



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Control Interno en el Área de Ventas y su incidencia con la Rentabilidad de la
Empresa Kalito Distribuciones S.R.L, Jaén**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORAS:

Br. Kelli Marieni Delgado Oblitas (ORCID: 0000-0002-1054-4429)

Br. Sheila Mariela Paredes Pasapera (ORCID: 0000-0002-1176-9654)

ASESORA:

Mg. Liliana del Carmen Suarez Santa Cruz (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

Chiclayo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios por bendecir cada uno de mis días en la culminación de mi carrera, a mi hija Anisheyka por su amor incondicional y la razón de seguir adelante contra todo obstáculo, a mi mami y mi hermana por brindarme su apoyo sin medida en mi formación profesional, a mis amigas (pinkis), a mi amigo especial que estuvieron apoyándome y animándome a cada momento en tiempos difíciles.

Sheila Mariela

A Dios por acompañarme y guiarme a lo largo de toda mi carrera profesional, y ser una persona de bien. A mi esposo y mi hija por ser parte importante en mi vida y representar la unidad familiar, por haberme apoyado en todo momento, sobre todo por su paciencia y amor incondicional. A mis padres y Hermana por su apoyo, ejemplo de sacrificio y superación, por sus consejos y valores inculcados desde la niñez y la fuerza que me han dado para cumplir uno de mis sueños que es el de ser una profesional.

Kelly Marieni

AGRADECIMIENTO

A los docentes por cada una de las enseñanzas aprendidas que servirán en mi futuro profesional, por haber inculcado en mí, metas a seguir para ser una profesional de prestigio.

A mí persona por la valentía de haber seguido adelante a pesar de los obstáculos, llegar hasta aquí y darme cuenta que valió la pena cada sacrificio para culminar con éxito esta etapa de mi carrera profesional.

Un eterno agradecimiento a la prestigiosa Universidad de Cesar Vallejo la cual abrió y abre sus puertas a jóvenes como yo, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Agradecer la confianza, apoyo y dedicación de mis maestros porque me dieron la oportunidad de crecer profesionalmente y aprender cosas nuevas, gracias a sus enseñanzas y experiencia profesional.

Las autoras

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	12
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
2.2. Variables, Operacionalización	12
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimientos de recolección de datos.....	19
2.6. Métodos de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS	21
3.1. Tablas y figuras.....	21
3.2. Resultados de análisis documental.....	34
3.3. Ratios de Rentabilidad.....	34
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	48
Declaratoria de Originalidad de la Autora	80
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	82
Acta de Sustentación de Tesis.....	83
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente	13
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente	15
Tabla 3. Validación de instrumentos	17
Tabla 4. Escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach	18
Tabla 5. Resumen de los procesos de casos	18
Tabla 6. Estadística de fiabilidad.....	18
Tabla 7. Síntesis de procesamiento de casos	19
Tabla 8. Estadística de fiabilidad.....	19
Tabla 9. Nivel de correlaciones de Pearson	21
Tabla 10. Comentario de los Índices R y Rho	21
Tabla 11. ¿La gerencia manifiesta un cargo intacto con el Sistema de inspección intrínseco y los valores morales del mismo?	22
Tabla 12. ¿Hay un plan de capacitación perenne que ayuda a la mejora de las capacidades de los trabajadores de ventas?.....	23
Tabla 13. ¿La entidad posee un plan de estratégico para reducir su cartera de clientes morosos? ...	24
Tabla 14. ¿Hay documentos acerca de la estructura de control interno y están disponible al alcance de todo el personal?.....	25
Tabla 15. ¿La empresa realiza evaluaciones de desempeño de los trabajadores de ventas?.....	26
Tabla 16. ¿La entidad tiene creado canales de comunicación durante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)?.....	27
Tabla 17. ¿Las estrategias de ganancias son comunicadas al personal para que estos asistan con los objetivos?	28
Tabla 18. ¿La gerencia evalúa el sistema de control interno de forma periódica a fin de determinar la eficacia, eficiencia y economía de la empresa?.....	29
Tabla 19. ¿Se evalúa y supervisa la eficacia de los trabajadores?.....	30
Tabla 20. ¿Las ventas de Kalito Distribuciones SRL han aumentado en el 2018 en comparación con el 2017?.....	31
Tabla 21. ¿En el periodo 2018 se han incrementado las ganancias de sus inversiones?.....	32
Tabla 22. Análisis documental	34
Tabla 23. Análisis Vertical	36
Tabla 24. Análisis Horizontal.....	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿La gerencia manifiesta un compromiso intacto con el Sistema de inspección intrínseca y los valores morales del mismo?.....	22
Figura 2. ¿Hay un plan de capacitación perenne que ayude al mejoramiento de las competencias del personal de ventas?	23
Figura 3. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico para reducir su cartera de clientes morosos?	24
Figura 4. ¿Hay documentos acerca de la estructura de control interno y están disponible al alcance de todo el personal	25
Figura 5. ¿La entidad realiza valoraciones de desempeño del personal	26
Figura 6. ¿La entidad tiene creado canales de comunicación mediante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)?	27
Figura 7. ¿La entidad tiene creado canales de comunicación mediante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)?.....	28
Figura 8. ¿La entidad tiene creado canales de comunicación mediante el proceso de ganancias (manuales, informáticos, letreros)?.....	29
Figura 9. ¿Se valora y controla el desempeño de los trabajadores?	30
Figura 10. ¿Se valora y revisa la ocupación de los vendedores?.....	32
Figura 11. ¿En el periodo 2018 se han incrementado las ganancias de sus inversiones?	33

RESUMEN

La presente investigación denominada “Control Interno en el área de ventas y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Distribuciones Kalito” S.R.L, Jaén, enfocada en determinar la incidencia entre la variable dependiente e independiente, este estudio ha tenido como base trabajo previos relacionados al tema y teorías, así como también información básica mediante trabajo de campo, se utilizaron las técnicas de investigación científica que ayudaron a dar respuesta a la hipótesis planteada. El método empleado en esta investigación fue de alcance correlacional, ya que se procedió a identificar, analizar la incidencia entre las variables y probar la hipótesis. Para la población se consideró a los seis trabajadores de la empresa, siendo la muestra del estudio los mismos, se aplicaron instrumentos de recolección de datos, para ello se diseñó una encuesta tipo likert para la variable dependiente e independiente y también se hizo un análisis documental permitiendo obtener información de gran importancia para el desarrollo de la investigación. Finalmente, mediante el análisis de Pearson siendo un 0.827 el cual permitió aceptar la hipótesis planteada, a su vez se determinó que la empresa careció de un control interno en el área de ventas afectando directamente a la rentabilidad de la empresa en el año 2018.

Palabras claves: Control interno, rentabilidad, ventas.

ABSTRACT

This research called “Internal Control in the area of sales and its impact on the Profitability of the company Distributions Kalito” S.R.L, Jaen, focused on determining the incidence between the dependent and independent variable, this study has been based on previous work related to theme and theories, as well as basic information through field work, scientific research techniques were used that helped to respond to the hypothesis. The method used in this investigation was of correlational scope, since it was proceeded to indentify, analyze the incidence among the variables and test the hypothesis. For the population, the six workers of the company were considered, being the sample of the study the same, data collection instruments were applied, for this purpose a Likert – type survery was designed for the dependent and independent variable and a documentary analysis was also made. Allowing to obtain information of great importance for the development of the investigation. Finally, through the analysis of Pearson being a 0.827 which allowed to accept the hypothesis raised, in turn it was determined that the company lacked internal control in the sales area directly affecting the profitability of the company in 2018.

Keywords: Internal Control, profitability, sales.

I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se ha considerado en los ámbitos internacional, nacional, regional e institucional, según se detalla a continuación:

En el informe sobre los bancos de España indica que hay múltiples factores que contribuyen a la baja de la rentabilidad en el sector bancario español. La localización de las entidades bancarias, esto es, las que están dentro de España y las que están fuera son afectadas de modo diferente. La rentabilidad depende de características específicas del negocio de cada entidad; el aumento de morosidad reduce el ingreso por intereses percibidos. El contexto exterior puede ser un factor desfavorable para rentabilidad empresarial, puesto que, la crisis financiera de un país puede afectar no solamente a su ciudadanía sino también a países vecinos e incluso al contexto global como se experimentó hace pocos años en Estados Unidos y Europa, la crisis de que recién se está tratando de salir con la intervención de financiamiento público para rescatar bancos, empresas, como fue el caso de España, Italia, Portugal, Grecia etc. (Informe Anual, 2017).

Acercándose a Latinoamérica, la rentabilidad no solamente puede ser baja sino un fracaso absoluto en contextos desfavorables. Según el autor, en un informe del Banco Mundial, Venezuela vive la peor crisis de la historia moderna. La crisis política en Venezuela no significa únicamente el enfrentamiento de grupos simpatizantes de ideologías de izquierdas o de derechas, significa una crisis económica, crisis humanitaria, que tiene como causas decisiones políticas iniciadas por sus últimos gobernantes. Esta crisis tiene impacto en la economía familiar, empresarial venezolana, con efectos problemáticos en las economías de países cercanos. Así como en Perú, que con la migración venezolana ya está sintiendo el impacto, aunque no se tenga en cuenta. (Pentón, 2019).

En un contexto globalizado y amenazador la actividad empresarial, en particular las deficientes y regulares entidades sobreviven ante una invasión por parte de grandes empresas, sino que, están obligadas a ser más competitivas capacitando al personal e innovando políticas, estrategias y calidad de ventas para lograr mejor rentabilidad y competitividad en cada sector laboral puesto que, sin rentabilidad toda actividad empresarial estaría destinada a la desaparición. (Vásquez y otros, 2017).

Después de una enorme crisis se espera siempre una bonanza, como modelo sobre rentabilidad tenemos a la rentabilidad de las empresas japonesas. Japón sufrió las consecuencias devastadoras de la Segunda Guerra Mundial, con el bombardeo de sus ciudades y pérdida de vidas humanas, sin duda una crisis de la que se ha usado como oportunidad de crecimiento y ha sabido sobreponerse con éxito mundial, hasta llegar al denominado ‘milagro económico japonés’. Además, para que sus empresas tengan éxito, van más allá del hecho imprescindible del control interno de las ventas, ellos han creado toda una cultura; tienen una ética, un sistema de valores y costumbres para rentabilidad en todos los aspectos de la vida. Respeto por el bien ajeno, la confianza, la perseverancia, ética de la producción, etc. (Correa, 2017).

En el Perú, el principal problema que muchas constructoras presentan es el escaso control para la ejecución de las obras, ya que es necesario saber cuánto son las utilidades y/o pérdidas que se obtuvieron durante la ejecución de la obra y no cuando finaliza. Así como el acontecimiento de la constructora F & C E.I.R.L. la cual tiene un sistema informal que no permite el adecuado control de los costos, ni un registro detallado. Actualmente F & C E.I.R.L no puede medir y comprobar la productividad, instrumento que le podría ayudar a optimizaría la rentabilidad. (Flores, 2015).

Problemas como este se atribuye con certeza a la inconciencia de la rentabilidad existente de dicha organización que conlleva a mostrar limitaciones tanto en el manejo organizacional como de gestión tanto del personal como de los recursos propios. Sin este control las empresas no podrán medir y contrastar la productividad que es el factor con el cual podemos conocer como esta financieramente la organización , debemos de saber si se están manejando bien los recursos para el desarrollo de las gestiones de las empresas de nos era si se deberá de asumir las consecuencias que trae el no hacer control dentro de la organización , por eso resulta vital e importante el contar con este control para poder trabajar con toda tranquilidad en el proceso de la actividad.

Finalmente, en Trujillo, según las entidades necesitan de un control interno como el caso de la entidad de servicios automotrices B y M S.A.C, en la que se revela que existe problemas de control intrínseco en las ventas, en un lugar, y por otro, problemas de baja rentabilidad. El diagnóstico que hace respecto del control de ventas le indica que hay deficiencias en el

área de políticas empresariales, no hay de capacitación de los empleados, insuficiente suministro de stock y no contaba con el manual de organización y función. Sin embargo, después de haber capacitado su personal, de haber implementado con instrumentos de control de ventas, establecido ciertas políticas, se observó también que dicha empresa tuvo rentabilidad positiva, comprando algún periodo del 2017 con el del 2018. Podemos deducir que detectando a tiempo las deficiencias en el área comercial, realizando gestión en las áreas se logran importantes cambios y la rentabilidad viene hacer la solución de la buena aplicación del manual de organización y función que debe de tener toda empresa para desarrollarse durante el tiempo y poner en práctica todo lo aprendido para que en todas las áreas se replique y que se haga un hábito el ser rentable. (Herrera, 2017).

Este proyecto tiene el tema “Control interno del área de ventas y su percance en de la entidad KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L”, Jaén. Dicha empresa está localizada en la Provincia de Jaén. Una empresa familiar, establecida en el mercado más de 40 años, cuyas ventas suman mayores ingresos en los meses de mayo a setiembre y periodos festivos, se notan menores ingresos en las transacciones en el mes de enero y febrero, su objetivo es dedicarse a la venta al por mayor y menor de locería en general; su ubicación geográfica le permite comunicarse comercialmente con provincias aledañas a la región de Jaén como las regiones de la Amazonía y de la Costa.

En dicha empresa se observa deficiencias en la comunicación del gerente y el personal de ventas con respecto a la localización de productos retrasando la distribución de mercadería. Falta de estrategias de venta, ya sea, por no haber un adecuado marketing, y porque, la gran mayoría de la mercadería se distribuye a crédito, lo cual afecta claramente a los ingresos de la empresa. No hay capacitación de personal de cara al público, puesto que un trato deficiente significa la pérdida de clientela y con ello los ingresos económicos de la empresa.

Además, se puede decir que, sin una buena logística, en cuanto a la codificación de artículos paraliza las ventas. Sin una organización y distribución ordenada de los productos hace que no haya una renovación de stock rápido y sin un detalle computarizado de inventarios no permite una verificación de entradas y salidas de productos. Por otro lado, la misma familia está involucrada con las actividades, eso haría pensar que no es necesario la distribución de responsabilidades, la capacitación periódica como el control interno de ventas para una

mejor evaluación de egresos e ingresos. Por tanto, se cree necesaria esta investigación porque fortalecer el control interno de las ventas en sus diferentes aspectos antes ya indicados podría contribuir a una mejora significativa de la rentabilidad.

En los trabajos previos internacionales, en Ecuador, el autor realizó un trabajo de investigación titulado “La inspección intrínseca en el espacio de ingresos y su motivo en la rentabilidad de la entidad La Casa de la Transferencia en la etapa de julio - diciembre 2014”, teniendo como objetivo general fue “Determinar el motivo del control interno sobre el ámbito de ingresos en rendimiento de la entidad La Casa de la Transmisión en el periodo de julio - diciembre 2014” y su planteamiento de indagación fue representativo tipo exploratorio. Dichos resultados que plasmó el autor fueron la carecía de una inspección en el ámbito de ingresos, además no contaba con incentivos cuando los clientes realizaban sus compras. (Salazar, 2015).

Así también en Ecuador los autores realizaron un trabajo de investigación sobre “Estudio de la inspección intrínseca del área de negocios y su motivo en el rendimiento de los comerciales brindados al expendio de productos de suma relevancia del cantón la troncal mediante el transcurso 2013 – 2015”. Tuvo como objetivo general “Estudiar la escasez de inspección intrínseco del sector de ingresos y su motivo en el rendimiento de los productivos por medio de las distintas metodologías de indagación con el fin de contribuir al progreso constante de los mercantes. Dicho estudio fue de diseño cuantitativo tipo transaccional. Los autores concluyeron que había clientes insatisfechos por la falta de trato cordial de los empleados, no contaba con supervisores de actividades coordinadas, siendo este el punto más crítico, no hubo un manual y menos aún un control que les exigiera cumplir con los procedimientos de servicio al cliente, esto ocasionaba que los clientes se fueran, por ende, hubo una rentabilidad baja, debido a la mala gestión tanto comercial como de personal. (Jaramillo y Salazar, 2015).

También en Guayaquil - Ecuador, los autores hicieron un trabajo de investigación sobre “inspección intrínseca al sector de ingresos para aumentar el rendimiento en BORLETI SA”. Teniendo como objetivo “Crear un método de inspección intrínseco que fortifique el sector de ingresos para optimizar la contabilidad y por lo tanto la rentabilidad en la empresa BORLETI SA de la ciudad de Guayaquil en 2016”. Dicho estudio fue guía, correlacional y

de tipo representativo. Queda demostrado que una vez más sin control interno adecuado para la empresa no será posible hacer rentables a la misma debido a que las ventas no serán llevadas de la mejor manera motivo por el cual debemos hacer un seguimiento usando estándares que serán medidos en el tiempo para con esa información poder llevar el día a día el ejercicio comercial de la empresa con el fin de que tenga utilidades y se pueda hacer mejoras en dicho departamento. (Pilalola y Orrala, 2016).

Por otro lado, tenemos en el ámbito nacional en la ciudad de Huancavelica, el autor quien ejecutó la indagación sobre la “Inspección intrínseca y su autoridad en el progreso de la agencia de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica”. Su objetivo fue establecer si el control influyó en el proceso de la oficina de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2015. Su tipo de investigación se dio de forma básica y de nivel explicativo. Concluyendo que dicho control interno elocuentemente si influyó durante el proceso del departamento de logística, en este caso el control interno en la empresa permite evaluar, cambiar y medir las gestiones que no se están llevando bien dentro del desarrollo empresarial este motivo es suficiente para poder hacer evaluaciones antes de entrar en perjuicios económicos en la empresa estas medidas ayudan a mejorar buscando siempre la eficiencia en las organizaciones maximizando recursos que casi siempre son limitados. (Ticllasuca, 2017).

En Trujillo, el autor realizó un compromiso de indagación sobre “Inspección Intrínseca y su Suceso en la Rendimiento de la Entidad de Servicios Automotrices B y M S.A.C año 2017” Tuvo como meta “Examinar la inspección intrínseca y su hecho en el rendimiento de la Entidad de Servicios Automotrices B y M S.A.C año 2017”, este estudio fue descriptivo de dos variables. Podemos comentar que en esta ocasión la correcta aplicación de la herramienta llamada control sirvió para mejorar la rentabilidad debido a que se pudo detectar, corregir a tiempo el problema de pérdidas que se estaba ocasionando por la falta de inspección intrínseca, teniendo en cuenta las deficiencias en los departamentos involucrados como eran de ventas y almacenes (Herrera, 2017).

Por último, en Chimbote, el autor hizo una investigación acerca de la “Inspección intrínseca y rendimiento en la Entidad Grupo Moreno Automotriz S.A. Huaraz, 2014”. Teniendo como fin “establecer la inspección intrínseca en la Entidad Grupo Moreno Automotriz S.A Huaraz

en el año 2014”; su tipo de indagación fue representativo, transversal e inexperimentado. A la conclusión que se llegó después de la evaluación de los datos y la comparación de los mismos fue que entre las variables del estudio existió una relación directa, comparte una serie de herramientas para realizar un buen diagnóstico situacional y se sacó información importante para poder tener una rentabilidad empresarial (Flores, 2015).

En el ámbito regional en la ciudad de Jaén tenemos al autor que en su investigación fue “Diseño de un sistema de inspección intrínseca con el fin de optimar el rendimiento de la entidad Transportes Lucs EIRL de la ciudad de Jaén – 2015”, tuvo como fin “Establecer en qué régimen el diseño de un sistema de control interno contribuirá a mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL”, dicho estudio fue explicativa no experimental. Según el análisis de datos recolectados mostró deficiencias de control, fue indispensable la elaboración interna de un sistema que contribuya con el mejoramiento en la rentabilidad de Transportes Lucs EIRL, sin estas herramientas sería imposible llegar a contar con una rentabilidad adecuada, en muchos casos se debería de aplicar como política de organización, con la finalidad de hacer una empresa solidad y en desarrollo (Choquehuanca, 2016).

También en la ciudad de Jaén, los autores quienes realizaron un trabajo de investigación sobre “Valoración de la comisión de existencias para establecer su huella en la rendimiento y proposición de habilidad de adelanto en la entidad NORCENTRO S.A.C Jaén 2013 – 2015”, tuvo como objetivo “Evaluar la comisión de almacenamientos para establecer su huella en el rendimiento de la entidad productiva Norcentro S.A.C Jaén 2013 – 2015”, la cual fue descriptivo analítico no experimental. Dentro del proceso de cómo se debe de aplicar las herramientas de control existe la evaluación que resulta indispensable para contar con un diagnóstico situacional que nos permita poder diseñar estrategias y planes de mejora en el uso de los bienes y así poder direccionarlas de mejor manera para alcanzar la rentabilidad esperada y que en el transcurrir de sus actividades se mantengan como política empresarial (Burgos y Vera, 2017).

Y para terminar tenemos en la ciudad de Jaén al autor quien realizó una investigación sobre “Inspección intrínseca y comisión funcionaria de la entidad Díaz Gonzales Heisten Leval repartidora del Distrito de Jaén, 2018”, Como objetivo “Determinar el nivel de relación que hay entre inspección intrínseca y comisión funcionaria de la empresa Leval Repartidora del

Distrito de Jaén, 2018”, el tipo estudio fue cuantitativo - correlacional, no experimental y descriptivo. Quedo demostrado que esta correlación existe ya que una influye en la otra debido a que sin una herramienta como el control interno resultaría imposible mejorar las actividades en la comisión administrativa que tiene como fin una mejor visión empresarial, el cual en trabajo se hace un hincapié en que si tienen una gran correlación (Gonzales, 2018).

A su vez las teorías relacionadas con la investigación, se tiene como primera definición según, Vega y Nieves (2016) la inspección intrínseca es un procedimiento que se lleva a cargo por los trabajadores que laboran en la empresa, elaborado con la meta de suministrar un valor de seguridad "sensato" para cumplir objetivos. En su idea lo componen cuatro períodos consignadas a la regularización de los argumentos en una elaboración principal, la organización de las acciones, la ejecución, la valoración y arreglos de las acciones.

El seguimiento en las actividades dentro de la empresa debe darse con la mayor seriedad y responsabilidad posible para poder llegar a alcanzar el objetivo de la organización por ello se toman sus previsiones y hacen supervisiones rutinarias de todas las actividades realizadas área por área para poder mejorar sus procesos y llegar a obtener una rentabilidad adecuada maximizando los recursos. Podemos complementar que administrativamente el control interno está en supervisar y examinar el desarrollo de cada actividad que se encuentran realizando dentro de una organización para llegar a conseguir los objetivos trazados en el plan estratégico que se ha confeccionado.

Existen tipos de control interno como Control Administrativo que dentro de la función administrativa podemos complementar que el control sirve para evaluar cómo evolucionan las actividades y que nos va a permitir apoyar a la planificación que se ha plasmado para el ejercicio de las actividades empresariales, este seguimiento debe servir para corregir a tiempo en caso se detecte que hay algún error que podamos revertir y así evitar la pérdida de recursos (Valda, 2009).

El control contable de una empresa es importante, permitiendo registrar todo tipo de sistematizaciones, teniendo en cuenta la indagación eficaz y honesta, para la toma de disposiciones funcionarias en su comisión (Navarro, López y Pérez, 2017).

El Control Interno tiene objetivos, el Modelo Coso depende de la medida que tome dirección con el fin de mejorar la comisión de la entidad para así poder lograr los objetivos y metas, a su vez organiza, planifica, y dirige el cumplimiento de las acciones (Estupiñan, 2006).

Como modelos dentro del Control Interno tenemos el Modelo COSO, la medida que tome la dirección con la finalidad de optimizar la comisión para conseguir las metas y objetivos, a su vez organiza, planifica, y dirige el cumplimiento de las acciones.

Según el sistema COSO la inspección intrínseca tiene cinco factores:

El área de inspección se establece de la probidad y capacidad de los trabajadores, al igual que los valores morales; entre los factores contiene la filosofía de la administración, la pauta brindada por el consejo de dirección, la atención y el modo ejecutivo, así como la modalidad en que la gerencia otorga mando, determina los compromisos correspondientes y organiza al trabajador, desde una apariencia inexperimentada. (Cohen, 2000; citado por Dorta, 2005). La Evaluación de riesgos, COSO considera evaluar e identificar los riesgos corporativos centrados como las estafas, la infracción de las normas financieras o las divulgaciones de contenido íntimo. La inspección intrínseca es parte del desarrollo de la comisión, aunque no todas las actividades integran elementos de lo anteriormente dicho.

En actividades de control, el modelo COSO pretende que se fundamente el valor de peligro, mas no sobre las posibles faltas que los trabajadores puedan cometer, de tal manera que exista una correlación entre la intensidad del riesgo y la actividad de control, también debe estar acorde con la clase de entidad, incluso los trabajadores deben realizar cada día una o diversas acciones para garantizar que la distribución se adecue a las técnicas de seguimiento y acción de la obtención de metas.

El componente de información y comunicación, según COSO hace hincapié de que la indagación logra su motivo de ser, en la medida en que consienta a las personas efectuar con sus compromisos, conforme a las tres clases de metas, por lo que un sistema de control interno eficaz debe facilitar indagación de calidad, sistemas adecuados de comunicación intrínseca y extrínseca; también generar información sobresaliente, comunicarla oportunamente, de tal forma que se entienda y puedan cumplir con sus responsabilidades (Davis y Militello, 1994)

En el monitoreo, es un seguimiento constantemente para asegurar que el proceso está marchando como se planteó y confirmar que son elásticos ante los cambios; la frecuencia y el alcance del control depende de los riesgos detectados, por otro lado el control invariable pueden ser inmerso en las técnicas del negocio o a través de valoraciones apartadas de la operación, es decir, mediante auditoría interna o externa, dicha búsqueda puede tomar la forma de actividades de supervisión mediante evaluaciones constantes, periódicas o una combinación de ambas. La inspección continua “se apunta en el marco de las actividades corrientes y alcanza unos controles regulares ejecutados por la orientación, así como fijas tareas que ejecuta el personal en el desempeño de sus ocupaciones” (Dorta, 2005).

Para la definición de las Ventas, según el autor tiene en consideración solo la parte comercial de trasladar un bien o servicio a cambio de un valor monetario pero las ventas van más allá de solamente ese punto podemos decir que son técnicas que facilitan el cumplimiento de la transacción de bienes y servicios en un tiempo determinado y con valores establecidos que serán acordados entre los actores (Pérez y Merino, 2016).

La Rentabilidad es la correlación existente entre los costos e entradas generadas gracias al manejo de los activos de la entidad en las diferentes acciones remuneradoras, el crecimiento económico de una empresa depende de la capacidad financiera para remunerar costos de maniobra, compromiso y la transformación en otros negocios que optimizaren la capacidad fructífera de los activos (Gitman, 2003).

Como clasificación de rentabilidad tenemos dos, la primera es la Rentabilidad Económica que resulta como la diferencia entre lo invertido y lo gastado dentro de esto esta los costos incurridos en la empresa en un tiempo determinado para lograr esto debemos de hacer que los costos sean menores para que se brinde una rentabilidad deseada según lo planeado. Estela (2018), es calculado de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$R. E = \frac{BAIT}{Act. Total}$$

Y en Rentabilidad Financiera, relaciona los beneficios que aportan los socios y propietarios después de un ejercicio anual, determinado esto puede variar si se ha realizado una buena gestión en el uso de los bienes y controles adecuados en los procesos (Estela, 2018).

$$R. F = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

El margen de Utilidad Bruta resulta de deducir los porcentajes que se ocasiona por los ingresos operacionales cuando se descuenta el costo que generan las ventas este valor se utiliza cuando se desea saber con exactitud que margen está quedando (Estela, 2018).

$$M. U. Bruta = \left(\frac{\text{Ut. Bruta}}{\text{Ventas}} \right) * 100$$

El margen de utilidad operativa se puede decir que este indicador permite ver el valor de eficacia que ha teniendo la entidad específicamente el área de ventas para obtener ingresos en cierto periodo (Alan, 2016).

$$M. U. Operativs = \left(\frac{\text{Ut. Operativa}}{\text{Ventas}} \right) * 100$$

El margen de utilidad neta este indicador permite ver el rendimiento definitivo de la empresa, en que se consideraron la diferencia de los ingresos y gastos. El monto que sale de esta realizar esta operación sirve para el cálculo de los beneficios a cada uno de los accionistas de la empresa (Alan, 2016).

$$M. U. Neta = \left(\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \right) * 100$$

La renta del capital propio, es una ratio denominado ROE (por sus siglas en inglés, Return on equity) cuenta la eficacia de los activos confrontando el bien neto con sus capitales, en otras palabras, que rentabilidad obtendrán los asociados sobre los propios recursos utilizados. (García, 2018).

$$R. C. Propio = \left(\frac{\text{Unidad Neta}}{\text{Capital Social}} \right) * 100$$

Dentro de los Estados Financieros tenemos cuatro tipos de ratios: ratios de liquidez, ratios de gestión, ratios de solvencia y las ratios de rentabilidad.

La ratio de rentabilidad muestra el rendimiento que la empresa tiene según sean sus ventas, en otras palabras, la ganancia después de los ingresos realizados mide el beneficio invertido. Para la formulación del problema se ha creído conveniente plantear: ¿La inspección intrínseca en el ámbito de ingresos transgrede en la rentabilidad de la entidad KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L. Jaén?

Y como Verificación del tratado, un trabajo de indagación se podría justificar teniendo en cuenta los siguientes aspectos; Justificación Científica, porque aportará unas conclusiones que motiven a la comunidad científica a realizar este tipo de estudio; Justificación Institucional, porque sirve para tener una conclusión del estado en que se encuentra la empresa; establecer científicamente el grado de incidencia entre ambas variables e indicar algunas sugerencias; Justificación social, porque ayudará a la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L a solucionar sus problemas y mejorar su rentabilidad, pagar impuestos al Estado sin ningún inconveniente, el cual beneficiará también a sus trabajadores mejorando su salario, e incrementando puestos laborales (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La suposición planteada fue el “Inspección intrínseca en el ámbito de ganancias transgrede en la renta de la entidad KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén”.

Como Objetivo general se creyó conveniente “Establecer la incidencia de la supervisión intrínseca en el ámbito de ingresos, en la rentabilidad de la entidad KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén”; y como primera meta específica “Evaluar el proceso de control interno del área de ventas de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén”, como segundo objetivo específico “Analizar la renta de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén”, y tercer objetivo específico “Diseñar mecanismo de control interno para el ámbito de ventas de la entidad KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén”.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque de la investigación

La indagación fue de orientación cuantitativa, debido que el mediante el análisis ha podido medir las variables, se realizó la recolección de datos mediante los instrumentos, los mismos que fueron analizados y estadísticamente probados. (Gómez, 2006:121).

Alcance (clase) de la investigación

Es de clase correlacional - explicativo, ya que se detalló la incidencia que hay entre las variables “Inspección intrínseca del ámbito de ingresos y renta” de la entidad Kalito Distribuciones S.R.L, estableciendo conclusiones y confirmando la hipótesis inicial. (Hernández et at, 2010).

Diseño de la investigación

La investigación fue inexperimentada, debido a que se identificó y examinó las variables sin modificarlas.

2.2. Variables, Operacionalización

Variable Independiente: Inspección intrínseca en el área de ventas

Variable Dependiente: Renta

2.2.1 Operacionalización de Variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente

Variable	Concepto	Operacionalización	Espacios	Indicadores	Ítems	Instrumento
Control interno	Es un asunto llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el propósito de proporcionar un valor de seguridad "razonable" para la obtención de sus metas (Vega y Nieves, 2016)	El adecuado control que se realiza a la gestión interna y externa de la entidad sobre los recursos humanos.	Ambiente de control	Cuenta y difunde códigos de ética	1.- La gerencia demuestra un compromiso permanente con el Sistema de control Interno y los valores éticos del mismo	Encuesta / Cuestionario
					2.- Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y difunde a todo el personal de la empresa	
				Establece responsables de supervisión	3.- Existe un plan de capacitación perpetuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal de ingresos	
				Cuenta y hace cumplir manual de ocupaciones	4.- La entidad tienen con un reglamento interno de compromisos y obligaciones en el área de ventas.	
			Evaluación de riesgos	Identifica y administra los riesgos	5.- La entidad cuenta un plan de acción frente a riesgos externos	
					6.- La entidad posee con un plan de estratégico para reducir su cartera de clientes morosos.	
			Actividades de Inspección	Selecciona y desarrolla actividades de control	7.- Existe documentaciones acerca de la distribución de inspección intrínseca y están disponible al alcance de todo el personal	
					8.- La entidad realiza evaluaciones de desempeño del personal de ventas	

	Cuenta con políticas y procedimientos	<p>9.- Existen indicadores y criterios para el cálculo de la gestión</p> <p>10.- Al generar una venta al crédito, se necesita la autorización de gerencia.</p> <p>11.- La entidad tiene diseñado canales de comunicación mediante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)</p>
Indagación y comunicación	Utiliza información relevante	12.- Los vendedores comunican a la administración sobre inconvenientes con los compradores
monitoreo o supervisión		13.- Las estrategias de ventas son comunicadas a los vendedores para que estos contribuyan con los objetivos
	Utiliza indagación internamente y externamente	14.- La empresa cuenta y comparte información importante para los trabajadores y los clientes
monitoreo o supervisión	Realiza evaluación en el área de ventas	15.- La gerencia evalúa el sistema de control interno de forma periódica a fin de determinar la eficacia, eficiencia y economía de la empresa.
		16.- Se evalúa balances de ventas mensuales con ingresos históricos.
		17.- Se evalúa y supervisa el desempeño de los vendedores
	Valora y comunica las carencias en el área de ventas	18.- Se valora y comunica las carencias en el ámbito de ingresos

Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Concepto	Operacionalización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Rentabilidad	Posibilidad económica de un negocio que se da por la gestión de sus directivos en la obtención de dinero al cabo de una etapa comercial y puede ser medida descontando los costos y gastos incurridos en un periodo determinado. (León Y Varela, 2011).	El adecuado control que se realiza a la cuestión intrínseca y externa de la entidad sobre recursos financieros y recursos económicos.	Ratios Financieros	Ratios Rentabilidad de Capital Propio (ROE)	1.- Cree que Kalito Distribuciones SRL es rentable.	Encuesta/ Análisis Documental
				Ratio Rentabilidad de Ventas	2.- Cree que Kalito Distribuciones SRL tiene la capacidad para incrementar sus ingresos. 3.- Las ventas de Kalito Distribuciones SRL han aumentado en el 2018 en comparación con el 2017.	
				Ratio Rentabilidad General (ROA)	4.- Cree Ud. Que la empresa Distribuciones Kalito SRL tiene la capacidad para solventar sus costos y gastos sin ningún inconveniente.	
				Ratio Rentabilidad de Capital Total	5.- En el periodo 2018 se han incrementado las ganancias de sus inversiones.	
					6.- Ha realizado inversiones en el 2018 que haya incrementado su rentabilidad.	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población.

Los autores mencionaron que la población es el conjunto de estudio, (Hernández et al, 2010).

Para la población objetiva se conforma por los personales de la entidad KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén, los mismos que están conformados por seis personas.

Muestra.

Los autores mencionaron que el modelo es la subdivisión de la población de donde se recogen los datos para el análisis, reduciendo costos, sobre todo tiempo y cuando la población no excede a los 100 trabajadores la muestra es el total de la población. (Hernández et al 2010).

Por ello para la muestra fue probabilística en donde se consideró los seis trabajadores de la empresa Kalito Distribuciones S.R.L. por ser una SRL

Muestreo.

Para la realización de este estudio hemos empleado el programa Excel, con el cual se ha podido confeccionar los respectivos cuadros estadísticos respondiendo a cada una de las interrogantes de las variables de estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica de recolección de datos

Las técnicas usadas para esta investigación fueron aplicadas a los seis laboradores de la entidad Kalito Distribuciones S.R.L, Jaén.

Técnica de Encuesta.

Esta técnica se aplicó a la constante “Inspección intrínseca” y a la constante “renta” las mismas que se aplicaron a los seis trabajadores de la empresa.

Análisis Documental.

Se adjuntó los datos de la gestión de la empresa como los EEFF como Valoración de Resultados y Estado de la Situación Financiera en el año 2017 y 2018 para su análisis.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario.

Se realizó el informe con 18 preguntas claras y precisas para la variable de “Inspección intrínseca del área de ganancias” y seis preguntas para la variable de “rentabilidad” mismas que fueron aplicadas los seis trabajadores de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén, utilizando la herramienta de medición de escala de Likert permitiendo obtener resultados con cinco respuestas.

Ficha documental.

Se hizo uso de la ficha documental para recolectar la información de la empresa.

2.4.3 Validez y confiabilidad

Validez

Los instrumentos realizados fueron evaluados por dos profesionales expertos quienes dieron la conformidad de los documentos elaborados por la universidad César Vallejo, el cual aprueban para su aplicación y recolección de datos.

Tabla 3. *Validación de instrumentos*

Expertos	Profesión	Grado Académico	Resultados de Aplicabilidad
Tuesta Vasquez Alexandra J.	Contador	Magister	Si HaySuficiencia
Farfan Ayala Mario I.	Contador	Magister	Si HaySuficiencia

Fuente: Propia elaboración

Confiabilidad

Hernández et al (2010:200), expresaron que confiabilidad es instrumento de medida, significa que el instrumento aplicado en circunstancias que se asemejan, los resultados serán los mismos. Se examinaron los datos con la finalidad de establecer la incidencia entre las variables, sabiendo que si el resultado se acerca al 1 el margen de error en la investigación en menor.

Según Pino (2010), menciona que para cuantificar y analizar los resultados que se

obtienen de Alfa de Cronbach, se considera la siguiente tabla (p.380).

La valoración de “Control interno del área de ganancias” variable independiente, se realizó una encuesta de 18 preguntas las cuales se aplicaron a los trabajadores de la empresa que son seis, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach se lograron obtener estos resultados:

Tabla 4. *Escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach*

Escala	Grado de Confiabilidad
-1 a 0	No es de confianza
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderadamente confiable
0.76 a 0.89	Fuertemente confiable
0.90 a 1	Alto nivel de confianza

Fuente: Pino (2010).

Tabla 5. *Resumen de los procesos de casos.*

		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	6	100,0

a. La excepción por lista se basa en todas las constantes del procedimiento.

Tabla 6. *Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,843	18

Fuente: SPSS Versión 22

La valoración de la constante que depende de “Rentabilidad” se realizó seis preguntas las mismas que se aplicaron a los seis trabajadores de la empresa, por medio del coeficiente de alfa de Cronbach se registraron los siguientes resultados

Tabla 7. *Síntesis de procesamiento de casos*

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Casos	Válido	6	100,0	
	Excluido ^a	0	,0	
	Total	6	100,0	

a. La exclusión por lista se basa en las constantes del procedimiento.

Tabla 8. *Estadística de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,703	6

Fuente: SPSS Versión 22

2.5. Procedimientos de recolección de datos

Las técnicas usadas en la indagación fueron: la búsqueda y el estudio documental, las mismas que han sido aplicadas a los seis trabajadores de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén, respuestas que permitieron resolver el capítulo III.

2.6. Métodos de análisis de datos

Mediante la recolección de información que se hizo para el estudio que se obtuvo se usó un software estadístico de SPSS, herramientas virtuales como Microsoft Office (Excel, Word, entre otros) mismos que permitieron ordenar y analizar dicha información.

2.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se utilizó en esta indagación fueron:

Veracidad: La investigación se realizó respetando las normas ya establecidas por el centro de estudios sin alterar los datos obtenidos, se obtuvo como meta la búsqueda de la verdad, por lo que se cumplió con procedimientos ya establecidos.

Confidencialidad: Se respetó las normas legales que exigen la protección de datos para no poner en riesgo a personas ni a la entidad de donde se investigó.

Originalidad: La información de esta investigación es información netamente de la empresa, para esta información se utilizó las Normas APA.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

- a) **Establecer la incidencia de la inspección intrínseca en el ámbito de ganancias, en la renta en la entidad KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén.**

Con el fin de comprobar la incidencia entre la variable dependiente e independiente, es por ello que se presenta en la siguiente tabla del estudio de relación de Pearson para poder calcular la correlación de las constantes.

Tabla 9. *Nivel de correlaciones de Pearson*

		Control Interno	Rentabilidad
Control Interno	Relación de Pearson	1	,827*
	Sig. (bilateral)		,042
	N	6	6
Rentabilidad	Relación de Pearson	,827*	1
	Sig. (bilateral)	,042	
	N	6	6

*. La Relación es demostrativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: SPSS versión 22

Tabla 10. *Comentario de los Índices R y Rho*

Índices R y Rho	Interpretación
0.00 – 0.20	Infima Correlación
0.21 – 0.40	Escasa Correlación
0.41 – 0.60	Moderada Correlación
0.61 – 0.80	Buena Correlación
0.81 – 1.00	Excelente Correlación

Fuente: Hernández Sampieri (2014)

Análisis: Se aprecia en la tabla que la correlación de Pearson es 0.827 es una buena correlación entre las variables y el nivel de significancia es menor a 0.05 igual al 5%; por lo tanto, se acepta la suposición planteada por los investigadores.

b) Valorar el procedimiento de inspección intrínseca del área de ventas de la entidad Kalito Distribuciones S.R.L, Jaén

La respuesta a este primer objetivo específico, se presentan las cinco dimensiones planteadas por los investigadores, los mismos que se presentan a continuación con su respectivo análisis.

D1: AMBIENTE DE CONTROL

Tabla 11. ¿La gerencia manifiesta un cargo intacto con el Sistema de inspección intrínseco y los valores morales del mismo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Conforme	1	16.67%	16.67%	16.67%
	Conforme	2	33.33%	33.33%	50.00%
	No sabe / no opina	0	0.00%	0.00%	50.00%
	Inconforme	1	16.67%	16.67%	66.67%
	Totalmente Inconforme	2	33.33%	33.33%	100.00%
	Total	6	100%	100.00%	

Fuente: Elaboración Propia

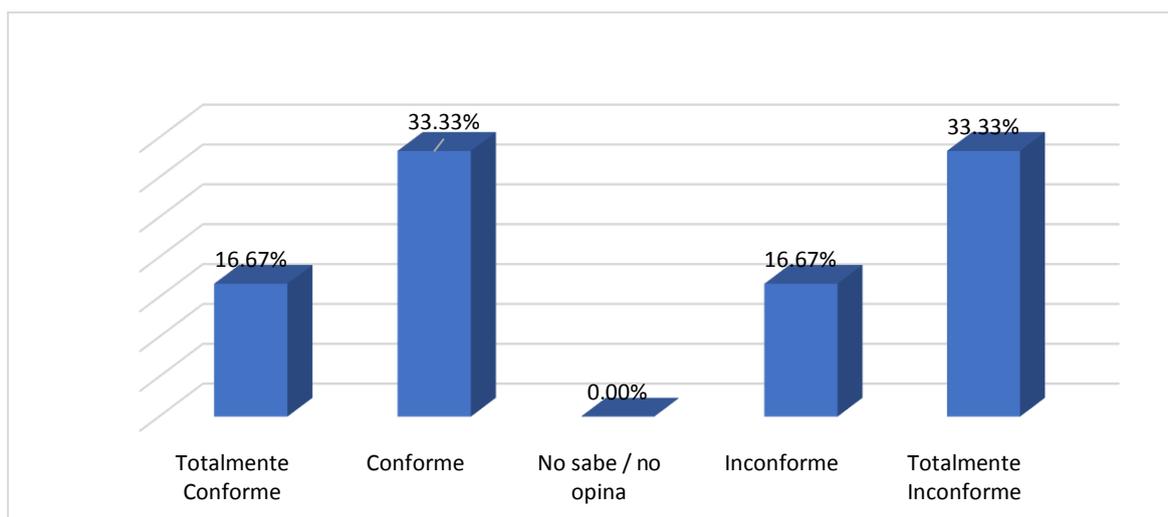


Figura 1. ¿La gerencia manifiesta un compromiso intacto con el Sistema de inspección intrínseca y los valores morales del mismo?

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: El compromiso que gerencia tuvo con respecto al control interno según los seis trabajadores se puede observar que el 16.67% consideraron que fue totalmente conforme e inconforme, el 33.33% que fue conforme y totalmente inconforme.

Tabla 12. ¿Hay un plan de capacitación perenne que ayuda a la mejora de las capacidades de los trabajadores de ventas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Totalmente Conforme	1	16.67%	16.67%	16.67%
Conforme	3	50.00%	50.00%	66.67%
No sabe / no opina	0	0.00%	0.00%	66.67%
Inconforme	1	16.67%	16.67%	83.33%
Totalmente Inconforme	1	16.67%	16.67%	100.00%
Total	6	100%	100.00%	

Fuente: Elaboración Propia

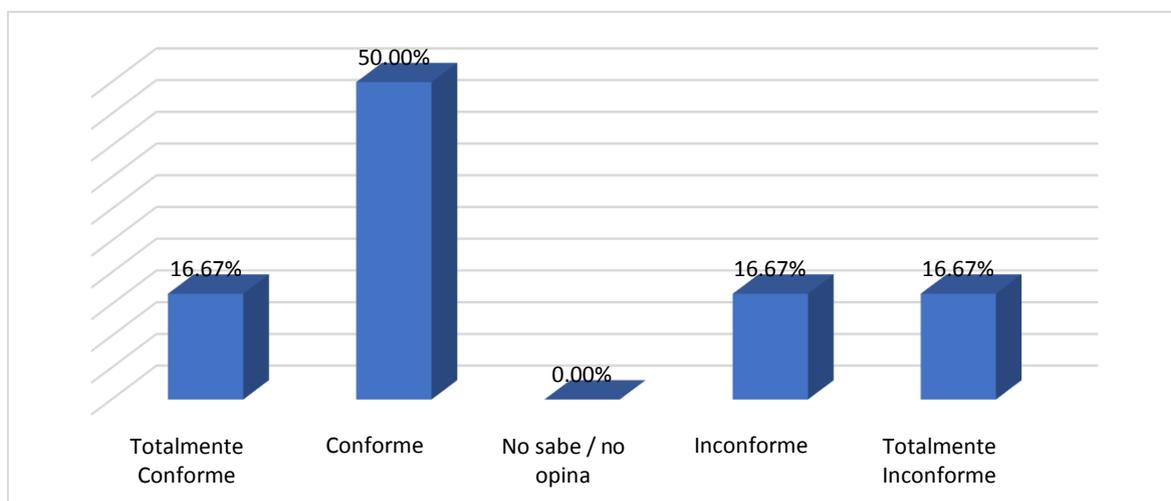


Figura 2. ¿Hay un plan de capacitación perenne que ayude al mejoramiento de las competencias del personal de ventas?

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se observa que el 50% que está conforme y el 16.67% consideró estar totalmente conforme, inconforme y totalmente inconforme con la existencia de que haya un plan de aprendizaje continua que ayuda al mejoramiento de las competencias del personal de ventas.

D2: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Tabla 13. ¿La entidad posee un plan de estratégico para reducir su cartera de clientes morosos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Totalmente Conforme	0	0.00%	0.00%	0.00%
Conforme	0	0.00%	0.00%	0.00%
No sabe / no opina	3	50.00%	50.00%	50.00%
Inconforme	3	50.00%	50.00%	100.00%
Totalmente Inconforme	0	0.00%	0.00%	
Total	6	100%	100.00%	

Fuente: Elaboración Propia

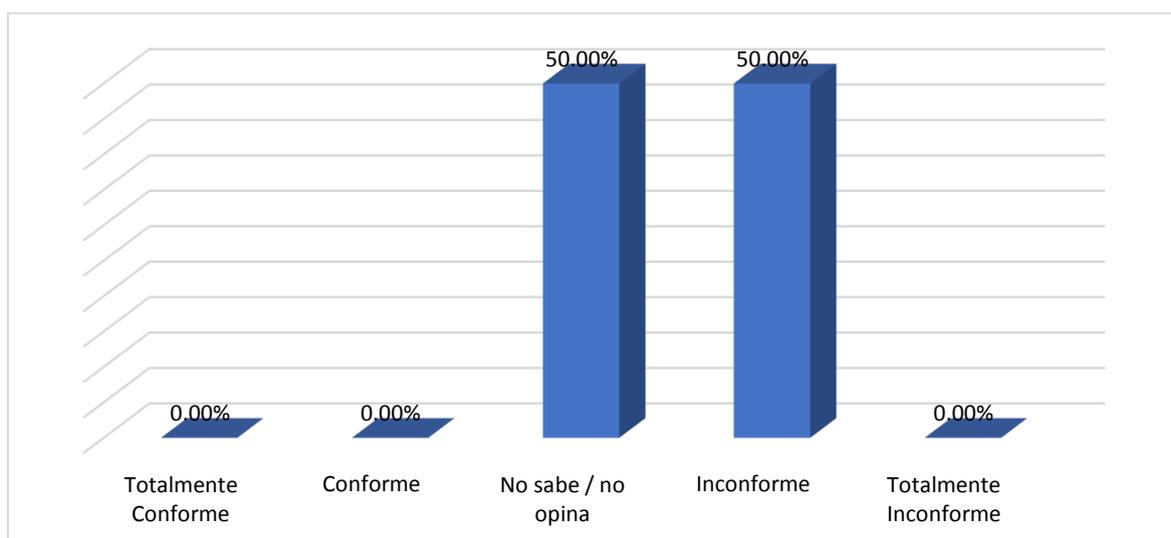


Figura 3. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico para reducir su cartera de clientes morosos?

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Con referencia a si la entidad tiene o no con un plan vital para reducir su cartera de clientes morosos se puede decir que el 50.00% no sabe / no opina y estuvo inconforme con que existiera un plan.

D3: ACTIVIDADES DE CONTROL

Tabla 14. ¿Hay documentos acerca de la estructura de control interno y están disponible al alcance de todo el personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Totalmente Conforme	1	16.67%	16.67%	16.67%
Conforme	1	16.67%	16.67%	33.33%
No sabe / no opina	1	16.67%	16.67%	50.00%
Inconforme	2	33.33%	33.33%	83.33%
Totalmente Inconforme	1	16.67%	16.67%	100.00%
Total	6	100%	100.00%	

Fuente: Elaboración Propia

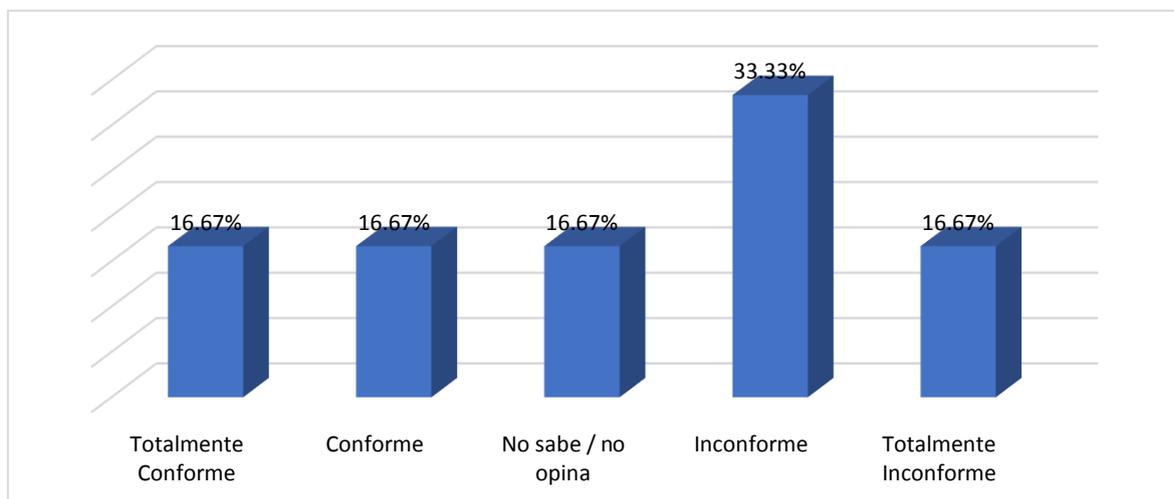


Figura 4. ¿Hay documentos acerca de la estructura de control interno y están disponible al alcance de todo el personal

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: En cuanto a la existencia de documentación en cuanto de la estructura de la inspección intrínseca y si estos estuvieron al alcance de los trabajadores de ventas se obtuvo que el 16.67% consideró que fue totalmente conforme, conforme, no sabe / no opina y totalmente inconforme y el 33.33% estuvo inconforme.

Tabla 15. ¿La empresa realiza evaluaciones de desempeño de los trabajadores de ventas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Totalmente Conforme	1	16.67%	16.67%	16.67%
Conforme	3	50.00%	50.00%	66.67%
No sabe / no opina	2	33.33%	33.33%	100.00%
Inconforme	0	0.00%	0.00%	
Totalmente Inconforme	0	0.00%	0.00%	
Total	6	100%	100.00%	

Fuente: Elaboración Propia

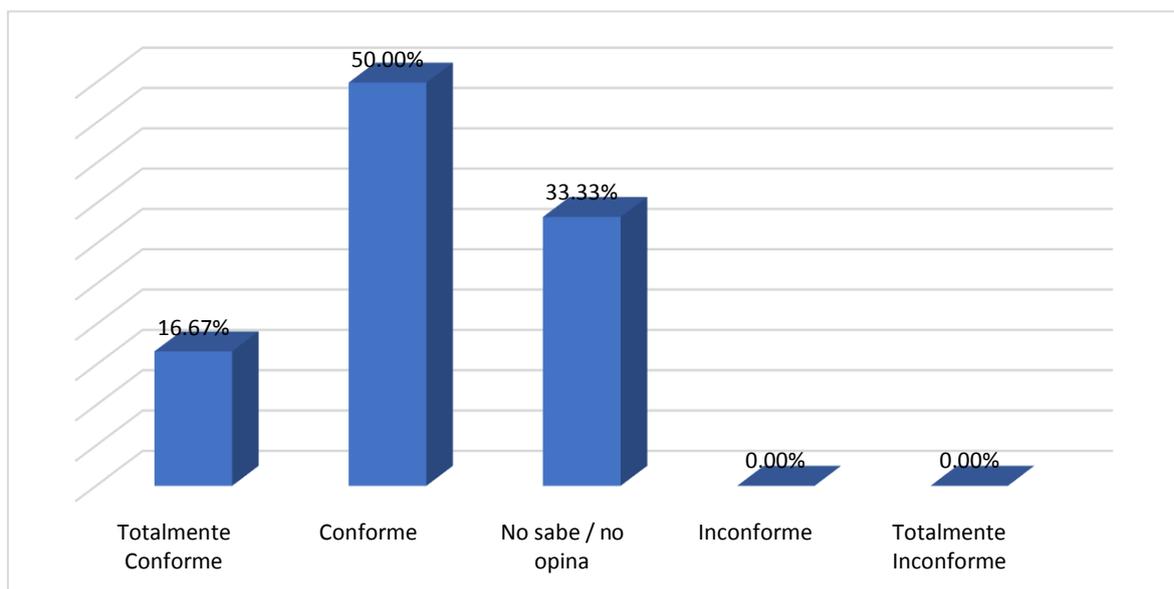


Figura 5. ¿La entidad realiza valoraciones de desempeño del personal

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: La empresa realizó evaluación de desempeño del personal de ventas, se pudo observar que el 16.67% consideró que estuvo totalmente conforme, el 50% estuvieron conforme y el 33.33% no sabe / no opina.

D4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Tabla 16. ¿La entidad tiene creado canales de comunicación durante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Totalmente Conforme	0	0.00%	0.00%	0.00%
Conforme	0	0.00%	0.00%	0.00%
No sabe / no opina	1	16.67%	16.67%	16.67%
Inconforme	3	50.00%	50.00%	66.67%
Totalmente Inconforme	2	33.33%	33.33%	100.00%
Total	6	100%	100.00%	

Fuente: Elaboración Propia

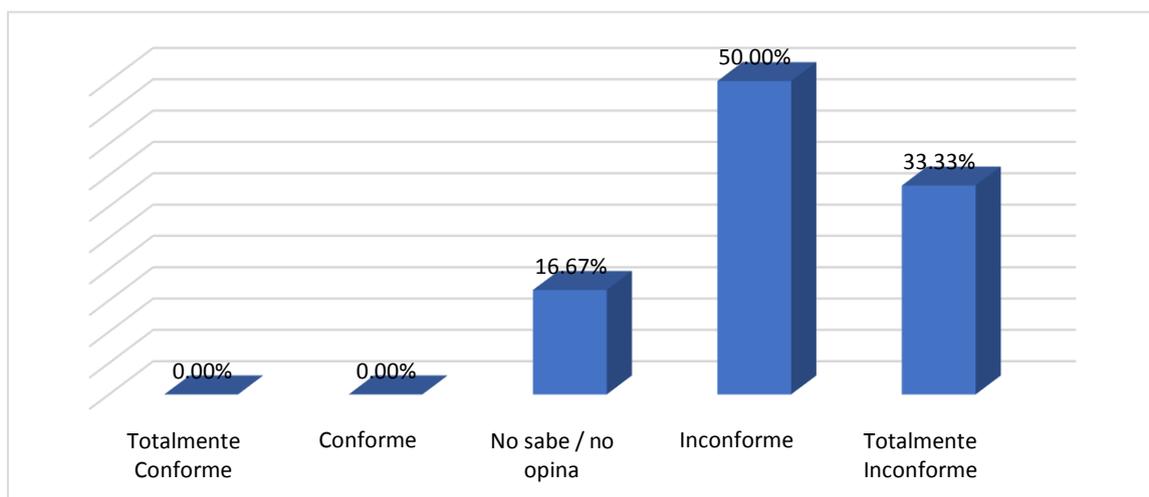


Figura 6. ¿La entidad tiene creado canales de comunicación mediante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)?

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: La empresa ha creado canales de comunicación mediante el proceso de ventas se pudo observar que el 16.67% no sabe / no opina, 33.33% estuvo totalmente inconforme y el 50% estuvieron inconforme con la existencia de canales de comunicación durante el proceso de venta.

Tabla 17. ¿Las estrategias de ganancias son comunicadas al personal para que estos asistan con los objetivos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Totalmente Conforme	0	0.00%	0.00%	0.00%
Conforme	1	16.67%	16.67%	16.67%
No sabe / no opina	4	66.67%	66.67%	83.33%
Inconforme	1	16.67%	16.67%	100.00%
Totalmente Inconforme	0	0.00%	0.00%	
Total	6	100%	100.00%	

Fuente: Elaboración Propia

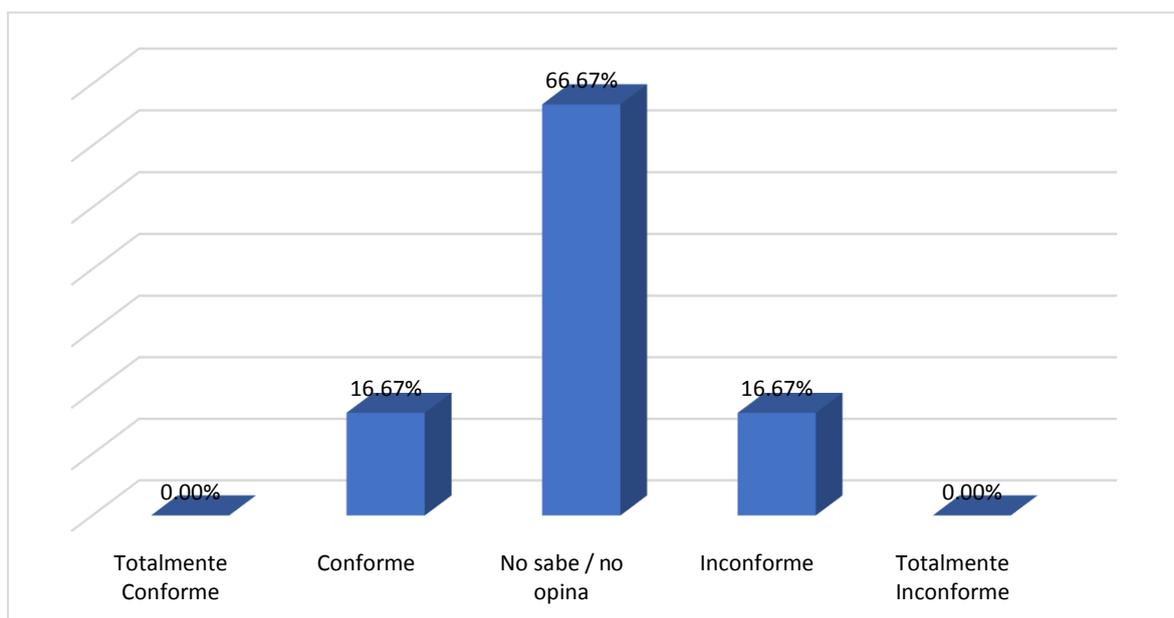


Figura 7. ¿La entidad tiene creado canales de comunicación mediante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)?

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Las estrategias de ganancias fueron comunicadas a los vendedores para que favorezcan con las metas como resultado se obtuvo el 16.67% estuvo conforme e inconforme y el 66.67% no sabe / no opina sobre si las estrategias de ventas son comunicadas.

D5: MONITOREO Y SUPERVISIÓN

Tabla 18. ¿La gerencia evalúa el sistema de control interno de forma periódica a fin de determinar la eficacia, eficiencia y economía de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Totalmente Conforme	0	0.00%	0.00%	0.00%
Conforme	1	16.67%	16.67%	16.67%
No sabe / no opina	4	66.67%	66.67%	83.33%
Inconforme	1	16.67%	16.67%	100.00%
Totalmente Inconforme	0	0.00%	0.00%	
Total	6	100%	100.00%	

Fuente: Elaboración Propia

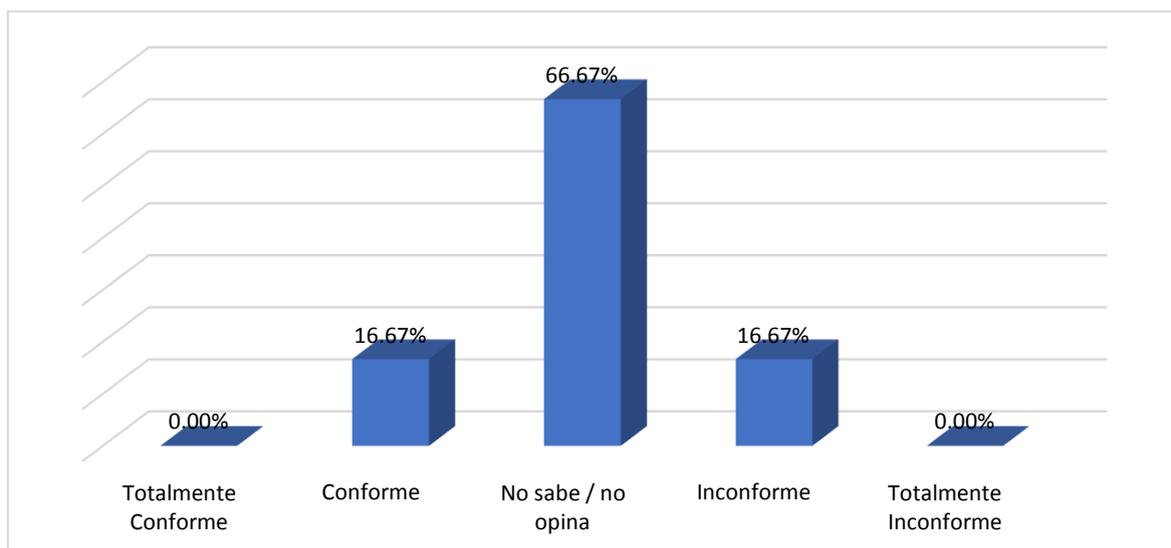


Figura 8. ¿La entidad tiene creado canales de comunicación mediante el proceso de ganancias (manuales, informáticos, letreros)?

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: La gerencia evalúa el sistema de inspección intrínseca de forma periódica con la finalidad de establecer su eficiencia, eficacia y economía de la empresa, el resultado que se obtuvo el 16.67% estuvo conforme e inconforme y el 66.67% no sabe / no opina sobre alguna evaluación.

Tabla 19. *¿Se evalúa y supervisa la eficacia de los trabajadores?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Totalmente Conforme	2	33.33%	33.33%	33.33%
Conforme	3	50.00%	50.00%	83.33%
No sabe / no opina	1	16.67%	16.67%	100.00%
Inconforme	0	0.00%	0.00%	
Totalmente Inconforme	0	0.00%	0.00%	
Total	6	100%	100.00%	

Fuente: Elaboración Propia

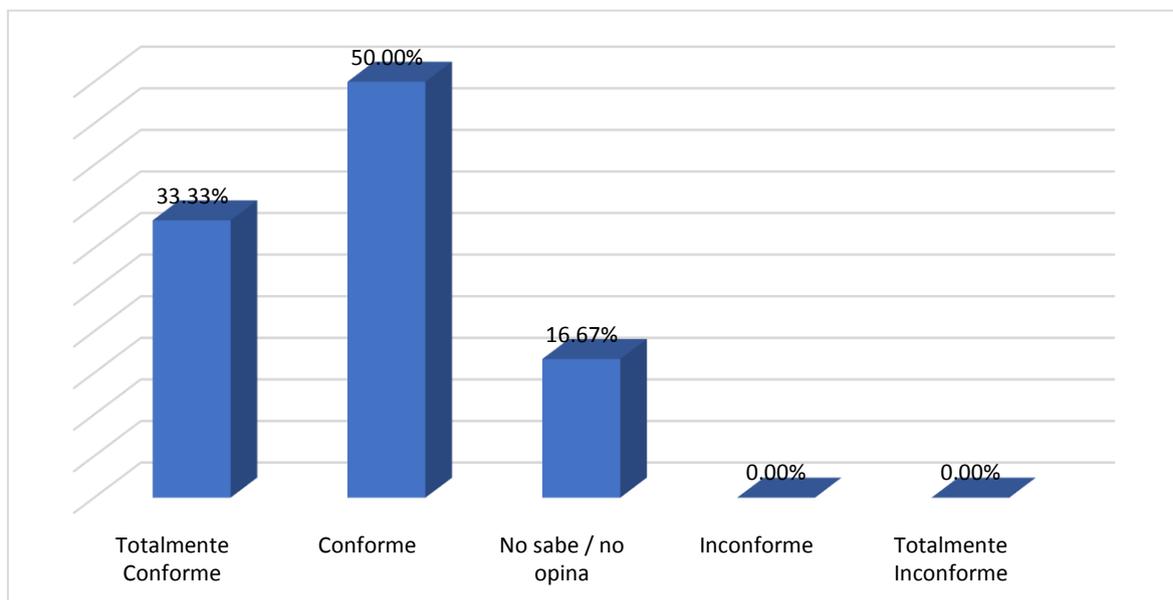


Figura 9. *¿Se valora y controla el desempeño de los trabajadores?*

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Evalúan y supervisan el desempeño de los vendedores el 33.33% estuvo totalmente conforme, el 50% conforme y el 16.67% no sabe / no opina.

c) **Analizar la rentabilidad de la entidad KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén**

Para determinar el resultado del segundo objetivo específico se planteó por los investigadores con una dimensión y realizaron una encuesta a los dos socios y gerente de la empresa, los cuales se muestran líneas abajo con su respectivo análisis.

D1: RATIOS FINANCIEROS

Tabla 20. *¿Las ventas de Kalito Distribuciones SRL han aumentado en el 2018 en comparación con el 2017?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Conforme	2	66.67%	66.67%	66.67%
	Conforme	1	33.33%	33.33%	100.00%
	No sabe / no opina	0	0.00%	0.00%	
	Inconforme	0	0.00%	0.00%	
	Totalmente Inconforme	0	0.00%	0.00%	
	Total	3	100%	100.00%	

Fuente: Elaboración Propia

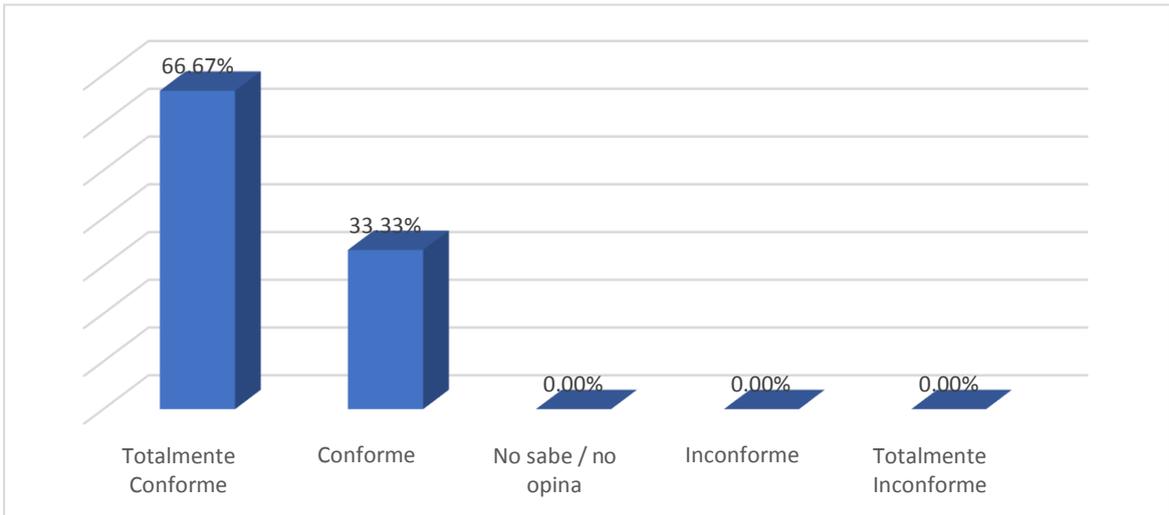


Figura 10. ¿Se valora y revisa la ocupación de los vendedores?

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Como resultado a si las ventas de Kalito Distribuciones SRL han aumentado en el 2018 en comparación con el 2017 el 66.67% estuvo totalmente conforme y el 33.33% estuvo conforme.

Tabla 21. ¿En el periodo 2018 se han incrementado las ganancias de sus inversiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Conforme	0	0.00%	0.00%	0.00%
	Conforme	3	100.00%	100.00%	100.00%
	No sabe / no opina	0	0.00%	0.00%	
	Inconforme	0	0.00%	0.00%	
	Totalmente Inconforme	0	0.00%	0.00%	
	Total	3	100%	100.00%	

Fuente: Elaboración Propia

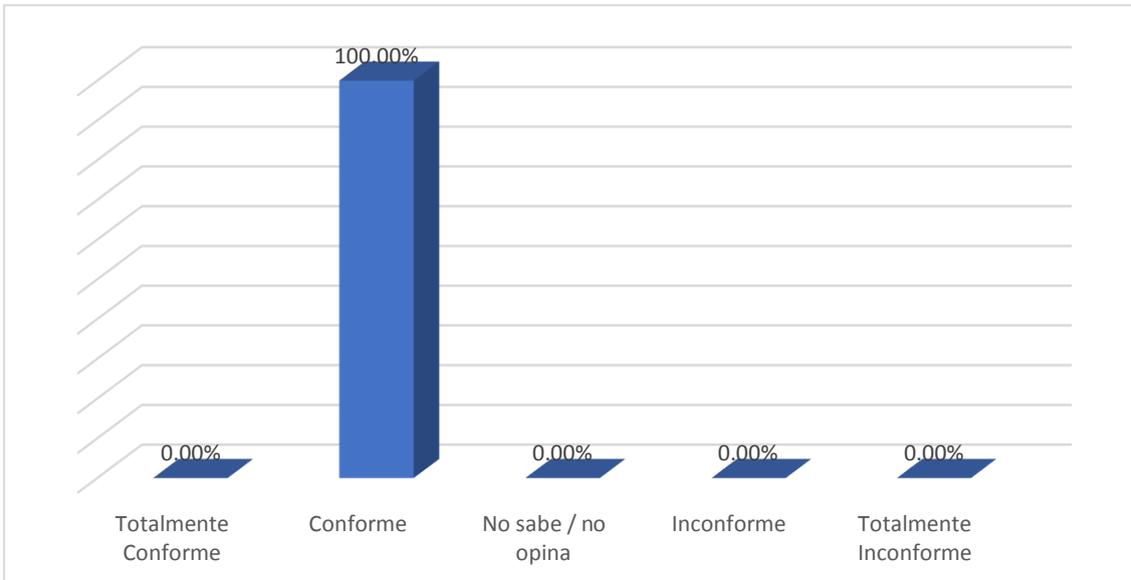


Figura 11. ¿En el periodo 2018 se han incrementado las ganancias de sus inversiones?

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Como respecto a si en el periodo 2018 se han incrementado las ganancias de sus inversiones el 100% estuvo conforme.

3.2. Resultados de análisis documental

Para saber que documentación usó la empresa en el 2018, mediante el análisis documental se obtuvo la siguiente información:

Tabla 22. *Análisis documental*

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO QUE CUENTA LA EMPRESA	TIENE		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
Reporte de Caja		X	
Registro de Ventas	X		
Registro de Compras	X		
Estado de situación financiera	X		
Estado de resultados	X		
Ratios de rentabilidad		X	

3.3. Ratios de Rentabilidad

Rentabilidad Económica

$$\text{ROA 2018} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Activo Total}} = \frac{57,940.60}{1'002,202.05} = 5.78\%$$

$$\text{ROA 2017} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Activo Total}} = \frac{54,557.17}{714,435.80} = 7.64\%$$

Análisis: Se puede observar que la rentabilidad económica ha disminuido el 1.86% debido a que la cuenta 10 Caja y Bancos, 12 Mercaderías ha aumentado en el año 2018.

Rentabilidad Financiera

$$\text{ROE 2018} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Patrimonio}} = \frac{57,940.60}{483,015.70} = 12.00\%$$

$$\text{ROE 2017} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Patrimonio}} = \frac{54,557.17}{411,813.45} = 13.25\%$$

Análisis: Se puede observar que la rentabilidad de patrimonio ha disminuido el 1.25% debido a que la cuenta 59 Resultados acumulados, 89 Resultados del ejercicio han aumentado en el año 2018.

Rentabilidad Neta Sobre Ventas

$$\text{RENT. NETO SOBRE VENTAS 2018} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{57,940.60}{1'620,187.92} = 3.58\%$$

$$\text{RENT. NETO SOBRE VENTAS 2017} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{54,557.17}{1'500,132.81} = 3.64\%$$

Análisis: Se puede observar que la rentabilidad neta sobre ventas ha disminuido el 0.06% debido a que la cuenta 70 Ventas han aumentado en el año 2018.

Tabla 23. *Análisis Vertical*

ACTIVO	2017	2018	ANÁLISIS VERTICAL		PASIVO	2017	2018	ANÁLISIS VERTICAL	
			2017	2018				2017	2018
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE				
CAJA Y BANCOS	1575.92	5430.43	0%	1%	SOBREGIROS BANCARIOS	0.00	0.00	0%	0%
MERCADERÍA	624507.79	893676.57	87%	89%	TRIBUTOS POR PAGAR	5122.35	570.29	1%	0%
TRIBUTOS POR PAGAR	10363.91	43324.91	1%	4%	PROVEEDOR	297500.00	518616.06	42%	52%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	636447.62	942431.91	89%	94%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	302622.35	519186.35	42%	52%
ACTIVO NO CORRIENTE					PATRIMONIO				
INMUEBLE, MAQ. Y EQUIPO	91090.00	91090.00	13%	9%	CAPITAL	100000.00	100000.00	14%	10%
DEPRECIACIÓN, AMORTZ. ACUM.	13101.82	31319.86	2%	3%	RESULTADOS ACUMULADOS	234427.40	300830.45	33%	30%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	77988.18	59770.14	11%	6%	RESULTADOS DEL EJERCICIO	77386.05	82185.25	11%	8%
TOTAL ACTIVO	714435.80	1002202.05	100%	100%	TOTAL PATRIMONIO	411813.45	483015.70	58%	48%
					TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	714435.80	1002202.05	100%	100%

Análisis: Como se puede apreciar para el año 2018 en comparación con el 2017

- Proveedor aumento un 10% debido a que los dueños solicitaron crédito de mercadería endeudándose a largo plazo.

Tabla 24. *Análisis Horizontal*

ACTIVO			ANÁLISIS HORIZONTAL	PASIVO			ANÁLISIS HORIZONTAL
	2017	2018			2017	2018	
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
CAJA Y BANCOS	1575.92	5430.43	244.59%	SOBREGIROS BANCARIOS	0.00	0.00	0%
MERCADERÍA	624507.79	893676.57	43.10%	TRIBUTOS POR PAGAR	5122.35	570.29	-88.87%
TRIBUTOS POR PAGAR	10363.91	43324.91	318.04%	PROVEEDOR	297500.00	518616.06	74.32%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	636447.62	942431.91	48.08%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	302622.35	519186.35	71.56%
ACTIVO NO CORRIENTE				PATRIMONIO			
INMUEBLE, MAQ. Y EQUIPO	91090.00	91090.00	0%	CAPITAL	100000.00	100000.00	0%
DEPRECIACIÓN, AMORTZ. ACUM.	13101.82	31319.86	139.05%	RESULTADOS ACUMULADOS	234427.40	300830.45	28.33%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	77988.18	59770.14	-23.36%	RESULTADOS DEL EJERCICIO	77386.05	82185.25	6.20%
TOTAL ACTIVO	714435.80	1002202.05	40.28%	TOTAL PATRIMONIO	411813.45	483015.70	17.29%
				TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	714435.80	1002202.05	40.28%

Análisis: Como se puede apreciar en el año 2018 en comparación al 2017

- El total de los activos se incrementó debido a su inventario con el 43%; el total Pasivo aumentó por su cuanta de proveedores del 74%.

d) Diseñar los mecanismos de la inspección intrínseca para el área de ventas de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén

La empresa al no realizar un adecuado control es porque no tiene un manual de gestión de manera detallada el cual ayuda a realizar las responsabilidades adecuadas y necesarias por el personal de ventas; para ello deben de emplear documentación, máquinas de oficina; el cual permitirá tener conocimiento de las tareas realizadas en un tiempo prudente, de esta forma no sería necesarias las capacitaciones constantes del personal.

El seguimiento de la gestión empleada por los dueños de la empresa Kalito Distribuciones SRL debe ser un informe cuantitativo, que ayudará a medir resultados mediante objetivos y metas proyectados, tanto del personal de ventas como la atención y el grado de satisfacción que se brinda a los clientes.

IV. DISCUSIÓN

La investigación que se realizó tiene como meta general “Determinar la incidencia de la inspección intrínseca en el ámbito de ganancias, en la rentabilidad de la entidad Kalito Distribuciones S.R.L, Jaén” determinado mediante el análisis de Pearson según tabla 9 en donde se puede verificar la incidencia significativa del 0,042 o 4.2% afirmando que si existe una incidencia entre las variables y el 0.827 que significa que tiene una buena correlación lineal, quiere decir que si la variable independiente aumenta significativamente la variable dependiente también. Se procede a describir cada objetivo específico de la presente investigación y comprobar las soluciones obtenidas de las teorías realizadas en el capítulo I.

El primer objetivo específico “Valorar el proceso de la inspección intrínseca del ámbito de ventas de la entidad Kalito Distribuciones S.R.L, Jaén” se realizó la encuesta tipo Likert donde se muestra que los seis trabajadores respondieron que no existió un plan de capacitación continua, también se puede decir que la documentación de la empresa no estuvo al alcance del personal, un plan de acción frente a los riesgos externos, un plan estratégico para reducir la cartera de clientes morosos, se puede decir que no existieron indicadores para medir la gestión, cabe mencionar que si hay una supervisión y evaluación del desempeño; por otro lado gerencia no estuvo del todo comprometida con la realización de control interno. Resultado respaldado por la teoría de (Vega y Nieves, 2016) la inspección intrínseca es un proceso que se da por los trabajadores de la empresa, creado con la finalidad de suministrar un grado de seguridad "razonable" para cumplir objetivos.

En el segundo objetivo específico “Examinar la rentabilidad de la entidad KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén” fueron el Estado de Resultados y el Estado de Situación Financiera, se pudo observar que la empresa fue beneficioso en el año 2018.

Resultado respaldado por la teoría, rentabilidad es la correlación existente entre los costos e ingresos producidos por el manejo de los activos de la entidad en las distintas actividades beneficiosas, el crecimiento económico de una entidad depende de la capacidad financiera para cubrir gastos de operación, deuda y la inversión en otros negocios que consientan optimar la capacidad productiva de los activos (Gitman, 2003).

Para el tercer objetivo específico “Diseñar mecanismos de control interno para el área de ventas de la empresa Kalito Distribuciones S.R.L, Jaén”, se manifestó que la entidad no realizar un conveniente control es debido a que no tiene un manual de gestión de manera detallada el cual ayuda a realizar las responsabilidades adecuadas y necesarias por el personal de ventas; para ello deben de emplear documentación, máquinas de oficina; el cual permitirá tener conocimiento de las tareas realizadas en un tiempo prudente, de esta forma no sería necesarias las capacitaciones constantes del personal.

Se respalda por, el componente de información y comunicación, según COSO hace hincapié de que la indagación logra su motivo de ser, en la medida en que permita a las personas cumplir con sus responsabilidades, conforme a las tres categorías de objetivos, por lo que un sistema de control interno eficaz debe posibilitar información de calidad, sistemas adecuados de comunicación interna y externa; también generar información sobresaliente, comunicarla oportunamente, de tal forma que se entienda y puedan cumplir con sus responsabilidades. (Davis y Militello, 1994).

El seguimiento de la gestión empleada por los dueños de la empresa Kalito Distribuciones SRL debe ser un informe cuantitativo, que ayudará a medir resultados mediante objetivos y metas proyectados, tanto del personal de ventas como la atención y el grado de satisfacción que se brinda a los clientes.

Respaldado por el componente, el monitoreo, es un seguimiento constantemente para asegurar que el proceso está marchando como se ideó y confirmar que son flexibles ante los cambios; la frecuencia y el alcance del monitoreo depende de los riesgos detectados, por otro lado el monitoreo invariable pueden estar inmerso en los procesos del negocio o a través de evaluaciones separadas de la operación, es decir, mediante auditoría interna o externa, dicho seguimiento puede tomar la forma de actividades de supervisión por medio de valoraciones constantes, periódicas o una combinación de ambas (Dorta, 2005).

V. CONCLUSIONES

- El análisis de Pearson permitió aceptar la hipótesis ya que el control interno en el área de ventas si incide en la rentabilidad de la entidad Kalito Distribuciones S.R.L.
- La gerencia no se comprometió con la valoración del control interno de forma constante, los documentos de la organización no estuvieron al alcance del personal, no ha tenido un plan estratégico para evaluar riesgos y reducir su cartera de clientes morosos, pero si ha evaluado y supervisado el desempeño de los trabajadores.
- Al realizar un análisis a cada estado financiero se concluyó que la empresa fue rentable en el año 2018.
- La empresa para tener un buen control interno mediante un manual de la gestión y seguimiento del mismo para medir objetivos, metas y el grado de satisfacción que se brinda a los clientes.

VI. RECOMENDACIONES

- Los dueños de la empresa Kalito Distribuciones S.R.L debería continuar realizando análisis de sus estados financieros comparando el año actual con años anteriores para así verificar las diferencias de sus indicadores, y así seguir evaluando la incidencia del control interno en su rentabilidad sin tener complicaciones.
- El gerente y los dueños de la empresa Kalito Distribuciones S.R.L deben comprometerse con la evaluación constante del control interno en el área de ventas, haciendo comparaciones de ventas históricas mensuales o anuales, supervisando las actividades realizadas por el personal, con una buena comunicación vertical, implementando así un plan de acción para reducir cartera de morosos, riesgos externos y plantear objetivos a seguir.
- Los dueños de la empresa Kalito Distribuciones S.R.L deberán tomar nuevas decisiones para aumentar su rentabilidad sin ningún contratiempo, logrando posicionarse en el mercado, rotar su mercadería para mayor venta, reducir sus gastos, implementar estrategias de marketing para enfrentar al mercado competitivo.
- El gerente de la empresa Kalito Distribuciones S.R.L debe hacer uso de un manual de gestión para que así el personal de ventas pueda verificar cuáles son sus funciones, puedan estar de acuerdo con los objetivos de la empresa y cumplirlos, además que no tengan la necesidad de estar en capacitaciones constantes, y también puedan ser evaluados sin ningún inconveniente para poder brindar un mejor servicio a los clientes.

REFERENCIAS

- Ayala Jcinto, K.M., & Calderon Santa Cruz, Y. de los M. (2018). Implementacion de un Sistema de Control Interno Basado en el Informe COSO I para la Empresa Industrial del Dulce Lambayecano EIRL, que permitirá el mejoramiento de la Gestion Empresarial. Universidad Pedro Ruiz Gallo, 189. Retrieved from <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/2131>
- Bautista Puente, C.R. (2019). “Planeamiento Financiero y su Incidencia en la rentabilidad de tiendas Oesshle de la ciudad de Huancayo 2016-2019. Tesis de grado. Universidad del centro del Perú. Huancayo
- Burgos, S., y Vera, K., (2017) *Evaluación de la gestión de existencias para determinar su impacto en la rentabilidad y propuesta de estrategia de mejora en la empresa NORCENTRO S.A.C Jaén 2013-2015* (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú.
- Carvajal, A., (2012 Herramienta Interna de control interno y administrador de riesgo enmarcada en un buen gobierno corporativo para pequeñas y medianas empresas en Colombia. *Revista: Apuntes contables* N° 16
- Coad, A. (2007). Testing the principle of ‘growth of the fitter’: The relationship between profits and firm growth. *Structural Change and Economic Dynamics*, 18(3), 370–386.
- Coad, A. (2010). Exploring the processes of firm growth: Evidence from a vector autoregression. *Industrial and Corporate Change*, 19(6), 1677–1703.
- Coad, A., Rao, R. y Tamagni, F. (2011). Growth processes of Italian manufacturing firms. *Structural Change and Economic Dynamics*, 22(1), 54–70.
- Cowling, M. (2004). The growth-profit Nexus. *Small Business Economics*, 22(1), 1–9.
- Celinda Oviedo, Heidi; Campo Arias, Adalberto “Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach” *Revista Colombiana de Psiquiatría*, vol. XXXIV, núm. 4, 2005, pp. 572-580; Asociación Colombiana de Psiquiatría, Bogotá, D.C., Colombia
- Correa, F. (2017), Desarrollo de Japón: de la génesis al llamado milagro económico. *Revista de la Facultad de Ciencias económicas*. SMC University, Suiza. 25 (1) 53-73.
- Committe of Sponsoring Organization of the Treadway Comission. (1987). INFORME COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Comission). *Contabilidad Com. Py.* Retrieved from http://www.contabilidad.com.py/articulos_75_informe-coso-historia.html

- Castañeda, L. (2014). Internal control systems at SME's and their impact in business effectiveness. *In Context*, 129 – 146.
- Choquehuanca, M., (2016), *Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL en la ciudad de Jaén-2015* (Tesis de grado) Universidad Señor de Sipán, Jaén-Perú. Retrieved from http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3106/TESIS_CHOQUEHUANCA_CATAN_MATILDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Daza, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *Contaduría y Administración*, 61(2), 266-282. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.12.001>
- Davis, H. y Militello, F. (1994). *The empowered organization: Redefining roles y practices of finance*. New Jersey: Financial Executives Research Foundation.
- Dorta, V. (2005). Teorías organizativas y los sistemas de control interno. *Revista Internacional Legis de Contabilidad & Auditoría*, 22, 9-58.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Objetivos* (2a ed). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Objetivos* (2a ed). Bogota: Ecoe Ediciones. Libro, Segunda Edición Control Interno Y Fraudes, de Rodrigo Estupiñán Gaitán, con base a los ciclos transaccionales análisis de Informe Coso I Y II. www.pilgroupconsulting.com > wp-content > uploads > 2016/09
- Flores, Y., (2015), *Control interno y rentabilidad en la empresa Grupo Moreno Automotriz S.A. Huaraz, 2014* (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/929/CONTROL_INTE_RNO_RENTABILIDAD_FLORES_RAMÍREZ_YELSIN_FRAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, J., (2016). *Sistema de costos y su incidencia en la rentabilidad de las empresas constructoras del Perú: Caso empresa F Y C, E.I.R.L. Trujillo, 2016*. (Tesis para optar el título de ingeniero civil). Universidad Católica los Andes de Chimbote. Perú.
- Gonzales, R., (2018), *Control interno y gestión administrativa de la empresa Díaz Gonzales Heisten "Leval distribuidora" del Distrito de Jaén, 2018* (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú.
- Grimaldi-Puyana, M., & Sanchez-Oliver, A. J. (2017). Evolución en Rentabilidad Financiera y Endeudamiento Según Tamaño de Organizaciones de Gestión de Instalaciones

- Deportivas de Ocio no Competitivo. *PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review*, 6(3), 46–56. <https://doi.org/10.5585/podium.v6i3.226>
- Gylson Jara Quevedo¹, Sunny Sánchez Giler², Rina Bucaram Leverone³, Jorge García Regalado⁴, COMPENDIUM, ISSN Online 1390-9894, Volumen 5, N° 12, diciembre, 2018, pp 54-76, recuperado de <https://dialnet.unirioja.es>
- Gitman, Lawrence. Principios de Administración Financiera. México: Pearson Educación, 2003 (Tercera Edición) Revista De Ciencias Económicas: (Enero – Junio) Publicado: Jan 1, 2011. Última edición: 16 de noviembre de 2018. Cómo citar: "Rentabilidad". Autor: María Estela Raffino. De: Argentina. Para: Concepto. De. Disponible en: <https://concepto.de/rentabilidad/>
Consultado: 24 de noviembre de 2019.
- Herrera, L., (2017), *Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa de Servicios Automotrices B y M S.A.C Año 2017* (Tesis de grado). Universidad privada César vallejo, Trujillo-Perú.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010), Metodología de la Investigación quinta edición. McGraw-Hill. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández Barros, R. (2015). Les risques des compagnies d'assurance dans le cadre de l'entreprise risk management (ERM) et le contrôle interne. *Innovar*, 25, 61–70. <https://doi.org/10.15446/innovar.v25n1spe.53194>.
- Hernández Barros, R. (2015). Les risques des compagnies d'assurance dans le cadre de l'entreprise risk management (ERM) et le contrôle interne. *Innovar*, 25, 61–70. <https://doi.org/10.15446/innovar.v25n1spe.53194>
- Hoz Suárez, Betty De La; Ferrer, María Alejandra; Hoz Suárez, Aminta De La Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XIV, núm. 1, enero-abril, 2008, pp. 88-109 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28011673008>
- Informe anual (2017). Banco de España. Ed. electrónica, recuperado el 06-10-19 de: <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/17/Descargar/Fich/Inf2017>

- Jaramillo, M., y Salazar, L., (2015), *Análisis del control interno del área de ventas y su incidencia en la rentabilidad de los comerciales dedicados al expendio de productos de primera necesidad del Cantón La Troncal durante el periodo 2013-2015* (Tesis de grado), Universidad Estatal de Milagro-Ecuador.
- Jang, S. y Park, K. (2011). Inter-relationship between firm growth and profitability. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 1027–1035.
- Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2010. Actualizado: 2013. Definicion.de: Definición de venta (<https://definicion.de/venta/>)
- Lee, S. (2014) The relationship between growth and profit: Evidence from firm-level panel data. *Structural Change and Economic Dynamics*, 28, 1–11.
- Pino, Raúl. (2010). Metodología de la Investigación. Lima: Editorial San Marco, p. 134
- Sánchez, A. (20/08/2018). Grecia queda libre hoy de los rescates, pero seguirá prisionera de la deuda. *Diario EL PAÍS*, España.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., and Barreiro, I. (2018), El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista científica Domino de la Ciencias*. 4 (4) 206-240.
- Ministerio de la Producción. (2017), Estudio de la situación actual de las empresas peruanas, Los determinantes de su productividad y orientación exportadora. Análisis basado en los resultados de la Primera Encuesta Nacional de empresas 2015.182.
- Pilaloo, L., y Orrala, B., (2016), *Control interno al área de ventas para mejorar la rentabilidad en BORLETI SA* (Tesis de grado). Universidad de Guayaquil-Ecuador.
- Rayo, S., y Cortes, A. (2010). Applying Chaid to Identify the Accounting-Financial Characteristics of the Most Profitable Real Estate Companies in Spain. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 15(29), 51-72. Recuperado en 11 de diciembre de 2019, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862010000200005&lng=es&tlng=en.
- Salazar, G., (2015), *El control interno en el área de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa La Casa de la Transmisión en el periodo de julio-diciembre 2014*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato-Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17242/1/T2997i.pdf>

- Ticllasuca, E., (2017), *El control interno y su influencia en el desarrollo de la oficina de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica-Perú.
- Vásquez, A., Matus, J., Cetina, V., Sangerman, D., Rendón, G., & Caamal, I. (2017). Análisis de rentabilidad de una empresa integradora de aprovechamiento de madera de pino. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, vol. 8(n.3), pp.649-659. ISSN 2007-0934. <http://dx.doi.org/10.29312/remexca.v8i3.38>.
- Vega, L., y Nieves, A., (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. Ciencias Holguín, *Revista trimestral*, Vol. 22, No.1, enero -marzo, 2016. Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya". Cuba. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1815/181543577007>.
- Valda, J. C. (06 de noviembre de 2012). Grandes Pymes. Recuperado el 12 de febrero de 2014, de: <https://www.grandespymes.com.ar/2012/11/06/tecnicas-de-organizacion-y-coordinacion-en-la-empresa/>

ANEXOS

ANEXO A: FORMATO DE ENCUESTA CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS

Sr. Colaborador de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L de la provincia de Jaén, agradecemos su respuesta a las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es “Determinar la incidencia del control interno en el área de ventas, en la rentabilidad en la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén”.

La información que ustedes brinden quedará en estricta reserva, la información será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

ENCUESTA						
SEXO: M () F ()		EDAD:	GRADO DE INSTRUCCIÓN:			
PREGUNTAS		TOTAL MENTE INCONF ORME	INCO NFO RME	NO SABE / NO OPINA	CONFO RME	TOTAL MENTE CONFOR ME
1	La gerencia demuestra un compromiso permanente con el Sistema de control Interno y los valores éticos del mismo					
2	Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y difunde a todo el personal de la empresa					
3	Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal de ventas					

4	La empresa cuenta con un reglamento interno de compromisos y obligaciones en el área de ventas					
5	La empresa cuenta un plan de acción frente a riesgos externos					
6	La empresa cuenta con un plan de estratégico para reducir su cartera de clientes morosos					
7	Existe documentos acerca de la estructura de control interno y están disponible al alcance de todo el personal					
8	La empresa realiza evaluaciones de desempeño del personal de ventas					
9	Existen indicadores y criterios para medición de la gestión.					
10	Al realizar una venta al crédito, se requiere la autorización de la gerencia de ventas.					
11	La empresa tiene diseñado canales de comunicación durante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)					
12	los vendedores informan a la administración sobre inconvenientes con clientes					
13	Las estrategias de ventas son comunicadas a los vendedores para que estos contribuyan con los objetivos					
14	La empresa cuenta y comparte información importante para los trabajadores y los clientes					

15	La gerencia evalúa el sistema de control interno de forma periódica a fin de determinar la eficacia, eficiencia y economía de la empresa					
16	Se evalúa comparaciones de ventas mensuales con ventas históricas					
17	Se evalúa y supervisa el desempeño de los vendedores					
18	Se evalúa y comunica las deficiencias en el área de ventas					

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE VENTAS

Sr. Colaborador de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L de la provincia de Jaén, agradecemos su respuesta a las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es "Determinar la incidencia del control interno en el área de ventas, en la rentabilidad en la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén".

La información que ustedes brinden quedará en estricta reserva, la información será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

ENCUESTA						
SEXO: M (X) F () EDAD: 21 GRADO DE INSTRUCCIÓN: Secundaria Inc.						
	PREGUNTAS	TOTALMENTE INCONFORME	INCONFORME	NO SABE / NO OPINA	CONFORME	TOTALMENTE CONFORME
1	La gerencia demuestra un compromiso permanente con el Sistema de control Interno y los valores éticos del mismo		X			
2	Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y difunde a todo el personal de la empresa			X		
3	Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal de ventas		X			
4	La empresa cuenta con un reglamento interno de compromisos y obligaciones en el área de ventas		X			
5	La empresa cuenta un plan de acción frente a riesgos externos			X		
6	La empresa cuenta con un plan de estratégico para reducir su cartera de clientes morosos			X		
7	Existe documentos acerca de la estructura de control interno y están disponible al alcance de todo el personal		X			

8	La empresa realiza evaluaciones de desempeño del personal de ventas	X				
9	Existen indicadores y criterios para medición de la gestión.			X		
10	Al realizar una venta al crédito, se requiere la autorización de la gerencia de ventas.			X		
11	La empresa tiene diseñado canales de comunicación durante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)				X	
12	los vendedores informan a la administración sobre inconvenientes con clientes		X			
13	Las estrategias de ventas son comunicadas a los vendedores para que estos contribuyan con los objetivos			X		
14	La empresa cuenta y comparte información importante para los trabajadores y los clientes			X		
15	La gerencia evalúa el sistema de control interno de forma periódica a fin de determinar la eficacia, eficiencia y economía de la empresa			X		
16	Se evalúa comparaciones de ventas mensuales con ventas históricas	X				
17	Se evalúa y supervisa el desempeño de los vendedores		X			
18	Se evalúa y comunica las deficiencias en el área de ventas	X				

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE VENTAS

Sr. Colaborador de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L de la provincia de Jaén, agradecemos su respuesta a las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es “Determinar la incidencia del control interno en el área de ventas, en la rentabilidad en la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén”.

La información que ustedes brinden quedará en estricta reserva, la información será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

ENCUESTA					
SEXO: M (X) F () EDAD: 26 GRADO DE INSTRUCCIÓN: Universidad					
PREGUNTAS	TOTALMENTE INCONFORME	INCONFORME	NO SABE / NO OPINA	CONFORME	TOTALMENTE CONFORME
1 La gerencia demuestra un compromiso permanente con el Sistema de control Interno y los valores éticos del mismo	X				
2 Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y difunde a todo el personal de la empresa				X	
3 Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal de ventas			X		
4 La empresa cuenta con un reglamento interno de compromisos y obligaciones en el área de ventas	X				
5 La empresa cuenta un plan de acción frente a riesgos externos				X	
6 La empresa cuenta con un plan de estratégico para reducir su cartera de clientes morosos				X	
7 Existe documentos acerca de la estructura de control interno y están disponible al alcance de todo el personal			X		

8	La empresa realiza evaluaciones de desempeño del personal de ventas		X			
9	Existen indicadores y criterios para medición de la gestión.			X		
10	Al realizar una venta al crédito, se requiere la autorización de la gerencia de ventas.				X	
11	La empresa tiene diseñado canales de comunicación durante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)				X	
12	los vendedores informan a la administración sobre inconvenientes con clientes	X				
13	Las estrategias de ventas son comunicadas a los vendedores para que estos contribuyan con los objetivos			X		
14	La empresa cuenta y comparte información importante para los trabajadores y los clientes				X	
15	La gerencia evalúa el sistema de control interno de forma periódica a fin de determinar la eficacia, eficiencia y economía de la empresa		X			
16	Se evalúa comparaciones de ventas mensuales con ventas históricas		X			
17	Se evalúa y supervisa el desempeño de los vendedores	X				
18	Se evalúa y comunica las deficiencias en el área de ventas		X			

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE VENTAS

Sr. Colaborador de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L de la provincia de Jaén, agradecemos su respuesta a las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es "Determinar la incidencia del control interno en el área de ventas, en la rentabilidad en la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén".

La información que ustedes brinden quedará en estricta reserva, la información será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

ENCUESTA					
SEXO: M (X) F () EDAD: 23 GRADO DE INSTRUCCIÓN: Secundaria Inc.					
PREGUNTAS	TOTALMEN TE INCONFOR ME	INCON FORM E	NO SABE / NO OPINA	CONFOR ME	TOTALMEN TE CONFORM E
1		X			
2			X		
3			X		
4			X		
5				X	
6			X		
7	X				

8	La empresa realiza evaluaciones de desempeño del personal de ventas			X		
9	Existen indicadores y criterios para medición de la gestión.			X		
10	Al realizar una venta al crédito, se requiere la autorización de la gerencia de ventas.					X
11	La empresa tiene diseñado canales de comunicación durante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)			X		
12	los vendedores informan a la administración sobre inconvenientes con clientes		X			
13	Las estrategias de ventas son comunicadas a los vendedores para que estos contribuyan con los objetivos		X			
14	La empresa cuenta y comparte información importante para los trabajadores y los clientes				X	
15	La gerencia evalúa el sistema de control interno de forma periódica a fin de determinar la eficacia, eficiencia y economía de la empresa			X		
16	Se evalúa comparaciones de ventas mensuales con ventas históricas			X		
17	Se evalúa y supervisa el desempeño de los vendedores			X		
18	Se evalúa y comunica las deficiencias en el área de ventas		X			

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE VENTAS

Sr. Colaborador de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L de la provincia de Jaén, agradecemos su respuesta a las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es “Determinar la incidencia del control interno en el área de ventas, en la rentabilidad en la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén”.

La información que ustedes brinden quedará en estricta reserva, la información será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

ENCUESTA					
SEXO: M (X) F () EDAD: 45 GRADO DE INSTRUCCIÓN: Secundaria Comp.					
PREGUNTAS	TOTALMENTE INCONFORME	INCONFORME	NO SABE / NO OPINA	CONFORME	TOTALMENTE CONFORME
1					X
2				X	
3				X	
4				X	
5					X
6			X		
7				X	

8	La empresa realiza evaluaciones de desempeño del personal de ventas		X			
9	Existen indicadores y criterios para medición de la gestión.				X	
10	Al realizar una venta al crédito, se requiere la autorización de la gerencia de ventas.					X
11	La empresa tiene diseñado canales de comunicación durante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)				X	
12	los vendedores informan a la administración sobre inconvenientes con clientes			X		
13	Las estrategias de ventas son comunicadas a los vendedores para que estos contribuyan con los objetivos			X		
14	La empresa cuenta y comparte información importante para los trabajadores y los clientes					X
15	La gerencia evalúa el sistema de control interno de forma periódica a fin de determinar la eficacia, eficiencia y economía de la empresa			X		
16	Se evalúa comparaciones de ventas mensuales con ventas históricas	X				
17	Se evalúa y supervisa el desempeño de los vendedores		X			
18	Se evalúa y comunica las deficiencias en el área de ventas			X		

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE VENTAS

Sr. Colaborador de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L de la provincia de Jaén, agradecemos su respuesta a las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es “Determinar la incidencia del control interno en el área de ventas, en la rentabilidad en la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén”.

La información que ustedes brinden quedará en estricta reserva, la información será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

ENCUESTA						
SEXO: M <input checked="" type="checkbox"/> F () EDAD: 32 GRADO DE INSTRUCCIÓN: Secundaria Comp						
	PREGUNTAS	TOTALMENTE INCONFORME	INCONFORME	NO SABE / NO OPINA	CONFORME	TOTALMENTE CONFORME
1	La gerencia demuestra un compromiso permanente con el Sistema de control Interno y los valores éticos del mismo				<input checked="" type="checkbox"/>	
2	Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y difunde a todo el personal de la empresa				<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal de ventas					<input checked="" type="checkbox"/>
4	La empresa cuenta con un reglamento interno de compromisos y obligaciones en el área de ventas			<input checked="" type="checkbox"/>		
5	La empresa cuenta un plan de acción frente a riesgos externos					<input checked="" type="checkbox"/>
6	La empresa cuenta con un plan de estratégico para reducir su cartera de clientes morosos				<input checked="" type="checkbox"/>	
7	Existe documentos acerca de la estructura de control interno y están disponible al alcance de todo el personal					<input checked="" type="checkbox"/>

8	La empresa realiza evaluaciones de desempeño del personal de ventas		X			
9	Existen indicadores y criterios para medición de la gestión.			X		
10	Al realizar una venta al crédito, se requiere la autorización de la gerencia de ventas.					X
11	La empresa tiene diseñado canales de comunicación durante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)					X
12	los vendedores informan a la administración sobre inconvenientes con clientes		X			
13	Las estrategias de ventas son comunicadas a los vendedores para que estos contribuyan con los objetivos				X	
14	La empresa cuenta y comparte información importante para los trabajadores y los clientes					X
15	La gerencia evalúa el sistema de control interno de forma periódica a fin de determinar la eficacia, eficiencia y economía de la empresa				X	
16	Se evalúa comparaciones de ventas mensuales con ventas históricas			X		
17	Se evalúa y supervisa el desempeño de los vendedores	X				
18	Se evalúa y comunica las deficiencias en el área de ventas		X			

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE VENTAS

Sr. Colaborador de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L de la provincia de Jaén, agradecemos su respuesta a las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es “Determinar la incidencia del control interno en el área de ventas, en la rentabilidad en la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén”.

La información que ustedes brinden quedará en estricta reserva, la información será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

ENCUESTA						
SEXO: M (X) F () EDAD: 28 GRADO DE INSTRUCCIÓN: Secundaria Comp.						
PREGUNTAS		TOTALMENTE INCONFORME	INCONFORME	NO SABE / NO OPINA	CONFORME	TOTALMENTE CONFORME
1	La gerencia demuestra un compromiso permanente con el Sistema de control Interno y los valores éticos del mismo					X
2	Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y difunde a todo el personal de la empresa					X
3	Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal de ventas			X		
4	La empresa cuenta con un reglamento interno de compromisos y obligaciones en el área de ventas				X	
5	La empresa cuenta un plan de acción frente a riesgos externos					X
6	La empresa cuenta con un plan de estratégico para reducir su cartera de clientes morosos				X	
7	Existe documentos acerca de la estructura de control interno y están disponible al alcance de todo el personal				X	

8	La empresa realiza evaluaciones de desempeño del personal de ventas			X		
9	Existen indicadores y criterios para medición de la gestión.			X		
10	Al realizar una venta al crédito, se requiere la autorización de la gerencia de ventas.					X
11	La empresa tiene diseñado canales de comunicación durante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)					X
12	los vendedores informan a la administración sobre inconvenientes con clientes	X				
13	Las estrategias de ventas son comunicadas a los vendedores para que estos contribuyan con los objetivos			X		
14	La empresa cuenta y comparte información importante para los trabajadores y los clientes	X				
15	La gerencia evalúa el sistema de control interno de forma periódica a fin de determinar la eficacia, eficiencia y economía de la empresa			X		
16	Se evalúa comparaciones de ventas mensuales con ventas históricas	X				
17	Se evalúa y supervisa el desempeño de los vendedores		X			
18	Se evalúa y comunica las deficiencias en el área de ventas	X				

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD

Sr. Colaborador de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L de la provincia de Jaén, agradecemos su respuesta a las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es “Determinar la incidencia del control interno en el área de ventas, en la rentabilidad en la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén”.

La información que ustedes brinden quedará en estricta reserva, la información será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

ENCUESTA						
SEXO: M () F ()		EDAD: GRADO DE INSTRUCCIÓN:				
PREGUNTAS		TOTALM ENTE INCONFO RME	INCON FORME	NO SABE / NO OPINA	CONF ORME	TOTAL MENTE CONFO RME
1	Cree que Kalito Distribuciones SRL es rentable					
2	Cree que Kalito Distribuciones SRL tiene la capacidad para incrementar sus ingresos.					
3	Las ventas de Kalito Distribuciones SRL han aumentado en el 2018 en comparación con el 2017.					
4	Cree Ud. Que la empresa Kalito Distribuciones SRL tiene la capacidad para solventar sus costos y gastos sin ningún inconveniente					
5	En el periodo 2018 se han incrementado las ganancias de sus inversiones					
6	Ha realizado inversiones en el 2018 que haya incrementado su rentabilidad.					

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD

Sr. Colaborador de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L de la provincia de Jaén, agradecemos su respuesta a las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es “Determinar la incidencia del control interno en el área de ventas, en la rentabilidad en la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén”.

La información que ustedes brinden quedará en estricta reserva, la información será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

ENCUESTA						
SEXO: M (X) F () EDAD: 24 GRADO DE INSTRUCCIÓN: Secundaria Inco						
PREGUNTAS		TOTALM ENTE INCONFO RME	INCON FORME	NO SABE / NO OPINA	CONF ORME	TOTAL MENTE CONFO RME
1	Cree que Kalito Distribuciones SRL es rentable			X		
2	Cree que Kalito Distribuciones SRL tiene la capacidad para incrementar sus ingresos.	X				
3	Las ventas de Kalito Distribuciones SRL han aumentado en el 2018 en comparación con el 2017.		X			
4	Cree Ud. Que la empresa Kalito Distribuciones SRL tiene la capacidad para solventar sus costos y gastos sin ningún inconveniente			X		
5	En el periodo 2018 se han incrementado las ganancias de sus inversiones		X			
6	Ha realizado inversiones en el 2018 que haya incrementado su rentabilidad.			X		

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD

Sr. Colaborador de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L de la provincia de Jaén, agradecemos su respuesta a las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es “Determinar la incidencia del control interno en el área de ventas, en la rentabilidad en la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén”.

La información que ustedes brinden quedará en estricta reserva, la información será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

ENCUESTA					
SEXO: M (X) F () EDAD: 26 GRADO DE INSTRUCCIÓN: Universidad Compo					
PREGUNTAS	TOTALM ENTE INCONFO RME	INCON FORME	NO SABE / NO OPINA	CONF ORME	TOTAL MENTE CONFO RME
1	Cree que Kalito Distribuciones SRL es rentable		X		
2	Cree que Kalito Distribuciones SRL tiene la capacidad para incrementar sus ingresos.			X	
3	Las ventas de Kalito Distribuciones SRL han aumentado en el 2018 en comparación con el 2017.			X	
4	Cree Ud. Que la empresa Kalito Distribuciones SRL tiene la capacidad para solventar sus costos y gastos sin ningún inconveniente		X		
5	En el periodo 2018 se han incrementado las ganancias de sus inversiones			X	
6	Ha realizado inversiones en el 2018 que haya incrementado su rentabilidad.			X	

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD

Sr. Colaborador de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L de la provincia de Jaén, agradecemos su respuesta a las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es “Determinar la incidencia del control interno en el área de ventas, en la rentabilidad en la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén”.

La información que ustedes brinden quedará en estricta reserva, la información será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

ENCUESTA						
SEXO: M (X) F () EDAD: 23 GRADO DE INSTRUCCIÓN: Secundaria Inc.						
PREGUNTAS		TOTALM ENTE INCONFO RME	INCON FORME	NO SABE / NO OPINA	CONF ORME	TOTAL MENTE CONFO RME
1	Cree que Kalito Distribuciones SRL es rentable		X			
2	Cree que Kalito Distribuciones SRL tiene la capacidad para incrementar sus ingresos.				X	
3	Las ventas de Kalito Distribuciones SRL han aumentado en el 2018 en comparación con el 2017.	X				
4	Cree Ud. Que la empresa Kalito Distribuciones SRL tiene la capacidad para solventar sus costos y gastos sin ningún inconveniente		X			
5	En el periodo 2018 se han incrementado las ganancias de sus inversiones			X		
6	Ha realizado inversiones en el 2018 que haya incrementado su rentabilidad.				X	

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD

Sr. Colaborador de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L de la provincia de Jaén, agradecemos su respuesta a las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es "Determinar la incidencia del control interno en el área de ventas, en la rentabilidad en la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén".

La información que ustedes brinden quedará en estricta reserva, la información será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

ENCUESTA						
SEXO: M (X) F () EDAD: 45 GRADO DE INSTRUCCIÓN: Secundaria Comp-						
PREGUNTAS		TOTALM TE INCONFOR ME	INCONFO RME	NO SABE /NO OPINA	CONFOR ME	TOTALM ENTE CONFOR ME
1	Cree que Kalito Distribuciones SRL es rentable					X
2	Cree que Kalito Distribuciones SRL tiene la capacidad para incrementar sus ingresos.				X	
3	Las ventas de Kalito Distribuciones SRL han aumentado en el 2018 en comparación con el 2017.			X		
4	Cree Ud. Que la empresa Kalito Distribuciones SRL tiene la capacidad para solventar sus costos y gastos sin ningún inconveniente				X	
5	En el periodo 2018 se han incrementado las ganancias de sus inversiones					X
6	Ha realizado inversiones en el 2018 que haya incrementado su rentabilidad.				X	

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD

Sr. Colaborador de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L de la provincia de Jaén, agradecemos su respuesta a las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es "Determinar la incidencia del control interno en el área de ventas, en la rentabilidad en la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén".

La información que ustedes brinden quedará en estricta reserva, la información será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

ENCUESTA					
SEXO: M (X) F () EDAD: 32 GRADO DE INSTRUCCIÓN: Secundaria Comp.					
PREGUNTAS	TOTALM TE INCONFOR ME	INCONFO RME	NO SABE /NO OPINA	CONFOR ME	TOTALM ENTE CONFOR ME
1 Cree que Kalito Distribuciones SRL es rentable				X	
2 Cree que Kalito Distribuciones SRL tiene la capacidad para incrementar sus ingresos.					X
3 Las ventas de Kalito Distribuciones SRL han aumentado en el 2018 en comparación con el 2017.				X	
4 Cree Ud. Que la empresa Kalito Distribuciones SRL tiene la capacidad para solventar sus costos y gastos sin ningún inconveniente				X	
5 En el periodo 2018 se han incrementado las ganancias de sus inversiones			X		
6 Ha realizado inversiones en el 2018 que haya incrementado su rentabilidad.		X			

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE RENTABILIDAD

Sr. Colaborador de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L de la provincia de Jaén, agradecemos su respuesta a las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es “Determinar la incidencia del control interno en el área de ventas, en la rentabilidad en la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén”.

La información que ustedes brinden quedará en estricta reserva, la información será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

ENCUESTA						
SEXO: M (X) F () EDAD: 28 GRADO DE INSTRUCCIÓN: Secundaria Comp.						
	PREGUNTAS	TOTALMENTE INCONFORME	INCONFORME	NO SABE / NO OPINA	CONFORME	TOTALMENTE CONFORME
1	Cree que Kalito Distribuciones SRL es rentable				X	
2	Cree que Kalito Distribuciones SRL tiene la capacidad para incrementar sus ingresos.					X
3	Las ventas de Kalito Distribuciones SRL han aumentado en el 2018 en comparación con el 2017.			X		
4	Cree Ud. Que la empresa Kalito Distribuciones SRL tiene la capacidad para solventar sus costos y gastos sin ningún inconveniente				X	
5	En el periodo 2018 se han incrementado las ganancias de sus inversiones			X		
6	Ha realizado inversiones en el 2018 que haya incrementado su rentabilidad.				X	

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA LA VARIABLE DE RENTABILIDAD

Sr. Colaborador de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L de la provincia de Jaén, agradecemos su respuesta a las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo objetivo es “Recolectar información de los documentos contables de la empresa KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, Jaén con la finalidad de verificar como la rentabilidad afectar a la misma”.

La información que usted brinde quedará en estricta reserva, la información será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información. Gracias.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta.

Dirigido a:

Fecha:

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO QUE CUENTA LA EMPRESA	TIENE		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
Reporte de Caja			
Registro de Ventas			
Registro de Compras			
Estado de situación financiera			
Estado de resultados			
Ratios de rentabilidad			

APENDICE B: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONTROL INTERNO EN EL AREA DE VENTAS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSION 1: AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿La Gerencia demuestra un compromiso permanente con el Sistema de control Interno y los valores éticos del mismo?	X		X		X		
2	¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y difunde a todo el personal de la empresa?			X				
3	¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal de ventas?			X				
4	¿La empresa cuenta con un reglamento interno de compromisos y obligaciones en el área de ventas?			X				
	DIMENSION 2: EVALUACION DE RIESGOS							
5	¿La empresa cuenta un plan de acción frente a riesgos externos?	X						
6	¿La empresa cuenta con un plan de estratégico para reducir su cartera de clientes morosos?	X						
	DIMENSION 3: ACTIVIDADES DE CONTROL							
7	¿Existe documentos acerca de la estructura de control interno y están disponible al alcance de todo el personal?							
8	¿La empresa realiza evaluaciones de desempeño del personal de ventas?	X						
9	¿Existen indicadores y criterios para medición de la gestión?	X						
10	¿Al realizar una venta al crédito, se requiere la autorización de la gerencia de ventas?			X				
	DIMENSION 4: INFORMACION Y COMUNICACION							
11	¿La empresa tiene diseñado canales de comunicación durante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letteros)?	X						

12	¿Los vendedores informan a la administración sobre inconvenientes con clientes?								
13	¿Las estrategias de ventas son comunicadas a los vendedores para que estos contribuyan con los objetivos?								
14	¿La empresa cuenta y comparte información importante para los trabajadores y los clientes?								
	DIMENSION 5: MONITOREO O SUPERVISIÓN								
15	¿La gerencia evalúa el sistema de control interno de forma periódica a fin de determinar la eficacia, eficiencia y economía de la empresa?								
16	¿Se evalúa comparaciones de ventas mensuales con ventas históricas?								
17	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los vendedores?								
18	¿Se evalúa y comunica las deficiencias en el área de ventas?								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Chiclayo 26 de octubre del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Alexandra TuestaDNI: 70506527

Especialidad del evaluador: Contadora Pública con maestría



Firma

¹ Pertinencia: El ítem correspondiente al concepto técnico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, su contenido, formato y diseño

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONTROL INTERNO EN EL AREA DE VENTAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿La Gerencia demuestra un compromiso permanente con el Sistema de control Interno y los valores éticos del mismo?	X		X		X		
2	¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y difunde a todo el personal de la empresa?			X				
3	¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal de ventas?			X				
4	¿La empresa cuenta con un reglamento interno de compromisos y obligaciones en el área de ventas?			X				
	DIMENSIÓN 2: EVALUACION DE RIESGOS	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿La empresa cuenta un plan de acción frente a riesgos externos?	X						
6	¿La empresa cuenta con un plan de estratégico para reducir su cartera de clientes morosos?	X						
	DIMENSION 3: ACTIVIDADES DE CONTROL	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿Existe documentos acerca de la estructura de control interno y están disponible al alcance de todo el personal?	X						
8	¿La empresa realiza evaluaciones de desempeño del personal de ventas?	X						
9	¿Existen indicadores y criterios para medición de la gestión?	X						
10	¿Al realizar una venta al crédito, se requiere la autorización de la gerencia de ventas?			X				
	DIMENSION 4: INFORMACION Y COMUNICACION	SI	No	SI	No	SI	No	
11	¿La empresa tiene diseñado canales de comunicación durante el proceso de ventas (manuales, informáticos, telefónicos)?	X						

12	¿Los vendedores informan a la administración sobre inconvenientes con clientes?							
13	¿Las estrategias de ventas son comunicadas a los vendedores para que estos contribuyan con los objetivos?	X						
14	¿La empresa cuenta y comparte información importante para los trabajadores y los clientes?	X						
	DIMENSION 5: MONITOREO O SUPERVISIÓN	SI	No	SI	No	SI	No	
15	¿La gerencia evalúa el sistema de control interno de forma periódica a fin de determinar la eficacia, eficiencia y economía de la empresa?	X						
16	¿Se evalúa comparaciones de ventas mensuales con ventas históricas?	X						
17	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los vendedores?	X						
18	¿Se evalúa y comunica las deficiencias en el área de ventas?			X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Chiclayo 25 de octubre del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: FANFAN AYALA MARIO IGNACIO DNI: 43319426

Especialidad del evaluador: AUDITOR TRABAJARISTA



Firma

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica de constructo
 3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

APENDICE C: CARTA DE AUTORIZACIÓN

JAÉN, 26 DE NOVIEMBRE DEL 2019

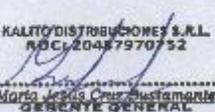
SR. RECTOR DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Yo, Cruz Bustamante María Jesús, identificada con DNI N° 27679169, en calidad de Gerente General de la empresa Kalito Distribuciones SRL con RUC N° 20487970752, AUTORIZO a las Srtas. Paredes Pasapera Sheila Mariela y Delgado Oblitas Kelli Marieni, estudiantes del IX ciclo de la especialidad de Contabilidad, en la Universidad César Vallejo (filial de Chiclayo) para que lleve a cabo la recolección de información ÚNICA y EXCLUSIVAMENTE que se encuentre relacionada con su trabajo de investigación titulado "CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA CON LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L, JAÉN" el mismo que han venido desarrollando para la obtención de su título profesional en dicho centro de estudios.

Además dicha autorización comprende la publicación del citado trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la UCV.

Atentamente,

KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L.
RUC: 20487970752


Cruz Bustamante María Jesús
GERENTE GENERAL

Cruz Bustamante María Jesús

DNI N° 27679169

APENDICE D: ESTADOS FINANCIEROS REFRENADOS POR EL CONTADOR

KALITO DISTRIBUCIONES SRL
RUC: 20487970752

LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
 (Expresado en Soles)

ACTIVO	IMPORTE	PASIVO	IMPORTE
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
- Caja y Bancos	1,575.92	- Subscripciones Bancarias	0.00
- Mercaderías	624,507.79	- Tributos por Pagar	5,122.35
- Tributos por Pagar	10,363.91	- Proveedor	297,500.00
Total Activo Corriente	636,447.62	Total Pasivo Corriente	302,622.35
ACTIVO NO CORRIENTE			
- Inmuebles Maquinarias y Equipo	91,090.00		
- Deprec. Amortz. Acumulada	(13,101.82)		
Total Activo no Corriente	77,988.18		
TOTAL ACTIVO	714,435.80		
		PATRIMONIO	
		- Capital	100,000.00
		- Resultados Acumulados	234,427.40
		- Resultado del Ejercicio	77,386.05
		Total Patrimonio	411,813.45
		TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	714,435.80

KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L.
 RUC / 20487970752
 Miro, Jorge / Cont. Financiera
 CP REGISTRO DE EMPRESAS

Jorge Miro
C.P.C. Carlos Cruz Soto
 MAT. 04 - 2081

KALITO DISTRIBUCIONES SRL

RUC: 20487970752

LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - ESTADO DE RESULTADOS POR FUNCION
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
(Expresado en Soles)

(+) Ventas Brutas	1,500,132.81
VENTAS NETAS	1,500,132.81
(-) Costo de Ventas	(1,375,600.00)
UTILIDAD BRUTA	124,532.81
(-) Gastos de Administracion	(18,858.73)
(-) Gastos de Ventas	(28,288.03)
UTILIDAD OPERATIVA	77,386.05

KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L.
RUC: 20487970752

Maria Jesus Cruz Bustamante
GERENTE GENERAL


C.P.C. Carlos Cruz Soto
MAT. 84 - 2052

KALITO DISTRIBUCIONES SRL

RUC: 20487970752

LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

(Expresado en Soles)

ACTIVO	IMPORTE	PASIVO	IMPORTE
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
- Caja y Bancos	5,430.43	- Sobregiros Bancarios	0.00
- Mercaderias	893,827.57	- Tributos por Pagar	570.29
- Tributos por Pagar	43,324.91	- Proveedor	518,616.06
Total Activo Corriente	942,582.91	Total Pasivo Corriente	519,186.35
ACTIVO NO CORRIENTE			
- Inmuebles Maquinarias y Equipo	91,090.00		
- Deprec. Amortz. Acumulada	(31,319.86)		
Total Activo no Corriente	59,770.14		
		PATRIMONIO	
		- Capital	100,000.00
		- Resultados Acumulados	300,830.45
		- Resultado del Ejercicio	82,336.25
		Total Patrimonio	483,166.70
TOTAL ACTIVO	1,002,353.05	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	1,002,353.05

KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L.
RUC: 20487970752

Maria Jesus Cruz Bustamante
GERENTE GENERAL


C.P.C. Carlos Cruz Soto
MAT. 04 - 2052

KALITO DISTRIBUCIONES SRL

RUC: 20487970752

LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - ESTADO DE RESULTADOS POR FUNCION
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
(Expresado en Soles)

(+) Ventas Brutas	1,620,187.92
VENTAS NETAS	1,620,187.92
(-) Costo de Ventas	(1,445,816.00)
UTILIDAD BRUTA	174,371.92
(-) Gastos de Administracion	(36,780.41)
(-) Gastos de Ventas	(55,170.51)
UTILIDAD OPERATIVA	82,421.00
(-) Gastos Financieros	(84.75)
UTILIDADES ANTES DE IMPUESTOS	82,336.25

KALITO DISTRIBUCIONES S.R.L.
RUC: 20487970752
[Signature]

Mario Jesus Cruz Bustamante
GERENTE GENERAL

[Signature]

C.P.C. Carlos Cruz Soto
MAT. 04 - 2052