p><b><u>VARIABLE DEPENDIENTE</u></b></p> <p><b>Y: GESTIÓN DE ALQUILER Y VENTA DE MÁQUINAS TRAGAMONEDAS</b></p>	<p><b>Y1: Resultados de Gestión</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rentabilidad</li> <li>Planificación financiera</li> <li>Toma de decisiones</li> </ul>
<p>3.- ¿De qué manera la estrategia empresarial para el área de facturación contribuirá a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC periodo 2019?</p>	<p>3.- Identificar de qué manera la estrategia empresarial para el área de facturación, contribuirá a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC periodo 2019.</p>	<p>3.- La estrategia empresarial para el área de facturación contribuirá favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC periodo 2019.</p>		<p><b>Y2: Estrategia empresarial</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información</li> <li>Planificación estratégica</li> <li>Objetivos</li> </ul>
				<p><b>Y3.Estados Financieros</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de Situación Financiera</li> <li>Estado de Resultados</li> <li>Flujo de Caja</li> </ul>

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 1. Tipo y método de investigación

El tipo de investigación utilizado en la presente tesis: *Influencia del control interno en el área de facturación, para mejorar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC periodo 2019*, fue de tipo **APLICADA** (resolución de problemas). El método empleado fue **INDUCTIVO DEDUCTIVO** (indagar y explicar, para luego obtener puntos de vista teóricos).

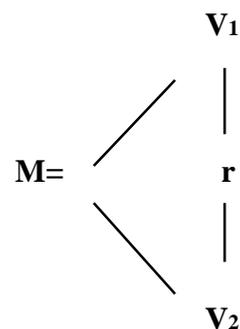
Interpretación del Diagrama:

**M**= Muestra de la población

**V<sub>1</sub>**= Variable: **CONTROL INTERNO**

**V<sub>2</sub>**=Variable: **GESTIÓN**

**r**: Coeficiente de correlación entre variables



#### 2. Diseño específico de investigación

Según las características del estudio, el diseño de la investigación es **NO EXPERIMENTAL TRANSVERSAL**, no se manipularon las variables de manera deliberada, se recolectó información en un momento exclusivo, en un tiempo único. **DESCRIPTIVO Y CORRELACIONAL** con la finalidad de determinar la relación existente entre una o más variables.

### 3. Población y Muestra

#### 3.1 Población

Se define como Conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) pertenecientes al área espacial en la que se realiza el trabajo de investigación. (Carrasco, 2008). La población para la presente investigación está constituida por personal que desempeña labores contables en empresas del rubro de alquiler y venta de máquinas tragamonedas (que son un número de 20 trabajadores).

#### 3.2. Muestra

Se define como una parte o fragmento representativo de la población, cuya característica básica es reflejar a la población de manera objetiva y veraz, de modo que los resultados obtenidos de la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que componen la población (Carrasco,2008). En esta ocasión se tomó una muestra **no probabilística** de la población compuesta por trabajadores del área de facturación de una empresa dedicada al alquiler y venta de máquinas tragamonedas. El total de la muestra fue de 20 personas.

### 4. Instrumentos de obtención de datos

El instrumento para la recopilación de datos que empleado fue el **cuestionario**, cuyo contenido constaba de un conjunto de preguntas dirigidas a los trabajadores con conocimiento de las labores propias del área de facturación, de una organización dedicada al alquiler y venta de máquinas tragamonedas. El instrumento contaba con preguntas relacionadas a una o más variables a ser medidas, que va de acuerdo con la finalidad de la presente investigación. Se optó por el uso del **cuestionario** debido a que facilitó obtener

información concreta y su gran utilidad para contrastar las hipótesis. En vista de la actual coyuntura el uso de este tipo de instrumento era lo más viable.

## **5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Los datos se procesaron usando el software denominado SPSS (Statistical Package for Social Sciences), contiene el análisis estadístico, la tabla de distribución de frecuencia, Figuras de barra, interpretación de preguntas, tablas cruzadas y pruebas de chi cuadrado.

## **6. Procedimiento de ejecución del estudio**

Para la recopilación de información de la presente investigación se utilizó la técnica de la observación, esta técnica permitió obtener datos sobre sucesos reales concernientes al tema investigado; se aplicó el análisis documental; se empleó como instrumento de medición el cuestionario, los datos obtenidos como resultado están presentados de manera gráfica, finalmente se procedió con la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Datos Cuantitativos

Al aplicar el instrumento de la encuesta a los 20 sujetos se generaron resultados por cada variable, a su vez de las dimensiones de cada una de ellas con una escala que va de totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

La encuesta consta de 32 preguntas que fueron procesadas en “google forms”, y la escala de Likert lo cual permite conocer el grado de conformidad del encuestado a través de las tablas de frecuencia y procesamiento de datos a través de la técnica del software SPSS.

#### Tabla 1

*Escala de Likert*

---

<b>1. Totalmente de acuerdo</b>
<b>2. De acuerdo</b>
<b>3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>
<b>4. En desacuerdo</b>
<b>5. Totalmente en desacuerdo</b>

---

➤ **Variable Independiente:** Control Interno en el área de facturación

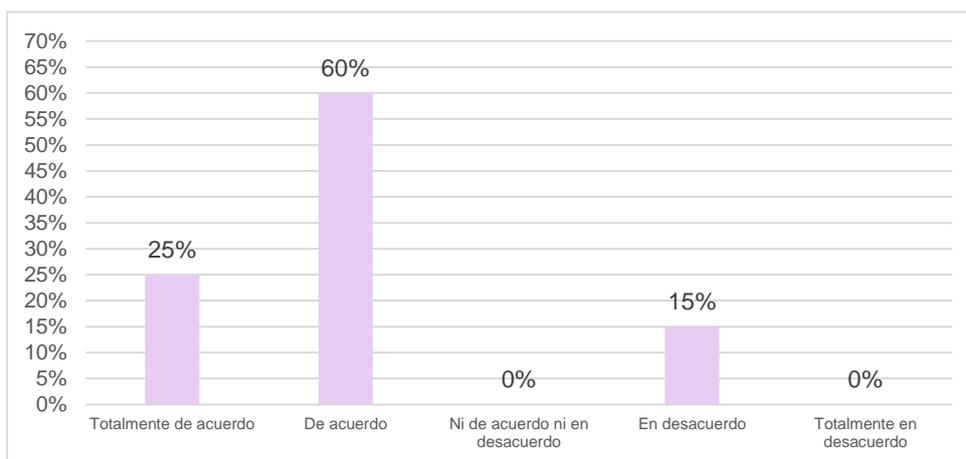
**Tabla 2**

*Análisis Pregunta N. °1 ¿Considera usted que el proceso de facturación está adecuado a la normativa del Reglamento de comprobantes de pago?*

P01	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	5	25
2	De acuerdo	12	60
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
4	En desacuerdo	3	15
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 4**

*Pregunta 1 ¿Considera usted que el proceso de facturación está adecuado a la normativa del Reglamento de comprobantes de pago?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 3 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 15%, 0 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 0%, 12 contestaron de acuerdo lo que equivale a 60%, y 5 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 25%. Se evidencia que la mayoría está de acuerdo con que el proceso de facturación se realiza de acuerdo al reglamento de comprobantes de pago, es decir hay conocimiento de la importancia del cumplimiento de las disposiciones.

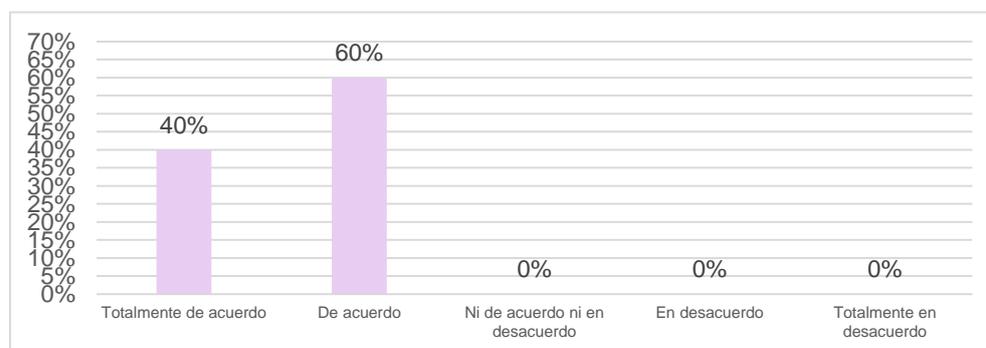
**Tabla 3**

*Análisis Pregunta N.º 2 ¿Considera usted que la buena utilización de los comprobantes de facturación evitaría el riesgo de fraude documentario?*

P02	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	8	40
2	De acuerdo	12	60
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 5**

*Pregunta N.º 2 ¿Considera usted que la buena utilización de los comprobantes de facturación evitaría el riesgo de fraude documentario?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 0%, 12 contestaron de acuerdo lo que equivale a 60%, y 8 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 40%. Se evidencia que la mayoría está de acuerdo con que la buena utilización de los comprobantes de facturación evitaría el riesgo de fraude documentario y así la empresa no se verá perjudicada.

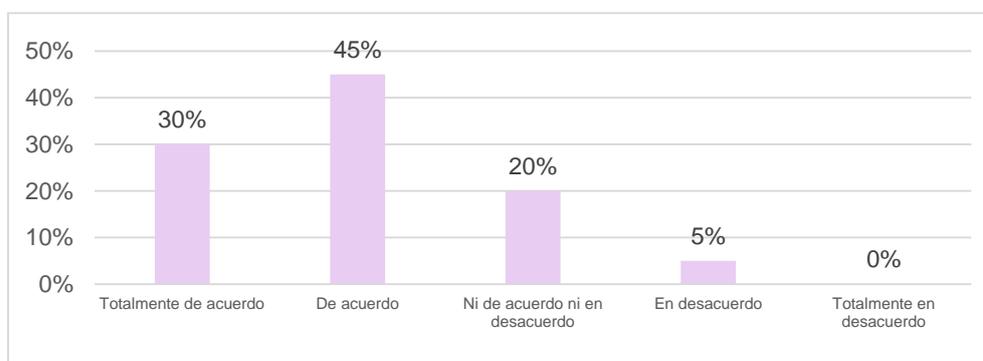
**Tabla 4**

*Análisis Pregunta N.º 3 ¿Cree usted que el proceso de facturación es realizado de acuerdo a las directrices señaladas en el manual de procedimientos de la empresa?*

P03	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	6	30
2	De acuerdo	9	45
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
4	En desacuerdo	1	5
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 6**

*Pregunta N.º 3 ¿Cree usted que el proceso de facturación es realizado de acuerdo a las directrices señaladas en el manual de procedimientos de la empresa?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó en desacuerdo lo que equivale a 5%, 4 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 20%, 9 contestaron de acuerdo lo que equivale a 45%, y 6 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 30%. Se evidencia que la mayoría está de acuerdo con que el proceso de facturación es realizado de acuerdo a las directrices señaladas en el manual de procedimientos de la empresa.

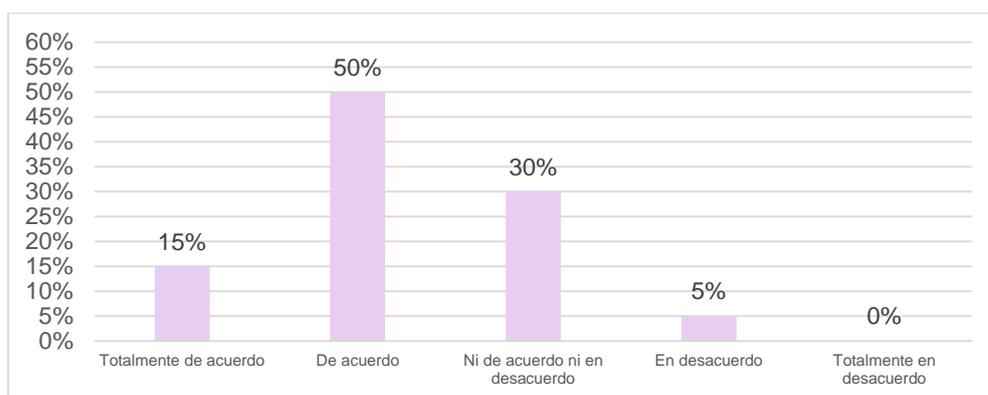
**Tabla 5**

*Análisis Pregunta N° 4 ¿Considera usted que el control interno que se realiza en la empresa se ajusta a los principios del Informe Coso?*

P04	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	3	15
2	De acuerdo	10	50
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30
4	En desacuerdo	1	5
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 7**

*Pregunta N° 4 ¿Considera usted que el control interno que se realiza en la empresa se ajusta a los principios del Informe Coso?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó en desacuerdo lo que equivale a 5%, 6 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 30%, 10 contestaron de acuerdo lo que equivale a 50%, y 3 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 15%. Se evidencia que, si bien el porcentaje más alto está de acuerdo con que el control interno que se realiza en la empresa se ajusta a los principios del Informe Coso, un porcentaje considerable tiene una opinión de indiferencia respecto a la aplicación del control interno en la empresa.

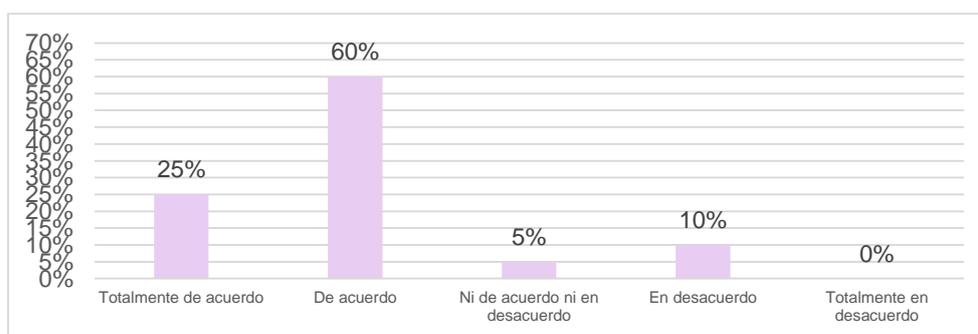
**Tabla 6**

*Análisis Pregunta N° 5 ¿Cree usted que la actitud idónea del directorio y personal es indispensable para que se cumpla con los componentes del coso?*

P05	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	5	25
2	De acuerdo	12	60
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
4	En desacuerdo	2	10
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 8**

*Pregunta N° 5 ¿Cree usted que la actitud idónea del directorio y personal es indispensable para que se cumpla con los componentes del coso?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 2 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 10%, 1 contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 5%, 12 contestaron de acuerdo lo que equivale a 60%, y 5 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 25%. Lo cual evidencia que hay conocimiento de la importancia que tiene la participación de toda la empresa para cumplir con los objetivos de control interno dispuestos.

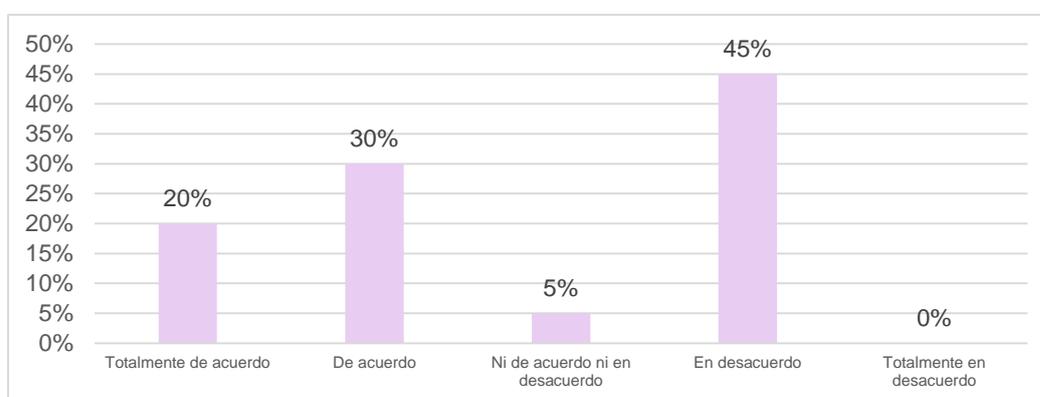
**Tabla 7**

*Análisis Pregunta N° 6 ¿Cree usted que todos los colaboradores de la empresa son conscientes de lo importante que es el control interno en la empresa?*

P06	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	4	20
2	De acuerdo	6	30
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
4	En desacuerdo	9	45
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 9**

*Pregunta N° 6 ¿Cree usted que todos los colaboradores de la empresa son conscientes de lo importante que es el control interno en la empresa?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 9 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 45%, 1 contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 5%, 6 contestaron de acuerdo lo que equivale a 30%, y 4 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 20%. Se puede evidenciar que la mayoría cree que los colaboradores no son conscientes de la importancia del control interno dentro de la empresa.

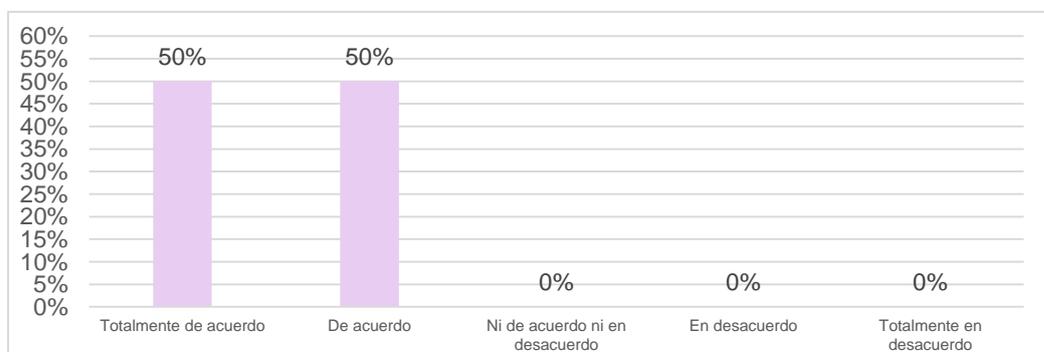
**Tabla 8**

*Análisis Pregunta N° 7 ¿Cree Usted que se deba efectuar seguimiento y control a las áreas operativas de la empresa?*

P07	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	10	50
2	De acuerdo	10	50
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 10**

*Pregunta N° 7 ¿Cree Usted que se deba efectuar seguimiento y control a las áreas operativas de la empresa?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 0%, 10 contestaron de acuerdo lo que equivale a 50%, y 10 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 50%. Se evidencia que mayoritariamente se cree que se deban efectuar seguimiento y control a las áreas operativas de la empresa, teniendo en cuenta de lo importante que son para el buen funcionamiento del control interno dentro de la empresa.

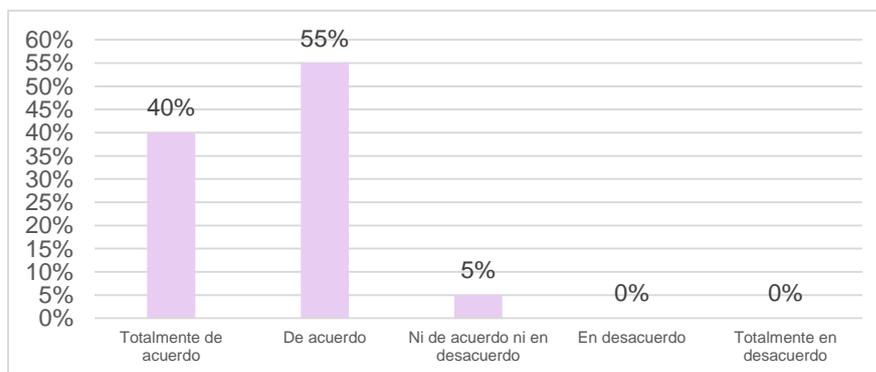
**Tabla 9**

*Análisis Pregunta N° 8 ¿Cree Usted que se deba efectuar seguimiento y control de las responsabilidades asignadas a cada colaborador?*

P08	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	8	40
2	De acuerdo	11	55
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
Total		20	100

**Figura 11**

*Pregunta N° 8 ¿Cree Usted que se deba efectuar seguimiento y control de las responsabilidades asignadas a cada colaborador?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 5%, 11 contestaron de acuerdo lo que equivale a 55%, y 8 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 40%. Se aprecia que la mayoría está de acuerdo en lo importante que es el seguimiento a las labores a cargo de cada colaborador, esto permitirá prevenir o corregir posibles errores.

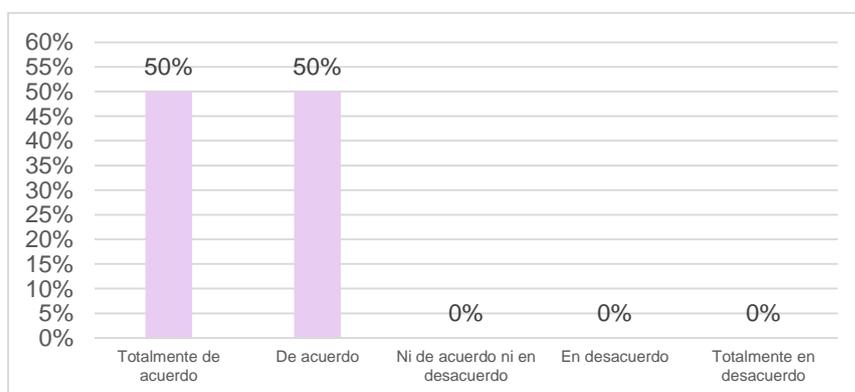
**Tabla 10**

*Análisis Pregunta N° 9 ¿Considera usted que las supervisiones de control colaboran al buen éxito de la empresa?*

P09	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	10	50
2	De acuerdo	10	50
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 12**

*Pregunta N° 9 ¿Considera usted que las supervisiones de control colaboran al buen éxito de la empresa?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 0%, 10 contestaron de acuerdo lo que equivale a 50%, y 10 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 50%. Se evidencia que las supervisiones son indispensables para el éxito de la empresa, es importante que sean constantes para evitar contingencias.

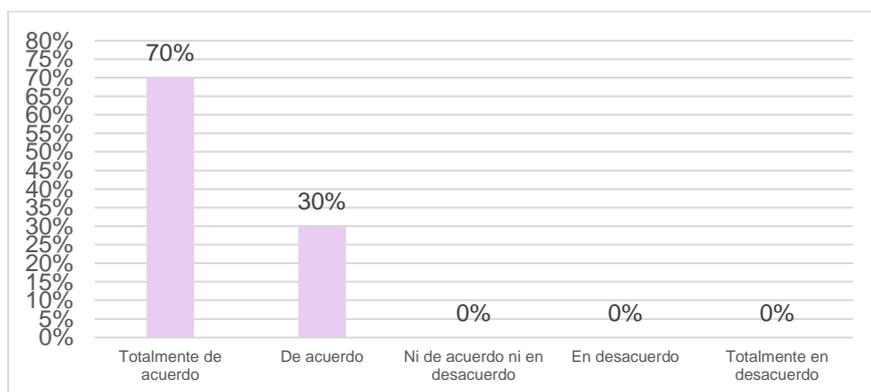
**Tabla 11**

*Análisis Pregunta 10 ¿Cree usted que el seguimiento, supervisión, y control al área de facturación es importante?*

P10	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	14	70
2	De acuerdo	6	30
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 13**

*Pregunta 10 ¿Cree usted que el seguimiento, supervisión, y control al área de facturación es importante?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 0%, 6 contestaron de acuerdo lo que equivale a 30%, y 14 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 70%. Se aprecia que mayoritariamente se cree en la importancia que tiene ejercer el sistema de control en el área de facturación de la empresa.

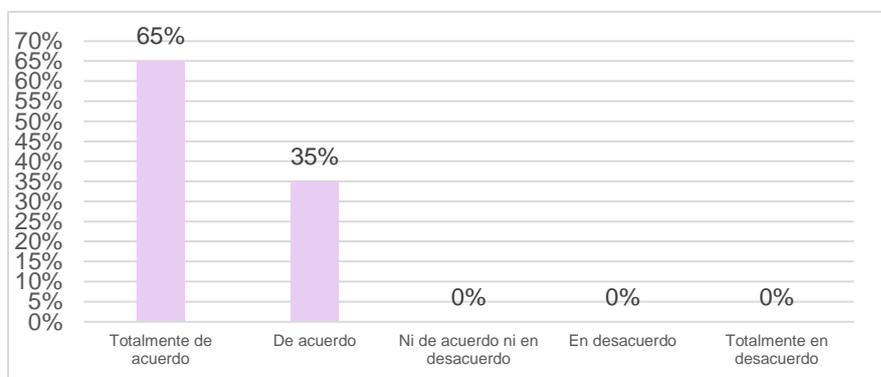
**Tabla 12.**

*Análisis Pregunta N° 11 ¿Cree usted que las actividades de control y evaluación de riesgo actúan como alertas anticipadas para poder tomar acciones correctivas a tiempo?*

P11	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	13	65
2	De acuerdo	7	35
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 14**

*Pregunta N° 11 ¿Cree usted que las actividades de control y evaluación de riesgo actúan como alertas anticipadas para poder tomar acciones correctivas a tiempo?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 0%, 7 contestaron de acuerdo lo que equivale a 35%, y 13 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 65%. Se evidencia que la evaluación del riesgo es indispensable para tomar medidas anticipadas o correctivas, evitando que agentes tanto internos como externos puedan obrar en perjuicio de la empresa.

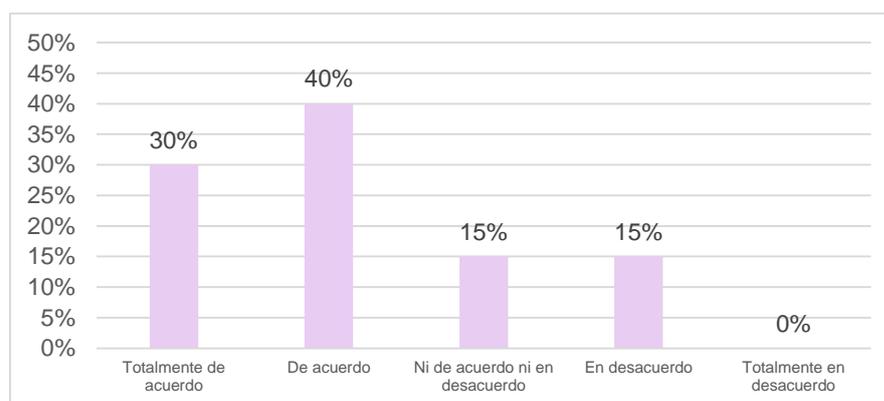
**Tabla 13**

*Análisis Pregunta N° 12 ¿Considera usted que las actividades de control y evaluación de riesgo que se aplican en la empresa son suficientes para minimizar posibles riesgos?*

P12	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	6	30
2	De acuerdo	8	40
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15
4	En desacuerdo	3	15
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 15**

*Pregunta N° 12 ¿Considera usted que las actividades de control y evaluación de riesgo que se aplican en la empresa son suficientes para minimizar posibles riesgos?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 3 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 15%, 3 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 15%, 8 contestaron de acuerdo lo que equivale a 40%, y 6 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 30%. Se aprecia que en su mayoría se considera la suficiencia de los controles para minimizar riesgos.

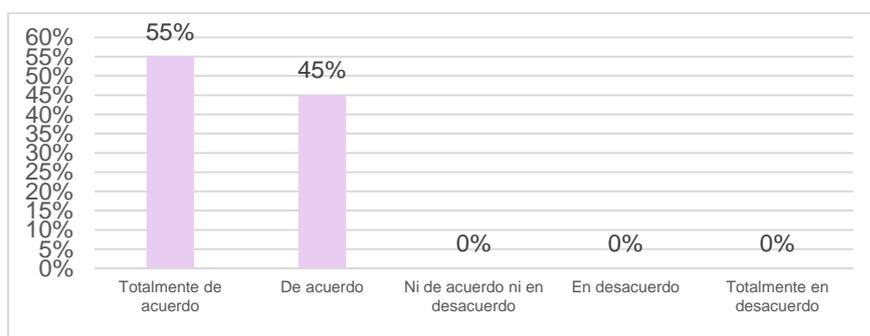
**Tabla 14**

*Análisis Pregunta N° 13 ¿Cree usted que la comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de facturación contribuye a minimizar los riesgos?*

P13	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	11	55
2	De acuerdo	9	45
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
Total		20	100

**Figura 16**

*Pregunta N° 13 ¿Cree usted que la comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de facturación contribuye a minimizar los riesgos?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en

desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 0%, 9 contestaron de acuerdo lo que equivale a 45%, y 11 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 55%. Se evidencia la importancia del componente de control; información y comunicación. La información es un punto que en conjunto con los demás componentes de control asegurarán el fin propuesto por la empresa.

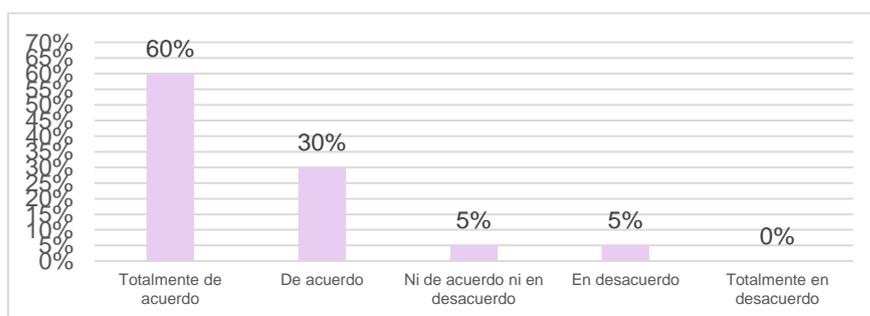
**Tabla 15**

*Análisis Pregunta N° 14 ¿Considera usted que la comunicación eficiente entre todas las áreas de la empresa que intervienen en el proceso de facturación minimiza errores u omisiones al momento de facturar?*

P14	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	12	60
2	De acuerdo	6	30
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
4	En desacuerdo	1	5
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 17**

*Pregunta N° 14 ¿Considera usted que la comunicación eficiente entre todas las áreas de la empresa que intervienen en el proceso de facturación minimiza errores u omisiones al momento de facturar?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó en desacuerdo lo que equivale a 5%, 1 contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 5%, 6 contestaron de acuerdo lo que equivale a 30%, y 12 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 60%. Se evidencia la importancia de la comunicación entre toda la empresa, para poder llegar a cumplir con un proceso de facturación a niveles óptimos.

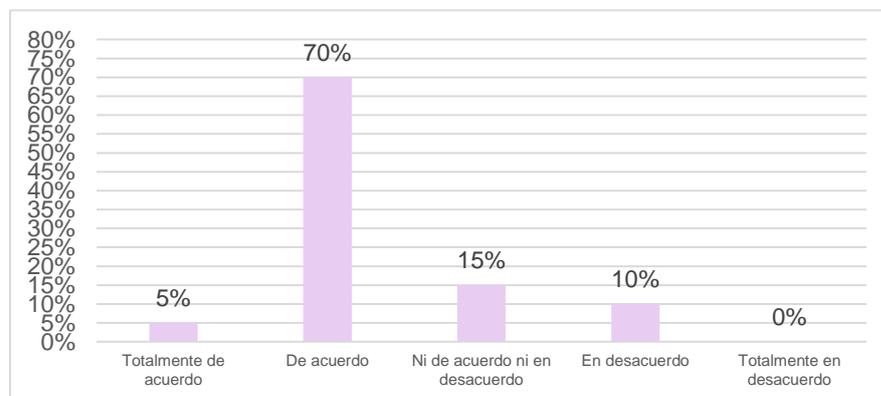
**Tabla 16**

*Análisis Pregunta N° 15 ¿Existe control permanente para evaluar la situación de los clientes antes del otorgamiento de los servicios de alquiler de máquinas tragamonedas?*

P15	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	1	5
2	De acuerdo	14	70
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15
4	En desacuerdo	2	10
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 18**

*Pregunta N° 15 ¿Existe control permanente para evaluar la situación de los clientes antes del otorgamiento de los servicios de alquiler de máquinas tragamonedas?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 2 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 10%, 3 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 15%, 14 contestaron de acuerdo lo que equivale a 70%, y 1 contestó totalmente de acuerdo lo que equivale a 5%.

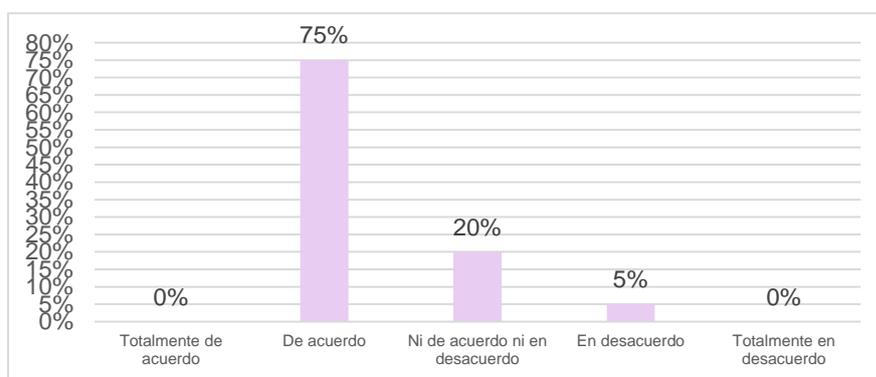
**Tabla 16.**

*Análisis Pregunta N° 16 ¿Considera usted que las herramientas que usa la empresa para evaluar a los clientes son efectivas?*

P16	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	0	0
2	De acuerdo	15	75
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
4	En desacuerdo	1	5
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 19**

*Pregunta N° 16 ¿Considera usted que las herramientas que usa la empresa para evaluar a los clientes son efectivas?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó en

desacuerdo lo que equivale a 5%, 4 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 20%, 15 contestaron de acuerdo lo que equivale a 75%, y 0 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 0%. Se evidencia que es importante tener herramientas para evaluar la capacidad de pago de los clientes, y así evitar problemas en los cobros de las obligaciones con la empresa.

➤ **Variable dependiente:** Gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas

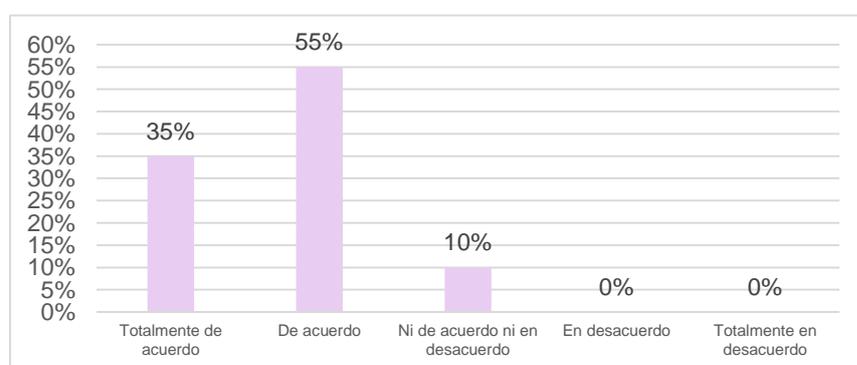
**Tabla 17**

*Análisis Pregunta N° 17 ¿Considera usted que el aumento en la rentabilidad de la empresa es resultado de una buena gestión?*

P17	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	7	35
2	De acuerdo	11	55
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 20**

*Pregunta N° 17 ¿Considera usted que el aumento en la rentabilidad de la empresa es resultado de una buena gestión?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 2 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 10%, 11 contestaron de acuerdo lo que equivale a 55%, y 7 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 35%. Se evidencia que la mayoría está vinculando la buena gestión en la empresa con el logro de resultados en lo que respecta a la rentabilidad. Ambos conceptos aplicados de manera correcta harán posible que se cumpla con las metas que ha trazado la empresa.

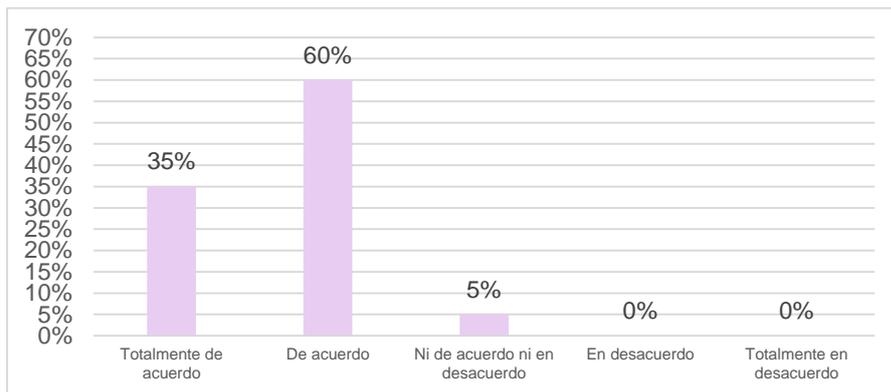
**Tabla 18**

*Análisis Pregunta N° 18 ¿Cree usted que la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas podría mejorarse con la finalidad de obtener mayor rentabilidad en la empresa?*

P18	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	7	35
2	De acuerdo	12	60
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 21**

*Pregunta N° 18 ¿Cree usted que la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas podría mejorarse con la finalidad de obtener mayor rentabilidad en la empresa?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 5%, 12 contestaron de acuerdo lo que equivale a 60%, y 7 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 35%. Se evidencia que el nivel de efectividad de la gestión en la empresa va a repercutir de manera significativa con la obtención de mayor rentabilidad.

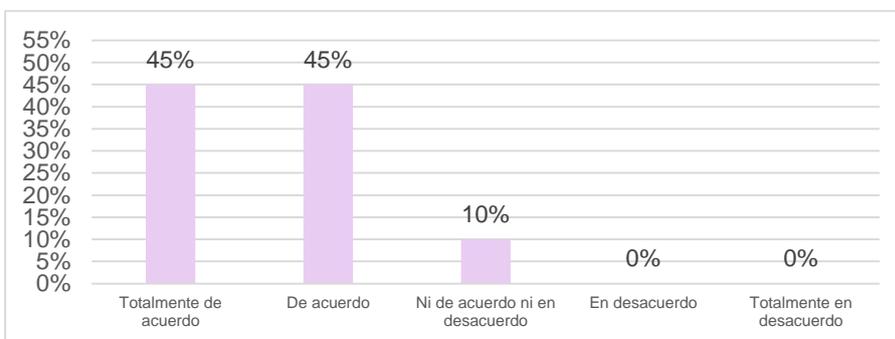
**Tabla 19.**

*Análisis Pregunta N° 19 ¿Considera usted que un adecuado plan financiero se ve reflejado de manera positiva en los resultados de la gestión de la empresa?*

P19	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	9	45
2	De acuerdo	9	45
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 22**

*Pregunta N° 19 ¿Considera usted que un adecuado plan financiero se ve reflejado de manera positiva en los resultados de la gestión de la empresa?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 2 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 10%, 9 contestaron de acuerdo lo que equivale a 45%, y 9 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 45%. Se evidencia que la buena planificación financiera es un punto clave para la obtención de los resultados esperados, toda vez que cuidar a detalle cómo se administrarán las finanzas es sinónimo de éxito para las empresas.

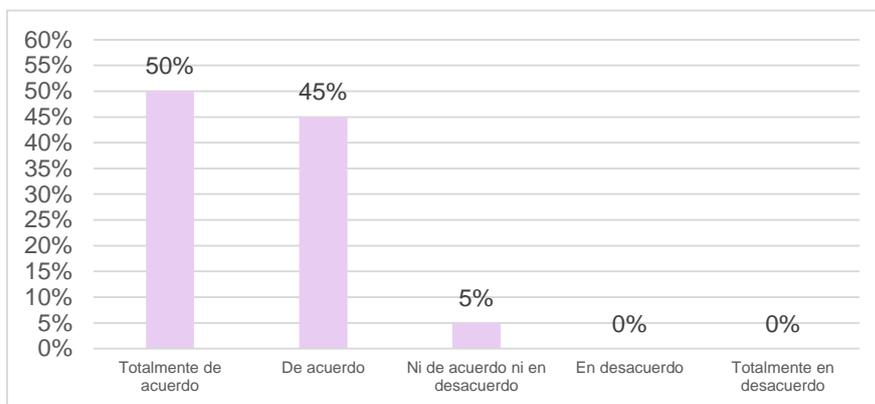
**Tabla 20**

*Análisis Pregunta N° 20 ¿Considera usted que la planificación financiera de la empresa contribuye de manera eficiente al logro de los objetivos de la empresa?*

P20	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	10	50
2	De acuerdo	9	45
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 23**

*Pregunta N° 20 ¿Considera usted que la planificación financiera de la empresa contribuye de manera eficiente al logro de los objetivos de la empresa?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 5%, 9 contestaron de acuerdo lo que equivale a 45%, y 10 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 50%. Se evidencia que el plan de finanzas tiene un rol muy importante, el buen uso de los recursos de la empresa se verá reflejado en la obtención de resultados.

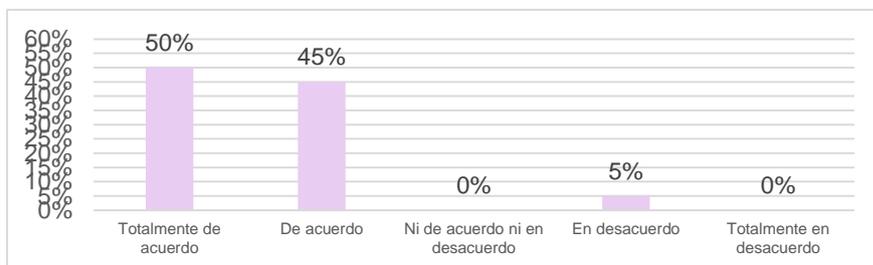
**Tabla 21**

*Análisis Pregunta N° 21 ¿Considera usted que las tomas de decisiones son esenciales para el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?*

P21	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	10	50
2	De acuerdo	9	45
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
4	En desacuerdo	1	5
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 24**

*Pregunta N° 21 ¿Considera usted que las tomas de decisiones son esenciales para el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó en desacuerdo lo que equivale a 5%, 0 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 0%, 9 contestaron de acuerdo lo que equivale a 45%, y 10 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 50%. Se aprecia lo importante que es la toma de decisiones para el logro de la misión y visión de la empresa. Por eso la importancia de contar con información suficiente, precisa, detallada y bien analizada, ya que es la que determinará la mayoría de las decisiones a tomarse en la empresa.

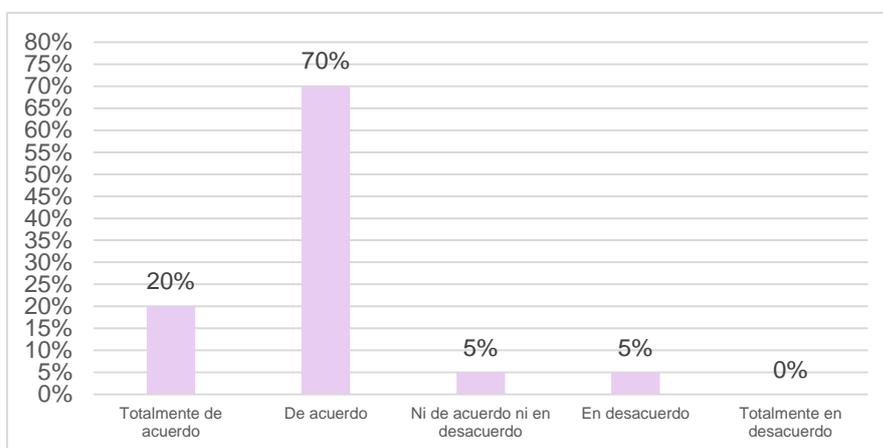
**Tabla 22.**

*Análisis Pregunta N° 22 ¿Considera usted que los resultados de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas influyen en las decisiones tomadas por la gerencia de la empresa?*

P22	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	4	20
2	De acuerdo	14	70
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
4	En desacuerdo	1	5
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 25**

*Pregunta N° 22 ¿Considera usted que los resultados de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas influyen en las decisiones tomadas por la gerencia de la empresa?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó en desacuerdo lo que equivale a 5%, 1 contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 5%, 14 contestaron de acuerdo lo que equivale a 70%, y 4 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 20%. Se evidencia que las decisiones o medidas que adopta la gerencia de la empresa, están basadas en el análisis de los resultados de gestión obtenidos,

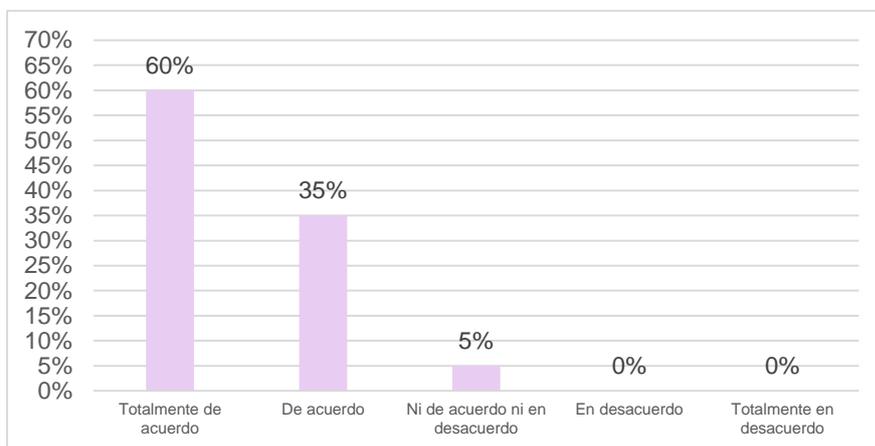
**Tabla 23**

*Análisis Pregunta N° 23 ¿Considera usted que las estrategias deben ser informadas de manera clara y precisa a todos los colaboradores de la empresa?*

P23	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	12	60
2	De acuerdo	7	35
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 26**

*Pregunta N° 23 ¿Considera usted que las estrategias deben ser informadas de manera clara y precisa a todos los colaboradores de la empresa?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 5%, 7 contestaron de acuerdo lo que equivale a 35%, y 12 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 60%. Se evidencia que la entrega de información debe ser de forma adecuada y sobre todo precisa, de esta manera es seguro que; lo que se quiere comunicar sea comprendido por los colaboradores de la empresa.

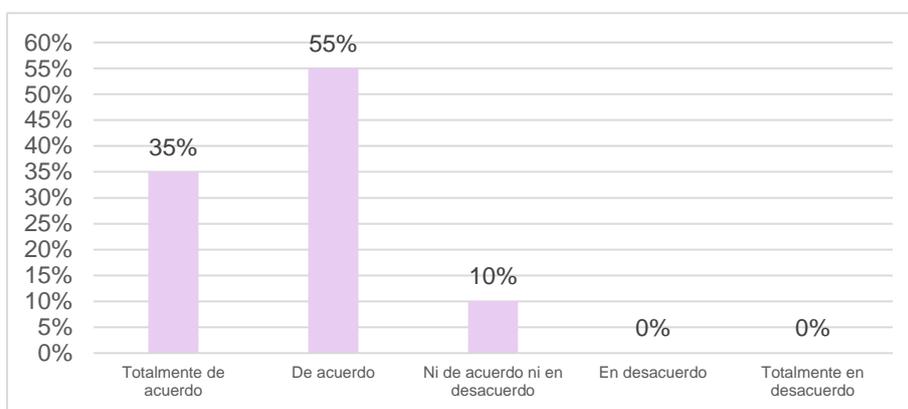
**Tabla 24**

*Análisis Pregunta N° 24 ¿Considera usted que una información efectiva respecto a las estrategias de la organización garantiza el alineamiento del personal con la estrategia corporativa?*

P24	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	7	35
2	De acuerdo	11	55
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 27**

*Pregunta N° 24 ¿Considera usted que una información efectiva respecto a las estrategias de la organización garantiza el alineamiento del personal con la estrategia corporativa?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 2 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 10%, 11 contestaron de acuerdo lo que equivale a 55%, y 7 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 35%. Se evidencia que la difusión de información respecto a las estrategias establecidas, va a generar que los colaboradores estén alineados con las mismas, formándose un compromiso con el logro de objetivos.

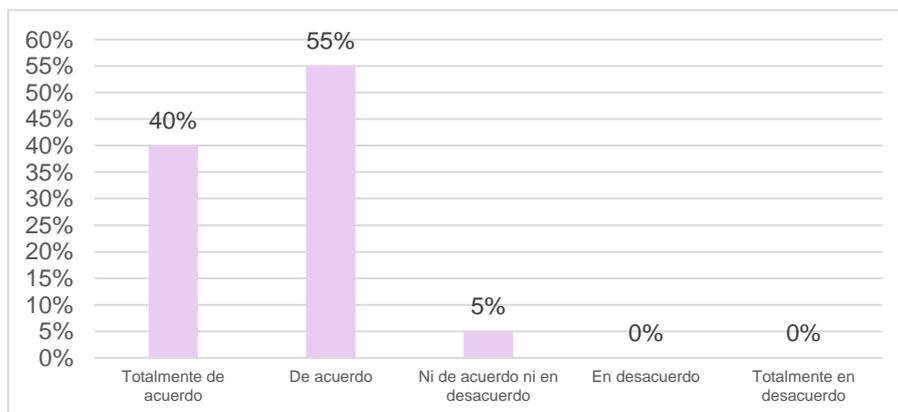
**Tabla 25**

*Análisis Pregunta N° 25 ¿Considera usted que las estrategias aplicadas en la empresa contribuyen a una buena gestión y mayor rentabilidad a la empresa?*

P25	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	8	40
2	De acuerdo	11	55
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
Total		20	100

**Figura 28**

*Pregunta N° 25 ¿Considera usted que las estrategias aplicadas en la empresa contribuyen a una buena gestión y mayor rentabilidad a la empresa?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 5%, 11 contestaron de acuerdo lo que equivale a 55%, y 8 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 40%. Se evidencia que la buena gestión y la rentabilidad, son dependientes de factores fundamentales como las estrategias.

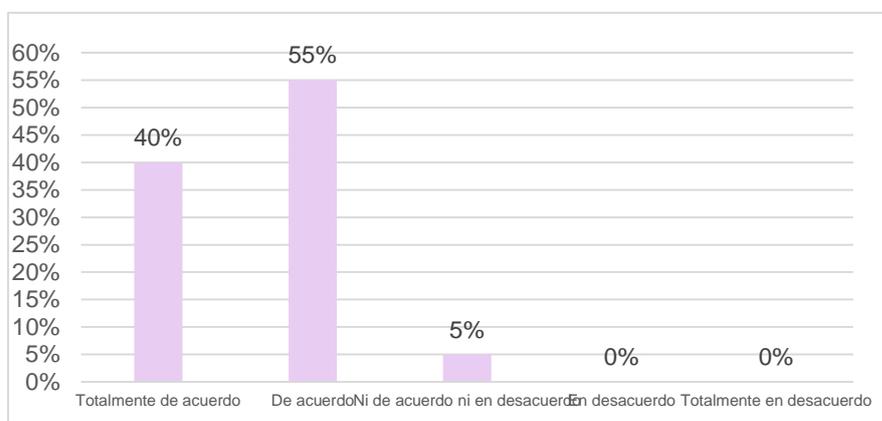
**Tabla 26**

*Análisis Pregunta N° 26 ¿Considera usted que sin estrategias debidamente planificadas se perjudicará el cumplimiento de las metas planteadas por la organización?*

P26	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	8	40
2	De acuerdo	11	55
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 29**

*Análisis Pregunta N° 26 ¿Considera usted que sin estrategias debidamente planificadas se perjudicará el cumplimiento de las metas planteadas por la organización?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 8 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 40%, 11 contestaron de acuerdo lo que equivale a 55%, 1 contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 5%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%. Se evidencia que la mayoría está de acuerdo en que; de no

existir una buena planeación de estrategia se verá afectado el cumplimiento de los objetivos, es por ello que se debe prestarse especial detalle al momento de establecer las estrategias.

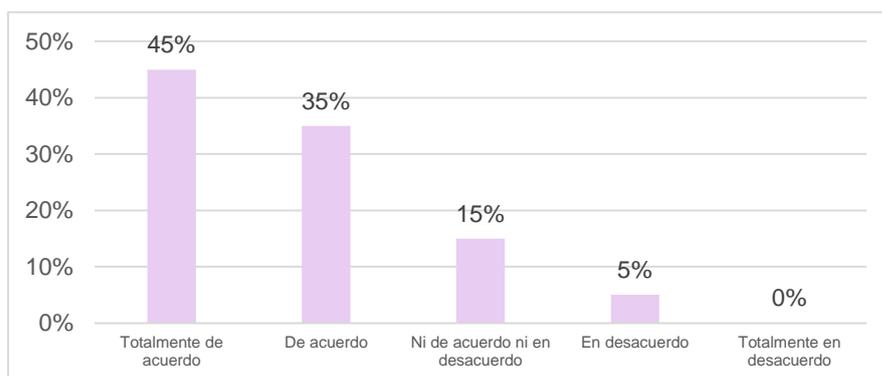
**Tabla 27**

*Análisis Pregunta N° 27 ¿Considera usted que una estrategia correctamente establecida garantiza el logro de los objetivos de la empresa?*

P27	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	9	45
2	De acuerdo	7	35
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15
4	En desacuerdo	1	5
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 30**

*Pregunta N° 27 ¿Considera usted que una estrategia correctamente establecida garantiza el logro de los objetivos de la empresa?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó en desacuerdo lo que equivale a 5%, 3 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 15%, 7 contestaron de acuerdo lo que equivale a 35%, y 9 contestaron totalmente

de acuerdo lo que equivale a 45%. Se evidencia que la mayoría está totalmente de acuerdo en que, si las estrategias son establecidas correctamente, no hay lugar a fallar en el logro de los objetivos de la empresa.

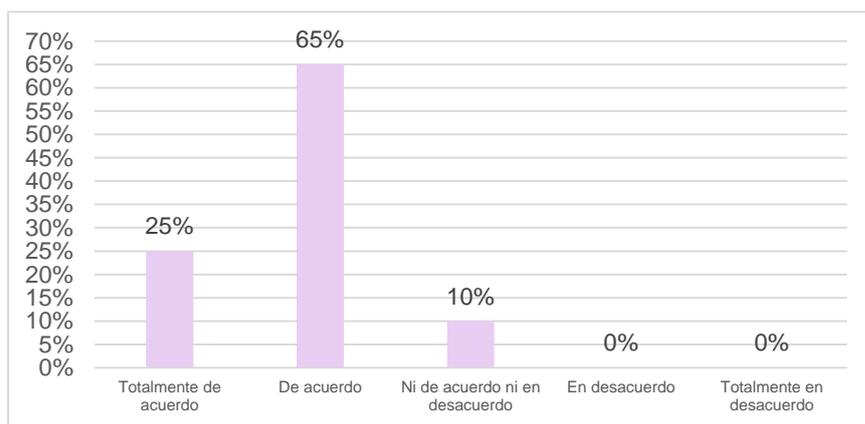
**Tabla 28**

*Análisis Pregunta N° 28 ¿Cree usted que las estrategias establecidas por la empresa para el logro de objetivos son coherentes con la cultura organizacional de la empresa?*

P28	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	5	25
2	De acuerdo	13	65
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 31**

*Pregunta N° 28 ¿Cree usted que las estrategias establecidas por la empresa para el logro de objetivos son coherentes con la cultura organizacional de la empresa?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 2 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que

equivale a 10%, 13 contestaron de acuerdo lo que equivale a 65%, y 5 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 25%. Se evidencia que la mayoría está de acuerdo en que; las estrategias deben guardar estrecha relación con los lineamientos de la cultura organizacional de la empresa.

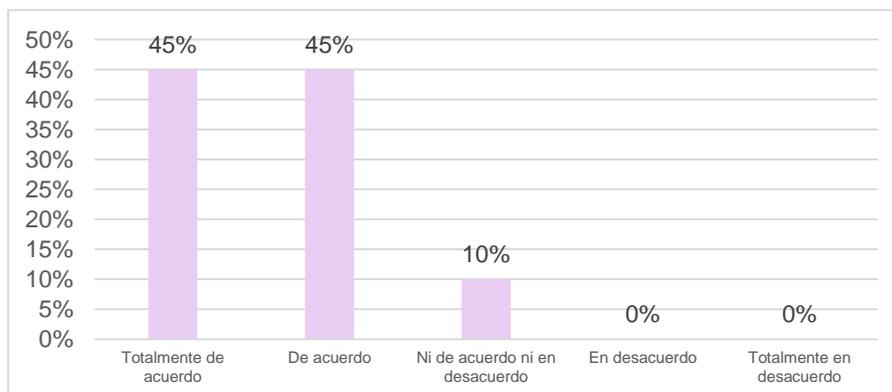
**Tabla 29**

*Análisis Pregunta N° 29 ¿Considera usted que los Estados Financieros son importantes para conocer la posición financiera y económica, para optimizar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas?*

P29	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	9	45
2	De acuerdo	9	45
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 32**

*Pregunta N° 29 ¿Considera usted que los Estados Financieros son importantes para conocer la posición financiera y económica, para optimizar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 2 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 10%, 9 contestaron de acuerdo lo que equivale a 45%, y 9 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 45%. Se aprecia que la mayoría opina que los estados financieros son herramientas importantes para conocer la posición de la empresa, el uso de esta información es indispensable para tener una idea clara de los resultados conseguidos.

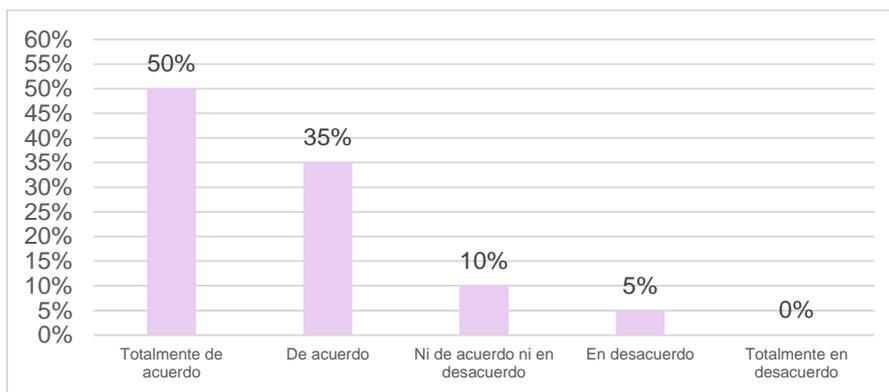
**Tabla 30**

*Análisis Pregunta N° 30 ¿Considera usted que los estados financieros son herramientas importantes para la buena toma de decisiones en cuanto a la Misión y Visión de la empresa?*

P30	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	10	50
2	De acuerdo	7	35
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
4	En desacuerdo	1	5
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 33**

*Pregunta N° 30 ¿Considera usted que los estados financieros son herramientas importantes para la buena toma de decisiones en cuanto a la Misión y Visión de la empresa?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó en desacuerdo lo que equivale a 5%, 2 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 10%, 7 contestaron de acuerdo lo que equivale a 35%, y 10 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 50%. Se aprecia que la mayoría está totalmente de acuerdo en que los estados financieros son herramientas importantes para la buena toma de decisiones en cuanto a la misión y visión de la empresa.

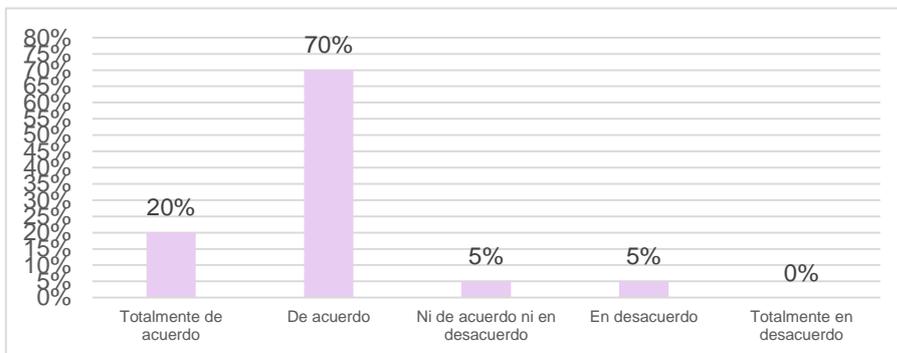
### Tabla 31

*Análisis Pregunta N° 31 ¿Cree que el Estado de Resultados contribuye a mejorar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas?*

P31	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	4	20
2	De acuerdo	14	70
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
4	En desacuerdo	1	5
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 34**

*Pregunta N° 31 ¿Cree que el Estado de Resultados contribuye a mejorar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas?*



**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó en desacuerdo lo que equivale a 5%, 1 contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 5%, 14 contestaron de acuerdo lo que equivale a 70%, y 4 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 20%. Se observa que la mayoría está de acuerdo en lo importante que es la información financiera para la gestión de la empresa, debido a que proporcionará información de carácter importante.

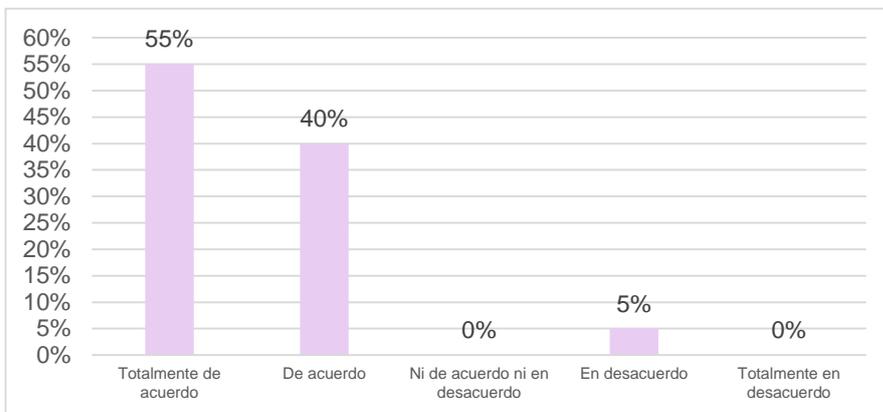
**Tabla 32**

*Análisis Pregunta N° 32 ¿Considera usted que el Flujo de Caja es una herramienta importante donde se puede identificar la cobranza a los clientes?*

P31	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	11	55
2	De acuerdo	8	40
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
4	En desacuerdo	1	5
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 35**

*Pregunta N° 32 ¿Considera usted que el Flujo de Caja es una herramienta importante donde se puede identificar la cobranza a los clientes?*



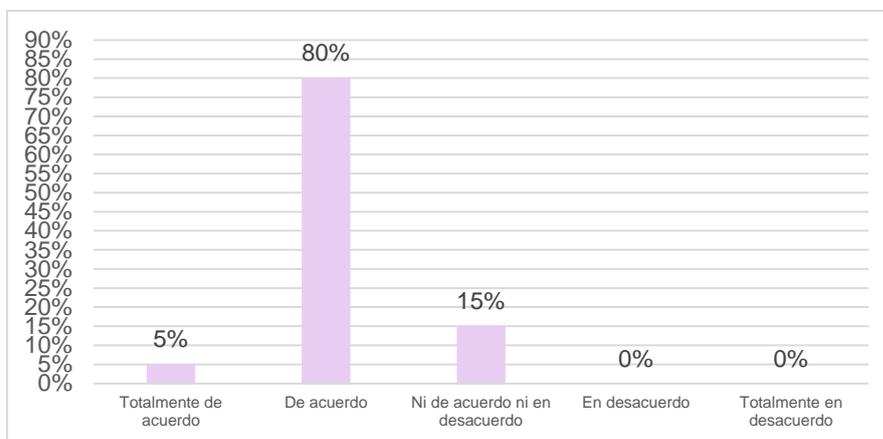
**Interpretación:** De los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó en desacuerdo lo que equivale a 5%, 0 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 0%, 8 contestaron de acuerdo lo que equivale a 40%, y 11 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 55%.

➤ **Dimensión:** 1. Marco Legal

**Tabla 33**

*Análisis Dimensión: 1. Marco Legal*

D1	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	1	5
2	De acuerdo	16	80
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 36***Dimensión: 1. Marco Legal*

**Interpretación:** En cuanto a la dimensión Marco Legal Se observa que de los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 3 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 15 %, 16 contestaron de acuerdo lo que equivale a 80%, y 1 contestó totalmente de acuerdo lo que equivale a 5%. Estos resultados indican que los encuestados están de acuerdo en que el Marco Legal es correctamente aplicado en lo que respecta al reglamento de comprobantes de pago, los manuales de procedimientos y los lineamientos del informe COSO en cuanto al control interno del área de facturación.

➤ **Dimensión: 2. Procedimientos de Control Interno**

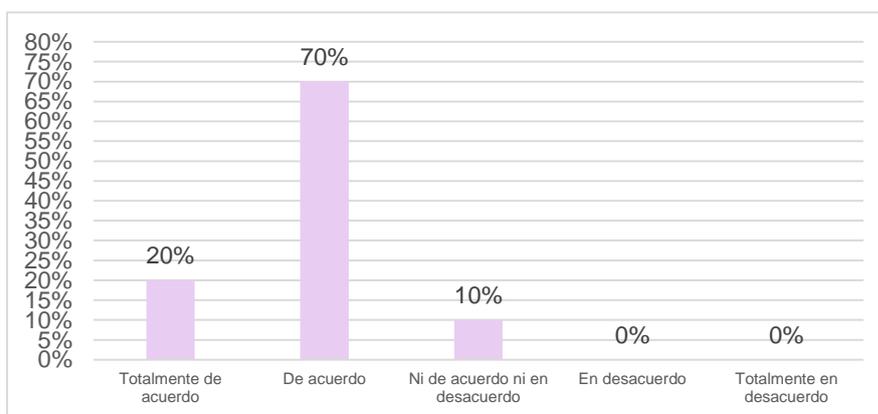
**Tabla 34**

*Análisis Dimensión: 2. Procedimientos de Control Interno*

D2	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	4	20
2	De acuerdo	14	70
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 37**

*Dimensión: 2. Procedimientos de Control Interno*



**Interpretación:** En cuanto a la dimensión Procedimientos de Control Interno Se observa que de los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 2 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 10 %, 14 contestaron de acuerdo lo que equivale a 70%, y 4 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 20%. Estos resultados indican que los encuestados están de acuerdo en que los

procedimientos de control interno deben ser aplicados en todas las áreas de la empresa para un control interno efectivo.

➤ **Dimensión:** 3. Actividades de Control y evaluación de Riesgo

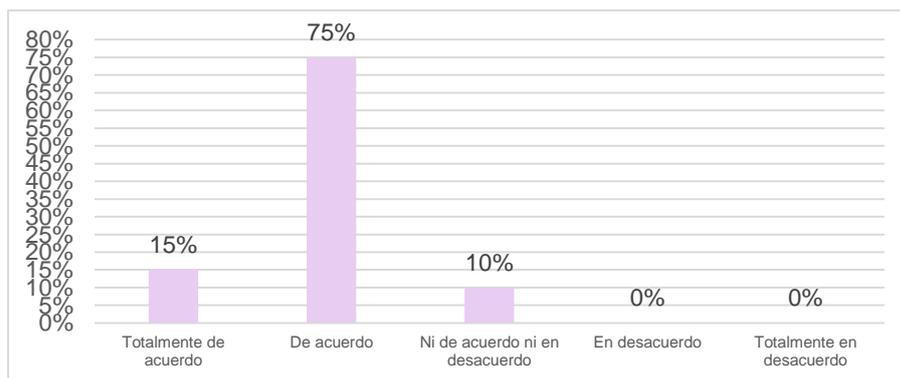
**Tabla 35**

*Análisis Dimensión: 3. Actividades de Control y evaluación de Riesgo*

D3	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	3	15
2	De acuerdo	15	75
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 38**

*Dimensión: 3. Actividades de Control y evaluación de Riesgo*



**Interpretación:** En cuanto a la dimensión Actividades de control y evaluación de riesgo Se observa que de los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 2 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que

equivale a 10 %, 15 contestaron de acuerdo lo que equivale a 75%, y 3 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 15%. Estos resultados indican que los encuestados están de acuerdo en que las actividades de control y evaluación de riesgo actúan como alertas anticipadas para tomar medidas correctivas a tiempo.

➤ **Dimensión: 4 Resultados de Gestión**

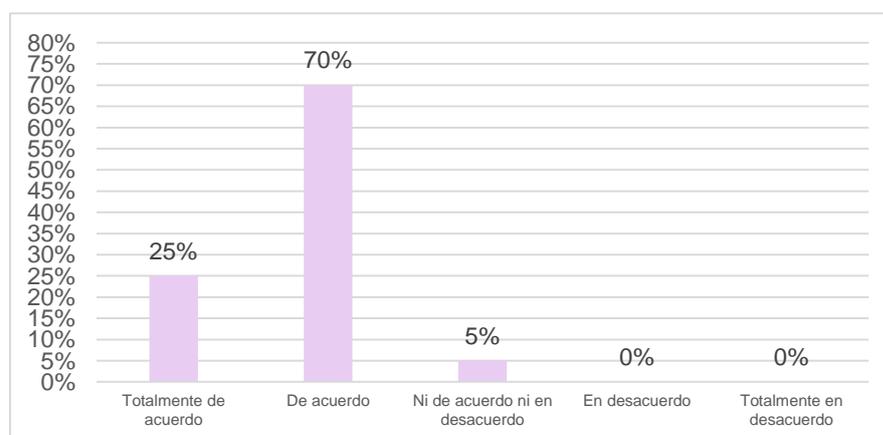
**Tabla 36**

*Análisis Dimensión: 4 Resultados de Gestión*

D4	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	5	25
2	De acuerdo	14	70
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 39**

*Dimensión: 4 Resultados de Gestión*



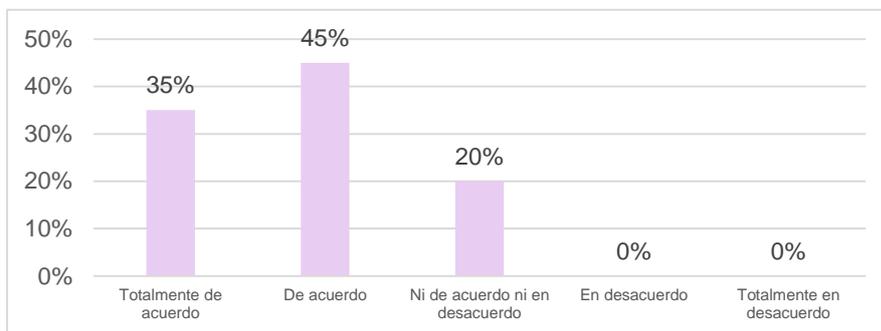
**Interpretación:** En cuanto a la dimensión Resultados de Gestión Se observa que de los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 5 %, 14 contestaron de acuerdo lo que equivale a 70%, y 5 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 25%. Estos resultados indican que los encuestados están de acuerdo en que los resultados de gestión constituyen información importante para la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas.

➤ **Dimensión:** 5 Estrategia Empresarial

**Tabla 37**

*Análisis Dimensión: 5 Estrategia Empresarial*

D5	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	7	35
2	De acuerdo	9	45
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 40***Dimensión: 5 Estrategia Empresarial*

**Interpretación:** En cuanto a la dimensión Estrategia Empresarial Se observa que de los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 4 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 20 %, 9 contestaron de acuerdo lo que equivale a 45%, y 7 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 35%. los resultados indican que los encuestados están de acuerdo en que la estrategia empresarial contribuye a la buena gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas.

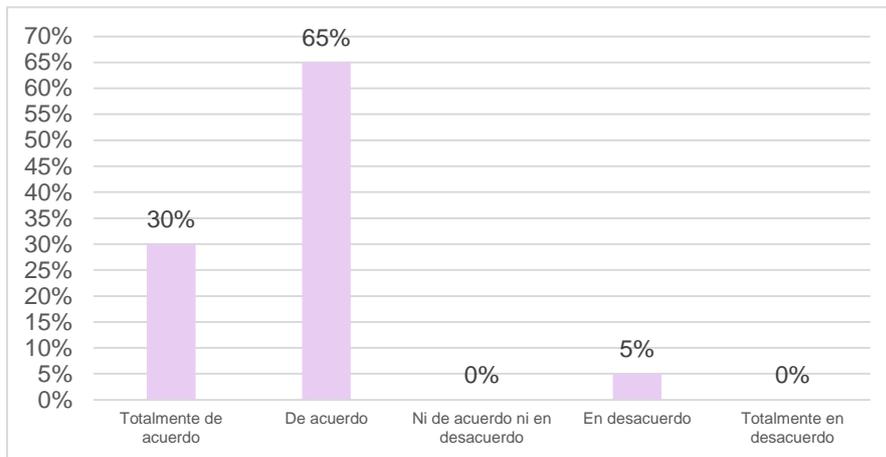
➤ **Dimensión: 6. Estados Financieros**

**Tabla 38***Análisis Dimensión: 6. Estados Financieros*

D6	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	6	30
2	De acuerdo	13	65
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
4	En desacuerdo	1	5
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 41**

*Dimensión: 6. Estados Financieros*



**Interpretación:** En cuanto a la dimensión Estados Financieros Se observa que de los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó en desacuerdo lo que equivale a 5%, 0 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 0 %, 13 contestaron de acuerdo lo que equivale a 65%, y 6 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 30%. Los resultados indican que los encuestados están de acuerdo en que los estados financieros constituyen información relevante para la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa.

➤ **Variable Independiente:** Control interno en el área de facturación

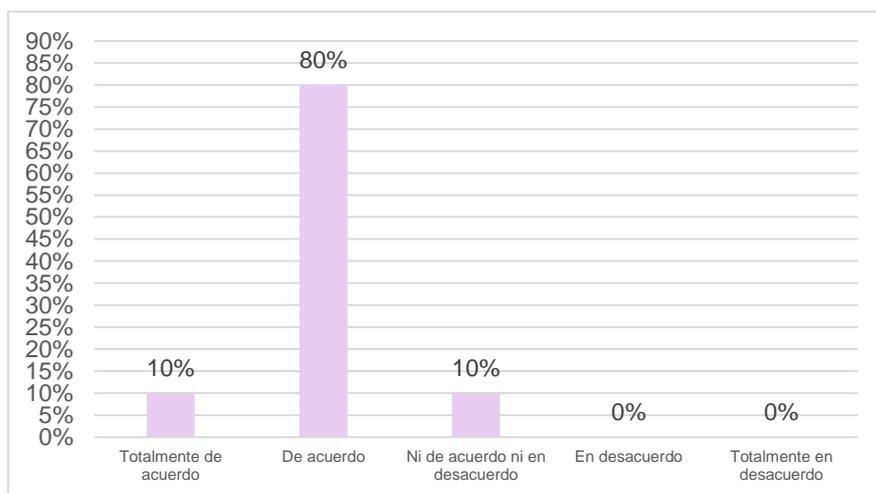
**Tabla 39**

*Análisis Variable Independiente: Control interno en el área de facturación*

V1	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	2	10
2	De acuerdo	16	80
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 42**

*Variable Independiente: Control interno en el área de facturación*



**Interpretación:** En cuanto a la Variable Independiente control interno en el área de facturación Se observa que de los 20 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestó en desacuerdo lo que equivale a 0%, 2 contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 10 %, 16 contestaron de acuerdo lo que equivale a 80%, y 2 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 10%. Los resultados indican que los encuestados

están de acuerdo en que el control interno en el área de facturación beneficia a la empresa en el cumplimiento del marco legal, a la minimización de posibles riesgos, a anticiparse en la toma de medidas correctivas y preventivas, asimismo consideran que las evaluaciones y supervisión de las actividades a su cargo colaboran al buen éxito de la empresa.

➤ **Variable:** Gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas

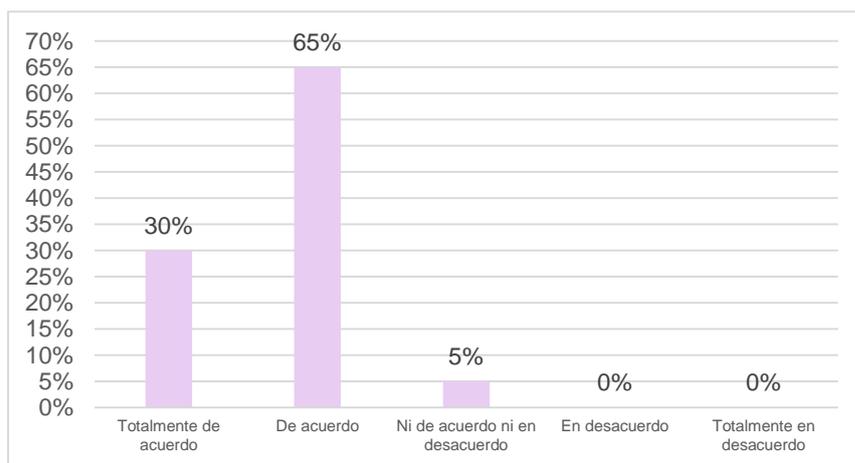
**Tabla 40**

*Análisis Variable: Gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas*

V2	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	6	30
2	De acuerdo	13	65
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
4	En desacuerdo	0	0
5	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	20	100

**Figura 43**

*Variable: Gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas*



**Interpretación:** En cuanto a la Variable dependiente Gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas Se observa que de los 20 encuestados pertenecientes a la muestra,

siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestó en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 5 %, 13 contestaron de acuerdo lo que equivale a 65%, y 5 contestaron totalmente de acuerdo lo que equivale a 30%. Los resultados indican que 65% de los encuestados están de acuerdo en que la variable gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas ayudan a tener mejores resultados de gestión, mejora en la estrategia empresarial y en los estados financieros.

## 2. Análisis de resultados

### ➤ Prueba de Hipótesis General

- **Hipótesis General:** El control interno en el área de facturación influye favorablemente en la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC Periodo 2019.
- **Hipótesis Nula:** El control interno en el área de facturación no influye favorablemente en la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC Periodo 2019.

### ➤ Resultados

#### **Tabla 41**

*Variable: Control interno en el área de facturación\*Variable: Gestión de alquiler y ventas de máquinas tragamonedas*

### Tabla Cruzada

Variable: Gestión de alquiler y ventas de máquinas tragamonedas

Variable: Control interno en el área de facturación	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente de acuerdo	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.0%
De acuerdo	4	20.0%	12	60.0%	0	0.0%	16	80.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	1	5.0%	1	5.0%	2	10.0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>30.0%</b>	<b>13</b>	<b>65.0%</b>	<b>1</b>	<b>5.0%</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

#### ▪ Descripción

Se observa que el 10% está totalmente de acuerdo en que el control interno en el área de facturación mejorará la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas. Existe además un 80 % que afirma que está de acuerdo con que el control interno en el área de facturación mejorará la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, de ellos el 20% está totalmente de acuerdo en que mejorará la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas y 60% está de acuerdo. Asimismo 10% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, de ellos 5% está de acuerdo y 5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

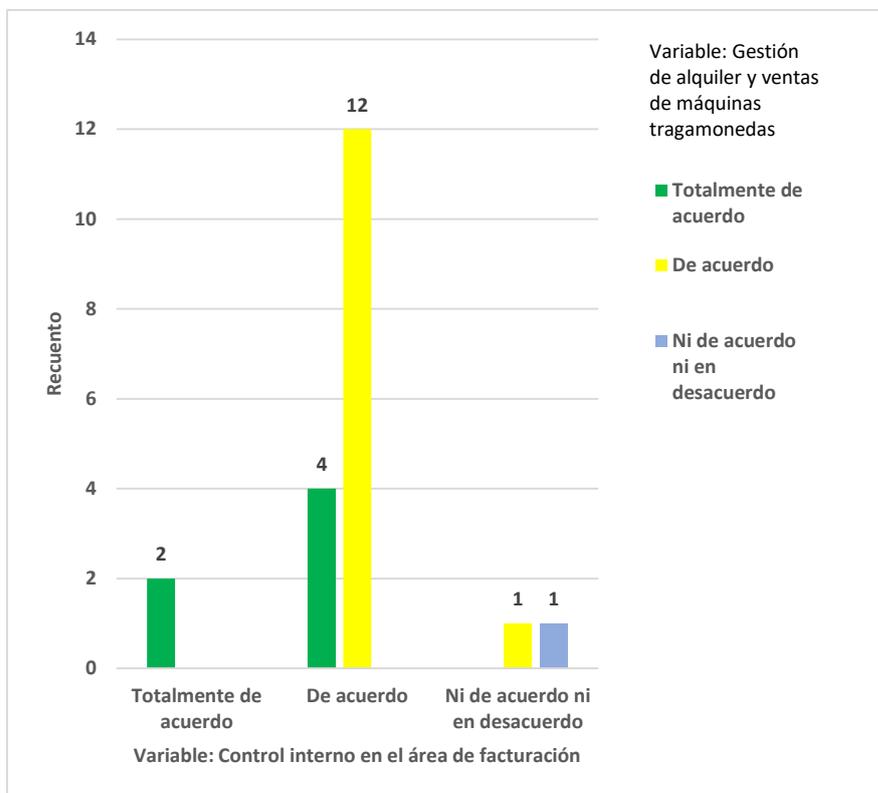
**Tabla 42***Prueba de Chi Cuadrado Hipótesis General*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,615 <sup>a</sup>	4	,006
N de casos válidos	20		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

- **Inferencia**

Según la prueba de hipótesis principal, el valor chi cuadrado es de 14, 615<sup>a</sup> con 4 grados de libertad, un valor de significancia de 0,006. Debido a que el valor de significancia es menor a 0,05 se puede afirmar que el control interno en el área de facturación se relaciona de manera significativa con la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, se puede decir entonces que, el control interno en el área de facturación SI influye favorablemente en la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC Periodo 2019.

**Figura 2***Prueba de Hipótesis General*➤ **Prueba de Hipótesis Específica 1**

- **Hipótesis Específica 1:** Los procedimientos de control interno en el área de facturación; contribuyen positivamente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.
- **Hipótesis Nula:** Los procedimientos de control interno en el área de facturación; no contribuyen positivamente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.

➤ **Resultados**

**Tabla 43**

*Variable: Gestión de alquiler y ventas de máquinas tragamonedas*

**Tabla Cruzada**

**Variable: Gestión de alquiler y ventas de  
máquinas tragamonedas**

		Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Total	
<b>Dimensión: 2.</b>		f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Procedimientos de Control Interno</b>	Totalmente de acuerdo	3	15,0%	1	5,0%	0	0,0%	4	20,0%
	De acuerdo	3	15,0%	11	55,0%	0	0,0%	14	70,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	1	5,0%	1	5,0%	2	10,0%
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>30,0%</b>	<b>13</b>	<b>65,0%</b>	<b>1</b>	<b>5,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

**Descripción**

Se observa que el 20% está totalmente de acuerdo en que los procedimientos de control interno contribuyen positivamente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, de ellos 15% está totalmente de acuerdo y 5% está de acuerdo. Existe además un 70 % que afirma que está de acuerdo con que los procedimientos de control interno contribuyen positivamente a la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, de ellos el 15% está totalmente de acuerdo y 55% está de acuerdo. Asimismo 10% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que los procedimientos de control interno

contribuyen positivamente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, de ellos 5% está de acuerdo y 5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 44**

*Prueba de Chi Cuadrado Hipótesis Específica 1*

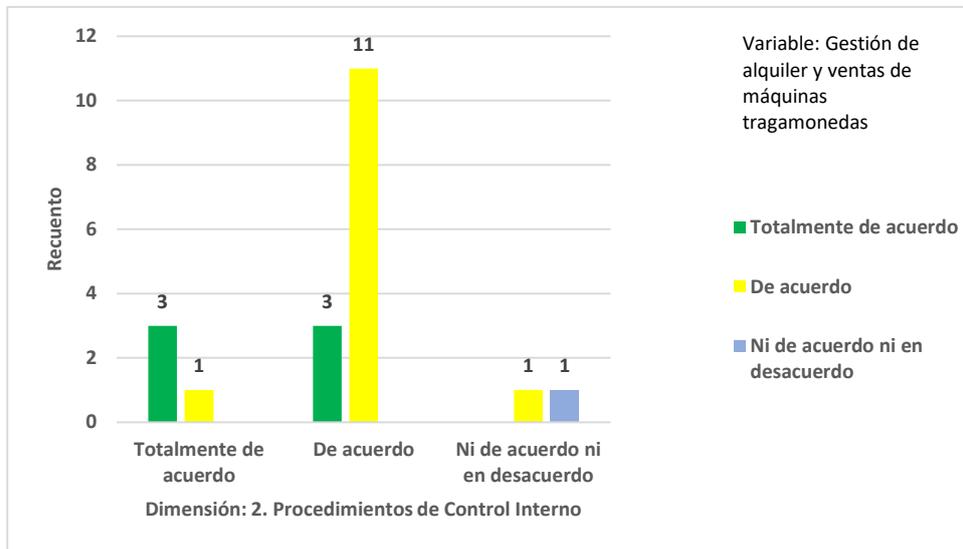
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,093 <sup>a</sup>	4	,007
N de casos válidos	20		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que

5. El recuento mínimo esperado es ,10.

### **Inferencia**

Según la prueba de hipótesis específica 1, el valor chi cuadrado es de 14, 093<sup>a</sup> con 4 grados de libertad, un valor de significancia de 0,007. Debido a que el valor de significancia es menor a 0,05 se puede afirmar que los procedimientos de control interno se relacionan de manera significativa con la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1, se puede decir entonces que, los procedimientos de control interno en el área de facturación SI contribuyen positivamente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.

**Figura 45***Prueba de Hipótesis Específica 1***Prueba de Hipótesis Específica 2**

**Hipótesis específica 2:** La aplicación de actividades de control y evaluación de riesgo influyen favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.

**Hipótesis Nula:** La aplicación de actividades de control y evaluación de riesgo no influyen favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.

**Tabla 45**

*Dimensión 3. Actividades de Control y evaluación de Riesgo \* Variable: Gestión de alquiler y ventas de máquinas tragamonedas*

**Tabla Cruzada**

**Variable: Gestión de alquiler y ventas de máquinas tragamonedas**

<b>Dimensión:</b>	<b>3.</b>	<b>Actividades de Control y evaluación de Riesgo</b>	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Total	
			f	%	f	%	f	%	f	%
			Totalmente de acuerdo	3	15,0%	0	0,0%	0	0,0%	3
	De acuerdo	3	15,0%	12	60,0%	0	0,0%	15	75,0%	
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	1	5,0%	1	5,0%	2	10,0%	
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>30,0%</b>	<b>13</b>	<b>65,0%</b>	<b>1</b>	<b>5,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	

**Descripción**

Se observa que el 15% está totalmente de acuerdo en que la aplicación actividades de control y evaluación de riesgo influyen favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, Existe además un 75 % que afirma que está de acuerdo con que la aplicación de actividades de control y evaluación de riesgo influyen favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, de ellos el 15% está totalmente de acuerdo y 60% está de acuerdo. Asimismo 10% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la aplicación de actividades de control y evaluación de riesgo influyen favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, de ellos 5% está de acuerdo y 5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 46***Prueba de Chi Cuadrado Hipótesis Específica 2*

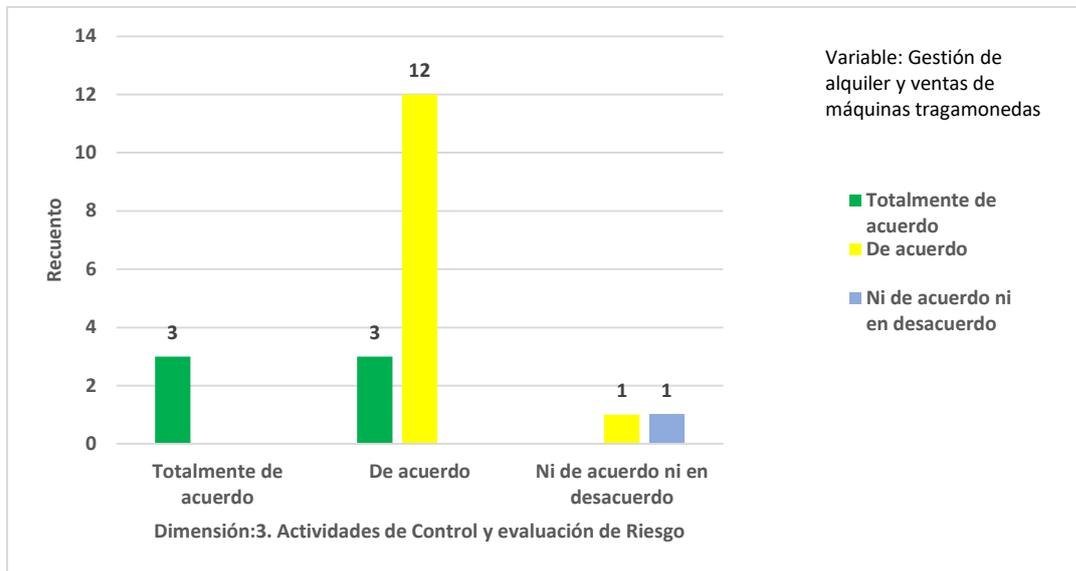
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi- cuadrado de Pearson	17,538 <sup>a</sup>	4	,002
N de casos válidos	20		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que

5. El recuento mínimo esperado es ,10.

- **Inferencia**

Según la prueba de hipótesis específica 2, el valor chi cuadrado es de 17, 538<sup>a</sup> con 4 grados de libertad, un valor de significancia de 0,002. Debido a que el valor de significancia es menor a 0,05 se puede afirmar que las actividades de gestión y evaluación de riesgo se relacionan de manera significativa con la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2, se puede decir entonces que, La aplicación de actividades de control y evaluación de riesgo influyen favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.

**Figura 3***Prueba de Hipótesis Específica 2*➤ **Prueba de Hipótesis Específica 3**

**Hipótesis Específica 3:** La estrategia empresarial para el área de facturación contribuirá favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.

**Hipótesis Nula:** La estrategia empresarial para el área de facturación no contribuirá favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.

**Tabla 47**

*Dimensión: 5 Estrategia Empresarial \* Variable: Gestión de alquiler y ventas de máquinas tragamonedas*

**Tabla Cruzada**  
**Variable: Gestión de alquiler y ventas de**  
**máquinas tragamonedas**

		Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Dimensión:</b> <b>5.</b> <b>Estrategia</b> <b>Empresarial</b>	Totalmente de acuerdo	6	30,0%	1	5,0%	0	0,0%	7	35,0%
	De acuerdo	0	0,0%	9	45,0%	0	0,0%	9	45,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	3	15,0%	1	5,0%	4	20,0%
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>30,0%</b>	<b>13</b>	<b>65,0%</b>	<b>1</b>	<b>5,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

### Descripción

Se observa que el 35% está totalmente de acuerdo en que la estrategia empresarial para el área de facturación contribuirá favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, de ellos 30% está totalmente de acuerdo y 5% de acuerdo. Existe además un 45 % que afirma estar de acuerdo con que la estrategia empresarial para el área de facturación contribuirá favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas. Asimismo 20% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la estrategia empresarial para el área de facturación contribuirá favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, de ellos 15% está de acuerdo y 5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 48***Prueba de Chi Cuadrado Hipótesis Específica 3*

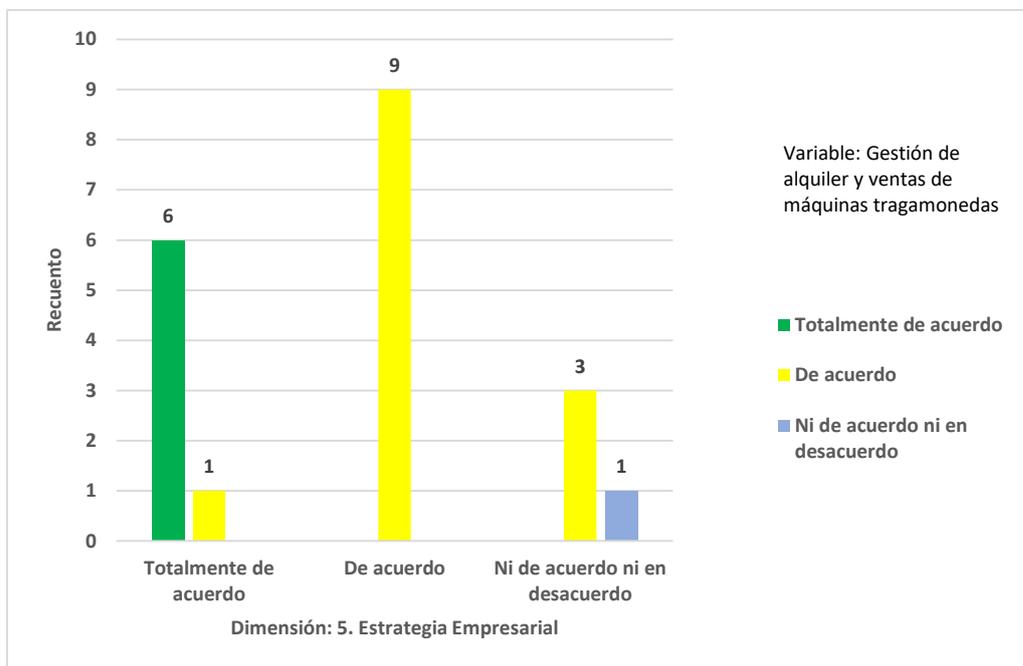
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi- cuadrado de Pearson	19,670 <sup>a</sup>	4	,001
N de casos válidos	20		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,20.

**Inferencia**

Según la prueba de hipótesis específica 3, el valor chi cuadrado es de 19,670<sup>a</sup> con 4 grados de libertad, un valor de significancia de 0,001. Debido a que el valor de significancia es menor a 0,05 se puede afirmar que la estrategia empresarial se relaciona de manera significativa con la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3, se puede decir entonces que, la estrategia empresarial para el área de facturación SI contribuirá favorablemente a la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.

**Figura 47***Prueba de Hipótesis Específica 3***3. Discusión de resultados**

De conformidad a la información recopilada y sometida a interpretación y contrastación constituida de 32 preguntas, las cuales fueron dirigidas a 20 colaboradores de la empresa que desempeñan labores contables y administrativas relacionadas a la facturación, se determinó que el control interno en el área de facturación influye favorablemente en la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC Periodo 2019.

Los datos recabados presentados en tablas, interpretados, examinados y comparados, respetan la idea de que el control interno en el área de facturación tiene influencia directa en la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC Periodo 2019.

Con respecto a la pregunta 12 ligada a la variable independiente se ha demostrado que el 65 % de colaboradores pertenecientes a un grupo de trabajadores del área contable de

las empresas de venta y alquiler de máquinas tragamonedas están de acuerdo en que las actividades de control y riesgo actúan como alertas anticipadas para poder tomar acciones correctivas a tiempo. Resultados que coinciden con el autor Gómez (2013) en su tesis *Sistema de control interno administrativo: Procesos de facturación y cartera de Enterprise International S.A.*, quien concluye que el uso del control interno permite anticiparse a escenarios que puedan afectar de manera negativa el cumplimiento de los objetivos.

En lo que se refiere a la pregunta 17 vinculada a la variable dependiente se ha demostrado que el 55% de colaboradores pertenecientes a un grupo de empresas de venta y alquiler de máquinas tragamonedas están de acuerdo en que el aumento en la rentabilidad de la empresa es resultado de una buena gestión, resultados que coincide con la tesis del autor Torres (2017) en su tesis *El control interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el mercado de Lima* quien concluye que la aplicación adecuada del control interno está relacionada directamente al logro de objetivos.

Con respecto a la pregunta 26 vinculada a la variable dependiente se ha demostrado que 55 % de colaboradores pertenecientes a un grupo de empresas de venta y alquiler de máquinas tragamonedas están de acuerdo que sin estrategias debidamente planificadas se perjudicará el cumplimiento de las metas planteadas por la organización, resultados que coincide con la tesis del autor Hidalgo (2013) en su tesis *Implementación de un sistema de control interno en el área de facturación y cobranza en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología* , quien pone énfasis en que el uso de las estrategias es importante para poder gerenciar de manera óptima.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

De la investigación realizada, utilizando tanto encuestas y estudios sobre el tema, se concluye que, efectivamente el control interno en el área de facturación influye en la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas de la empresa MTMCP SAC, periodo 2019.

- Queda demostrado que la correcta aplicación del control interno en el área de facturación se verá reflejado en la mejora de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas, se conseguirá mayor productividad y competitividad de la empresa; lo que se verá traducido en mayores ingresos, correcto uso de recursos, mayor captación de clientes y procesos óptimos; garantizándose así el cumplimiento de los objetivos.
- Queda demostrado que los procedimientos de control interno al estar correctamente estructurados llevarán a tener una organización ordenada, con funciones debidamente delimitadas donde cada colaborador conoce claramente cuáles son sus funciones, existirá una correcta supervisión y seguimiento de las actividades del área de facturación, lográndose mejoras continuas y significativas evitándose problemas existentes como la facturación por un número menor de máquinas alquiladas o vendidas.
- Queda demostrado que las actividades de control y evaluación de riesgo permitirán a la empresa anticiparse al riesgo, gestionarlo e implementar medidas correctivas a tiempo. La información que se obtenga producto de estos controles y evaluaciones

aplicadas al área de facturación ayudarán a la empresa a evitar pérdidas significativas, y a tener un departamento facturación más eficiente en cuanto al cumplimiento de las labores a su cargo.

- Se puede concluir que la estrategia empresarial aplicada al área facturación, permitirá el correcto desarrollo de las actividades propias de este departamento, disminuyendo las debilidades y deficiencias que se han presentado en la ejecución de sus tareas, vinculándose así de manera directa con los resultados que la empresa tiene establecidos.

## **2. Recomendaciones**

- Se recomienda a la Gerencia General, realizar una campaña de concientización acerca de lo importante que es el control interno en el área de facturación para lograr mejoras en la gestión, en el cumplimiento de sus objetivos y metas por el alquiler y venta de las máquinas tragamonedas; también con la finalidad de lograr mayor captación de clientes, logrando así el cumplimiento de sus objetivos a un corto plazo.
- Se recomienda a la Gerencia General se estructure buenas políticas y procedimientos de control interno para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad, asimismo se logrará tener una organización ordenada con funciones debidamente delimitadas a fin de garantizar que todo proceso de facturación que se realiza sea correcto y se evite actos irregulares en perjuicio de los recursos de la empresa.
- Se debe tener en cuenta que las actividades de control y evaluación de riesgo permitirán a la empresa anticiparse al riesgo, ser capaz de identificar y aplicar medidas correctivas para gestionarlo a tiempo. Asimismo; la información que se obtenga producto de estos controles y evaluaciones aplicadas al área de facturación

ayudarán a la empresa a evitar pérdidas significativas, mejorará su eficacia en la asignación de recursos y facilitará la toma de decisiones.

- Para garantizar plenamente el éxito de la empresa y debido a que el sistema de control interno es dinámico se recomienda a la Gerencia General diseñar una estrategia empresarial que le permita incorporar los cambios que sean necesarios para mejorar la estabilidad de la empresa enfocándose a minimizar los riesgos, realizar seguimientos más frecuentes en el área de facturación y por ende el logro de sus objetivos.

## REFERENCIAS

- Acosta, M. (2020, 24 enero). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Marsh. <https://www.marsh.com/co/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Argudo, C. (2019, 9 agosto). *¿Qué es la gestión empresarial? | Definición de gestión empresarial.* Emprende Pyme. <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-gestion-empresarial.html>
- Calle, J. P. (2018, 8 junio). *Características de un buen sistema de control interno.* Riesgo Cero. <https://www.riesgoscero.com/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- Centeno, H y Zavaleta, J (2019) *Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO 2013 y su impacto en la Gestión Empresarial en las empresas del sector construcción de edificios, en el distrito de El Agustino, año 2018*, presentada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas en Lima – Perú. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648647/Centeno\\_vh.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648647/Centeno_vh.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Comprobantes de Pago Electrónico - CPE | Comprobantes de Pago Electrónicos.* (2018, 19 diciembre). CPE. [https://cpe.sunat.gob.pe/informacion\\_general/cpe](https://cpe.sunat.gob.pe/informacion_general/cpe)
- Defontana. (2019, 4 septiembre). *Lo debes saber sobre la Facturación Electrónica en Perú.* Defontana Perú. <https://www.defontana.com/pe/lo-debes-saber-sobre-la-facturacion-electronica-en-peru/>

E. (2019a, junio 7). *La metodología Enterprise Risk Management (ERM)*. EALDE Business School. <https://www.ealde.es/metodologia-enterprise-risk-management-erm/>

*El informe COSO*. (2017, 17 febrero). El Auditor Moderno. <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>

*Enterprise Risk Management*. (2020). AON.

[https://www.aon.com/spain/productos\\_servicios/consultoria-gestion-riesgos/erm.jsp](https://www.aon.com/spain/productos_servicios/consultoria-gestion-riesgos/erm.jsp)

*Gestión por resultados*. (2017, 22 septiembre). Gerencie.com.

<https://www.gerencie.com/gestion-por-resultados.html>

Gómez, E (2013) *Sistema de Control Interno Administrativo: Procesos de Facturación y Cartera en Enterprise International S. A*, presentada en la Universidad de San Buenaventura Cali – Colombia.

[http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/1774/1/Procesos\\_%20Facturaci%C3%B3n\\_Enterprise\\_%20G%C3%B3mez\\_2013..pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/1774/1/Procesos_%20Facturaci%C3%B3n_Enterprise_%20G%C3%B3mez_2013..pdf)

H. (2020, 1 septiembre). *Ratios financieros: ¿qué son y qué tipos existen?* Holded.

<https://www.holded.com/es/blog/ratios-analizar-situacion-financiera-empresas#:~:text=Los%20ratios%20financieros%20de%20gesti%C3%B3n,y%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20inventarios.>

Hidalgo, C (2013) *en su tesis Implementación de un sistema de control interno en el área de facturación y cobranza en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología presentada en la Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil – Ecuador.*



- Minero, T. (2019, 12 noviembre). *Indicadores de gestión: ¿qué son y para qué sirven en el negocio?* Tiempo Minero. <https://camiper.com/tiempominero/indicadores-de-gestion-que-son-y-para-que-sirven-en-el-negocio/>
- Moscoso, E y Echevarría, M (2015) *Implementación del Sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil, presentada en la Universidad de Guayaquil – Ecuador.* <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10441/1/CORRECCION%20TESIS%20MOSCOSO%20%281%29.pdf>
- N. (2019c, marzo 25). *¿Qué es la Gestión empresarial y cuál es su importancia?* Ntx Pro. <https://www.ntxpro.net/erp/que-es-la-gestion-empresarial-y-cual-es-su-importancia/>
- Orellana, P. (2019, 16 diciembre). *Estrategia empresarial.* Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/estrategia-empresarial.html>
- Raffino, M. (2020, 23 julio). *Concepto de PLANEACIÓN FINANCIERA.* Concepto.de. <https://concepto.de/planeacion-financiera/>
- Reglamento de Comprobantes de Pago - LEGISLACION.* (2019, 30 noviembre). SUNAT. <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/comprob/regla/index.html>
- Romero, J. (2015, 10 junio). *Control interno y sus 5 componentes según COSO.* gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- S. (2018, 7 febrero). *Significado de Estrategia.* Significados. <https://www.significados.com/estrategia/>

Sáenz,P Orozco,D y Juárez,J (2019) *Diseño del sistema de control interno para el área de facturación de la empresa Cordilleras S.A.S*, presentada en la Universidad Cooperativa de Colombia – Ibagué – Colombia.

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13244/1/2019\\_dise%C3%B1o\\_sistema\\_control\\_interno\\_facturacion\\_cordilleras\\_sas.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13244/1/2019_dise%C3%B1o_sistema_control_interno_facturacion_cordilleras_sas.pdf)

Salazar, L (2014) *El Control Interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy*, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5543>

*SEE-Empresas Supervisadas | Comprobantes de Pago Electrónicos*. (2018). CPE.

[https://cpe.sunat.gob.pe/sistema\\_emision/see\\_empresas\\_supervisadas](https://cpe.sunat.gob.pe/sistema_emision/see_empresas_supervisadas)

Sevilla, A. (2020, 12 marzo). *Estados financieros*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html>

*Sistema de Emisión del Contribuyente | Comprobantes de Pago Electrónicos*. (2018, 22 noviembre). CPE. [https://cpe.sunat.gob.pe/sistema\\_emision/see\\_contribuyente](https://cpe.sunat.gob.pe/sistema_emision/see_contribuyente)

*Sistema de Emisión Facturador SUNAT | Comprobantes de Pago Electrónicos*. (2018, 19 diciembre). CPE. [https://cpe.sunat.gob.pe/sistema\\_emision/facturador\\_sunat](https://cpe.sunat.gob.pe/sistema_emision/facturador_sunat)

*Sistema de Emisión Operador de Servicios Electrónicos | Comprobantes de Pago Electrónicos*. (2018, 19 noviembre). CPE.

[https://cpe.sunat.gob.pe/informacion\\_general/operador\\_servicios\\_electronicos](https://cpe.sunat.gob.pe/informacion_general/operador_servicios_electronicos)

*Sistema de Emisión SOL | Comprobantes de Pago Electrónicos.* (2020, 31 mayo). CPE.

[https://cpe.sunat.gob.pe/sistema\\_emision/see\\_sol](https://cpe.sunat.gob.pe/sistema_emision/see_sol)

Torres, J (2017) *El Control Interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el mercado de Lima*, presentada en la Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú.

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3096/torres\\_cj.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3096/torres_cj.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Trujillo (2019) *Influencia del Control Interno y la Rentabilidad en las Pequeñas y Medianas Empresas Comerciales en el año 2018*, presentada en la Universidad Ricardo Palma, Lima – Perú.

<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3074/CONT->

[T030\\_75350540\\_T%20%20%20TRUJILLO%20OLORTEGUI%20AYRTON%20HEBERT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3074/CONT-T030_75350540_T%20%20%20TRUJILLO%20OLORTEGUI%20AYRTON%20HEBERT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ucha, F. (2011, mayo). *Definición de Gestión Empresarial.* Definición ABC.

<https://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.ph>

**APÉNDICE**

## A. Instrumento



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Estimado colaborador (a), me es grato saludarlo y a la vez solicitarle que tener a bien evaluar el siguiente cuadernillo de afirmaciones, el mismo que es parte de mi trabajo de tesis. Agradezco de antemano su gentil participación.

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

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

N.º	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	<i>¿Considera usted que el proceso de facturación está adecuado a la normativa del Reglamento de comprobantes de pago?</i>					
2	<i>¿Considera usted que la buena utilización de los comprobantes de facturación evitaría el riesgo de fraude documentario?</i>					
3	<i>¿Cree usted que el proceso de facturación es realizado de acuerdo a las directrices señaladas en el manual de procedimientos de la empresa?</i>					
4	<i>¿Considera usted que el control interno que se realiza en la empresa se ajusta a los principios del Informe Coso?</i>					
5	<i>¿Cree usted que la actitud idónea del directorio y personal es indispensable para que se cumpla con los componentes del coso?</i>					

6	<i>¿Cree usted que todos los colaboradores de la empresa son conscientes de lo importante que es el control interno en la empresa?</i>					
7	<i>¿Cree usted que se deba efectuar seguimiento y control a las áreas operativas de la empresa?</i>					
8	<i>¿Cree usted que se deba efectuar seguimiento y control de las responsabilidades asignadas a cada colaborador?</i>					
9	<i>¿Considera usted que las supervisiones de control colaboran al buen éxito de la empresa?</i>					
10	<i>¿Cree usted que el seguimiento, supervisión, y control al área de facturación es importante?</i>					
11	<i>¿Cree usted que las actividades de control y evaluación de riesgo actúan como alertas anticipadas para poder tomar acciones correctivas a tiempo?</i>					
12	<i>¿Considera usted que las actividades de control y evaluación de riesgo que se aplican en la empresa son suficientes para minimizar posibles riesgos?</i>					
13	<i>¿Cree usted que la comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de facturación contribuye a minimizar los riesgos?</i>					
14	<i>¿Considera usted que la comunicación eficiente entre todas las áreas de la empresa que intervienen en el proceso de facturación minimiza errores u omisiones al momento de facturar?</i>					
15	<i>¿Existe control permanente para evaluar la situación de los clientes antes del otorgamiento de los servicios de alquiler de máquinas tragamonedas?</i>					
16	<i>¿Considera usted que las herramientas que usa la empresa para evaluar a los clientes son efectivas?</i>					

17	<i>¿Considera usted que el aumento en la rentabilidad de la empresa es resultado de una buena gestión?</i>					
18	<i>¿Cree usted que la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas podría mejorarse con la finalidad de obtener mayor rentabilidad en la empresa?</i>					
19	<i>¿Considera usted que un adecuado plan financiero se ve reflejado de manera positiva en los resultados de la gestión de la empresa?</i>					
20	<i>¿Considera usted que la planificación financiera de la empresa contribuye de manera eficiente al logro de los objetivos de la empresa?</i>					
21	<i>¿Considera usted que las tomas de decisiones son esenciales para el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?</i>					
22	<i>¿Considera usted que los resultados de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas influyen en las decisiones tomadas por la gerencia de la empresa?</i>					
23	<i>¿Considera usted que las estrategias deben ser informadas de manera clara y precisa a todos los colaboradores de la empresa?</i>					
24	<i>¿Considera usted que una información efectiva respecto a las estrategias de la organización garantiza el alineamiento del personal con la estrategia corporativa?</i>					
25	<i>¿Considera usted que las estrategias aplicadas en la empresa contribuyen a una buena gestión y mayor rentabilidad a la empresa?</i>					
26	<i>¿Considera usted que sin estrategias debidamente planificadas se perjudicará el cumplimiento de las metas planteadas por la organización?</i>					
27	<i>¿Considera usted que una estrategia correctamente establecida garantiza el logro de los objetivos de la empresa?</i>					

28	<i>¿Cree usted que las estrategias establecidas por la empresa para el logro de objetivos son coherentes con la cultura organizacional de la empresa?</i>					
29	<i>¿Considera usted que los Estados Financieros son importantes para conocer la posición financiera y económica, para optimizar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas?</i>					
30	<i>¿Considera usted que los estados financieros son herramientas importantes para la buena toma de decisiones en cuanto a la Misión y Visión de la empresa?</i>					
31	<i>¿Cree que el Estado de Resultados contribuye a mejorar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas?</i>					
32	<i>¿Considera usted que el Flujo de Caja es una herramienta importante donde se puede identificar la cobranza a los clientes?</i>					

## B. Validaciones



### Apéndice B: Validación de Instrumentos

Cuestionario de "Influencia del Control Interno en el Área de Facturación, para Mejorar la Gestión de Alquiler y Venta de Máquinas Tragamonedas de la Empresa Mtmcp sac período 2019"

#### DATOS GENERALES:

Edad  Sexo  Tiempo de Servicios en la Empresa

#### INSTRUCCIONES:

Marque con una X el número donde indica la respuesta que más se acerca a su modo de pensar, guiándose de la siguiente leyenda.

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

N.º	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el proceso de facturación está adecuado a la normativa del Reglamento de comprobantes de pago?	/				
2	¿Considera usted que la buena utilización de los comprobantes de facturación evitaría el riesgo de fraude documentario?		/			
3	¿Cree usted que el proceso de facturación es realizado de acuerdo a las directrices señaladas en el manual de procedimientos de la empresa?		/			
4	¿Considera usted que el control interno que se realiza en la empresa se ajusta a los principios del Informe Coso?			/		
5	¿Cree usted que la actitud idónea del directorio y personal es indispensable para que se cumpla con los componentes del coso?			/		
6	¿Cree usted que todos los colaboradores de la empresa son conscientes de lo importante que es el control interno en la empresa?			/		

Amy



7	¿Cree usted que se deba efectuar seguimiento y control a las áreas operativas de la empresa?	✓				
8	¿Cree usted que se deba efectuar seguimiento y control de las responsabilidades asignadas a cada colaborador?		✓			
9	¿Considera usted que las supervisiones de control colaboran al buen éxito de la empresa?	✓				
10	¿Cree usted que el seguimiento, supervisión, y control al área de facturación es importante?		/			
11	¿Cree usted que las actividades de control y evaluación de riesgo actúan como alertas anticipadas para poder tomar acciones correctivas a tiempo?		/			
12	¿Considera usted que las actividades de control y evaluación de riesgo que se aplican en la empresa son suficientes para minimizar posibles riesgos?		/			
13	¿Cree usted que la comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de facturación contribuye a minimizar los riesgos?			/		
14	¿Considera usted que la comunicación eficiente entre todas las áreas de la empresa que intervienen en el proceso de facturación minimiza errores u omisiones al momento de facturar?			/		
15	¿Existe control permanente para evaluar la situación de los clientes antes del otorgamiento de los servicios de alquiler de máquinas tragamonedas?		/			
16	¿Considera usted que las herramientas que usa la empresa para evaluar a los clientes son efectivas?		/			

Anuj



17	¿Considera usted que el aumento en la rentabilidad de la empresa es resultado de una buena gestión?	✓				
18	¿Cree usted que la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas podría mejorarse con la finalidad de obtener mayor rentabilidad en la empresa?			✓		
19	¿Considera usted que un adecuado plan financiero se ve reflejado de manera positiva en los resultados de la gestión de la empresa?	✓				
20	¿Considera usted que la planificación financiera de la empresa contribuye de manera eficiente al logro de los objetivos de la empresa?	✓				
21	¿Considera usted que las tomas de decisiones son esenciales para el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?		✓			
22	¿Considera usted que los resultados de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas influyen en las decisiones tomadas por la gerencia de la empresa?	✓				
23	¿Considera usted que las estrategias deben ser informadas de manera clara y precisa a todos los colaboradores de la empresa?	✓				
24	¿Considera usted que una información efectiva respecto a las estrategias de la organización garantiza el alineamiento del personal con la estrategia corporativa?		✓			
25	¿Considera usted que las estrategias aplicadas en la empresa contribuyen a una buena gestión y mayor rentabilidad a la empresa?			✓		
26	¿Considera usted que sin estrategias debidamente planificadas se perjudicará el cumplimiento de las metas planteadas por la organización?			✓		

*Acuy*



27	¿Considera usted que una estrategia correctamente establecida garantiza el logro de los objetivos de la empresa?	✓				
28	¿Cree usted que las estrategias establecidas por la empresa para el logro de objetivos son coherentes con la cultura organizacional de la empresa?			✓		
29	¿Considera usted que los Estados Financieros son importantes para conocer la posición financiera y económica, para optimizar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas?			✓		
30	¿Considera usted que los estados financieros son herramientas importantes para la buena toma de decisiones en cuanto a la Misión y Visión de la empresa?		✓			
31	¿Cree que el Estado de Resultados contribuye a mejorar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas?	✓				
32	¿Considera usted que el Flujo de Caja es una herramienta importante donde se puede identificar la cobranza a los clientes?			✓		

Se valida el instrumento revisado por tener:

- Validez
- Criterio
- Orden

Nombre: ANA SOFÍA CASTILLO LERIAS

DNI: 41262069

Grado: CPC



### Apéndice B: Validación de Instrumentos

Cuestionario de "Influencia del Control Interno en el Área de Facturación, para Mejorar la Gestión de Alquiler y Venta de Máquinas Tragamonedas de la Empresa Mtmcp sac periodo 2019"

#### DATOS GENERALES:

Edad  Sexo  Tiempo de Servicios en la Empresa

#### INSTRUCCIONES:

Marque con una X el número donde indica la respuesta que más se acerca a su modo de pensar, guiándose de la siguiente leyenda.

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

N.º	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el proceso de facturación está adecuado a la normativa del Reglamento de comprobantes de pago?	✓				
2	¿Considera usted que la buena utilización de los comprobantes de facturación evitaría el riesgo de fraude documentario?	✓				
3	¿Cree usted que el proceso de facturación es realizado de acuerdo a las directrices señaladas en el manual de procedimientos de la empresa?	✓				
4	¿Considera usted que el control interno que se realiza en la empresa se ajusta a los principios del Informe Caso?		✓			
5	¿Cree usted que la actitud idónea del directorio y personal es indispensable para que se cumpla con los componentes del caso?	✓				
6	¿Cree usted que todos los colaboradores de la empresa son conscientes de lo importante que es el control interno en la empresa?		✓			



7	¿Cree usted que se deba efectuar seguimiento y control a las áreas operativas de la empresa?	/				
8	¿Cree usted que se deba efectuar seguimiento y control de las responsabilidades asignadas a cada colaborador?	✓				
9	¿Considera usted que las supervisiones de control colaboran al buen éxito de la empresa?	✓				
10	¿Cree usted que el seguimiento, supervisión, y control al área de facturación es importante?	/				
11	¿Cree usted que las actividades de control y evaluación de riesgo actúan como alertas anticipadas para poder tomar acciones correctivas a tiempo?	✓				
12	¿Considera usted que las actividades de control y evaluación de riesgo que se aplican en la empresa son suficientes para minimizar posibles riesgos?	/				
13	¿Cree usted que la comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de facturación contribuye a minimizar los riesgos?	/				
14	¿Considera usted que la comunicación eficiente entre todas las áreas de la empresa que intervienen en el proceso de facturación minimiza errores u omisiones al momento de facturar?	✓				
15	¿Existe control permanente para evaluar la situación de los clientes antes del otorgamiento de los servicios de alquiler de máquinas tragamonedas?	✓				
16	¿Considera usted que las herramientas que usa la empresa para evaluar a los clientes son efectivas?	✓				

10



17	¿Considera usted que el aumento en la rentabilidad de la empresa es resultado de una buena gestión?	/				
18	¿Cree usted que la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas podría mejorarse con la finalidad de obtener mayor rentabilidad en la empresa?	✓				
19	¿Considera usted que un adecuado plan financiero se ve reflejado de manera positiva en los resultados de la gestión de la empresa?	/				
20	¿Considera usted que la planificación financiera de la empresa contribuye de manera eficiente al logro de los objetivos de la empresa?	✓				
21	¿Considera usted que las tomas de decisiones son esenciales para el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?		/			
22	¿Considera usted que los resultados de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas influyen en las decisiones tomadas por la gerencia de la empresa?	/				
23	¿Considera usted que las estrategias deben ser informadas de manera clara y precisa a todos los colaboradores de la empresa?		✓			
24	¿Considera usted que una información efectiva respecto a las estrategias de la organización garantiza el alineamiento del personal con la estrategia corporativa?	/				
25	¿Considera usted que las estrategias aplicadas en la empresa contribuyen a una buena gestión y mayor rentabilidad a la empresa?	✓				
26	¿Considera usted que sin estrategias debidamente planificadas se perjudicará el cumplimiento de las metas planteadas por la organización?	✓				



27	¿Considera usted que una estrategia correctamente establecida garantiza el logro de los objetivos de la empresa?	✓				
28	¿Cree usted que las estrategias establecidas por la empresa para el logro de objetivos son coherentes con la cultura organizacional de la empresa?	✓				
29	¿Considera usted que los Estados Financieros son importantes para conocer la posición financiera y económica, para optimizar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas?	✓				
30	¿Considera usted que los estados financieros son herramientas importantes para la buena toma de decisiones en cuanto a la Misión y Visión de la empresa?	✓				
31	¿Cree que el Estado de Resultados contribuye a mejorar la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas?	✓				
32	¿Considera usted que el Flujo de Caja es una herramienta importante donde se puede identificar la cobranza a los clientes?	✓				

Se valida el instrumento revisado por tener:

- Validez
- Criterio
- Orden

Nombre: Fortunato Muñante Valenzuela  
 DNI: 09309526  
 Grado: Mgtr. en Contabilidad



### Apéndice B: Validación de Instrumentos

Cuestionario de "Influencia del Control Interno en el Área de Facturación, para Mejorar la Gestión de Alquiler y Venta de Máquinas Tragamonedas de la Empresa Mtrncp sac período 2019"

#### DATOS GENERALES:

Edad  Sexo  Tiempo de Servicios en la Empresa

#### INSTRUCCIONES:

Marque con una X el número donde indica la respuesta que más se acerca a su modo de pensar, guiándose de la siguiente leyenda.

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

N.º	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el proceso de facturación está adecuado a la normativa del Reglamento de comprobantes de pago?	✓				
2	¿Considera usted que la buena utilización de los comprobantes de facturación evitaría el riesgo de fraude documentario?		✓			
3	¿Cree usted que el proceso de facturación es realizado de acuerdo a las directrices señaladas en el manual de procedimientos de la empresa?		✓			
4	¿Considera usted que el control interno que se realiza en la empresa se ajusta a los principios del Informe Coso?			✓		
5	¿Cree usted que la actitud idónea del directorio y personal es indispensable para que se cumpla con los componentes del caso?			✓		
6	¿Cree usted que todos los colaboradores de la empresa son conscientes de lo importante que es el control interno en la empresa?				✓	

*[Handwritten signature]*



7	¿Cree usted que se deba efectuar seguimiento y control a las áreas operativas de la empresa?	✓				
8	¿Cree usted que se deba efectuar seguimiento y control de las responsabilidades asignadas a cada colaborador?	✓				
9	¿Considera usted que las supervisiones de control colaboran al buen éxito de la empresa?	✓				
10	¿Cree usted que el seguimiento, supervisión, y control al área de facturación es importante?	✓				
11	¿Cree usted que las actividades de control y evaluación de riesgo actúan como alertas anticipadas para poder tomar acciones correctivas a tiempo?	✓				
12	¿Considera usted que las actividades de control y evaluación de riesgo que se aplican en la empresa son suficientes para minimizar posibles riesgos?		✓			
13	¿Cree usted que la comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de facturación contribuye a minimizar los riesgos?		✓			
14	¿Considera usted que la comunicación eficiente entre todas las áreas de la empresa que intervienen en el proceso de facturación minimiza errores u omisiones al momento de facturar?	✓				
15	¿Existe control permanente para evaluar la situación de los clientes antes del otorgamiento de los servicios de alquiler de máquinas tragamonedas?	✓				
16	¿Considera usted que las herramientas que usa la empresa para evaluar a los clientes son efectivas?	✓				



17	¿Considera usted que el aumento en la rentabilidad de la empresa es resultado de una buena gestión?	✓			
18	¿Cree usted que la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas podría mejorarse con la finalidad de obtener mayor rentabilidad en la empresa?	✓			
19	¿Considera usted que un adecuado plan financiero se ve reflejado de manera positiva en los resultados de la gestión de la empresa?		✓		
20	¿Considera usted que la planificación financiera de la empresa contribuye de manera eficiente al logro de los objetivos de la empresa?	✓			
21	¿Considera usted que las tomas de decisiones son esenciales para el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?	✓			
22	¿Considera usted que los resultados de la gestión de alquiler y venta de máquinas tragamonedas influyen en las decisiones tomadas por la gerencia de la empresa?		✓		
23	¿Considera usted que las estrategias deben ser informadas de manera clara y precisa a todos los colaboradores de la empresa?		✓		
24	¿Considera usted que una información efectiva respecto a las estrategias de la organización garantiza el alineamiento del personal con la estrategia corporativa?	✓			
25	¿Considera usted que las estrategias aplicadas en la empresa contribuyen a una buena gestión y mayor rentabilidad a la empresa?	✓			
26	¿Considera usted que sin estrategias debidamente planificadas se perjudicará el cumplimiento de las metas planteadas por la organización?	✓			

*CP*



### C. Caso Práctico

MTMCP S.A.C es una empresa de derecho privado que se rige por sus estatutos y la ley general de sociedades. Es Subsidiaria de ALL GAMES TEC, domiciliada en Alemania, que posee el 99.99 % de su capital.

La matriz dicta las pautas operativas de la compañía, que reporta periódicamente sobre la marcha de negocio y aquellas operaciones financieras y de negocio que resultan relevantes para su conocimiento.

La empresa pertenece al rubro de entretenimiento dedicada a la venta y alquiler de máquinas tragamonedas, inicio operaciones en noviembre del 2016. Este sector se caracteriza por estar en constante cambio, y competencia entre empresas del mismo giro lo cual exige a la organización tener, entre otros, un sistema de control interno totalmente efectivo.

#### LOGOTIPO DE LA EMPRESA



### **Misión Y Visión De La Empresa**

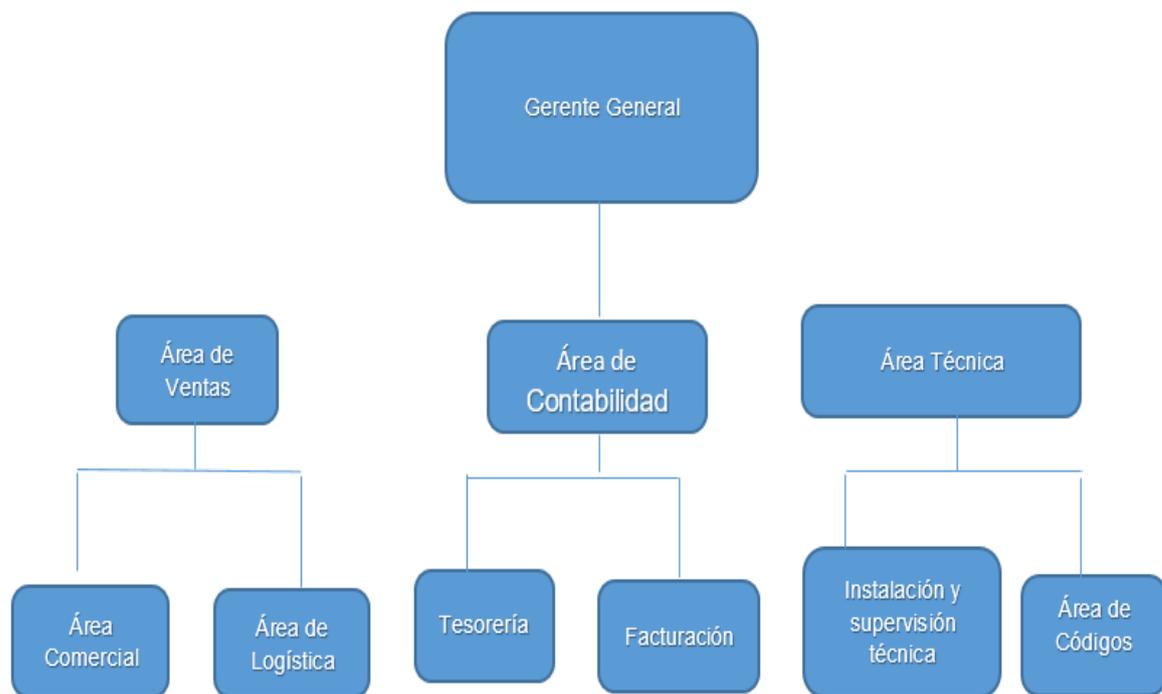
Nuestra misión es generar un flujo constante de ideas revolucionarias y productos de juego de tecnología avanzada cuidadosamente diseñados. Cada paso, desde la concepción y el diseño hasta la instalación, el servicio y el soporte, está dedicado a que los productos de MTMCP SAC se conviertan en sinónimo de máxima calidad en todo el mundo.

MTMCP SAC garantiza un entorno de trabajo competitivo que atrae a los expertos más competentes en el campo. Nuestro equipo de profesionales con amplia experiencia en diferentes esferas tecnológicas es capaz de responder con rapidez a las tendencias rápidamente cambiantes en la industria del juego. El sustancial "know-how" y la experiencia que acumulado a lo largo de los años conducen a un crecimiento rápido y competitivo.

Nuestro objetivo a largo plazo es ser vistos como un socio de confianza en todo el mundo. La integridad y la seriedad en nuestras relaciones con los clientes actuales y potenciales son criterios considerados prioritarios.

#### **Figura 45**

*Organigrama de la empresa*

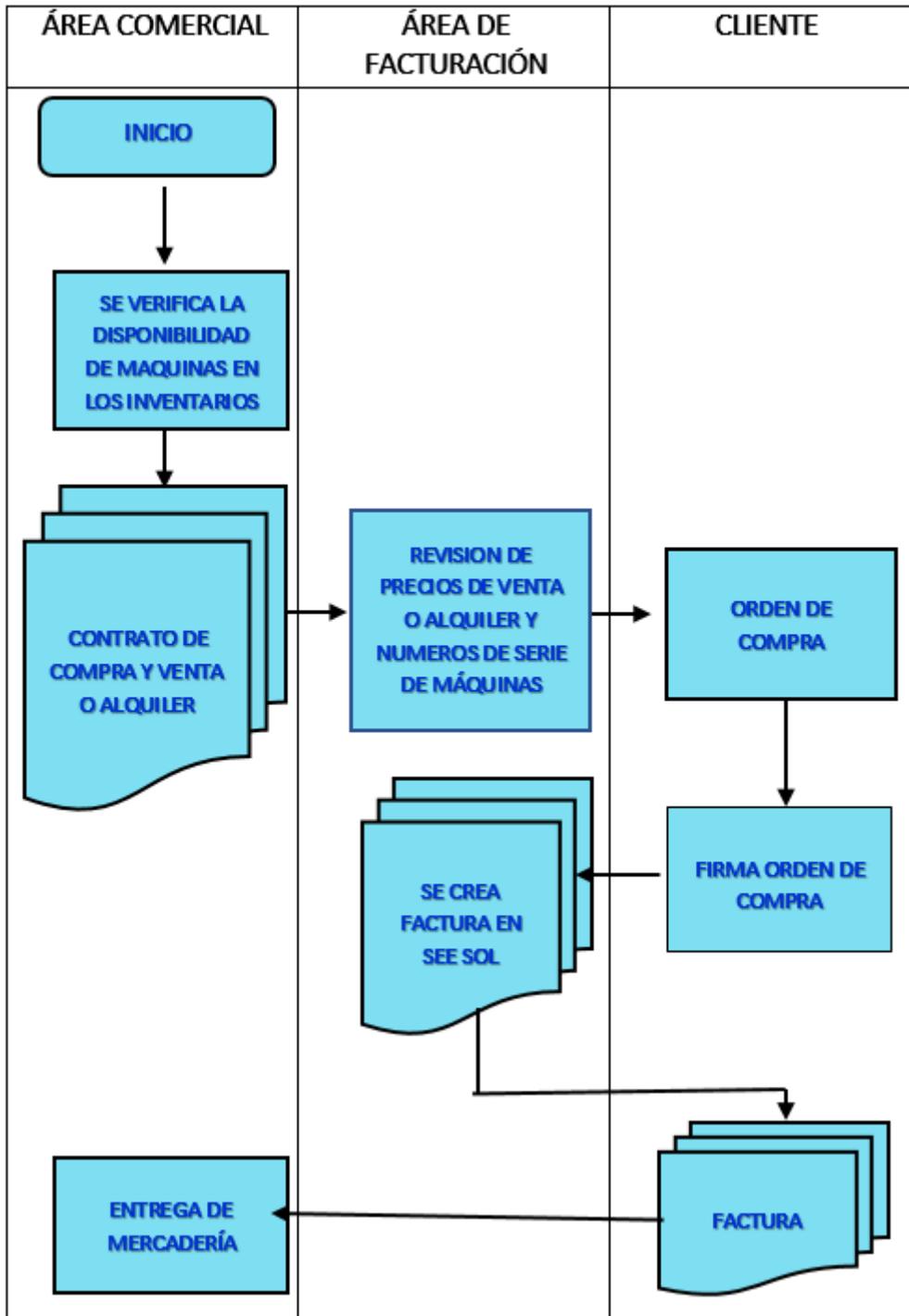


**Proceso de Facturación por alquiler o venta de máquinas tragamonedas.**

- El área comercial verifica la disponibilidad de las máquinas solicitadas en los inventarios.
- El área comercial entrega el contrato de compra y venta o alquiler al departamento de contabilidad.
- El encargado de facturación se encarga de revisar los precios de venta/ alquiler además de los números de serie de las máquinas vendidas o alquiladas.
- Con los datos debidamente verificados se procede con la elaboración de la Orden del Compra y se le envía al cliente para su aceptación, la cual deberá ser devuelta debidamente firmada.
- El colaborador del área de facturación recibe la Orden de Compra y procede con la emisión de la factura en el Sistema de Emisión Electrónica SOL, y se genera el archivo en PDF.
- El colaborador del área de facturación procede con el envío de la factura de manera digital a los encargados del área contable del cliente.

Figura 46

Flujograma de facturación



**Comentarios:** el proceso de facturación es realizado por el personal de área contable, el cumplimiento del proceso no siempre se realiza de manera correcta, especialmente en la información concerniente a los números de serie de máquinas, precios de venta o alquiler o fechas de inicio del contrato de alquiler con el cliente. Lo cual genera pérdidas a la empresa, además de verse afectada la relación con el cliente.

En el caso de contratos por alquiler la actualización de juegos y el mantenimiento de máquinas es de responsabilidad del arrendador, las reparaciones o reemplazos de piezas por daños ocasionados por terceros serán por cuenta del arrendatario. Como procedimiento de control la empresa arrendadora puede realizar visitas a la locación en donde se encuentran instaladas las máquinas para verificar su estado. No está contemplado como procedimiento de control la verificación de ingresos de dinero por máquina; esto se debe a que el monto cobrado por alquiler no depende de los ingresos, sino existe un precio fijo dependiendo del tipo de máquina.

En el caso de la venta de máquinas el cliente cuenta con garantía y soporte técnico por un año, durante este periodo puede solicitar cambio o actualización de juegos sin costo alguno.

### **Procedimientos de control interno propuestos**

A continuación, detallo algunas sugerencias de procedimientos de control interno, entre otros; los referentes a la cartera de clientes, los cuales permitirán llevar una correcta gestión y a disponer de recursos propios para cumplir con los compromisos adquiridos por la empresa frente a terceros; y, por consiguiente, evitar que se tenga que acudir a financiamiento externo, e incurrir en los costos que esto implica.

- Efectuar revisión analítica y documental soporte de las cuentas por cobrar.
- Establecer políticas adecuadas para el otorgamiento de crédito.

- Circularización a clientes, necesaria para poder hacer un análisis de las cuentas por cobrar, para la toma de decisiones. A la empresa no le es rentable tener en su cartera de clientes a empresas que incumplan con las condiciones de pago establecidas, debido a que afecta el flujo de efectivo.
- Enviar periódicamente estados de cuenta a los clientes a fin de cerciorarse que los saldos sean reconocidos. Este procedimiento deberá ser realizado por una persona independiente al encargado de administrar las cuentas por cobrar
- Evaluar el score financiero de los clientes trimestralmente, esto permitirá tener alertas anticipadas sobre clientes que podrían caer en morosidad.
- Confirmar con la entidad reguladora de explotación de máquinas tragamonedas y casinos (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo), que las salas en donde se instalarán y donde se tienen instaladas máquinas en alquiler cuenten con los permisos vigentes para el desarrollo de la actividad; esto debido a que si al cliente se le decomisan las máquinas que tiene funcionando en su sala de juegos; es un proceso largo y engorroso poder recuperarlas.

Estas medidas son de carácter enunciativo, pero no limitativo, por lo que se sugiere un estudio minucioso de las operaciones de la empresa con el fin de evitar el uso de recursos de manera infructuosa y que no reflejen beneficio para la organización.

## 1. ESTADOS FINANCIEROS

### Presentación del Estado de Situación Financiera

**MTMCP SAC**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**Al 31 de diciembre de 2019 y 2018**  
**(En miles de Soles)**

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
<b>ACTIVO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
Efectivo y equivalente de efectivo	1,795,837	1,850,135
Cuentas por cobrar comerciales terceros	25,653,994	16,107,909
Estimación de cobranza dudosa	-1,543,420	-1,971,882
Cuentas por cobrar diversas	1,268,008	2,352,369
Crédito fiscal IGV a favor	6,086,505	12,096,015
Servicios pagados por anticipado	141,480	17,965
Depósitos en garantía	492,458	212,894
Impuestos a la renta por acreditar	323,401	238,427
Total cuentas por cobrar	32,422,426	29,053,697
<b>Total del activo corriente</b>	<b>34,218,263</b>	<b>30,903,832</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
Repuestos-Máquinas Tragamonedas	1,155,794	918,951
Repuestos-Ruletas	165,072	165,073
Repuestos por recibir-Máquinas Tragamonedas	143,365	389
Total inventarios	1,464,231	1,084,413
Activo derecho en uso	3,300,143	2,175,909
Depreciación acumulada	-2,095,746	-1,661,316
Activo derecho en uso, neto	1,204,397	514,593
Propiedad, planta y equipo	130,310,624	122,287,383
Depreciación acumulada	-8,507,371	-40,004,584
Propiedad, planta y equipo, neto	121,803,253	82,282,799
Intangibles activos para Maquinas	28,192,243	30,248,092
Intangibles inactivas para Maquinas	2,965,578	3,972,369
Intangibles para Maquinas Stock	326,678	326,678
Intangible ERP	15,520	-
Intangibles para Maquinas por recibir	32	-
Amortización acumulada	-14,804,866	-16,887,807
Intangibles netos	16,695,185	17,659,332

Activo diferido	14,716,134	14,716,134
<b>Total del activo no corriente</b>	<b>155,883,200</b>	<b>116,257,271</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>190,101,463</b>	<b>147,161,103</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
Cuentas por pagar al personal	147,457	134,600
Tributos por pagar	13,443	13,094
Cuentas por pagar comerciales terceros	246,288	1,378,829
Cuentas por pagar comerciales relacionadas	25,100	-
Otras cuentas por pagar diversas terceros	202,024	315,661
Ingreso diferido	4,821,347	1,408,449
<b>Total del pasivo corriente</b>	<b>5,455,659</b>	<b>3,250,633</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
Cuentas por pagar comerciales relacionadas	154,240,110	117,212,263
Otras cuentas por pagar diversas relacionadas	282,189	771,207
Provisión por activos por derecho de uso	2,241,452	1,558,143
<b>Total del pasivo no corriente</b>	<b>156,763,751</b>	<b>119,541,613</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>162,219,410</b>	<b>122,792,246</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>		
Capital	1,200,500	1,200,500
Resultado Acumulado	4,857,301	8,701,425
Resultado del Ejercicio	21,824,252	14,466,932
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>27,882,053</b>	<b>24,368,857</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>190,101,463</b>	<b>147,161,103</b>

## Análisis del Estado de Situación Financiera

**MTMCP SAC**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**Al 31 de diciembre de 2019 y 2018**  
**(En miles de Soles)**

	<u>2019</u>	%	<u>2018</u>	%
<b>ACTIVO</b>				
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
Efectivo y equivalente de efectivo	1,795,837	1%	1,850,135	1%
Cuentas por cobrar comerciales terceros	25,653,994		16,107,909	11%
Estimación de cobranza dudosa	-1,543,420		-1,971,882	-1%
Cuentas por cobrar diversas	1,268,008		2,352,369	2%
Crédito fiscal IGV a favor	6,086,505		12,096,015	8%
Servicios pagados por anticipado	141,480		17,965	
Depósitos en garantía	492,458		212,894	
Impuestos a la renta por acreditar	323,401		238,427	
Total cuentas por cobrar	32,422,426	17%	29,053,697	20%
<b>Total del activo corriente</b>	<b>34,218,263</b>	<b>18%</b>	<b>30,903,832</b>	<b>21%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
Repuestos-Máquinas Tragamonedas	1,155,794		918,951	
Repuestos-Ruletas	165,072		165,073	
Repuestos por recibir-Máquinas Tragamonedas	143,365		389	
Total inventarios	1,464,231	1%	1,084,413	1%
Activo derecho en uso	3,300,143		2,175,909	
Depreciación acumulada	-2,095,746		-1,661,316	
Activo derecho en uso, neto	1,204,397	1%	514,593	
Propiedad, planta y equipo	130,310,624	68%	122,287,383	83%
Depreciación acumulada	-8,507,371	-4%	-40,004,584	-27%
Propiedad, planta y equipo, neto	121,803,253	64%	82,282,799	56%
Intangibles activos para Maquinas	28,192,243	17%	30,248,092	21%
Intangibles inactivas para Maquinas	2,965,578		3,972,369	3%
Intangibles para Maquinas Stock	326,678		326,678	
Intangible ERP	15,520		-	
Intangible para Maquinas por recibir	32		-	
Amortización acumulada	-14,804,866	-8%	-16,887,807	-11%
Intangible neto	16,695,185	9%	17,659,332	12%

Activo diferido	<u>14,716,134</u>	7%	<u>14,716,134</u>	10%
<b>Total del activo no corriente</b>	<b><u>155,883,200</u></b>	<b>82%</b>	<b><u>116,257,271</u></b>	<b>79%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b><u>190,101,463</u></b>	<b>100%</b>	<b><u>147,161,103</u></b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>				
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
Cuentas por pagar al personal	147,457		134,600	
Tributos por pagar	13,443		13,094	
Cuentas por pagar comerciales terceros	246,288		1,378,829	
Cuentas por pagar comerciales relacionadas	25,100		-	
Otras cuentas por pagar diversas terceros	202,024		315,661	
Ingreso diferido	4,821,347		1,408,449	
<b>Total del pasivo corriente</b>	<b><u>5,455,659</u></b>	<b>3%</b>	<b><u>3,250,633</u></b>	<b>2%</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>				
Cuentas por pagar comerciales relacionadas	154,240,110	81%	117,212,263	80%
Otras cuentas por pagar diversas relacionadas	282,189		771,207	
Provisión por activos por derecho de uso	2,241,452	1%	1,558,143	1%
<b>Total del pasivo no corriente</b>	<b><u>156,763,751</u></b>	<b>82%</b>	<b><u>119,541,613</u></b>	<b>81%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b><u>162,219,410</u></b>	<b>85%</b>	<b><u>122,792,246</u></b>	<b>83%</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>				
Capital	1,200,500	1%	1,200,500	1%
Resultado Acumulado	4,857,301	3%	8,701,425	6%
Resultado del Ejercicio	21,824,252	11%	14,466,932	10%
<b>Total patrimonio neto</b>	<b><u>27,882,053</u></b>	<b>15%</b>	<b><u>24,368,857</u></b>	<b>17%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b><u>190,101,463</u></b>	<b>100%</b>	<b><u>147,161,103</u></b>	<b>100%</b>

## Presentación del Estado de Resultados

**MTMCP SAC**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**  
**Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018**  
**(En miles de Soles)**

	2019	2018
<b>Ingresos</b>		
Ingresos por venta de repuestos	123,457	107,341
Ingresos por venta de máquinas tragamonedas	32,383,869	21,598,172
Ingresos por servicios técnicos	63,807	42,660
Ingresos por alquileres de máquinas	7,246,629	5,933,928
<b>Total Ingresos</b>	<b>39,817,762</b>	<b>27,682,101</b>
<b>Costo de ventas</b>		
Costo de ventas de repuestos	-53,116	-81,470
Costo de ventas de máquinas tragamonedas	-15,198,948	-13,497,598
Costo de servicio de alquiler	-8,110,566	-3,933,928
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>16,455,132</b>	<b>10,169,105</b>
Gastos administrativos	-1,404,821	-1,030,722
Gastos ventas	-166,333	-80,123
<b>Total gastos operativos</b>	<b>-1,571,154</b>	<b>-1,110,845</b>
<b>Utilidad operativa</b>	<b>14,883,978</b>	<b>9,058,260</b>
Otros gastos e ingresos		
Diferencia de cambio, neta	6,408,941	4,810,091
Ingresos financieros	174,186	221,402
Gastos financieros	-17,211	-41,121
Otros ingresos	833	1,070
Recupero de cobranza dudosa	373,525	417,230
Ingresos por enajenación de activos	-	-
Gasto por enajenación de activos	-	-
<b>Total otros gastos e ingresos</b>	<b>6,940,274</b>	<b>5,408,672</b>
<b>Utilidad neta antes de impuestos</b>	<b>21,824,252</b>	<b>14,466,932</b>
Impuesto a la renta	-	-
Impuesto a la renta diferido		
<b>Utilidad neta después de impuestos</b>	<b>21,824,252</b>	<b>14,466,932</b>

## Análisis del Estado de Resultados

**MTMCP SAC**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**  
**Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018**  
**(En miles de Soles)**

	2019	%	2018	%
<b>Ingresos</b>				
Ingresos por venta de repuestos	123,457	1%	107,341	1%
Ingresos por venta de máquinas tragamonedas	32,383,869	81%	21,598,172	78%
Ingresos por servicios técnicos	63,807		42,660	
Ingresos por alquileres de máquinas	7,246,629	18%	5,933,928	21%
<b>Total Ingresos</b>	<b>39,817,762</b>	<b>100%</b>	<b>27,682,101</b>	<b>100%</b>
<b>Costo de ventas</b>				
Costo de ventas de repuestos	-53,116	-1%	-81,470	-1%
Costo de ventas de máquinas tragamonedas	-15,198,948	-38%	-13,497,598	-48%
Costo de servicio de alquiler	-8,110,566	-20%	-3,933,928	-14%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>16,455,132</b>	<b>41%</b>	<b>10,169,105</b>	<b>37%</b>
Gastos administrativos	-1,404,821	-4%	-1,030,722	-3%
Gastos ventas	-166,333		-80,123	-1%
<b>Total gastos operativos</b>	<b>-1,571,154</b>		<b>-1,110,845</b>	<b>-4%</b>
<b>Utilidad operativa</b>	<b>14,883,978</b>	<b>37%</b>	<b>9,058,260</b>	<b>33%</b>
Otros gastos e ingresos				
Diferencia de cambio, neta	6,408,941		4,810,091	
Ingresos financieros	174,186		221,402	
Gastos financieros	-17,211		-41,121	
Otros ingresos	833		1,070	
Recupero de cobranza dudosa	373,525		417,230	
Ingresos por enajenación de activos	-		-	
Gasto por enajenación de activos	-		-	
<b>Total otros gastos e ingresos</b>	<b>6,940,274</b>	<b>17%</b>	<b>5,408,672</b>	<b>20%</b>
<b>Utilidad neta antes de impuestos</b>	<b>21,824,252</b>	<b>54%</b>	<b>14,466,932</b>	<b>53%</b>
Impuesto a la renta	-		-	
Impuesto a la renta diferido				
<b>Utilidad neta después de impuestos</b>	<b>21,824,252</b>	<b>54%</b>	<b>14,466,932</b>	<b>53%</b>

## 2. Cálculo De Indicadores Financieros

### ✓ Indicadores De Liquidez Y Solvencia

#### Liquidez corriente

	<b>FÓRMULA</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>LIQUIDEZ CORRIENTE</b>	Activo Cte.- Cargas diferidas	34,218,263 -6,551,386	30,903,832 – 12,352,407
	Pasivo Cte.	634,312	1,842,184
<b>Resultados</b>		<b>43.62</b>	<b>10.07</b>

#### Interpretación:

Como se muestra, la liquidez corriente es alta, se viene incrementando por la baja de la rotación de las cuentas por cobrar, mediante la facturación oportuna, situación que distorsiona la liquidez corriente, con aparente exceso de liquidez, lo indicado identifica la deficiente gestión del capital de trabajo, tal como indica el capital de trabajo bruto. Esto incrementaría la posibilidad de tener capital de trabajo que no aporta beneficios económicos, en cambio afecta la situación económica.

#### Capital de trabajo

	<b>FÓRMULA</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>CAPITAL DE TRABAJO NETO</b>	Activo Cte – Pasivo Cte.	34,218,263 - 5,455,659	30,903,832- 3,250,633
<b>Resultados</b>		<b>28,762,604</b>	<b>27,653,199</b>

#### Interpretación:

Por lo indicado anteriormente en la liquidez corriente, la empresa cada vez va incrementando el capital de trabajo improductivo, consecuencia de no facturar oportunamente los servicios que presta la empresa.

### Razón de Endeudamiento ó Nivel de Endeudamiento

	FÓRMULA		2019	2018
RE ó NE	Pasivo total	x 100	155,156,611	119,825,654
	Activo total		190,101,463	147,161,103
<b>Resultados</b>			<b>81.62 %</b>	<b>81.42 %</b>

Interpretación:

Como muestra este análisis la inversión de la empresa está siendo financiada con capital de terceros (81.62%) – (81.42%), en su mayor porcentaje y lo mejor todavía que es la deuda a largo plazo para financiar el capital de trabajo. En ambos años se muestra que el mayor financiamiento (81% - 80%) proviene de las cuentas por pagar relacionadas.

### Índice de Propiedad

	FÓRMULA		2019	2018
ÍNDICE DE PROPIEDAD	Patrimonio neto	x 100	27,882,053	24,368,857
	Activo total		190,101,463	147,161,103
<b>Resultados</b>			<b>14.67%</b>	<b>16.56%</b>

Interpretación:

Este indicador muestra que el capital de los socios solo financia un 14.67% (2019) y el 16.56% (2018), la mayor rentabilidad proviene del buen uso del capital de terceros en la inversión de la empresa.

### Otros Financiamientos

	FÓRMULA		2019	2018
Otros Financiamientos	Ingreso Diferido + Provisiones	x 100	7,062,799	2,966,592
	Activos Totales		190,101,463	147,161,103
<b>Resultados</b>			<b>3.71%</b>	<b>2.02%</b>

Interpretación:

El autofinanciamiento de la empresa es muy reducido, 3.71% (2019) y 2.02% (2018), dicho anteriormente se refiere a ingresos adelantados y provisiones específicas de menor cuantía.

### Razón de Endeudamiento a Corto Plazo

Razón de Endeudamiento a Corto Plazo	FÓRMULA		2019	2018
		Pasivo corriente	x 100	634,312
	Patrimonio		27,882,053	24,368,857
<b>Resultados</b>			<b>2.27%</b>	<b>7.6%</b>

Interpretación:

La deuda a corto plazo es mínima, lo que indica bajo riesgo en la gestión y asegura la solvencia a corto plazo, manteniendo de esta forma alta expectativa para conseguir capitales de terceros a corto plazo, toda vez que el fondo de maniobra o fondo de rotación es por demás alto.

### Razón de Endeudamiento a Largo Plazo

Razón de Endeudamiento a Largo Plazo	FÓRMULA		2019	2018
		Pasivo no corriente	x 100	154,522,299
	Patrimonio		27,882,053	24,368,857
<b>Resultados</b>			<b>554.20%</b>	<b>484.16%</b>

Interpretación:

El endeudamiento a largo plazo es alto 554.20% (2019) y 484.16% (2018), habiendo invertido mayormente capital fijo o permanente, esta gestión es eficiente y permite el cumplimiento de la deuda a largo plazo mediante el rendimiento del capital fijo.

### Razón de Endeudamiento Total o Apalancamiento Financiero

Razón de Endeudamiento Total	FÓRMULA		2019	2018
		Pasivo total	x 100	155,156,611
	Patrimonio neto		27,882,053	24,368,857
<b>Resultados</b>			<b>556.47%</b>	<b>491.72%</b>

Interpretación:

El apalancamiento total o endeudamiento total es alto en relación al índice de propiedad 556.47% (2019) y 491.72% (2018); si bien es cierto que el riesgo financiero es demasiado alto, sin embargo, el aporte de este capital supera o incrementa sustancialmente la rentabilidad de la empresa, 54% en el año 2019 y 53% en el año 2018. Se recomendaría tener un plan de contingencia.

### ✓ INDICADORES DE RENTABILIDAD

#### Rentabilidad Bruta

Rentabilidad bruta	FÓRMULA		2019	2018
		Utilidad bruta	$\frac{x}{100}$	16,455,132
	Ventas		39,817,762	27,682,101
<b>Resultados</b>			<b>41.33%</b>	<b>36.74%</b>

Interpretación:

Si bien la rentabilidad bruta es baja (2019) 41.33% y (2018) 36.74%, se ve incrementado en los ingresos por diferencia de cambio, lo cual da la razonabilidad del margen neto del 54% (2019) y 53% (2018).

### Rentabilidad Operativa

	<b>FÓRMULA</b>		<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Rentabilidad operativa</b>	Utilidad operativa	x 100	14,883,978	9,058,260
	Ventas		39,817,762	27,682,101
<b>Resultados</b>			<b>37.38%</b>	<b>32.72%</b>

Interpretación:

La rentabilidad operativa mantiene la misma proporcionalidad de la rentabilidad bruta, si se analiza los gastos operativos, estos son bastantes limitados, que tan solo alcanzan ambos años hasta un 4%.

### Rentabilidad Antes de Impuestos

	<b>FÓRMULA</b>		<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Rentabilidad antes de impuestos</b>	Utilidad antes de impuesto	x 100	21,824,252	14,466,932
	Ventas		39,817,762	27,682,101
<b>Resultados</b>			<b>54.81%</b>	<b>52.26%</b>

Interpretación:

La rentabilidad antes de impuestos se incrementa por operaciones de tipo de cambio a favor de la empresa llegando a 54.81% en el año 2019 y 52.26% en el año 2018.

### Rentabilidad Neta

	<b>FÓRMULA</b>		<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Rentabilidad neta</b>	Utilidad neta	x 100	21,824,252	14,466,932
	Ventas		39,817,762	27,682,101
<b>Resultados</b>			<b>54.81%</b>	<b>52.26%</b>

## Interpretación:

La rentabilidad neta o margen neto es la misma que la rentabilidad antes de impuestos, toda vez que la empresa esta exonerada del impuesto a la renta, tal como se muestra en el Estado de Resultados Integral, que es de 54.81% en el año 2019 y 52.26% en el año 2018.

**ROA**

	<b>FÓRMULA</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>ROA</b>	Utilidad neta x 100	21,824,252	14,466,932
	Activo total	190,101,463	147,161,103
<b>Resultados</b>		<b>11.48%</b>	<b>9.83%</b>

## Interpretación:

El rendimiento de la empresa está siempre en crecimiento; en el 2018 fue de 9.83%, habiéndose incrementado en 1.65%, llegando a 11.48%, demuestra el crecimiento sostenible que tiene la empresa en su gestión.

**ROE**

	<b>FÓRMULA</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>ROE</b>	Utilidad neta x 100	21,824,252	14,466,932
	Patrimonio neto	27,882,053	24,368,857
<b>Resultados</b>		<b>78.27%</b>	<b>59.37%</b>

## Interpretación:

La rentabilidad financiera que beneficia a los socios, también está en crecimiento continuo tal como se indica, 59.37% en el año 2018 y 78.27% en el año 2019; debido principalmente al margen sobre ventas o servicios, la eficiencia y el buen uso de los recursos de terceros, para satisfacción de los accionistas.