



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“LA AUDITORÍA INTEGRAL Y LA MEJORA CONTINUA EN
LAS EMPRESAS DE JUEGOS DE CASINO
DENTRO DEL MARCO DE LA LEY N° 27153”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN AUDITORÍA INTEGRAL**

AUTOR:

DINO EDUARDO MANSILLA MORÓN

ASESOR:

DRA. GINA CORAL TEJADA ESTRADA

JURADO:

DR: ROBERTO CUMPE VIDAURRE

DRA. ESPERANZA JOBITA DÍAZ SILVA

MG. JOSE LUIS BAZAN BRICEÑO

LIMA – PERÚ

2019

ÍNDICE

	Pp
Título	1
Autor	1
Asesor	1
Índice	2
Resumen (Palabras Claves)	5
Abstract (Key Words)	6
I.- Introducción	7
1.1.- Planteamiento del Problema	8
1.2.- Descripción del Problema	9
1.3.- Formulación del Problema	11
• Problema General	11
• Problema Especifico	11
1.4.- Antecedentes	11
1.5.- Justificación de la Investigación	16
1.6.- Limitaciones de la Investigación	17
1.7.- Objetivos	18
• Objetivo General	18
• Objetivo Especifico	18
1.8.- Hipótesis	18
II.- Marco Teórico	20
2.1. Marco Conceptual	20
III.- Método	36
3.1.- Tipo de Investigación	36
3.2.- Población y Muestra	36
3.3.- Operacionalización de Variables	37

3.4.- Instrumentos	38
3.5.- Procedimientos	38
3.6.- Análisis de Datos	39
IV.- Resultados	40
V.- Discusión de Resultados	46
VI.- Conclusiones	48
VII.- Recomendaciones	49
VIII.- Referencias	50
IX.- Anexos	53

TITULO

**“LA AUDITORÍA INTEGRAL Y LA MEJORA CONTINUA EN LAS
EMPRESAS DE JUEGOS DE CASINO DENTRO DEL MARCO DE LA LEY
Nº 27153”**

AUTOR

DINO EDUARDO MANSILLA MORÓN

LUGAR

EMPRESAS DE JUEGOS DE CASINO DE LIMA NORTE

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la incidencia de la Auditoría integral en la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro del marco de la Ley N° 27153 en Lima Norte. El método empleado fue el método cualitativo y el nivel de investigación fue descriptiva analítica, el diseño de investigación no fue experimental. Asimismo, fue transaccional, ya que los datos se recolectaron en un solo momento, en un tiempo único, ya que se desarrolló de acuerdo a la información y la base legal existente. Al aplicar los instrumentos y analizar los resultados, se encontraron las siguientes conclusiones: Al describir la auditoría integral en las empresas de juegos de casino en Lima Norte, esta se da cierta medida; ya que a pesar de que no realizan en un 100% la auditoría financiera, si se alcanza a cabalidad la auditoría de control interno, auditoría de gestión y la auditoría de cumplimiento. Al identificar el control de la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro en Lima Norte, se contrastó que la mejora continua solo se da en cierta medida, ya que a pesar de que realizan acciones diariamente para que la empresa se haga más competitiva para la satisfacción del cliente, al momento de establecer los objetivos no consideran sus necesidades y no implementan las acciones establecidas en el plan de mejora. Al verificar la aplicación de la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro del marco de la Ley N° 27153 en Lima Norte; no se da, porque a pesar de que planifican las actividades, estas no se cumplen a cabalidad, así como tampoco hay que supervise si se cumplen o no. Con relación a la fase de actuar, que consiste en tomar la decisión para adoptar cambios, abandonarlo o repetir el ciclo; no hay quien siga estas pautas.

Palabras Claves: Auditoría Integral, Mejora Continua, Empresas De Juegos De Casino, Ley N° 27153

ABSTRACT

The objective of the present investigation is to determine the incidence of the integral Audit in the continuous improvement in the companies of games of casino within the frame of the Law N° 27153 in North Lima. The method used was the qualitative method and the level of research was descriptive analytical, the research design was not experimental. Also, it was transactional, since the data was collected in a single moment, in a single time, since it was developed according to the information and the existing legal base. When applying the instruments and analyzing the results, the following conclusions were found: When describing the comprehensive audit in the casino gaming companies in Lima Norte, this is given a certain measure; because although they do not carry out a 100% financial audit, if the internal control audit, management audit and compliance audit are fully achieved. When identifying the control of the continuous improvement in the casino games companies in Lima North, it was contrasted that continuous improvement only occurs to a certain extent, since although they perform daily actions so that the company becomes more competitive for the satisfaction of the client, when establishing the objectives, they do not consider their needs and do not implement the actions established in the improvement plan. When verifying the application of the continuous improvement in the companies of games of casino within the frame of the Law N° 27153 in North Lima; it does not happen, because even though they plan the activities, they are not fully met, nor is it necessary to monitor whether they are met or not. In relation to the action phase, which consists of making the decision to adopt changes, abandon it or repeat the cycle; there is no one who follows these guidelines.

Key Words: Comprehensive Audit, Continuous Improvement, Casino Gaming Companies, Law No. 27153

I. INTRODUCCIÓN

La Auditoría es una actividad tan antigua como la misma contabilidad. Su evolución ha estado marcada por las necesidades de información coherente y útil de los usuarios de los estados financieros. Es así como, desde la detección de fraudes como objetivo de la auditoría en épocas pasadas, hasta el análisis de la situación financiera de las empresas, se han realizado distintas propuestas para lograr satisfacer a los clientes.

La auditoría integral es una actividad multidisciplinaria, regulada por principios éticos y técnicos, tendente a estudiar y evaluar el proceso administrativo de una empresa. Es decir, analizar a la organización como un sistema abierto, y en constante cambio, porque al revisar posiciones independientes a través de los estados financieros, puede conducir a emitir opiniones erradas o fuera de contexto.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo general, determinar la incidencia de la Auditoría integral en la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro del marco de la Ley N° 27153 en Lima Norte. Por el cual para un mejor estudio la investigación se dividió en nueve capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción, donde se presenta el Planteamiento, Descripción y Formulación, Antecedentes, Justificación, Limitaciones, Objetivos e Hipótesis de la Investigación. Capítulo II: Marco Teórico, donde se plantea el Marco Conceptual.

Capítulo III: Método, contenido del Tipo de Investigación, Población y muestra, Operacionalización de variables, Instrumentos de Recolección de Datos, Procedimientos de datos. Capítulo IV: Resultados, Capítulo V, Discusión de los Resultados, Capítulo VI, Conclusiones, Capítulo VII Recomendaciones, Capítulo VIII contenido de las Referencias y el Capítulo IX Anexos.

1.1. Planteamiento del Problema

La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar de manera objetiva, en un periodo determinado, evidencia relativa a la información financiera, comportamiento económico y la evaluación de dirección de una empresa, aplicando las técnicas y procedimientos de la auditoría de estados financieros, pero enfocada a conocer, no solo la situación financiera de la entidad, sino para analizar su situación general, fortalezas, debilidades, posibilidades y limitaciones.

Esta investigación, busca determinar la incidencia de la Auditoría integral en la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro del marco de la Ley N° 27153 en Lima Norte, ya que es un problema frecuente que este tipo de procedimiento administrativo no se utilice en este tipo de empresas.

En la práctica empresarial vienen surgiendo, desde hace ya algún tiempo, que un alto nivel de calidad proporciona a las empresas imponentes beneficios relacionados con la cuota de mercado, producción, costos, motivación del personal, diferenciación con relación a la competencia y atracción de nuevos clientes.

Siendo así, entra en juego la mejora continua, que se ha convertido en la gestión de servicio en una estrategia necesaria, considerando en las empresas su definición, medida y, mejoría. Desafortunadamente, para Gronroos (1994), estos parámetros de la calidad han resultado ser complejos en el perímetro de los servicios, ya que, al hecho de que la calidad se le debe agregar el problema derivado de la naturaleza intangible de los servicios.

Para Quijano (2003), además de mencionar de calidad en el servicio, se debe mencionarse la cultura de servicio, en la que están inmersos los clientes; por esto se necesita concientizar que el servicio es la derivación final de los esfuerzos de las áreas de las organizaciones y no solo el

esfuerzo del personal que atiende al cliente. La calidad del servicio es el cumplimiento de las responsabilidades ofrecidas por la empresa hacia los clientes, medidos en tiempo.

1.2. Descripción del Problema

En este ámbito de ideas, las empresas de juegos de casino, cumplen un rol primordial donde desarrolla sus operaciones ya que forman parte del avance monetario de un estado, y son determinantes en la formación de empresarios y la generación de puestos de trabajo. El mercado internacional de “los casinos y tragamonedas”, según la publicación del reporte global del juego muestra que el sector obtuvo una producción económica de más de 450 billones de dólares en 2014 logrando un desarrollo del 3.2% en comparación a años anteriores.

De igual forma Bartlett, W. (2015), Presidente de “la Consultora Mundial de apuestas y juegos” hizo una proyección que el sector crecerá en beneficios económicos de más de 525 billones de dólares en 2019. También dijo que Asia se transformara en un enorme depósito para el sector del mañana. Casino, turismo y entretenimiento.

En el Perú las empresas dedicadas a la actividad “de juego de casinos y máquinas de tragamonedas” han ido en un ascendente desarrollo económico acelerado desde 1994, y esto ha propiciado el desarrollo en muchos ámbitos. Mejorando la calidad y diversidad de máquinas, tecnología superior, aumento de capacitaciones relacionadas a esta función, asimismo en este sector se puede encontrar contadores, abogados o arquitectos y demás profesionales capacitados en temas de juegos de azar. La finanza peruana se ha dinamizado con el “sector del juego” generando más puestos de trabajo. (Mincetur 2016).

De igual manera, este ministerio indica que este sector en el Perú se encuentra de manera muy segura, con reglas claras, preferente en los

asuntos legales, técnicos, administrativos y con un régimen puertas abiertas estable de con todos los operadores e inversionistas.

En Perú el “sector del juego” cuenta con 766 salas de juego aprobadas para ejercer y más de 85 mil “máquinas de tragamonedas”. Este tipo de actividad en el país está completamente normatizada. Igualmente, se halla inmerso en el “sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento al terrorismo”. En la actualidad las empresas en general se cuentan con autentico cumplimiento, reporte de operaciones sospechosas y registro de ganadores. Motivo por el cual es tratado como un mercado confiable, estable, elogiado en la región y tomado como ejemplo a seguir

La mayoría de estas salas de juegos, presentan problemas, entre los que se tiene que: no cumple a cabalidad con las políticas contables, lo que ocasiona que los saldos que reflejan los registros contables no sean fiables, falta de un análisis financiero, no cuenta con una planificación estratégica estructurada adecuadamente, lo que causa a los miembros de la empresa el desconocimiento de hacia dónde quiere llegar la misma con el desarrollo de las actividades, existencia de un inadecuado sistema de comunicación que no permite que la información que se genera y transmite tanto vertical, cuanto horizontalmente, sean efectivos, tanto en espacio como en tiempo.

Los problemas citados anteriormente, tienen su origen en la falta de una Auditoría Integral que permita determinar la razonabilidad de los estados financieros, el correcto uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética; así como el correcto cumplimiento de la normativa legal que le es aplicable.

La auditoría integral, tiene como finalidad obtener una gestión eficiente al interior de las empresas de juegos de casino y aplicar una adecuada mejora continua en el desarrollo de las actividades empresariales en este mundo globalizado, donde las competencias se van desarrollando rápidamente.

Para solucionar todo lo anterior es necesario aplicar una auditoría integral a las Empresas de Juego de Casino con el propósito de identificar la problemática al detalle y sobre las recomendaciones entrar en un plan de mejora continua empresarial que conlleve a generar economía, eficiencia, efectividad, competitividad y protección del usuario.

1.3. Formulación del Problema

◆ Problema General

¿Cómo es la incidencia de la auditoría integral en la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro del marco de la Ley N° 27153 en Lima Norte?

◆ Problemas Específicos

- ¿Cómo se establece la auditoría integral en las empresas de juegos de casino en Lima Norte?
- ¿Cómo es el control de la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro en Lima Norte?
- ¿Cuál es la aplicación de la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro del marco de la Ley N° 27153 en Lima Norte?

1.4. Antecedentes

Padro, J. (2013), en su trabajo de investigación denominado: La Auditoría Interna en la Optimización del Gobierno Corporativo a nivel de una empresa de producción de biocombustibles, concluyó que:

La información recabada como producto de la cogida de información permitieron establecer que el grado de independencia y objetividad, y servicios por parte de Auditoría Interna incurre en el logro de una mayor coordinación entre las utilidades de las personas, las compañías y la

sociedad. Se ha establecido que el grado de valor agregado a la empresa influye para atraer inversiones mediante el aseguramiento.

Se pudo establecer que el nivel de mejora de las operaciones y ayuda para poder lograr los objetivos empresariales incide con el alcance de las metas planificadas. Se ha establecido que el nivel de aporte para la evaluación y mejora de la efectividad de los procedimientos de gestión a través de la Auditoría Interna incide en la moderación entre los objetivos socio económicos.

Los datos debidamente organizados y puestos a prueba permitieron establecer que el nivel de aporte para la evaluación y mejora de la efectividad de los procesos de gestión de control de la empresa por parte de Auditoría Interna incide en la promoción del buen uso de los recursos y la rendición de cuentas. Finalmente, se ha establecido que el nivel de aporte para la evaluación y mejora de la efectividad de los procesos de gestión de la dirección por parte de Auditoría Interna se encuentra relacionada de directamente con el fortalecimiento económico de la organización.

Reyes, M. (2015) en su trabajo “Implementación del ciclo de Mejora Continua Deming para incrementar la productividad de la Empresa Calzados León en el año 2015, llegó a las siguientes conclusiones:

Se puede establecer la baja productividad de las PYMES de calzado como se manifiesta 118 en el informe emitido por MINCETUR, realidad que se da en Calzados León que tiene una baja productividad de mano de obra y de materia prima (0.118 y 0.01361) respetivamente, esto debe se debe principalmente a la desorganización y mala distribución de sus áreas, a la falta de capacitación, estandarización y control de producción, también influye la deficiente gestión de sus recursos humanos.

El análisis de la causa raíz de los problemas de Calzados León determinó que las causas primarias de su baja productividad son: la baja motivación, la falta de trabajo en equipo, la formación insuficiente de los trabajadores por la falta de capacitación, la falta de supervisión en los procesos, la mala distribución de los procesos, la falta de orden, la acumulación de productos en proceso, la escasez de materiales básicos, y la baja capacidad de producción.

En lo referente a las mejoras implementadas, los resultados indicaron que la nueva distribución del área de producción contribuyó a tener un mejor flujo del proceso en la elaboración del producto, expresado en la disminución en la distancia de los recorridos y de movimientos innecesarios de 32% y 46% respectivamente, esto debido a que la nueva distribución se realizó en base al método de Richard Muther (necesidad de proximidad o alejamiento) y Gurchet (determinación de superficies).

Igualmente, la implementación del taller de trabajo en equipo, es expresado en una reducción de la producción faltante de 63%, lo cual permite que los trabajadores contribuyan directamente a la consecución de los objetivos. En la implementación de un programa de reconocimientos e incentivos se motivó a los trabajadores por sus logros con la finalidad de incrementar la productividad. En relación a la utilización de los formatos de mejora, se redujo la acumulación del producto en proceso la cual se traduce en un incremento en la productividad.

Con la implementación de los formatos de mejora, se redujo la acumulación del producto en proceso la cual se traduce en un incremento en la productividad. Por otro lado con la ejecución de la metodología de las 5 "S" se obtuvo puestos de trabajo aseados y ordenados, manifestado en un incremento de un 50% en el total de las 5 "S"

El método de ponderados permite evaluar y seleccionar los proveedores idóneos para Calzados León, dando como resultado un 90% de aceptación. Además, se propuso un financiamiento para la adquisición de una cortadora laser cuyo VAN económico de S/. 8 929.29 y un financiero S/. 19 119 157.26, por comparación son mayores que el CPPK y COK respectivamente lo que significa que el financiamiento es viable

Las mejoras implementadas contribuyó a mejorar la productividad de mano de obra en 25% y la de materia en 4%, comprobándose con el análisis estadísticos que permitió probar la hipótesis en la prueba estadística de T – Student para mano de obra y Wilcoxon para materia prima, la cual nos dio un valor de $p < 0.05$, indicando que la productividad luego de la implantación de las mejoras, es mayor a la productividad antes de ello, resultados que permiten inferir que cuando se procede a implementar mejoras en base al análisis técnico de la problemática y se materializa esto desde una perspectiva de mejora continua es posible lograr mejorar significativamente en los objetivos planteados, y esto puede darse en otro tipo de empresa incluso en la MYPES

Otro trabajo considerado con antecedente es el de Chavez, J. (2018), cuyo nombre es Algunos mitos en la regulación de juegos de casino y máquinas tragamonedas en el Perú, quien concluye que:

La actividad de juegos de casino y máquinas tragamonedas se desarrolla en el país de manera excepcional como parte de la actividad turística, y debido a los posibles perjuicios a la moral, la salud y seguridad públicas se establecieron una serie de requisitos y condiciones para su explotación en el país. Asimismo, sustentado en su carácter excepcional se establecieron algunos requisitos que buscan desincentivar el ingreso de operadores en la actividad, pues la misma es tolerada por el Estado.

El sustento para el carácter excepcional de la actividad descansa en la ludopatía, trastorno que afecta la salud pública, ocasionando costos a las personas que las padecen así como a sus familias, sin embargo no se cuenta con un estudio o análisis que demuestre la relación entre los casos de ludópatas y la explotación de juegos de casino y tragamonedas en el país, ante lo cual pueden estarse asociando a esta actividad costos generados por otro tipo de actividades que puedan generar adicción en el jugador, tales como los sorteos o promociones comerciales, apuestas en línea, entre otras.

Aparentemente, el criterio utilizado para restringir la actividad de juegos de casinos y máquinas tragamonedas, y con ello la orientación del Estado respecto a los negocios que desea que operen en esta actividad, son aquellas empresas que cuenten con importantes recursos económicos para asumir los costos de la regulación, lo cual no sólo representa una arbitrariedad pues carece de argumento jurídico válido, sino también contraría las propias finalidades de la Ley, pues no se tiene certeza que las empresas con gran potencial económico sean per se garantes de honestidad, transparencia, y de propósitos lícitos en la conducción de sus negocios.

Se han analizado las justificaciones para regular la actividad, relacionadas con las medidas para el tratamiento y prevención de la ludopatía en la actividad de juegos de casino y tragamonedas, la cual podría ser la única justificación sólida para la intervención legislativa en este tipo de actividad; y se ha podido comprobar la falta de un estudio que las sustente, o de un diagnóstico que nos de algunas luces de la problemática que representa.

En dicho sentido, se pudo apreciar que hace falta dotar de herramientas (personal, recursos, entre otros) a la Comisión Nacional de Prevención y Rehabilitación de Personas Adictas a los Juegos de Azar, a fin que ejerza

sus funciones plenamente, y pueda darnos algunas luces sobre la problemática de la ludopatía en el Perú.

Sobre este punto, quizás sea importante considerar los últimos estudios sobre neurociencia, mediante los cuales la adicción es un problema cerebral, no es una patología ni evidencia de una mente delictiva, sino un problema de aprendizaje, una diferencia en el modo en que el cerebro hace conexiones en la forma como se procesa la información sobre la motivación, la recompensa y el castigo.

Asimismo, se moldea por la influencia genética y el entorno durante el desarrollo. Entender de esa manera la adicción nos puede dar mayores luces sobre su tratamiento, dejando de lado posturas como si fuera pecado o una enfermedad progresiva. En ese sentido, con relación a la postura del Legislador ante la problemática de los juegos de casino y tragamonedas, y en especial sobre la ludopatía, quizás sea necesario pensar en una política del Estado frente al riesgo, pues iniciativas legislativas que representen sólo una aversión a la incertidumbre, pueden ocasionar mayores costos que soluciones, y sin algún efecto beneficioso para la sociedad.

1.5. Justificación de la Investigación

Justificación Teórica

En busca de la mejora en las empresas se realizan las auditorías integrales. La aplicación se realizará en las empresas de juego de casinos, mediante un planeamiento y un trabajo ejecutivo en las actividades que realizan éstas. Al final se emitirá un informe con las recomendaciones de acuerdo a las evidencias encontradas y poder aplicar las mejoras en la empresa.

La auditoría en si es un trabajo administrativo, estableciéndose sistemas de control al interior de la empresa para poder hacerle

seguimiento financiero y contable en este tipo de actividades. La auditoría es transversal, basado en la moral, ética y técnicas propias y objetivos trazados para evaluar los procedimientos administrativos, cuya finalidad tiene proporcionar bienes y servicios eficientes.

La Auditoría Integral está construida en principios éticos y son contadores especializados en la misma. Con la auditoría integral se previenen fraudes, porque se realiza una evaluación en base a datos contables y otra se realiza auditoría administrativa, que culminaran con un informe final, determinados por problemas que se denominan hallazgos.

Justificación Práctica

La presente investigación persigue como finalidad que se aplique una mejora continua en las empresas que se dedican a los juegos de casinos, cuya finalidad es brindar un servicio eficiente a los consumidores con el cumplimiento de las normas legales pertinentes, mediante la aplicación de los procedimientos establecidos por la alta dirección.

Justificación Metodológica

Esta investigación puede servir como marco referencial o antecedentes o antecedente de otro trabajo investigativo que estudie alguna o ambas variables.

1.6. Limitaciones de la Investigación

En el desarrollo de la investigación no se encontraron limitaciones, salvo a la poca receptividad de los trabajadores de algunas empresas de casino de Lima Norte.

1.7. Objetivos

▪ Objetivo General

Determinar la incidencia de la Auditoría integral en la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro del marco de la Ley N° 27153 en Lima Norte.

▪ Objetivos Específicos

→ Describir la auditoría integral en las empresas de juegos de casino en Lima Norte.

→ Identificar el control de la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro en Lima Norte.

→ Verificar la aplicación de la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro del marco de la Ley N° 27153 en Lima Norte.

1.8. Hipótesis

Hipótesis General

La Auditoría integral incide de manera favorable en la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro del marco de la Ley N° 27153 en Lima Norte.

Hipótesis Específicas

- La auditoría integral es aplicada en las empresas de juegos de casino en Lima Norte
- En las empresas de juegos de casino en Lima Norte, se controla la mejora continua.

- En las empresas de juegos de casino de Lima Norte, dentro del marco de la Ley N° 27153 se cumple el ciclo de Deming.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Conceptual

Auditoría Integral

Es el procedimiento de alcanzar y valorar de forma objetiva, en una fase de tiempo determinada, la evidencia coherente con la información financiera, la estructura del control interno financiero, el acatamiento de las normas, leyes y ordenamientos pertinentes y la conducción de manera ordenada para el establecimiento de los objetivos y metas planificadas; con la intención de informar el grado de correspondencia de los criterios o indicadores establecidos para su evaluación. (Blanco, Y. 2012)

La auditoría integral, en opinión de Blanco, Y. (2012), tiene por objetivos:

- ✓ Opinar si los estados financieros preparados están de considerando las normas contables y revelaciones aplicables.
- ✓ Verificar si las operaciones financieras, administrativas económicas y demás se realizan de acuerdo a las normas establecidas por la ley y de procedimiento que le son aplicables.
- ✓ Expresar si el logro de las metas y objetivos han sido conducidas por la entidad de manera ordenada.
- ✓ Expresar el nivel de cumplimiento de los compromisos y atribuciones por la administración.
- ✓ Evaluar si el control interno se ha diseñado y aplicado en forma efectiva para darle cumplimiento a los objetivos planteados.

Con relación al alcance de la Auditoría Integral, según Blanco (2012), comprende la ejecución de:

- ✓ Auditoría de control interno.

- ✓ Auditoría financiera.
- ✓ Auditoría de gestión.
- ✓ Auditoría de cumplimiento.

a) Auditoría de Control Interno

Este tipo de auditoría es la valoración del control interno integrado, con la finalidad de establecer la calidad de los mismos, el grado de confiabilidad que se les puede conceder y si se manejan de manera eficaz y eficiente en el desempeño de sus objetivos. (Blanco, Y. 2012)

En opinión de Arens, A. et al. (2007), la administración maneja tres objetivos de control interno los cuales son: 1) Confiabilidad de los estados financieros. 2) Eficiencia y eficacia de las operaciones. 3) Cumplimiento con las leyes y reglamentos. Con relación a este planteamiento, Estupiñan, R. (2006); sostiene que el control interno, no reside en ser un proceso secuencial, donde alguno de sus mecanismos afecta solamente al siguiente, sino en un procedimiento con diferentes direcciones, iterativo y permanente, donde más de un componente ejerce influencia en los otros.

Ahora bien, existen los componentes del control interno, a los cuales Torres, M. (s/f), clasifica y describe como se detallan a continuación:

- ✓ **Ambiente de Control:** Este componente se refiere al entorno donde se realizan las actividades, que se encuentran influenciando al personal en cuanto a los métodos que realizan y los controles que son aplicados a los mismos, ese entorno puede permanecer cambiante de acuerdo a elementos como la competitividad de los empleados, los valores éticos que posean, las modificaciones que apliquen y la actitud referida a la

información financiera de la empresa.

- ✓ **Evaluación de riesgos:** Es la caracterización y análisis de los riesgos notables para lograr los objetivos y la base para establecer la manera en que estos riesgos deben mejorarse. El riesgo, es la probabilidad que ocurra un suceso impactante para el logro de los objetivos, este se mide a través del impacto y probabilidad.
- ✓ **Actividades de control:** Trata de las políticas y los procedimientos que se deben seguir para asegurar que las respuestas al riesgo, se lleven a cabo de manera conveniente y oportuna, al momento de la revisión de las acciones de control que comprenden la consideración, selección, revisión y adecuación a la respuesta al riesgo y al objetivo seleccionado.
- ✓ **Sistemas de información y comunicación:** estos se encuentran están disgregados en todo el ente y atendiendo a uno o más objetivos de control. Se considera que deben de existir controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.
- ✓ **Supervisión y monitoreo:** Las gerencias deben llevar a cabo la exploración y valoración sistemática de los dispositivos y elementos de los sistemas de control. Debe evaluar el procedimiento de administración de riesgos, manteniendo su efectividad a lo largo del tiempo revisando que todos los elementos funcionen adecuadamente a través de actividades de control continuo.

b) Auditoría Financiera

Según Tejero, A y Valencia, R. (2011), el examen de auditoría a los estados financieros, se encuentra dirigido a formular una opinión independiente respecto a los que estos presentan, es decir, la situación financiera, los resultados de las operaciones, las variaciones del capital contable y los flujos de efectivos de esa empresa a una fecha y en un periodo determinado.

Con relación a la auditoría financiera, Blanco, Y. (2012), expone que esta se utiliza para expresar la opinión si los estados financieros examinados, están preparados de acuerdo con las normas de contables y de revelaciones que le son aplicables. También menciona que esta se realiza con el propósito de conocer que los estados financieros no tienen errores importantes.

En resumen, y considerando lo expuesto con anterioridad, se puede decir, que la auditoría financiera es el examen realizado a los estados financieros para establecer si los saldos son razonables, si están elaborados conforme los principios contables y demás normativas.

Para Sánchez, G. (2006), el objetivo de la auditoría financiera es conocer los sistemas más relevantes identificados con los estados financieros y concluir sobre la confianza que se puede asignar a la información que deriva de ellos.

En cambio, para Estupiñan, R. (2006), el objetivo de la auditoría financiera brindarle la posibilidad al auditor de expresar su opinión sobre si lo estados financieros están preparados, de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificado.

c) Auditoría de Gestión

En opinión de Blanco, Y. (2012), este tipo de auditoría se realiza para determinar si la empresa se ha manejado de ordenadamente para lograr las metas y objetivos propuestos, además, en qué grado la administración le ha dado cumplimiento a las obligaciones y atribuciones asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.

Asimismo, Maldonado, M. (2011), sostiene que una auditoría operativa es una exploración objetiva y sistemática de evidencias con la finalidad de aportar una valoración independiente del ejercicio de una empresa, programas, actividades o funciones gubernamentales que tenga como propósito ser responsables frente al público y la toma de decisiones por parte de los supervisores.

En cambio, el mismo autor establece que una auditoría administrativa es el examen y evaluación realizados en una empresa para determinar el grado de eficacia y eficiencia de la implementación de las normas dictadas por los sistemas administrativos de apoyo, así como su planificación y control administrativo interno (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control de Perú).

Se puede mencionar que la auditoría de gestión está conformada por la auditoría operativa y administrativa, a través de las cuales se valora el nivel de eficiencia y eficacia del uso de los recursos para el cumplimiento de objetivos establecidos por la empresa.

Al respecto, Blanco, Y. (2012), establece que los principales objetivos de la auditoría de gestión son:

- ✓ Determinar lo adecuado de la organización de la empresa.

- ✓ Confrontar la presencia de objetivos y planes coherentes, ajustados a la realidad.
- ✓ Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- ✓ Evidenciar la veracidad de los datos y controles establecidos.
- ✓ Comprobar la existencia de procedimientos apropiados de manipulación y la eficiencia de los mismos.
- ✓ Evidenciar el uso adecuado de los recursos.

d) Auditoría de Cumplimiento

Para Torres et al. (s/f), la auditoría de cumplimiento analiza en qué medida la empresa evaluada toma en consideración la normativa empleada para efectuar las operaciones relacionadas con sus labores cotidianas en una empresa establecida. Para realizar este tipo de auditoría, el auditor deberá obtener una comprensión general del marco legal, directrices y regulaciones aplicable a la institución y cómo está cumpliendo con este marco legal.

De modo similar, Blanco, Y. (2012), afirma que la auditoría de cumplimiento es la verificación de las operaciones de tipo financiero, administrativo, económico, así como también de otra índole de una entidad, estableciendo que estos elementos se realicen de acuerdo a las normativas reglamentarias, estatutos y procedimentales que le son aplicables.

Por lo mencionado anteriormente la auditoría de cumplimiento es el examen a través del cual se determina si las actividades desarrolladas por la empresa se han realizado conforme a la normativa legal que le corresponde, así como políticas, reglamentos, estatutos y demás procedimientos que le son aplicables.

En opinión Torres et al. (s/f), la auditoría de cumplimiento se da a través del siguiente proceso: 1. Determinar las normas, directrices y políticas (estándar) 2. Comprobar, medir, evaluar el cumplimiento de los estándares. 3. Reforzar los aciertos y corregir las fallas.

Mejora Continua

Alayo, R. y Becerra, A. (2014) la definen como el conjunto de acciones realizadas diariamente que permiten hacer más competitivos los procesos de la empresa para la satisfacción del cliente. En la búsqueda de satisfacer al cliente las organizaciones buscan optimizar la calidad de sus productos o servicios, adoptando herramientas de mejora continua.

Esta mejora se lleva a cabo utilizando como herramienta la planificación de actividades anuales dentro de la organización, esto debido a que la implantación de una cultura de mejora continua es un proceso largo, porque implica el establecimiento de cambios de la manera de pensar, costumbres, métodos y conocimientos de las personas.

El control de la Mejora Continua

Sosa, D. (2014), contextualiza que: a) el control es realizar todo bien desde el comienzo; mejora continua es realizar constantemente las mejoras en los procedimientos y hacerlo cada vez mejor; un proceso es la manera cómo se innovan las cosas; el procedimiento aborda el proceso de la documentación.

Así, este autor destaca que la mejora continua a través del control de los procesos, se desarrolla en cuatro pasos, los cuales explica de la siguiente manera.

Primer Paso: Definición del Procedimiento

El autor señala que, para realizar el procedimiento, se describe el

proceso, una vez realizado se dará inicio al proceso de la documentación, la definición del proceso es el primero paso que se debe realizar y se deben observar las siguientes informaciones:

1. Nombre del proceso.
2. Objetivo del proceso con indicadores de medición.
3. Alcance del proceso.
4. Responsabilidades de los ejecutores del servicio.
5. Descripción del proceso; incluye: qué y cómo se ejecuta, quien lo hace, que se necesita para hacerlo.
6. Normas que se consideran para observación en el desarrollo del proceso.
7. Recursos que se utilizaran en su realización.
8. Documentos adjuntos.
9. Documentos referenciales.
10. Listas de distribución” (p. 29).

Para ser objetivos en esta fase, se debe hacer énfasis en las necesidades y requisitos de los clientes. Al respecto, Sosa, D. (2014), menciona que los indicadores de los objetivos deben poder medir su cumplimiento, solo se anotan las principales responsabilidades de los actores del proceso, con la finalidad de definir quien hace cada cosa.

Segundo Paso: Análisis del Procedimiento

Para Sosa, D. (2014), una vez definido e identificado el procedimiento, se realiza el análisis; este paso es fácil de explicar, pero laborioso de realizar. El análisis inicia con la pregunta: ¿estamos logrando el objetivo del proceso sistemáticamente? La respuesta la tenemos a través de los indicadores del objetivo. Si alcanzamos el logro de los objetivos,

y siempre se realiza el proceso de manera correcta, el proceso a la primera vez, se dice que el procedimiento está en control, sino, contrariamente se encuentra fuera de control, y esto conlleva al tercer paso.

Tercer Paso: Control del Procedimiento

Es cuando no se realiza correctamente el procedimiento, de manera que no se están cumpliendo los objetivos del mismo, obteniendo datos erróneos en el proceso. Sosa, D. (2014), Indica que, para el control del procedimiento, se sugiere detectar las causas que nos hacen fallar y darle solución de manera que no vuelvan a suceder, esto servirá para asegurar el proceso. Controlar el proceso es hacerlo bien desde la primera vez, sin fallas, cero defectos.

Cuarto Paso: Mejorar el Proceso

Si se cumplen los objetivos del proceso, entonces se procede a realizar mejoras. En opinión de Sosa, D. (2014), el control y mejorar los procesos se pueden aplicar a la mejora continua, haciéndolo siempre bien y cada vez mejor, o dándole cumplimiento a los objetivos del proceso establecido, asegurando la satisfacción del cliente y mejorándola continuamente, basado esto en la metodología estadística de análisis y solución de problemas y proyectos.

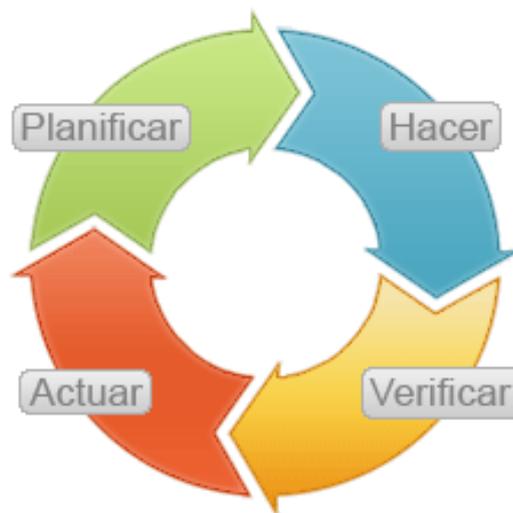
Ciclo de Aplicación de Mejora Continua. Ciclo de Deming

Para Camison, C. y Cruz, S. (2007)., el ciclo Deming es una disciplina clásica que permite la mejora de la calidad en todos los procesos de la organización y su uso resulta beneficioso para la gestión del proceso. De esta forma, Escalante, E. (2006), afirma que el ciclo Deming es un proceso de mejora, un manual

lógico para actuar ante cualquier eventualidad, una de las cuales es la solución de problemas.

También, Mejía, B. (2006), complementa que el ciclo Deming es una teoría que permite orientar de forma ordenada orientada a la satisfacción de los clientes y optimizar la productividad de los procesos organizativos. En síntesis, se puede definir que el ciclo Deming es un método que permite mejora todos los procesos dentro de una empresa orientados a satisfacción de los clientes perfeccionando los recursos disponibles.

Para Escalante, E. (2006), el ciclo Deming comprende cuatro fases básicas: Planear, hacer, verificar, actuar, tal como observa en la siguiente figura.



Fase de Planificación

Según Cuatrecasas, L. (2010), planificar es determinar los objetivos y métodos. Anticipadamente se debe realizar un estudio real actualizado. En cambio, para Summer, D. (2006), consiste en determinar la realidad actual y en planificar el planteamiento de un problema. Se revisan los procesos

involucrados para diagnosticar cómo se desempeñan en la actualidad, lo cual permite tener un punto de comparación para medir la notoriedad de la mejora.

El autor citado anteriormente, también opina que la planificación es la fase del ciclo que más tiempo requiere, pero a su vez es la más importante. En la planificación se siguen los sucesivos pasos: aceptar que existe un problema, definirlo con claridad y analizarlo, para determinar las posibles causas.

Fase de Hacer

Según Cuatrecasas, L. (2010), la fase de hacer consiste en la implementación de las acciones establecidas en el plan de mejora. Esta fase abarca la capacitación y formación del personal para la implementación del plan de mejora. A este respecto, Summer, D. (2006), indica que la fase hacer es la elección e implementación del plan de mejora. Se deben iniciar acciones inmediatas para corregir cualquier problema que no satisfaga las necesidades, requerimientos y expectativas de la organización o el cliente.

En opinión de Summer, D. (2006), la solución de debe evaluar básicamente en cuatro criterios: considerando su capacidad para evitar la reaparición del problema, los problemas sólo se pueden dar por resueltos cuando no se vuelve a presentar; la solución debe encarar la causa raíz del problema; la solución debe ser rentable y por último la solución debe contar con un periodo de tiempo razonable para su implementación.

Fase de Verificar

Para Cuatrecasas, L. (2010), la fase de verificación,

consiste en valorar las acciones realizadas en la implementación y su eficiencia. Comprobar el cumplimiento de los objetivos. Summer, D. (2006), opina que esta fase se debe estudiar los resultados, se deben aplicar mediciones de desempeño, pero también se puede realizar una comparación directa para determinar que tan bien se está desarrollando la solución.

Fase de Actuar

Para Cuatrecasas, L. (2010), afirma que en esta fase se deben identificar algunos aspectos para mezclarlos, mejorar o cambiar. En cambio, Summer, D. (2006), sostiene que esta fase consiste en tomar la decisión de adoptar el cambio, abandonarlo o repetir el ciclo. Si se adopta el cambio se deben realizar acciones para asegurar que las mejoras implementadas puedan mantenerse.

Las herramientas básicas que se utiliza el mejoramiento continuo son las siguientes: diagrama de Flujo, e histograma, hoja de recolección de datos, hoja de verificación y diagrama de causa – efecto.

Empresas de Juegos de Casino

González, Y. (2017), define los juegos de casino a esos juegos de mesa debido a lo cual se usan naipes, dados o ruletas, que aceptan apuestas del público y cual producto pende del azar. De igual manera las máquinas tragamonedas son calificadas como máquinas de juego, electrónicas o electromecánicas que otorgan al jugador un periodo para utilizarlo a cambio del abono del costo de la jugada dependiendo del azar y ocasionalmente el logro de un premio conforme con el programa de juego.

De igual forma se clasifican en: Off Line (juego presencial): Casinos, Tragamonedas, Bingos, Carreras de Caballos, Loterías. y On Line (juego no presencial): Sport Books, Casinos on Line, Máquinas Tragamonedas.

Servicios que brinda la Empresa de Casinos

Para Mincetur (2016), los servicios que brindan las empresas de casinos, se mencionan a continuación:

- Brindar servicios y atención a los clientes y usuarios del casino, ofreciendo beneficios, comodidades, satisfacción y promociones a través del ambiente agradable, haciendo uso de su variedad de juegos.
- Proponen múltiples juegos (Póker, Black Jack, Ruleta, Elfo, sorteos diarios y quincenales) proporcionando distracción a jóvenes y adultos.
- Colabora a la evolución monetaria, social, cultural y turístico a nivel local, regional y nacional, otorgándoles oportunidad de formar parte del ámbito laboral y a la inversión juntándola con diversión.

Juegos de Casinos

La intervención administrativa en la actividad de juegos de casino y máquinas tragamonedas en el país se realiza en el año 1999, a través de la Ley N° 27153, reguladora de la explotación de juegos de casino y máquinas tragamonedas, y su regulación (regulación económica) se configura como la clásica policía administrativa en la restricción u ordenación de la actividad.

Esta Ley dispuso que la Dirección Nacional de Turismo, posteriormente sus funciones fueron asumidas por la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas, órgano

de línea del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), sea la autoridad adecuada en las actividades de juegos de casino y máquinas tragamonedas en el país, atribuyéndole las facultades administrativas de autorización, fiscalización, supervisión, evaluación y sanción de la misma.

Si una empresa desea iniciar operaciones en la mencionada actividad deberá contar con una autorización expresa otorgada por la autoridad adecuada, por lo que deberá presentar una solicitud de autorización expresa, y confirmar los requisitos y condiciones determinados en la norma.

En dicho contexto, se establecen disposiciones de limitación u ordenación de ingreso, a través de la delimitación de la ubicación y lugares donde pueden instalarse los establecimientos que se consagren a este negocio (artículo 5 y 6 de la Ley), condiciones de acceso para recabar una autorización expresa (artículo 13 de la Ley), registros administrativos (literal “d” del artículo 25), exigencias de evaluación financiera y de antecedentes (artículo 15 de la Ley), y la imposición de un impuesto especial (artículo 38 de la Ley).

Asimismo, en la ordenación de la actividad se fijan las características técnicas de las máquinas tragamonedas (artículo 10), autorización previa de los juegos a explotarse en las salas de juego (artículo 11), prohibiciones de actividades incompatibles por parte de las personas con función ejecutiva de la empresa (artículo 32), y respecto el establecimiento mismo, certificados de defensa civil (artículo 7), otorgamiento de garantía (artículo 19), entre otros.

Adicionalmente, la Dirección General de Juegos de Casino y

Máquinas Tragamonedas cuenta con una facultad inspectora de la actividad (fiscalización), mediante certificados de cumplimiento para las máquinas tragamonedas y los programas de juego (numeral 11.2 de la Ley), sistemas de vídeo (literal q del artículo 14 de la Ley), inspectores de juego (literal e del artículo 25 de la Ley), entre otros requisitos.

Por su parte, la facultad sancionadora se encuentra señalada expresamente en la Ley (artículo 24 y literal h del artículo 25 de la Ley), se tipifican infracciones (artículo 45 de la Ley), y establecen las sanciones aplicables (numeral 46.1 de la Ley), así como las medidas correctivas correspondientes (numeral 46.2 de la Ley). Cabe indicar que, a través del Decreto Supremo N° 020-2010-Mincetur, se modifica el Reglamento de la Ley, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2002-Mincetur, e incorpora el Anexo H, Tabla de Infracciones y Sanciones.

Definición de Términos Básicos

Mejora Continua

Método aplicado para optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.

Calidad

Encontrar la satisfacción en un producto o servicio que cumple con todas las expectativas que busca algún cliente.

Control

Función que verifica el establecimiento de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación.

Empresa

Organización económica cuya finalidad es la obtención de beneficios a través de la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos.

Máquinas Tragamonedas

Son máquinas que intercambian un monto de efectivo apostado dan un lapso de juego y ocasionalmente un premio en efectivo.

Juegos de Azar

Son juegos donde las posibilidades de ganar o perder no dependen de la habilidad del jugador, sino que influye además el azar.

Casino

Empresa que se capacita en la propuesta de todo modelo de juegos en consecuencia se apuesta dinero con la finalidad de lograr una suma superior a la apostada. El casino funciona como un club de apuestas por medio de las cuales los

Apuesta

Acuerdo que pende del azar y la habilidad, a través del cual se pronostica algunas ocurrencias o son elegidas ciertas combinaciones, que de ser acertadas acordaran el pago de un monto de dinero o la satisfacción de la prestación acordada por los que no acertaron tal ocurrencia, siempre y cuando un organizador haga la de mediador.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo es una investigación de tipo aplicada, que requirió de una descripción de las características más significativas de la Auditoría Integral en las Empresas de Juegos de Casino. Esta clase de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquiridos.

Con relación al diseño de investigación, corresponde al diseño transversal / Descriptivo correlacional debido a que se recogen datos o se estudian las variables simultáneamente en un mismo tiempo. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado.

3.2. Población y Muestra

La población en estudio está conformada por un total de 75 administradores de casinos de Lima Norte. La población es la totalidad de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Hernández, et al. (2012), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades poseen una particularidad común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (p. 425).

Para Tamayo (2010), la muestra es el conjunto de individuos que se escoge de la población, para estudiar un fenómeno medible. (p. 45). La muestra en este caso, se encuentra determinada por un subgrupo representativo del universo que ha requerido una adecuada selección y delimitación precisa, sustentada en una muestra probabilística aleatoria. Para este caso se trabajará con la población ya que es pequeña y manejable.

3.3. Operacionalización de las Variables

OBJETIVO GENERAL: Determinar la incidencia de la Auditoría integral en la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro del marco de la Ley N° 27153 en Lima Norte.					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Describir la auditoría integral en las empresas de juegos de casino en Lima Norte.	V.I. Auditoría Integral	Alcances	Control Interno	Encuesta	Cuestionario
			Auditoría Financiera		
			Gestión		
			Cumplimiento		
Identificar el control de la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro en Lima Norte.	V.D. Mejora Continua	Control de Procesos	Definición del procedimiento	Encuesta	Cuestionario
			Análisis del procedimiento		
			Control del procedimiento		
			Mejora del proceso		
Verificar la aplicación de la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro del marco de la Ley en Lima Norte.		Ciclo de Aplicación	Planificar		
			Hacer		
			Verificar		
			Actuar		

3.4. Instrumentos

La técnica para la recolección de los datos se elige de acuerdo a la naturaleza del estudio y el objetivo de las mismas, por ello todo investigador debe comparar, la teoría expresada, buscar la forma más confiable de obtener los resultados, así como también el modo de cómo se registran. Hernández, et al. (2012) opinan que es la que orienta hacia la confirmación del problema planificado y que dependiendo de la investigación se podrá seleccionar las técnicas a utilizar.

Sugieren además los mismos autores, que en el desarrollo de la investigación se debe cumplir con una serie de actividades tales como: seleccionar o diseñar un instrumento, aplicar el instrumento y recopilar las informaciones obtenidas para su posterior análisis. Para conseguir la información en el presente estudio se hizo uso de la encuesta.

Al respecto, Arias (2012), define la encuesta como la técnica a través de la cual se obtiene la información suministrada por los individuos que conforman la muestra sobre el tema de investigación. La revisión de documentos es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente a la original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo.

Del mismo modo, para Arias (2012), un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso del que se puede valer el investigador para acercarse a los hechos a estudiar y tomar de ellos la información que le interese. Para efecto de esta investigación se utilizará el cuestionario, que es un instrumento que forma parte de la encuesta y se fundamenta en una serie de interrogantes que expresan la opinión de las personas encuestadas pertenecientes a la muestra.

3.5. Procedimientos

Para darle cumplimiento a la investigación, se trabajó con las siguientes

fases:

Fase I: Identificación del Problema.

Fase II: Revisión bibliográfica del marco teórico de las variables.

Fase III: Elección de la muestra poblacional.

Fase IV: Elaboración del instrumento necesario para el levantamiento de información, se sometieron a la validación por parte de los expertos seleccionados y por último se administró a la población estudio.

Fase V: Análisis de los Resultados: Después de aplicado los instrumentos, se realizó el análisis e interpretación de la información obtenida

3.6. Análisis de Datos

En esta investigación se utiliza el método de análisis cuantitativo, a fin de realizar el análisis estadístico inferencial con respecto a las hipótesis planteadas. Para ello, se consideran los datos obtenidos de cada una de las variables y para luego hacer uso de la estadística y realizar inferencias que permitan probar las hipótesis. El estadístico conveniente para ejecutar dichas inferencias se determinará una vez encontrado el tipo de distribución muestral de los datos recolectados. De igual manera se revisaron documentos relacionados al tema.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Pregunta 1. ¿El personal conoce los métodos y controles que deben aplicar en el entorno donde realizan las actividades?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	20
A Veces	45	60
Nunca	15	20
Total	75	100

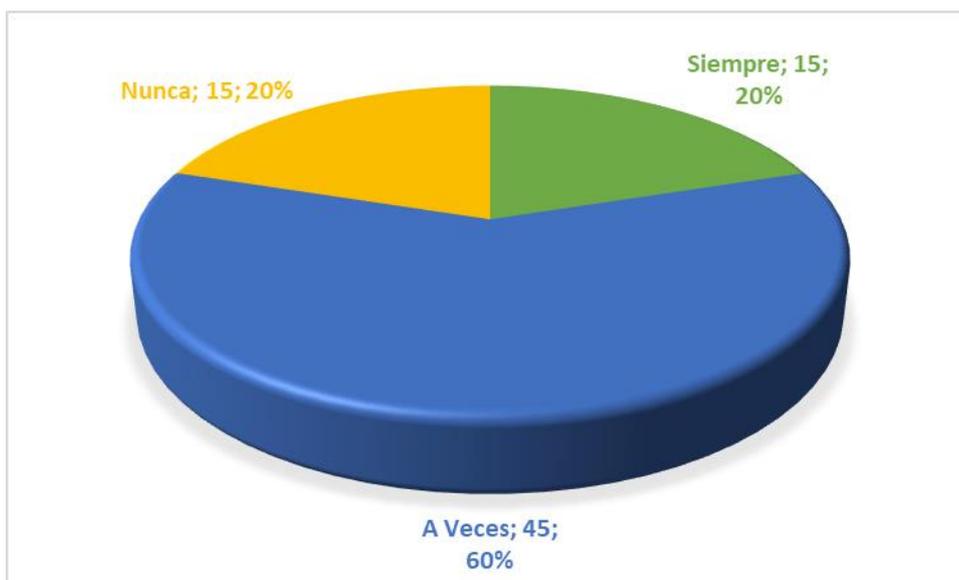


Gráfico 1. Pregunta 1. ¿El personal conoce los métodos y controles que deben aplicar en el entorno donde realizan las actividades?

Análisis:

Al indagar a las personas encuestadas sobre si su personal conoce los métodos y controles que deben aplicar en el entorno donde realizan las actividades, respondieron en un 20% que siempre; 60% a veces y 20% que nunca.

Tabla 2.

Pregunta 2. ¿Realizan auditoría financiera en el casino?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	17
A Veces	62	83
Nunca	0	0
Total	75	100

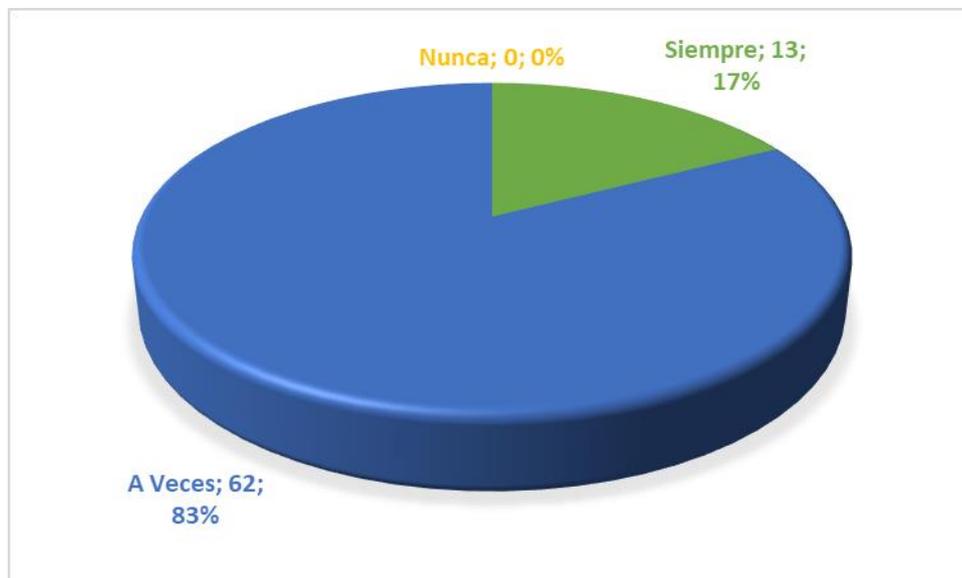


Gráfico 2. Pregunta 2. ¿Realizan auditoría financiera en el casino?

Análisis:

Al indagar sobre si realizan auditorías financieras en las empresas de casino en Lima Norte, se obtuvo que un 17% de las personas entrevistadas respondieron en la opción siempre y el resto, 83% en la opción casi nunca.

Tabla 3

Pregunta 3. ¿Aplican el marco legal, directrices y regulaciones aplicable a los casinos?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	65	87
A Veces	10	13
Nunca	0	0
Total	75	100

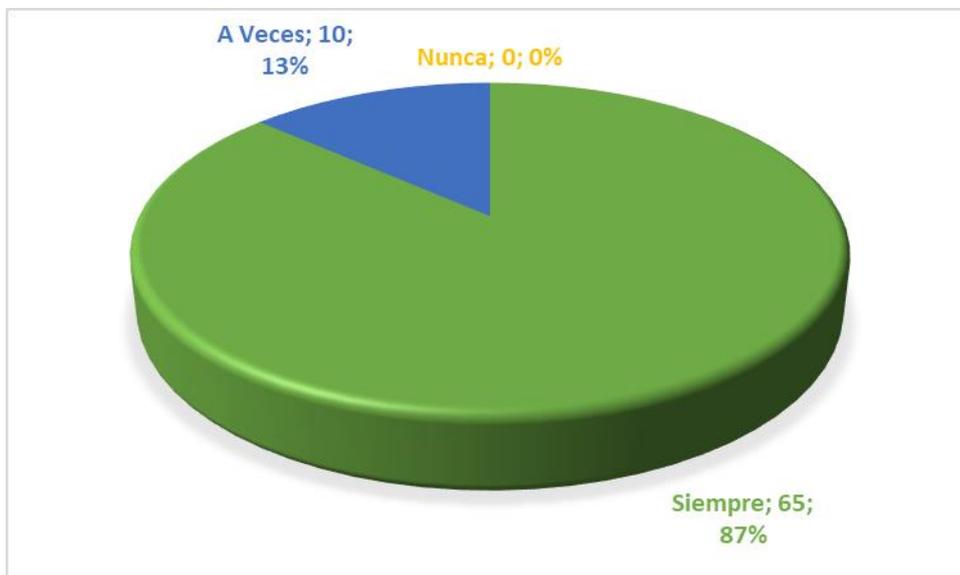


Gráfico 3. Pregunta 3. ¿Aplican el marco legal, directrices y regulaciones aplicable a los casinos?

Análisis:

En la tabla y gráfico 3, están contenidos los resultados al preguntar si las empresas aplican el marco legal, directrices y regulaciones aplicable a los casinos, donde respondieron en un 87% que siempre las aplican y un 13% que algunas veces.

Tabla 4

Pregunta 4. ¿Realizan acciones diariamente para que la empresa se haga más competitiva para la satisfacción del cliente?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	65	87
A Veces	10	13
Nunca	0	0
Total	75	100

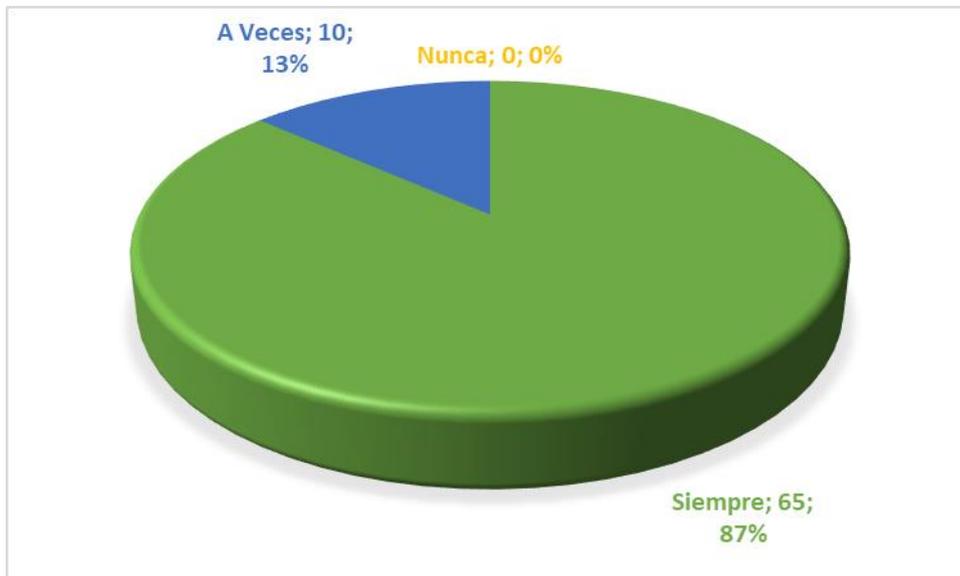


Gráfico 4. Pregunta 4. ¿Realizan acciones diariamente para que la empresa se haga más competitiva para la satisfacción del cliente?

Análisis:

Las personas encuestadas consideran en un 87% siempre Realizan acciones diariamente para que la empresa se haga más competitiva para la satisfacción del cliente, mientras que el 13%, solo lo aplican algunas veces.

Tabla 5

Pregunta 5. ¿Al momento de establecer los objetivos considera las necesidades de los clientes?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	11
A Veces	19	25
Nunca	48	64
Total	75	100

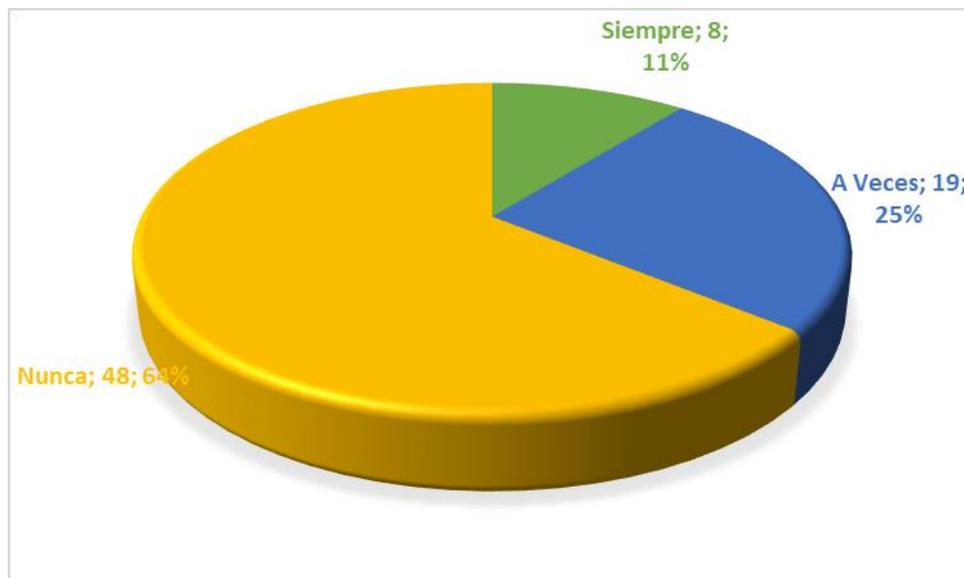


Gráfico 5. Pregunta 5. ¿Al momento de establecer los objetivos considera las necesidades de los clientes?

Análisis:

La tabla y el gráfico 5, contiene los resultados obtenidos al preguntar si al momento de establecer los objetivos considera las necesidades de los clientes, a lo que las personas encuestadas respondieron en un 11% que siempre, 25% a veces y 64% que nunca.

Tabla 6

Pregunta 6. ¿Implementan acciones establecidas en el plan de mejora?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	7
A Veces	23	30
Nunca	47	63
Total	75	100

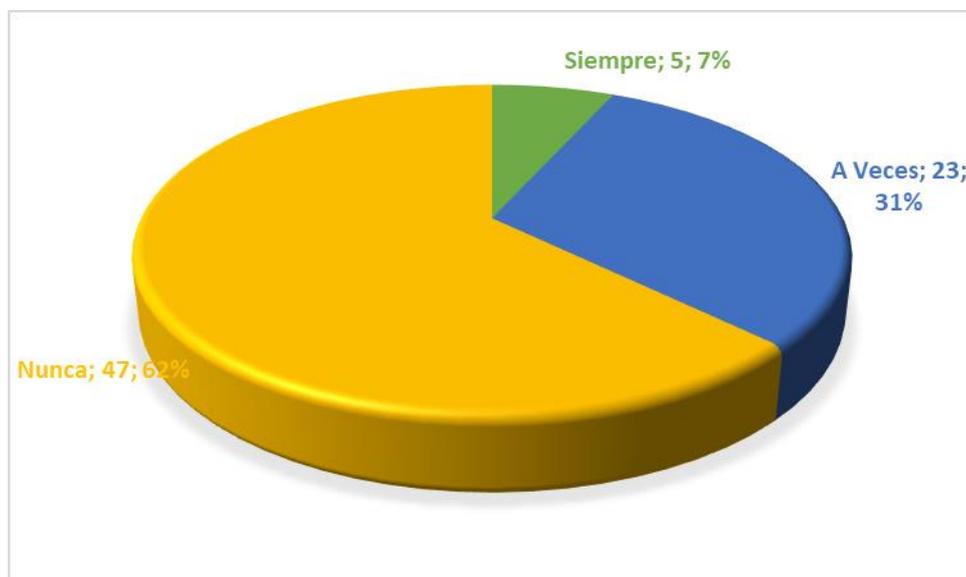


Gráfico 6. Pregunta 6. ¿Implementan acciones establecidas en el plan de mejora?

Análisis:

Al indagar si en las empresas de casinos de Lima Norte se implementan acciones establecidas en el plan de mejora, el 7% de las personas encuestadas opinaron que siempre, el 31% que algunas veces y el 47% que nunca.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 1. Al indagar las personas entrevistadas, estas en un 60% considera que el personal a veces, conoce los métodos y controles que deben aplicar en el entorno donde realizan las actividades. Resultados que no contrastan con la opinión de Torres, M. (s/f), quien considera que el **entorno** donde se realizan las actividades, se encuentran influenciando al personal en cuanto a los métodos que realizan y los controles que son aplicados a los mismos, ese entorno puede permanecer cambiante de acuerdo a elementos como la competitividad de los empleados, los valores éticos que posean, las modificaciones que apliquen y la actitud referida a la información financiera de la empresa.

Pregunta 2. Al indagar sobre si realizan auditorías financieras en las empresas de casino en Lima Norte, se obtuvo que un 83% de las personas entrevistadas respondieron que este tipo de auditoría nunca se hace en estas empresas. En este aspecto es importante considerar la opinión de Tejero, A y Valencia, R. (2011), quienes consideran que este tipo de auditoría es un examen que se hace a los estados financieros, se para formular una opinión independiente respecto la situación financiera, los resultados de las operaciones, las variaciones del capital contable y los flujos de efectivos de esa empresa a una fecha y en un periodo determinado. De acá la importancia de que estas empresas deben realizar la auditoría financiera, y de esta manera estarían dándole participación a la auditoría integral.

Pregunta 3. Al indagar si las empresas aplican el marco legal, directrices y regulaciones aplicable a los casinos, respondieron en un 87% que siempre las aplican; este es un alcance de la auditoría integral, en la auditoría de cumplimiento. Con relación a lo planteado, Torres et al. (s/f), la auditoría de cumplimiento analiza en qué medida la empresa toma en consideración la normativa empleada para efectuar las operaciones relacionadas con sus labores cotidianas en una empresa establecida. Para realizar este tipo de auditoría, el auditor deberá obtener una comprensión general del marco legal, directrices y

regulaciones aplicable a la institución y cómo está cumpliendo con este marco legal. El marco legal por el que se maneja este tipo de empresas es la Ley N° 27153.

Pregunta 4. Las personas encuestadas consideran en un 87% siempre realizan acciones diariamente para que la empresa se haga más competitiva para la satisfacción del cliente, mientras que el 13%, solo lo aplican algunas veces. Según Alayo, R. y Becerra, A. (2014), esto es mejora continua; y las empresas en la búsqueda de satisfacer al cliente deben optimizar la calidad de sus productos o servicios.

Pregunta 5. Las personas encuestadas respondieron en un 64% que nunca consideran las necesidades de los clientes, al momento de establecer los objetivos. Al respecto, Sosa, D. (2014), menciona que los indicadores de los objetivos deben poder medir su cumplimiento, solo se anotan las principales responsabilidades de los actores del proceso, con la finalidad de definir quien hace cada cosa.

Pregunta 6. Al indagar si en las empresas de casinos de Lima Norte se implementan acciones establecidas en el plan de mejora, el 47% que de las personas encuestadas opina que nunca, esto quiere decir que el 53% de las personas encuestadas, utilizan el mejoramiento del proceso. Para de Sosa, D. (2014), mejorar los procesos se pueden aplicar a la mejora continua, haciéndolo siempre bien y cada vez mejor, o dándole cumplimiento a los objetivos del proceso establecido, asegurando la satisfacción del cliente y mejorándola continuamente, basado esto en la metodología estadística de análisis y solución de problemas y proyectos.

VI. CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones de la investigación, jerarquizadas según los objetivos específicos:

Al describir la auditoría integral en las empresas de juegos de casino en Lima Norte, esta se da cierta medida; ya que a pesar de que no realizan en un 100% la auditoría financiera, si se alcanza a cabalidad la auditoría de control interno, auditoría de gestión y la auditoría de cumplimiento.

Al identificar el control de la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro en Lima Norte, se contrastó que la mejora continua solo se da en cierta medida, ya que a pesar de que realizan acciones diariamente para que la empresa se haga más competitiva para la satisfacción del cliente, al momento de establecer los objetivos no consideran sus necesidades y no implementan las acciones establecidas en el plan de mejora.

Al verificar la aplicación de la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro del marco de la Ley N° 27153 en Lima Norte; no se da, porque a pesar de que planifican las actividades, estas no se cumplen a cabalidad, así como tampoco hay que supervise si se cumplen o no. Con relación a la fase de actuar, que consiste en tomar la decisión para adoptar cambios, abandonarlo o repetir el ciclo; no hay quien siga estas pautas.

Por lo anteriormente planteado se establece que la auditoría integral contribuirá a la mejora continua de las empresas de juegos de casino.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones formuladas de acuerdo a las pautas del estudio minucioso de la investigación son como siguen:

Aplicar cada determinado tiempo la auditoría integral a las empresas de juegos de casino de Lima Norte

Los recursos del proceso productivo suministran elementos para la mejora continua de las empresas. Por tanto, los responsables deben promover una adecuada gestión de los recursos del proceso productivo de las empresas para lograr la mejora.

Las actividades proporcionan elementos para una mejora continua en las empresas de juegos de casino, los responsables deben gestionar adecuadamente las actividades para tener economía, eficiencia, efectividad, productividad.

VIII. REFERENCIAS

- Alayo, R. y Becerra, A. (2014). *Implementación del plan de mejora continua en el área de producción aplicando la metodología PHVA en la empresa agroindustrias KAIZEN*. (Tesis de ingeniería Industrial). Lima: Universidad San Martín de Porres, Escuela profesional de ingeniería Industrial, Recuperado de: [file:///C:/Users/USUARIO/ Downloads/becerra_gar.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/becerra_gar.pdf)
- Arens, A., Elder, R., y Beasley, M. (2007). *Auditoría Un enfoque integral*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación. Recuperado de: <https://skarlethcruzgaitan.files.wordpress.com/2016/04/auditoria-un-enfoque-integral-11ma-ed-alvin-a-arens-randal-j-elder-mark-s-beasley-libro-de-maestrc3ada.pdf>
- Bartlett, W. (2015). *Proyecciones para las apuestas en el año 2019*. Revista Casino: Consultora Mundial de apuestas y juegos.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/383910966/Auditoria-Integral-Normas-y-Procedimientos-Yanel-Blanco>
- Camison, C. y Cruz, S. (2007). *Gestión de la calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Primera Edición. España: Pearson Education. Recuperado de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Chávez, J. (2018). *Algunos mitos en la regulación de juegos de casino y máquinas tragamonedas en el Perú*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/12997/CH%C3%81VEZ_RAMOS_ALGUNOS_MITOS_EN_LA_REGULACION_DE_JUEGOS_DE_CASINO_Y_MAQUINAS_TRAGAMONEDAS_EN_EL_PERU.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y verificación*. Barcelona: Profit Editorial. Recuperado de: <https://edoc.sitegestion-integral-de-calidadpdf-pdf-free.html>
- Escalante, E. (2006). *Análisis y mejoramiento de la calidad*. México: Lisuma. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/181/reyes_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estupiñán, R. (2006). *Análisis financiero y de gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado de: <https://docplayer.es/93106699-Trabajo-de-titulacion-previo-a-la-obtencion-del-titulo-de.html>
- Grönroos, C. (1994). *Gestión de servicios y marketing: gestión de los momentos de la verdad en la competencia de servicios*. Lexington, MA: Lexington Books. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/4498/449844866003/>
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Impresiones Digitales Abya – Yala. Recuperado de: <https://docplayer.es/93106699-Trabajo-de-titulacion-previo-a-la-obtencion-del-titulo-de.html>
- Mejía, B. (2006). *Gerencia de los procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Auditoria-medica-para-garantia-de-calidad-Vista-preliminar-del-libro.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Mincetur. (2016). *La Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas*. Recuperado de: <http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/casinos/>
- Padro, J. (2013). *La Auditoría Interna en la Optimización del Gobierno Corporativo a nivel de una empresa de producción de biocombustibles*. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres, Perú. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/578/3/prado_jl.pdf

- Quijano, V. (2003). *Calidad en el Servicio*. México: Gasca Sicco. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3496/12129.pdf?sequence=3>
- Reyes, M. (2015). *Implementación del ciclo de Mejora Continua Deming para incrementar la productividad de la Empresa Calzados León en el año 2015*. (Tesis Profesional). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo – Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/181/reyes_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/191177026/Auditoria-de-estados-financieros-Practica-moderna-integral-2da-Ed>
- Sosa, D. (2014). *Conceptos y Herramientas para la Mejora Continua*. México: Limusa. Recuperado de: <https://docplayer.es/93106699-Trabajo-de-titulacion-previo-a-la-obtencion-del-titulo-de.html>
- Summer, D. (2006). *Administración de la calidad*. Primera Edición. México: Pearson Educación. Recuperado de: https://www.academia.edu/9276432/Administracion_de_la_calidad_-_Summers.pdf
- Tejero, A., y Valencia, R. (2011). *Auditoría de Estados Financieros y su Documentación*. México D.F.: IMCP. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3210/1/UPS-CT002507.pdf>
- Torres, M., Subia, J., Mantilla, D., & Becerra, E. (s.f.). *Auditoría Integral. Cumplimiento - Gestión - Financiera - Control Interno*. Quito: Mengraf. Recuperado de: <https://docplayer.es/93106699-Trabajo-de-titulacion-previo-a-la-obtencion-del-titulo-de.html>

IX. ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA (ESTRUCTURA ANALÍTICA)

TITULO: LA AUDITORÍA INTEGRAL Y LA MEJORA CONTINUA EN LAS EMPRESAS DE JUEGOS DE CASINO DENTRO DEL MARCO DE LA LEY N° 27153.

AUTOR. DINO EDUARDO MANSILLA MORÓN

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera la auditoría integral puede facilitar la mejora continua empresarial de las Empresas de Juego de Casino en los pagos a los usuarios?</p>	<p>La auditoría integral puede mejorar la gestión empresarial de los Juegos de Casino.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Si se aplica la Auditoría Integral en la gestión empresarial de Juegos de Casino en el marco de la Ley N° 27153.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Auditoría Integral.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Economía - Eficiencia. - Efectividad. - Competitividad. 	<p>Tipo de Investigación: El tipo de investigación será aplicada.</p> <p>Nivel de Investigación: La investigación será Descriptiva Analítica.</p> <p>Tipo de métodos de investigación: La investigación utilizará el método cualitativo.</p> <p>Diseño de la investigación: El diseño de la investigación es no experimental. Así mismo, es transaccional, ya que los datos se recolectarán en un solo momento, en un tiempo único.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>P.1. ¿Cómo lograr economía y eficiencia en las Empresas de Juego de Casino y no vulnerar los derechos del usuario en los pagos?</p> <p>P.2. ¿Cómo lograr efectividad en las Empresas de Juego de Casino?</p> <p>P.3. ¿Cómo lograr competitividad en las Empresas de Juego de Casino?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</p> <p>O.1. Establecer las técnicas de auditoría integral que permitirán identificar las causas por los que no se cumple con los pagos de los premios como lo estipula la ley, disfrazando éstos con la acumulación de puntos o entrega de premios que no son los estipulados por la ley.</p> <p>O.2. Especificar de qué forma se facilitarán el logro de la efectividad de los de Juegos de Casino.</p> <p>O.3. Establecer el procedimiento para el seguimiento de las recomendaciones de la auditoría integral que facilitarán la competitividad y mejora empresarial de las Empresas de Juego de Casino.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</p> <p>H.1. Si se aplica la Auditoría Integral se logrará economía y eficiencia en las Empresas de Juegos de Casino.</p> <p>H.2. Si se aplica la Auditoría Integral se logrará la efectividad en las Empresas de Juegos de Casino.</p> <p>H.3. Si se aplica adecuadamente la Auditoría Integral se logrará la competitividad en las Empresas de Juegos de Casino.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE. Empresas de Juegos de Casino.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Premios. - Apuestas. - Jugadores. - Legalidad. 	<p>Población: La población en estudio estará constituida por los usuarios o consumidores de los juegos de casino.</p> <p>Muestra: La población en estudio estará constituida por los usuarios o consumidores de los juegos de casino.</p> <p>Técnicas de levantamiento de información: La entrevista y el análisis documental es la técnica a aplicar en la presente investigación.</p> <p>Técnicas de procesamiento de información: Se procesará agrupando los datos según correspondan a los objetivos.</p>

Anexo 2.
Ficha Técnica de los Instrumentos Utilizados

INSTRUMENTOS

ENCUESTA

INSTRUCCIONES GENERALES

Escala de la interpretación de: La auditoría integral y la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro del marco de la Ley N° 27153. Marque y complete sus datos a continuación:

Nombre y apellido: _____ Edad: _____

Profesión: _____ Estimado (a) Señor(a), este cuestionario contiene preguntas que pretende medir opiniones sobre: La auditoría integral y la mejora continua en las empresas de juegos de casino dentro del marco de la Ley N° 27153. Ruego responder con la mayor paciencia y sinceridad posible de acuerdo a su punto de vista.

INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS

Agradeceré colocar un aspa en el recuadro correspondiente y hacer un brevísimo desarrollo cuando se le solicite aclarando alguna respuesta específica.

1. ¿El personal conoce los métodos y controles que deben aplicar en el entorno donde realizan las actividades?

Siempre _____ A Veces _____ Nunca _____

2. ¿Realizan auditoría financiera en el casino?

Siempre _____ A Veces _____ Nunca _____

3. ¿Aplican el marco legal, directrices y regulaciones aplicable a los casinos?

Siempre _____ A Veces _____ Nunca _____

4. ¿Realizan acciones diariamente para que la empresa se haga más competitiva para la satisfacción del cliente?

Siempre _____ A Veces _____ Nunca _____

5. ¿Al momento de establecer los objetivos considera las necesidades de los clientes?

Siempre _____ A Veces _____ Nunca _____

6. ¿Implementan acciones establecidas en el plan de mejora?

Siempre _____ A Veces _____ Nunca _____

ANEXO N° 3

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO

Después de revisar el instrumento: “**LA AUDITORÍA INTEGRAL Y LA MEJORA CONTINUA EN LAS EMPRESAS DE JUEGOS DE CASINO DENTRO DEL MARCO DE LA LEY N° 27153**”, mi calificación es la siguiente:

N°	PREGUNTA	50	60	70	80	90	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?					X	
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?					X	
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?.						X
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?.					X	
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?.					X	
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?.					X	