



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Control Interno en área de ventas y su efecto en la rentabilidad,  
empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas SAC. Tacna, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

**AUTORA:**

Alejavo Vilela, Ivonne (ORCID: 0000-0001-8132-6181)

**ASESORA:**

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Auditoría

PIURA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios, por haber guiado mis pasos y darme las fuerzas para superar las dificultades y poder lograr mis metas.

A mi esposo Jesús Josué y a mis hijas Lucero y Daniela quienes son el motivo de inspiración para seguir adelante en mis objetivos planteados y que además con su apoyo y dedicación hacen posible el cumplimiento de este reto en mi vida.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo y a cada uno de los docentes, quienes con sus enseñanzas formaron parte de mi aprendizaje y desarrollo profesional.

A la empresa por darme la oportunidad de poner en práctica lo aprendido durante mis estudios universitarios y por brindarme la información necesaria para lograr desarrollar mi investigación.

## 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. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	13
3.5 Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN .....	26
VI CONCLUSIONES .....	31
VII RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	38

## Índice de tablas

Tabla 1: Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación .....	13
Tabla 2: Comportamiento del nivel de cumplimiento del Control Interno en el área de ventas y sus dimensiones .....	16
Tabla 3: Nivel de identificación de deficiencia del Control Interno en el área de ventas..	17
Tabla 4: Deficiencias y sus efectos del Control Interno en el área de vetas aplicando las dimensiones .....	18
Tabla 5: Rentabilidad neta sobre las ventas .....	20
Tabla 6: Rentabilidad bruta sobre las ventas.....	21
Tabla 7: Rentabilidad del Patrimonio .....	22
Tabla 8: Rentabilidad de la Inversión.....	22
Tabla 9: Efecto del Control Interno del área de ventas en la rentabilidad.....	24

## Índice de figuras

Figura 1: Comportamiento del nivel de cumplimiento del control interno en el área de ventas y sus dimensiones.....	61
Figura 2: Nivel de identificación de deficiencias del control interno en el área de ventas .....	62

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar el efecto del control interno del área de ventas en la rentabilidad de la empresa “Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C Tacna. La población y muestra fue la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C 2020, presentando como base para el desarrollo teorías propuestas por el COSO (2013). Siendo de enfoque cuantitativo de tipo aplicada, de alcance descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Las técnicas aplicadas para la recolección de datos fueron la entrevista, observación y análisis documental, en función de lo planteado se logró identificar el incumplimiento y las deficiencias del control interno en el área de ventas, cuyo resultado se enfoca en un nivel alto en las dimensiones de evaluación de riesgos y actividades de control, luego se analizó la rentabilidad evidenciando que aplicando un control interno las ventas se incrementó a 33.63%, la rentabilidad del capital propio a 22.48% y la rentabilidad de inversión a 17.13% concluyendo que el control interno en el área de ventas tiene efecto positivo en la rentabilidad de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Para lo cual se recomienda tomar acciones inmediatas de manera que se logre mitigar el impacto que generan en la rentabilidad.

**Palabras clave:** Control, rentabilidad, efecto

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine the effect of the internal control of the sales area on the profitability of the company "Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C Tacna. The population and sample was the company Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C 2020, presenting as a basis for the development theories proposed by COSO (2013). The quantitative approach was applied, descriptive in scope and non-experimental cross-sectional design. The techniques applied for data collection were the interview, observation and documentary analysis, based on the raised it was possible to identify non-compliance and internal control deficiencies in the sales area, whose result focuses on a high level in the dimensions of risk assessment and control activities, then profitability was analysed showing that by applying an internal control sales increased to 33.63%, the profitability of the own capital to 22.48% and the profitability of investment to 17.13% concluding that the internal control in the area of sales has positive effect in the profitability of the company Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. For which it is recommended to take immediate actions in order to mitigate the impact on profitability.

Keywords: Control, profitability, effect



## I. INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado, el control interno, es una herramienta fundamental dentro de las empresas debido al mercado competitivo y exigente que hoy en día nos encontramos. Desde esta perspectiva en el ámbito administrativo como contable es necesario un mayor control dentro de la empresa para lograr cumplir con los objetivos propuestos por la organización. En Malasia en un estudio que investigó el efecto del control interno sobre la rentabilidad de cooperativas, el cual se describe dentro del marco COSO, señala que estos sistemas son eficaces y satisfactorios, llegando a concluir que se produjeron pérdidas financieras causadas por el control de costos ineficientes, lo que confirma que, aplicando sistemas de control, tendrán un efecto en la rentabilidad, así como la estabilidad y crecimiento de la organización (IRMM,2016).

En la ciudad de Medellín, se señaló que el control interno es de vital trascendencia en las corporaciones, el cual contribuye en alcanzar los objetivos de operación, información y cumplimiento, así como permitió buscar de manera razonable salvaguardar los activos (Vásquez, 2016). En Paraguay las empresas usualmente no desarrollan un proceso de control bien definido, es por ello la importancia de desarrollar este sistema el cual permitió optimizar la utilización de los recursos para lograr una apropiada gestión financiera y administrativa y a la vez mejorar la productividad (Deloitte, 2019).

En su investigación realizada en Ecuador, demostró que es necesario evaluar las actividades que realiza el área administrativa, de manera que ésta proporcione información financiera confiable y útil, lo que permitió que las decisiones que se tomaron alrededor de la información financiera, sean objetivas (Serrano, 2017).

(Arroyo et al.,2019), en un artículo realizado en Ecuador, demostró la importancia de la aplicación del control interno en las compañías debido a que mediante este proceso ayudó a que el negocio se realice de una manera eficiente y eficaz, eludiendo pérdidas en los procesos que se realizan en las compañías.

En una encuesta realizada a las pymes en Sudáfrica, las cuales aportan un importante valor socio económico a la economía nacional, afirman que lamentablemente el 80% de estas empresas fracasan después de haber existido 4 años. Esta investigación demostró que la razón es que, estas entidades empresariales no realizan un eficiente y/o adecuado control en las diferentes áreas, que entre otras causas comprenden actividades de control interno inadecuadas (Bruwer et al., 2019).

Considera que para aumentar la rentabilidad es imprescindible mitigar las deficiencias en el área de ventas, de manera que se logre corregir las falencias y hacer frente a los riesgos, lo que va a permitir un aumento en las ventas y en la utilidad y por ende se vea reflejado en los estados financieros (Herrera ,2017).

La empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C., ubicada en la ciudad de Tacna, dedicada a la producción, comercialización y exportación de geomembrana para uso en la agricultura y en minería, dentro de su organigrama se encuentra el departamento de área de ventas/atención al cliente, donde se detectaron diversas deficiencias, lo que repercute en la rentabilidad,

Entre las deficiencias, en el área ventas se encontró que existe una carga laboral al personal encargado, observándose que el mismo personal desarrolla actividades como facturación, despacho de productos terminados, ingreso de materias primas, nacionalización de materias primas e insumos, exportación y reimportación, etc., entre otras de las deficiencias encontradas fue la falta de gestionar una comunicación oportuna entre el personal de producción y el colaborador del área ventas sobre el stock de productos, lo que ocasiona que el producto que se encuentra en almacén no tenga rotación, teniendo en cuenta que es una empresa de producción y comercialización y por lo tanto afecta a la rentabilidad. Cabe resaltar que el control interno está diseñado para detectar las deficiencias en las operaciones y hacer frente a los riesgos, para así lograr brindar seguridad, el cual se está viendo debilitada. Es por ello que, atendiendo a esta problemática se llevó a cabo la realización de la investigación con el propósito que el control interno del área de ventas de la empresa Plásticos Agrícolas y

Geomembranas, se fortalezca, brinde una mejor atención a los clientes y un mejoramiento organizacional. Luego de haber descrito la problemática, se planteó el siguiente problema ¿Cuál es el efecto del control interno del área de ventas en la rentabilidad de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Tacna, 2020?; En cuanto a la justificación de la investigación, se consideró los criterios según (Hernández et al.,2014), conveniencia; el cual sirvió para determinar cómo se lleva a cabo el control interno en ventas de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C, si la rentabilidad es eficiente y está obteniendo beneficios para sostenerse y crecer, o por lo contrario está arrojando pérdidas, dentro de la relevancia social; contribuyó para futuras investigaciones que tomen como base la aplicación de las variables y teorías recopiladas y para la empresa, mediante un control en el área en estudio, aumentaron las ventas y se obtuvo mayor rentabilidad el cual benefició, por ende, al personal que labora en la empresa quienes obtuvieron mayores utilidades, logrando consolidarse en el mercado y ser más competitiva, implicancias prácticas; mediante la propuesta de mejora en el control interno sirvió para ayudar a resolver las deficiencias en el área, lo cual permitió que las ventas tengan mayor rotación y el personal encargado obtenga mayor capacitación para así poder brindar una mejor atención al cliente asegurando de esta manera que la empresa crezca considerablemente.

El objetivo general de la investigación fue, determinar el efecto del control interno del área de ventas en la rentabilidad de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas SAC, Tacna, año 2020.Los objetivos específicos propuestos para la investigación fueron, como primer objetivo específico, analizar el nivel de cumplimiento del control interno en el área de ventas de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C como segundo objetivo específico, identificar las deficiencias y efectos del control interno del área de ventas de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C y por último objetivo específico, analizar la rentabilidad de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C .La hipótesis planteada en la investigación fue: El control interno en el área de ventas tuvo efecto positivo en la rentabilidad de la empresa Plásticos Agrícolas y geomembranas S.A.C. Tacna 2020

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito Internacional y nacional se indagaron diversas investigaciones y artículos metodológicos enfocados en las variables y teorías recopiladas en la presente investigación tales como:

(Chen & Zhou, 2020). En su artículo sobre la situación del control interno de las empresas tomando como ejemplo la empresa textil. El artículo fue de ambos enfoques, se utilizó la técnica de entrevista, Teniendo en cuenta que el control interno es una parte importante del proceso de gestión de una empresa, asimismo concluye que su implementación ayudó a evitar y controlar diversos riesgos, garantizando la información financiera y protegiendo la seguridad de los activos corporativos.

(Bruwer et al., 2019). En su artículo La percepción de la adecuación y la eficacia de las actividades de control interno en las pymes sudafricanas. Cuyo objetivo general fue determinar si las actividades de control interno implementadas en las PYMES sudafricanas tienen efecto sobre la percepción de la adaptación y la eficacia de los sistemas de control interno en general. Se aplicó el método exploratorio, tuvo un diseño cuantitativo, se aplicaron encuestas que tuvo como población a 119 gerentes de pymes y 98 empleados de pymes sudafricanas. Este artículo justificó que las pequeñas, medianas y microempresas añaden valor significativo a la economía nacional, desafortunadamente el 80% de estas entidades fracasan después de 4 años debido a que hacen uso de sistema de control interno ineficaces o inadecuados. Concluyó que el control interno en las Pymes sudafricanas mejora la tasa de sostenibilidad.

(Dicu et al., 2019). En su artículo Estudio comparativo de la rentabilidad financiera de las empresas turísticas rumanas. En el artículo se desarrollaron tres instrumentos encuesta, cuestionario y análisis documental, el artículo tuvo como objetivo examinar el desempeño del sector turístico rumano en función a los indicadores de rentabilidad y destacar las posibles correlaciones entre ellos. El desempeño financiero, se estudió con base en los valores promedio de Retorno de Activos (ROA), Retorno de Capital (ROE) y Retorno de Ventas (ROS) calculados

durante un período de 10 años. Llegando a la conclusión que la relación positiva con más fuerte conexión, es en el caso de la rentabilidad de las ventas.

(Gonzabay & Torres, 2017), en su investigación, cuyo objetivo general fue diseñar e implementar una propuesta de mejora en el sistema de Control Interno en la empresa Ventascorp S.A. La investigación fue descriptiva, tuvo un enfoque cuantitativo, el instrumento aplicado fue la entrevista y la observación. Concluyó que en la empresa Ventascorp S.A; no contaba con un control en el cual se analicen los procesos más significativos, evidenciando la ineficiencia y poniendo en riesgo los activos de la empresa, por lo que fue necesario realizar mejoras que permitan disminuir los riesgos.

(Serrano et al., 2017), en su investigación, el cual tuvo como propósito, determinar la utilidad del control interno como herramienta indispensable. La investigación fue de estudio cualitativa, descriptivo, se aplicó el instrumento del cuestionario a 12 empresas. Concluyeron que las empresas cumplen eficientemente un control interno el cual garantiza la legibilidad y razonabilidad de la información que se genera.

(Pilaloo & Orrala, 2016), los autores utilizaron en su investigación un diseño cuantitativo, la muestra fue no probabilística, tipo de investigación descriptivo. El objetivo general fue implementar el control interno en la empresa Borleti SA. Concluyeron que la organización no contaba con manual de organización y funciones, impidiendo a la empresa establecer las políticas para que se lleven a cabo, el personal no trabajaba con un fin en conjunto, lo que conllevó a la falta de comunicación entre las distintas áreas, demostrando así que la empresa presentaba constantes errores por falta de capacitación y desconocimiento de cómo se deben ejecutar los procedimientos correctamente.

El autor en su investigación cuyo propósito fue analizar el grado de eficiencia de la variable en estudio y su relación con la disminución en la rentabilidad. La investigación fue de tipo aplicada, tuvo un enfoque cuantitativo, el instrumento aplicado fue la entrevista y la observación. Concluyó que en la empresa Equiagro

existe una inadecuada gestión comercial, afectando en la rentabilidad ya que los clientes no se encontraban satisfechos y dando lugar a que la competencia se fortalezca (López, 2011).

Dentro de los antecedentes de investigación a nivel nacional se citaron a (Delgado & Paredes, 2020), en su investigación, se plantearon como objetivo “Determinar su incidencia de la inspección intrínseca en el ámbito de las ganancias en la rentabilidad de la entidad Kalito Distribuciones”, teniendo como muestra a 6 colaboradores, se aplicaron los instrumentos de encuesta y análisis documental, enfoque cuantitativo y de carácter correlacional- explicativo, tipo experimental, concluyendo que mediante el análisis del control interno que se realizó a la empresa en el área de ventas se logró determinar su incidencia en la rentabilidad de la empresa Kalito Distribuciones.

(Obando & Parhuay, 2018), en su investigación se plantearon como objetivo determinar la influencia del control interno en la rentabilidad. Fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental, teniendo como población y muestra a la empresa Mediscience S.A.C. llegando a la conclusión que las ventas favorecen a la rentabilidad y por tal motivo se deben de manejar con responsabilidad.

(Azula & Guevara, 2018). En su investigación cuyo objetivo general fue determinar el nivel de incidencia del control interno aplicando el modelo COSO en la rentabilidad. La investigación fue de tipo no experimental, diseño transversal, la muestra estuvo conformado por 12 colaboradores administrativos, apoyado con el instrumento de cuestionario y análisis documental. Se concluyó, que efectivamente el control incide directamente en la rentabilidad de la empresa de Transporte Acuario S.A.C.

Santillán (2018). En su investigación realizada a la empresa Anglo American Trading Co S.A. Lima 2018. La investigación tuvo como objetivo general implementar la variable en estudio mediante técnicas de procesos contables que influyen en la rentabilidad. La investigación fue pre experimental y explicativo,

concluyó que el control interno es apropiado para conocer las causas que han ocasionado problemas con relación a las ventas por años.

Herrera (2017), en su investigación aplicada a la empresa Agropecuaria Norteña S.A.C. Se planteó como objetivo general, determinar si el control interno afecta en la rentabilidad en la empresa en estudio, la investigación fue no experimental, la técnica utilizada fue la entrevista, concluyó que efectivamente al realizar la implementación del control interno surge un efecto en la rentabilidad, lo que contribuyó a que los resultados se reflejen positivamente y de esta manera puedan servir al momento de tomar decisiones.

Quispe (2017), en su investigación, se planteó como objetivo general analizar el nivel de incidencia con respecto a las ventas en la rentabilidad. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, en la investigación la técnica utilizada fue el análisis documental. Concluyó que efectivamente el comportamiento de los precios influye en el nivel de ventas, es por ello que es primordial tener en cuenta un control de los costos y el valor del producto para que de esta manera se pueda fijar un precio que genere un buen margen comercial, sin descuidar los precios de la competencia y hacer frente a los posibles riesgos.

Con el fin de profundizar en el trabajo de investigación, se revisó la teoría relacionada a las variables en estudio: Control interno basado en el modelo COSO, el cual fue desarrollada por el "*Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway*", organización que se dedica a desarrollar "marcos generales y orientaciones sobre la gestión de riesgo, control interno y disuasión del fraude y de esta manera mejorar el desempeño en las organizaciones y reducir el fraude dentro de una organización" (COSO, 2017).

Señaló que el control interno se encarga de hacer cumplir los procesos y políticas propuestas por parte de la administración y así alcanzar los objetivos definidos por la empresa, asegurando sus activos y detectando riesgos y fraudes de cualquier índole (Mantilla, 2018).

Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), define al control interno como un proceso que se encarga de ser ejecutado por las unidades administrativas de una organización, dirección y todo el personal, el cual es diseñado e implementado con el objetivo de brindar seguridad y alcanzar los objetivos y metas en relación a las operaciones, la presentación de informes y el cumplimiento (COSO, 2013).

El Control Interno según el marco integrado decreta tres categorías de objetivos, los cuales facultan a las organizaciones orientarse en diferentes aspectos: Como primera categoría tenemos; a los objetivos operativos, quienes hacen referencia a la efectividad y eficacia de las operaciones de la entidad, además se incluyó el rendimiento financiero y operacional y a la vez brinda protección de sus activos frente a posibles pérdidas, como segunda categoría objetivos de información, las cuales se refieren a la información financiera y económica tanto interna como externa y tercera categoría; los objetivos de cumplimiento, las cuales son diseñadas para identificar el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad (COSO, 2013).

El informe COSO 2013 agrupa cinco importantes componentes; los cuales están integrados por; el primer componente, entorno de control, el cual está estructurado por la alta dirección, quienes refuerzan las expectativas sobre el control interno y los estándares de ética que se esperan alcanzar dentro de la entidad a través de los diferentes niveles de organización, así mismo como segundo componente; evaluación de riesgos, diseñado con el propósito de identificar y evaluar los riesgos que se presentan en la organización, como tercer componente; actividades de control, asociada a las acciones que se establecen a través de las políticas y procedimientos enmarcados dentro de la organización, por su parte aseguran que las instrucciones emitidas por la alta dirección se cumplan, con la finalidad de lograr mitigar o disminuir el impacto de los riesgos que se puedan presentar en el logro de los objetivos, continuamos con el cuarto componente; información y comunicación, en todas las organizaciones es necesario estos dos componentes para lograr un proceso continuo e iterativo, desde la perspectiva más



general es necesario, una información excelente y de calidad provenientes de fuentes internas como externas, finalmente, el quinto componente; actividades de supervisión, las evaluaciones deben ser continuas para proporcionar información oportuna y así mismo garantizar la efectividad de cumplimiento de las actividades (COSO, 2013)

El COSO, ha publicado tres informes ante los cambios en el entorno empresarial que se han suscitado con el transcurrir de los tiempos. En el año 1992, la comisión publicó el primer informe “Interno control – Marco Integrado” denominado COSO I, con el fin de cooperar en la evaluación y perfeccionar las acciones del control interno, dentro de este marco se logra generar una guía el cual servirá para implementar y llevar a cabo el control interno. En el año 2004 se publica “Gestión del riesgo empresarial - Marco integrado” designado COSO II, este informe amplía el concepto de control de riesgos el cual involucra a la gestión del riesgo empresarial quien se encargará de revisar el desempeño del personal incluido directores y administradores y en el mes de mayo de 2013; publicó su tercer informe nombrado COSO III, cuya finalidad fue actualizar al marco Original referente al año 1992 COSO I (AEC,2020).

El control interno nos explica que es una herramienta de gestión que compromete todas las áreas, las cuales adoptan un proceso continuo para así cumplir los objetivos y obtener el mayor grado de rentabilidad protegiendo sus activos y patrimonio (Meléndez, 2016).

La NIA 315, esta norma trata de la identificación y valoración de cada uno de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y su entorno, incluyendo además el control interno, además define al riesgo del negocio como un conjunto de situaciones que pueden afectar negativamente la capacidad que tiene la empresa para alcanzar sus objetivos y ejecutar estrategias adecuadas. (Federación Argentina de Profesionales de Ciencias Económicas, 2012).

La rentabilidad es un indicador que permite analizar lo que se genera a través del estado de resultados, se obtiene de los activos y de las ventas que se desarrolla en la actividad empresarial obteniendo beneficio o utilidad (Palomino, 2014).

Las ratios de rentabilidad, son los resultados que se obtienen al analizar los estados financieros, estos resultados que se obtienen materializan la eficiencia de la gestión empresarial. La dirección, debe salvaguardar el comportamiento de estos índices. Si se obtienen resultados positivos mayor será su bonanza (Apaza, 2017).

Rentabilidad económica (ROA) En términos de rentabilidad económica, estas características de costo y la demanda tienden a compensarse entre sí, resultando ganancias en promedio. Dentro de este orden es el beneficio obtenido de las inversiones que han sido efectuadas en la empresa, el cual se expresa en porcentajes. En este sentido se comprende que para aumentar la rentabilidad económica se deben aumentar los ingresos y reducir los costos innecesarios. Entre otras medidas de rentabilidad tenemos; rentabilidad financiera, ratio de gran importancia que mide la rentabilidad operativa, capacidad de inversión de los dueños o socios de una compañía, el costo se concibe con la relación entre el beneficio y el patrimonio de la entidad (Contreras & Diaz. 2015). Cabe considerar por otra parte la rentabilidad sobre las ventas, considerada como primera fuente de rentabilidad. Si las ventas o los ingresos no arrojan un rendimiento adecuado tanto su desarrollo como la subsistencia en el mercado se ven amenazados. Esta razón ayuda a medir la efectividad del área de ventas, demostrando la capacidad para hacer cumplir la misión planteada por la empresa, así mismo se analiza la rentabilidad de activos, mediante éste ratio se mide la eficiencia que tiene la organización en cuanto al activo, sin considerar el pasivo y por último; rentabilidad del patrimonio, conocido como ROE (*Return on Equity*). Cuantifica la rentabilidad obtenida por parte de los propietarios o socios de la empresa.

### III. METODOLOGÍA

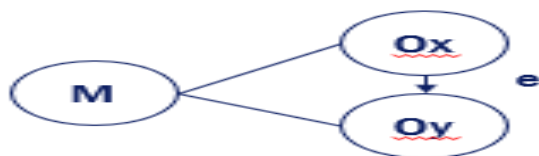
#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación fue de tipo aplicada, porque se obtuvo los datos directamente de la empresa objeto de estudio, para así conocer la situación de la empresa, así mismo se hizo uso de las teorías ya estudiadas para aplicarla. (Vargas, 2009).

Según (Hernández et al.,2014). Su enfoque fue de tipo cuantitativo y de alcance descriptivo.

##### **Diseño de investigación:**

El diseño que se aplicó en la investigación fue no experimental y de corte transversal, de esta manera se procedió a recabar la información en un periodo dado, a través de las técnicas adecuadas para analizar los resultados y llegar a las conclusiones (Hernández et al.,2014).



Dónde:

M: Muestra (Plásticos Agrícolas y geomembranas S.A.C, 2020)

Ox: Observación de variable Control Interno COSO

Oy: Observación de variable Rentabilidad

## 3.2 Variables y operacionalización

### **Definición conceptual:**

Variable 1: El control interno desde el enfoque COSO 2013, es “una fase ejecutada por las unidades administrativas de la organización, dirección y todo el personal, el cual es diseñado con el objetivo de otorgar seguridad en el logro de sus objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento” (COSO, 2013).

Variable 2: Palomino (2014) Afirmó que rentabilidad es un indicador que permite analizar lo que se genera a través del estado de resultados, se obtiene de los activos y de las ventas que se desarrolla en la actividad empresarial obteniendo beneficio o utilidad. La rentabilidad se mide en base a la capacidad que tiene la administración para controlar los costos y gastos y así convertir las ventas en utilidades.

### **Definición operacional:**

Variable 1: Control Interno desde el enfoque COSO, fue medida mediante la aplicación de una entrevista basada en 19 interrogantes, teniendo en cuenta las dimensiones planteadas por el informe COSO 2013.

Variable 2: Rentabilidad, fue medida mediante los estados financieros a través de tres indicadores, determinar la rentabilidad sobre las ventas, la rentabilidad de los activos, la rentabilidad del patrimonio y la rentabilidad de inversión.

### **Escala de Medición:**

Variable 1: Control Interno desde el enfoque COSO, la escala con que se midió la variable fue nominal.

Variable 2: Rentabilidad, la escala con que se midió la variable fue de Razón.

### 3.3. Población muestra y muestreo

#### Población

La población de la investigación fue la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C.

#### Muestra

La muestra de la investigación fue la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Año 2020

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las Técnicas que se utilizaron en la investigación fueron tres las cuales fueron de mucha utilidad para recopilar la información y resolver los objetivos planteados; la entrevista, el cual permitió la recolección de información a través de una conversación directa y profundizada para evaluar el cumplimiento del control interno en la empresa, como segunda técnica se utilizó la observación el cual fue aplicada para identificar las deficiencias y debilidades del área de ventas y como tercera técnica se utilizó el análisis documental, el cual permitió contractar y complementar los datos de la investigación analizando la situación económica y financiera.

Por lo tanto, para la entrevista, se empleó como instrumento la guía de entrevista, así mismo para la técnica de observación la guía de observación y para el análisis documental se recopiló la información usando la ficha de investigación.

Tabla 1: Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación

Variable	Técnica	Instrumento	Fuentes
Control Interno	entrevista	Guía de entrevista	Personal administrativo de Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Tacna
	Observación	Guía de observación	Empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Tacna.
Rentabilidad	Análisis documental	Ficha de investigación	Empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Tacna.

### **3.5. Procedimientos**

El Trabajo de investigación se realizó en la empresa, objeto de estudio, en el cual se formuló una entrevista al personal administrativo de la empresa, con el propósito de conocer y medir cada uno de los indicadores de las variables en estudio. La entrevista se realizó al personal idóneo quienes desempeñan sus funciones en el área administrativo de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas SAC Tacna, para la recopilación de la información relevante a quién se le formuló preguntas abiertas relacionadas a la variable de estudio, de tal manera que profundice sus respuestas y poder obtener una información idónea y veraz, así mismo se realizó una guía de observación el cual ayudó a identificar las deficiencias y fallas existentes en el área de ventas, para medir la variable de rentabilidad se consideró los estados financieros de los periodos 2019 y 2020 formulándose la guía de análisis documentario las cuales fueron descargados en una hoja Excel para su análisis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Después de ejecutar un trabajo de campo minucioso en la empresa, mediante la recolección de la información, se procedió a procesar los datos recolectados de los instrumentos empleados: entrevista, Guía de observación y fichas de investigación, así como ordenar, tabular y analizar la información y documentación obtenida. Además, se hizo uso de las herramientas virtuales como Microsoft Office (Excel, Word, entre otros) mismos que permitió analizar dicha información y establecer cómo afecta el control interno en la rentabilidad de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C, Tacna 2020.

### **3.7 Aspectos éticos**

Esta investigación se ejecutó siguiendo los procedimientos académicos de la Universidad César Vallejo. En efecto también se solicitó la autorización correspondiente ante la gerencia general, para la formulación de los instrumentos en la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C, teniendo en cuenta que la información brindada fue confidencial, respetando las normas legales que exige la protección de datos de manera que no se ponga en riesgo a personas, ni a la entidad donde se realizó la investigación, además se desarrolló cumpliendo con las normas APA, establecida por el centro de estudio sin alterar los datos obtenidos, que requiere la investigación científica asegurando los derechos del autor de las fuentes empleadas aplicando las referencias y citas pertinentes del estudio, utilizando para ello criterios éticos como la objetividad, veracidad y originalidad.

#### IV. RESULTADOS

- 4.1. Objetivo 1: Análisis del nivel de cumplimiento del control interno en el área de ventas en la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C; según los colaboradores del área administrativa.

Luego de emplear el instrumento de entrevista se procedió a detallar los resultados obtenidos:

Tabla 2: Comportamiento del nivel de cumplimiento del control Interno en el área de ventas y sus dimensiones

Variable/Dimensión	Nivel	Ni	%
Nivel de cumplimiento de control interno en área de ventas	Alto	0	0%
	Medio	1	33%
	Bajo	2	67%
Entorno de control	Alto	0	0%
	Medio	2	67%
	Bajo	1	33%
Evaluación de riesgos	Alto	0	0%
	Medio	0	0%
	Bajo	3	100%
Actividades de control	Alto	0	0%
	Medio	0	0%
	Bajo	3	100%
Información y comunicación	Alto	0	0%
	Medio	2	67%
	Bajo	1	33%
Actividades de supervisión o monitoreo	Alto	0	0%
	Medio	1	33%
	Bajo	2	67%

Nota: Ni: cantidad de colaboradores

Interpretación: Se observa que el 67% de los colaboradores del área administrativa indicaron que el cumplimiento de control interno en área de ventas se efectuó en un nivel bajo, sólo el 33% indicó que se cumple en un nivel medio. Con respecto a la dimensión entorno de control, se observó que 67% de los colaboradores de acuerdo a las interrogantes planteadas, indicaron que el control interno en esta área se cumple en un nivel medio,



mientras que el 33% se cumple en un nivel bajo. En esta perspectiva se observa que en la dimensión evaluación de riesgos el 100% de los colaboradores indicaron que no se cumple en su totalidad, así mismo en la dimensión basada en las actividades de control de igual forma el 100% de los colaboradores indicaron que se realiza en un nivel bajo. En la dimensión respecto a la información y comunicación, se observó que el 67% de los colaboradores administrativos indicaron que se cumple el control interno en un nivel medio, mientras que el 33% cumple en un nivel bajo. En la dimensión orientada a las actividades de supervisión o monitoreo, el 67% de los colaboradores indicaron que se cumple en un nivel bajo, un 33% señaló que se cumple en un nivel medio.

4.2. Objetivo 2: Identificar deficiencias y efectos del control interno del área de ventas en la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Con la finalidad de identificar causas y efectos del control interno, se procedió a desarrollar la lista de cotejo, en donde se recabaron los siguientes resultados:

Tabla 3: Nivel de identificación de deficiencia del Control Interno en el área de ventas

Nivel	Dimensiones				
	Entorno de control	Evaluación de riesgos	Actividades de control	Información y comunicación	Actividades de supervisión o monitoreo
Alto	25%	100%	100%	75%	25%
Bajo	75%	0%	0 %	25%	75%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%

Interpretación: En la tabla 3 se determinó que las deficiencias y/o falencias del control interno en el área de ventas mediante el informe COSO, se encuentran en las dimensiones evaluación de riesgos y control de actividades de esta manera son los que presentan nivel alto de deficiencias. En el desarrollo de la investigación se procedió a describir las deficiencias del control interno en el área de ventas, así como su efecto en relación a las dimensiones del informe COSO.

Tabla 4: Deficiencias y sus efectos control Interno en el área de ventas aplicando las dimensiones

Dimensión	Actividades	Deficiencia	Efecto
Entorno de control	La empresa cuenta con un plan de capacitación continua, que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal de ventas.	Las capacitaciones continuas no se cumplen, existen otros tipos de capacitaciones al personal, pero no específicamente al personal de ventas.	Malas relaciones con los clientes, conllevando a la no satisfacción del cliente y por ende con el servicio que se les brinda.
	El colaborador del área de ventas realiza las funciones que se le son asignadas a tiempo oportuno	No toma en consideración los manuales para las actividades, esto se debe al exceso de labores que se le asignan.	La mala atención a los clientes, constantes llamadas de atención por parte de gerencia y la demora en entregar informes a tiempo, cuando se lo solicitan.
Evaluación de riesgos	Los reportes de ventas son evaluados diariamente	Gerencia, no evalúa diariamente los reportes de ventas, el reporte de ventas se realiza mensualmente	Los reportes de ventas son evaluados mensualmente, así mismo se conoce que en algunos meses no se llega a las metas asignadas.
	Se actualiza el inventario oportunamente y se encuentra al alcance del personal de ventas.	No, el inventario no se actualiza oportunamente, el personal de ventas tiene que solicitar a producción.	Deficiente control directo en el área de ventas. Que no coincidan los reportes físicos con los reportes sistemáticos.

	El área de ventas identifica los procedimientos respecto a la gestión de riesgos	Se tiene conocimiento que existe protocolos y acciones, pero es gerencia quien maneja estos procedimientos.	El personal no se involucra en el logro de los objetivos y no evalúa los riesgos a los que está expuesta la organización.
	La empresa cuenta con libro de reclamaciones para dar solución de manera inmediata a los reclamos	No se cuenta con libro de reclamaciones.	No dar respuestas a los reclamos o quejas presentadas por los clientes.
	Se evalúa el desempeño del personal encargado de ventas	El desempeño del personal de ventas es evaluado anualmente	No se logra identificar las deficiencias del personal a tiempo oportuno y deficiencias al realizar las actividades.
Actividades de control	Área ventas realiza seguimiento a los productos almacenados para su respectiva venta.	El área de ventas no realiza seguimiento a los productos almacenados	Que el personal del área de ventas/atención al público demore en confirmar al cliente si cuenta con el stock respectivo para la venta.
	Se capacita constantemente al personal de ventas/atención al cliente	El personal encargado de ventas solo se capacita cuando existe alguna modificación en el sistema.	Deficiencia en atención al cliente y no captar nuevos clientes.
Información y Comunicación	Se informa al personal de ventas sobre el stock que existe en almacén	No, se informa sobre el stock en almacén.	El personal de ventas demore en brindar información al cliente, si cuenta con el producto que desea.
	Las estrategias de ganancias son comunicados al personal para que se logren los objetivos	No, las estrategias de las ganancias sólo los conoce gerencia.	El personal no infiere en el cumplimiento de los objetivos.
Actividades de supervisión o monitoreo	Gerencia evalúa el sistema de control interno de forma periódica a fin de determinar la eficacia, eficiencia y economía de la empresa	No, el control interno es evaluado en auditorías internas.	No detectar las deficiencias oportunamente.

Se realizan evaluaciones periódicas al personal de ventas para ver los avances y resultados de las actividades asignadas	No se evalúa de manera constante al área de ventas, de esta manera no se pueden tomar medidas correctivas	El personal no realice con eficiencia su labor y no se le brinde orientación oportuna.
--	---	--

4.3. Objetivo 3: Análisis de rentabilidad de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. de la ciudad de Tacna.

Para demostrar los resultados del objetivo siguiente se realizó el análisis de los estados Financieros comparativos del periodo 2019 y 2020 respectivamente.

Rentabilidad Económica

**Ratio de Rentabilidad neta sobre las ventas**

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

Tabla 5: Rentabilidad neta sobre las ventas

RENTABILIDAD NETA	Períodos	Determinación de la Fórmula		Resultado
		Utilidad neta	Ventas netas	
	2019	3,105,259.00	23,000,464.00	<b>13.50%</b>
	2020	1,493,790.00	17,186,908.00	<b>8.69%</b>

Nota: Expresado en soles

Interpretación:

Tabla N° 5, se observa que la empresa ha presentado disminución en cuanto a los niveles de rentabilidad neta sobre las ventas efectuadas, lo que se puede evidenciar que en el año 2019, tiene un índice de 13.50%, mientras que posteriormente en el año 2020 este índice disminuyó hasta un 8.69%.

### Ratio de rentabilidad bruta sobre las ventas

$$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

Tabla 6: Ratio de rentabilidad bruta sobre las ventas

RENTABILIDAD NETA	Períodos	Determinación de la fórmula		Resultado
		Utilidad Bruta	Ventas netas	
	2019	8,732,006.00	23,000,464.00	<b>37.96%</b>
	2020	5,756,876.00	17,186,908.00	<b>33.50%</b>

Nota: Expresado en soles

#### Interpretación:

En tabla N° 6, refleja que las utilidades en el año 2020 han disminuido en comparación al año 2019, el cual repercute en la rentabilidad neta, mostrando que el margen o beneficio que la empresa cuenta con respecto a sus ventas es de 33.50% con un resultado por debajo del que se presentó en el año 2019 que fue de 37.96%

### Rentabilidad Financiera

#### Ratio de Rentabilidad del Patrimonio

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

Tabla 7: Rentabilidad del Patrimonio

RENTABILIDAD NETA	Períodos	Determinación de la fórmula		Resultado
		Utilidad neta	Patrimonio	
	2019	3,105,259.00	9,493,683.00	<b>32.71%</b>
	2020	1,493,790.00	6,788,424.00	<b>22.00%</b>

Nota: Expresado en Soles

Interpretación:

En la Tabla N° 7, refleja que la empresa ha reducido su capacidad para remunerar a sus accionistas considerablemente en el período 2020 con un índice de 22% con respecto al año 2019 que fue de 32.71%. Esto implica que las utilidades netas para el año 2019, correspondieron al 32.71% del patrimonio, es decir los socios obtuvieron un rendimiento sobre la inversión del 32.71% y para el año 2020 las utilidades netas correspondieron a 22% del patrimonio, en este caso los socios obtuvieron un rendimiento menor con respecto al año anterior.

#### Ratio de Rentabilidad de la Inversión

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos}} \times 100$$

Tabla 8: Rentabilidad de la Inversión

RENTABILIDAD NETA	Períodos	Determinación de la fórmula		Resultado
		Utilidad neta	Activo	
	2019	3,105,259.00	11,762,272.00	<b>26.40%</b>
	2020	1,493,790.00	8,909,453.00	<b>16.77%</b>

Nota: Expresado en Soles

Interpretación:

En la tabla 8, se puede apreciar que con respecto a los activos totales de las ventas corresponden a un 26.40% para el año 2019, es decir que por cada sol invertido en activos generó 26.40 céntimos de utilidad en comparación con el año 2020 esta utilidad disminuyó a 16.77%.

4.4. **Objetivo General.** Determinar el efecto del control interno del área de ventas en la rentabilidad de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Tacna, año 2020.

Tabla 9: Efecto del Control Interno del área de ventas en la rentabilidad

Variable I: Control Interno	Variable II: Rentabilidad		Efecto
	Rentabilidad obtenida	Rentabilidad Esperada	
<p>Bar chart showing control levels for risk evaluation and control activities. The Y-axis represents percentage from 0% to 100%. The X-axis has four categories: Alto, Bajo, Alto, Bajo. The first two are under 'Evaluación de riesgos' and the last two are under 'Actividades de control'. The bars for 'Alto' in both categories reach 100%, while the bars for 'Bajo' are at 0%.</p>	Ratio de rentabilidad neta sobre ventas	Ratio de rentabilidad neta sobre las ventas	Desde una perspectiva más general se puede evidenciar que la variable I del área de ventas afecta en la variable II, esto se debe a que el área de ventas muestra deficiencias sobre todo en la evaluación de riesgos y actividades de control, debido a que por el incumplimiento es estas dos dimensiones, se ve reflejado en la rentabilidad, las deficiencias nos indica que no es suficiente un sistema de control interno, por el contrario los colaboradores deben de cumplir los protocolos que la empresa plantea para lograr identificar, evaluar y formular respuestas ante los riesgos que se presenten y cumplir con las actividades que se les encomienden para lograr alcanzar los objetivos y aumentar la rentabilidad de la empresa.
	$\frac{Utilidad\ neta}{Ventas\ netas} \times 100 = 8.69\%$	$\frac{Utilidad\ neta}{Ventas\ netas} \times 100 = 8.86\%$	
	Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas	Ratio de rentabilidad bruta sobre las ventas	
	$\frac{Utilidad\ bruta}{Ventas\ netas} \times 100 = 33.50\%$	$\frac{Utilidad\ bruta}{Ventas\ netas} \times 100 = 33.63\%$	
	Ratio de rentabilidad del Patrimonio	Ratio de rentabilidad del Patrimonio	
	$\frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio} \times 100 = 22.00\%$	$\frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio} \times 100 = 22.48\%$	
	Ratio de rentabilidad de la inversión	Ratio de rentabilidad de la inversión	
	$\frac{Utilidad\ neta}{Activos} \times 100 = 16.77\%$	$\frac{Utilidad\ neta}{Activos} \times 100 = 17.13\%$	

Nota: Expresado en porcentajes

Interpretación: En la Tabla 9. Indica que el control interno en el área de ventas si tiene efecto en la rentabilidad, demostrando que el incumplimiento por parte de los colaboradores del área de ventas tanto en las dimensiones de evaluación de riesgos y actividades de control, afectan directamente en la rentabilidad económica y financiera, tal como se ha verificado en los estados financieros donde el volumen de ventas se redujo con respecto al año anterior lo que genera la disminución de las utilidades, es por ello que mediante la rentabilidad esperada se logra aumentar las ventas, el patrimonio y la inversión en la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Tacna.



#### 4.5. **Contrastación de hipótesis**

El control interno en el área de ventas afecta significativamente en la rentabilidad económica y financiera de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas SAC, Tacna, año 2020.

Teniendo en cuenta que el incumplimiento por parte del personal del área de ventas, en las dimensiones de evaluación de riesgos y actividades de control, afectan directamente en la rentabilidad económica y financiera. De esta manera se demostró que, mejorando el control interno en el año 2020, se logró aumentar las ventas en S/.32451.49 obteniéndose una rentabilidad esperada, incrementando la rentabilidad neta sobre las ventas a 8.86%, la rentabilidad bruta sobre las ventas a un 33.63% las mismas que dieron lugar a un incremento de la rentabilidad del patrimonio a 22.48% y la rentabilidad de la inversión a 17.13%

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos fueron analizados y comparados con diversas investigaciones y teorías aplicadas, algunos resultados demuestran concordancia sin embargo otros se diferencian de los resultados encontrados.

Con respecto al objetivo general, mediante el análisis, en donde se puede evidenciar el efecto del control interno por el incumplimiento por parte del área de ventas, sobre todo en las dimensiones de evaluación de riesgos y actividades con un índice del 100%, puntos críticos encontrados de incumplimiento y deficiencias, En este sentido se afirma que si existe un efecto, entre las variables en estudio, que en lo sucesivo que el control interno mediante el enfoque COSO se cumpla en el toda la organización especialmente en el área de ventas el efecto es positivo en la rentabilidad de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C.

Cabe resaltar a (Bruwer et al.,2019). En su artículo, ccuyo objetivo general fue determinar si las actividades de control interno implementadas en las PYMES sudafricanas tienen efecto sobre la percepción de la adaptación y la eficacia de los sistemas de control interno en general. Este artículo explica que las pequeñas y medianas empresas añaden valor significativo a la economía nacional, desafortunadamente el 80% de estas entidades fracasan después de 4 años debido a que hacen uso de sistema de control interno ineficaces o inadecuados. Concluyó que el control interno en las Pymes sudafricanas mejora la tasa de sostenibilidad.

Entre de las investigaciones que muestran similitud con los resultados obtenidos son de los autores: (Delgado & Paredes, 2020), Santillán (2018) y (Obando & Parhuay, 2018). En estas investigaciones utilizan el modelo COSO en el área de ventas, estos estudios se realizaron en empresas dedicadas a diferentes actividades económicas en el sector privado, así mismo empleando las cinco dimensiones del informe COSO, llegando a las conclusiones que un sistema de control interno en el área de ventas en las distintas organizaciones estudiadas tienen como resultado positivo en la rentabilidad, considerando que no es suficiente tener un control interno estructurado sino que éste debe ejecutarse de manera

eficiente, debido a que es fundamental para el desarrollo en los procesos de ventas, mejorando la rentabilidad a través de políticas y procedimientos que fortalezcan el área de ventas generando una eficiente gestión en la empresa y por ende mayor rentabilidad y el cumplimiento con los metas y objetivos formulados en la planificación estratégica.

Por otro lado, concuerdo con los investigadores (Serrano et al., 2017). Quienes realizaron una investigación para determinar la utilidad del control interno como herramienta indispensable para lograr una gestión financiera eficiente en las empresas en Ecuador, los cuales concluyeron que es fundamental que la administración formule políticas internas e implemente procedimientos de control interno para generar una seguridad razonable. Cabe señalar que esta es una de las razones consideradas las más importantes para que las empresas se encuentren constantemente más comprometidas a cumplir con el control interno debido a que es la administración la única responsable de la información financiera.

Las teorías que amparan los resultados obtenidos por el informe COSO (2013) garantiza que una fase ejecutada por todas las unidades administrativas de una organización, dirección y todo el personal es diseñado como el objetivo de ofrecer seguridad en el logro de sus objetivos relacionado con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Referente al primer objetivo específico, Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C, se evidenció que no se cumple a cabalidad con las políticas y procedimientos en el proceso de ventas, es decir no se cumple el control interno se demostró la falta de capacitación y supervisión al personal, encontrándose el incumplimiento en algunos de los componentes establecidos por el informe COSO (2013).

Entre las investigaciones que concuerdan con los resultados obtenidos son, (Gonzabay & Torres, 2017). Estos autores dentro de su estudio de investigación utilizaron los cinco componentes establecidos por COSO del año 2013, teniendo en cuenta que este informe implanta los lineamientos en el marco de implementación,

ejecución y supervisión siendo un proceso ejecutado por las unidades administrativas de una organización, concluyeron que el control interno es diseñado principalmente con el fin de identificar los riesgos y demostrar que ciertas áreas carecen de un adecuado cumplimiento en los procedimientos de control y otras áreas, no establecen una seguridad razonable, para lo que es necesario que se efectúen mejoras, los cuales van a permitir disminuir los riesgos y lograr que estos se detecten a tiempo para cumplir con el logro de sus objetivos.

Las teorías que amparan los resultados obtenidos, por su parte es COSO (2013) determinando que el control interno coopera con las entidades coadyuvando a lograr importantes objetivos planteados por las organizaciones y a mantener y aumentar su rendimiento. El control interno como marco integrado de COSO garantiza que las organizaciones desarrollen de manera eficiente y efectiva, estos cambios del control interno se ajusten a los cambios operativos, logrando mitigar los riesgos y favorecer en la toma de decisiones oportunas.

En cuanto al segundo objetivo específico, se evaluó desde la perspectiva de observación mediante una lista de cotejo, en el cual se identificaron las deficiencias y /o falencias del control interno en el área de ventas.

Dentro de las investigaciones que concuerdan con los resultados obtenidos mencionamos a Herrera (2017), este autor en su investigación hace referencia a que cuando las empresas presentan deficiencias en el control interno sobre todo en el área de ventas, representan riesgos que perjudica el correcto funcionamiento del área infiriendo de este modo en el logro de los objetivos planteados por la organización.

La teoría que respaldan los resultados obtenidos la NIA 315, esta norma define al riesgo del negocio como un conjunto de situaciones que pueden afectar negativamente la capacidad que tiene la empresa para alcanzar sus objetivos y ejecutar estrategias adecuadas. Cabe resaltar los procedimientos de valoración de riesgo, cuyo fin es conocer el entorno empresarial, se quiere con ello identificar los riesgos que afectan significativamente.

La teoría citada concuerda con que los riesgos en una organización es responsabilidad de toda la organización desde la dirección hasta los trabajadores, para lo cual es esencial tener un conocimiento exhaustivo en cuanto a la entidad y su entorno para lograr identificar las deficiencias y los riesgos pertinentes y mediante esta indagación se puedan conocer los puntos débiles de manera que se tomen decisiones oportunas, demostrando mediante los resultados obtenidos que el área de ventas tienen deficiencias en cuanto al control interno.

Por consiguiente respecto al tercer objetivo específico, se procedió al análisis de la rentabilidad mediante el estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integral de los períodos 2019 y 2020, mediante los ratios obteniéndose los siguientes resultados: Ratios de rentabilidad neta sobre las ventas, donde la rentabilidad neta de las ventas fue de 13.50% para el período 2019 y de 8.69% para el período 2020; la rentabilidad bruta sobre las ventas fue 37.96% para el periodo 2019 y 33.50% para el período 2020; la rentabilidad del patrimonio fue 32.71% para el período 2019 y 22.00% para el período 2020 y la rentabilidad de la inversión fue de 26.40% y 16.77% para el período 2020.

(Dicu et al.,2019). Los autores en su artículo realizaron una comparación de la rentabilidad financiera de las empresas turísticas rumanas. El artículo tuvo como objetivo examinar el desempeño del sector turístico rumano en función a indicadores de rentabilidad y destacar las posibles correlaciones entre ellos. El desempeño financiero se estudió con base en los valores promedio de Retorno de Activos (ROA), Retorno de Capital (ROE) y Retorno de Ventas (ROS) calculados durante un período de 10 años. Concluyeron que la relación positiva más fuerte conexión es el caso de la rentabilidad de las ventas, fondos propios, ingresos netos y la facturación.

En relación con este tema entre las investigaciones que presentan concordancia con los resultados obtenidos son, Santillán (2018), (Azula & Guevara 2018), (Delgado & Paredes, 2020). Los citados autores analizaron la rentabilidad Económica y Financiera, realizando una comparación entre ratios en base a los

estados financieros de dos periodos, concluyeron que el control interno es apropiado para conocer las causas que han ocasionado problemas con relación a las ventas por años mejorando significativamente el valor de las entidades, contribuyendo a salvaguardar los activos y por consiguiente lograr tomar decisiones oportunas que influyan positivamente en la rentabilidad.

Cabe considerar por otra parte a Quispe (2017). Quien señala que efectivamente el comportamiento de los precios influye en el nivel de ventas, es por ello que es primordial tener en cuenta un control de los costos y el valor del producto para que de esta manera se pueda fijar un precio que genere un buen margen comercial, sin descuidar los precios de la competencia y hacer frente a los posibles riesgos.

Sosa (2015) y López (2011). ambos autores señalan que la rentabilidad propiamente dicha influye en la gestión contable y comercial, es por ello que es muy importante que el personal cumpla con los procedimientos contables y una gestión comercial eficientemente, así como con el control interno para lograr los objetivos y estrategias planteadas por la empresa.

Por último, la teoría que respaldan los resultados obtenidos concuerda que, a través de un análisis de los estados financieros, se logra determinar la rentabilidad de la empresa, identificando mediante los ratios económicos y financieros, para efectuar una evaluación considerando que si las ventas o los ingresos no arrojan un rendimiento adecuado se ve amenazada la subsistencia en el mercado. Esta razón ayuda a medir la efectividad del área de ventas, demostrando la capacidad para hacer cumplir la misión planteada por la empresa. (Palomino, 2014, p.215)

## VI. CONCLUSIONES

1. El control interno en el área de ventas tiene efecto positivo en la rentabilidad de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Tacna, Es por ello que con las deficiencias encontradas en el área de ventas serán contrarrestados con la rentabilidad esperada para el siguiente año, impulsando a que se logre la rentabilidad esperada, las ventas se incrementen a un 33.65%, las cuales dieron lugar a una utilidad del 22.48% y de la rentabilidad de la inversión del 17.13%.
2. Se identificó que, en las actividades de evaluación de riesgos y actividades de control, se cumple en un nivel bajo del 100%, identificándose como las dimensiones más críticas en cuanto al cumplimiento del control interno lo cual genera un impacto negativo en la organización.
3. Se identificó las deficiencias del control interno en el área de ventas, evidenciando las mismas actividades con un nivel alto de deficiencias del 100%, cuyas deficiencias se muestra que no es suficiente un sistema de control interno, sino se miden los efectos que puede causar el no cumplimiento con los objetivos propuestos por la organización.
4. Al analizar la Rentabilidad económica y financiera de la empresa, en donde se realizó una comparación entre los períodos 2019 y 2020, empleando los ratios, se evidenció que en el período 2019, la rentabilidad neta sobre las ventas presentó un índice de 13.50% y en el año 2020 disminuyó hasta un 8.69%, de igual forma en la rentabilidad sobre las ventas brutas en el año 2019 presentó un índice de 37.96% y en el año 2020 presentó una disminución en cuanto a los niveles de rentabilidad respecto a sus ventas es de 33.56%, rentabilidad del patrimonio en el período 2019 con 32.71% dentro de este marco se refleja que ha reducido considerablemente en el año 2020 con un 22%, en cuanto a la rentabilidad de inversión se determinó que el grado de rentabilidad de la empresa con respecto a los activos que posee para generar utilidades se ha reducido en el año 2020 con un índice 16.77% a diferencia del año 2019 que fue de 26.40%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A gerencia Sucursal de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Tacna, elaborar la planificación estratégica en coordinación con gerencia general y área de ventas en cuanto a evaluación de riesgos y control de actividades, visto que estos dos componentes son importantes para alcanzar el logro de los objetivos.

Sugerimos a gerencia sucursal realizar una auditoría interna de cumplimiento de las actividades asignadas al área de ventas, así mismo realizar capacitaciones con mayor frecuencia al personal de ventas y al mismo tiempo no generar exceso de carga laboral, con la finalidad que mejore su desempeño y por consiguiente ejecute sus actividades de manera eficiente.

Implementar un sistema de control Interno mediante informe COSO, el cual va a permitir planificar, ejecutar, controlar y supervisar los controles ya implementados, permitiéndose adecuar y hacer frente a los riesgos que se puedan presentar.

Sugerimos a la empresa aplicar mejoras y fortalecer el control interno del área de ventas, lo que va a permitir corregir las deficiencias encontradas y de este modo incrementar las ventas y la utilidad.



## REFERENCIAS

- Abdul, R., & Ibrahim, F. (2017). Designing and Conducting Cost-Effectiveness Analysis Studies in Healthcare [Diseño y Realización de Estudios de Análisis de Costo-Efectividad en Salud]. Revista Internacional de Salud Pública y Ciencias Clínicas, p,62-76.  
[https://www.researchgate.net/profile/Rosliza\\_Manaf/publication/323412922\\_Designing\\_and\\_Conducting\\_CostEffectiveness\\_Analysis\\_Studies\\_in\\_Healthcare/links/5a94de0345851535bcdac781/Designing-and-Conducting-Cost-Effectiveness-Analysis-Studies-in-Healthcare](https://www.researchgate.net/profile/Rosliza_Manaf/publication/323412922_Designing_and_Conducting_CostEffectiveness_Analysis_Studies_in_Healthcare/links/5a94de0345851535bcdac781/Designing-and-Conducting-Cost-Effectiveness-Analysis-Studies-in-Healthcare).
- Asociación Española para la Calidad. (2020,20). Gestión de Riesgos.  
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Apaza, M. (2017). Análisis Financiero para la Toma de Decisiones. Pacífico Editores SAC.
- Arroyo, N. et al. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Azula, E. & Guevara, J. (2019). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa transportes Acuario SAC. para los periodos 2016 – 2017. (Tesis de grado, Universidad Privada del Norte)  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14841/Azula%20P%203%a9rez%20Elizabeth%20-%20Guevara%20Zamora%20Justino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ccaccya, D. (2015) Análisis de rentabilidad de una empresa  
<https://es.scribd.com/document/358732609/Analisis-rentabilidad-pdf>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). Internal Control - Integrated Framework [Control Interno – Marco Integrado].  
<https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-final-may20.pdf>

- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2017). Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance [Gestión del Riesgo Empresarial Integrando Estrategia y Desempeño]. <https://www.coso.org/Documents/2017-COSO-ERM-Integrating-withStrategy-and-Performance-Executive-Summary.pdf>.
- Bondoc. M, & Dumitru.M. (2018). Comparative Study of Financial Profitability of Romanian Tourism Companies. Buletin Științific [ Estudio Comparativo de Rentabilidad Financiera de Empresas Turísticas Rumanas]. Universidad de Pitesti. 17(3), 169–176. <https://doaj.org/article/ad9289c1eb434159ac38b4d554716d55>
- Bruwer, J.-P. et al. (2019). The perceived adequacy and effectiveness of internal control activities in South African small, medium and micro enterprises. Southern. [La adecuación y eficacia percibidas de las actividades de control interno en las pequeñas, medianas y microempresas sudafricanas]. Revista del sur de África sobre el espíritu empresarial y la gestión de pequeñas empresas, 11(1), 1–11. <https://doi.org/10.4102/sajesbm.v11i1.14>
- Castillo, L. (2018). Sistema de control interno en ventas para mejorar la gestión comercial de innovación urbana EIRL, Chiclayo 2018 (Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán) <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5191/Castillo%20P%c3%a9rez%20Lucero%20Lesly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, N & Díaz, E. (2015). Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones. Revista De Investigación Valor Contable. <https://doi.org/10.17162/rivc.v2i1.824>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). Internal Control - Integrated Framework [Control Interno – Marco Integrado]. <https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-final-may20.pdf>

- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2017). Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance [Gestión del Riesgo Empresarial Integrando Estrategia y Desempeño]. <https://www.coso.org/Documents/2017-COSO-ERM-Integrating-withStrategy-and-Performance-Executive-Summary.pdf>.
- Chen.W, et al. (2020). Study on the Status of Internal Control of Startups--Taking Y Textile Company as an Example. IETI Transactions on Social Sciences and Humanities, [Estudio sobre el Estado del Control Interno de Startups--Tomando como Ejemplo a Y Textile Company] Transacciones IETI en Ciencias Sociales y Humanidades 1(70), 177-183. [https://doi.org/10.6896/IETITSSH.202005\\_7.0023](https://doi.org/10.6896/IETITSSH.202005_7.0023)
- Delgado, K & Paredes, S. (2020). Control Interno en el Área de Ventas y su incidencia con la Rentabilidad de la Empresa Kalito Distribuciones S.R.L, Jaén (Tesis de grado, Universidad César Vallejo) [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46943/Delgado\\_OKM-Paredes\\_PSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46943/Delgado_OKM-Paredes_PSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Deloitte. (2019). ¿Por qué es importante el control interno en las empresas? <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Dicu, C., Bondoc, M. D., & Popescu, M. B. (2019). A Quantitative Approach to Profitability Ratios. [Un enfoque cuantitativo de los índices de rentabilidad] Boletín Científico - Ciencias Económicas. 18(1), 57. <https://ideas.repec.org/a/pts/journal/y2019i1p57-65.html>
- Federación Argentina de Profesionales de Ciencias Económicas. (2012). Manual de Normas Internacionales de Auditoría. Buenos Aires: Osmar Buyatti.
- Gonzabay, D. & Torres, M. (2017). Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo coso en ventascorp S.A. (Tesis de grado, Universidad de Guayaquil) <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/tesis%20propuesta%20de%20%20control%20interno%20basado%20en%20el%20modelo%20coso.pdf>

- Hernández, R. et al. (2014). Metodología de la investigación. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Herrera. Y (2017), Control Interno en el Área de Ventas y su Efecto en la Rentabilidad de la empresa Agropecuaria Avicasa Norteña S.A.C. Trujillo, 2017. (Tesis de grado, Universidad César Vallejo) [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11627/herrera\\_ty.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11627/herrera_ty.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jaramillo, J. & Morales, J. (2019) Financial and Economic profitability of the tomato (*Lycopersicon esculentum* Mill.) production units under greenhouse in Puebla, Mexico. Agroproductividad [Rentabilidad financiera y económica de las unidades de producción de tomate (*Lycopersicon esculentum* Mill.) bajo invernadero en Puebla, México] Revista Agroproductividad, 12(9), 47-52 <https://doi.org/10.32854/agrop.v12i9.1419>
- López, D. (2011) Control interno al ciclo de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Equiagro (Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato) <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1912>
- Mantilla, S. (2018) Control interno informe Coso (4ta ed.). Bogotá: ECOE ediciones <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Meléndez, J. (2016) Control interno <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20de%20control%20interno%20con%20logo%20utex%20y%20codigo%20de%20barra%20-%20terminado%20final%202016%20setiembre.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Obando. M & Parhuay. N (2018). “Control interno en el área de ventas y la rentabilidad de la empresa MEDISCIENCE SAC periodo 2016 - 2017” (Tesis de grado, Universidad Nacional de Callao) <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4302>
- Otzen, T. & Manterola C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227- 232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Pacheco, J. (2015). Análisis de Estados Financieros casos aplicados. Macro. [http://biblioteca.uide.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=33253&query\\_desc=au%3A%22Pacheco%20Contre ras%2C%20Johnny%22](http://biblioteca.uide.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=33253&query_desc=au%3A%22Pacheco%20Contre ras%2C%20Johnny%22)
- Pilalao, L., & Orrala, B. (2016) Control interno al área de ventas para mejorar la rentabilidad en Borleti S.A. (Tesis de grado, Universidad de Guayaquil)
- Quispe, D. (2017). "Nivel de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa agroindustrias del Sur S.A. Del ejercicio económico 2014 al 2016" (Tesis Pregrado, Universidad Privada de Tacna) <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/315>
- Sánchez, H. et al. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-eninvestigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santillán, Y. (2018). Implementación de Control Interno en el Área de Ventas y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa ANGLO AMERICAN TRADING CO S.A Lima 2018 [Tesis de grado, Universidad Peruana de las Américas] <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/640>
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F. & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en 37 las empresas bananeras del Cantón Machala (Ecuador). Espacios,39(3),30. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Sosa, L. (2015). El Control Interno y su Influencia en la Gestión Contable de la Empresa Golden Amazon Group S.A.C (Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú) <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/152>
- Vargas, Z. (2009). La Investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación. 33 (1),155-165. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vásquez, O. (2016). Visión integral del control interno. Contaduría Universidad de Antioquia, 69, 139-154.

## **ANEXOS**

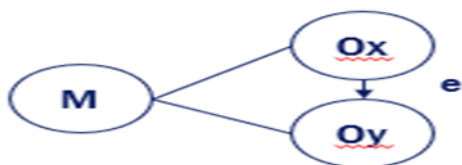
## Anexo 01:

### Matriz de Operacionalización de las Variables Control Interno y Rentabilidad.

Variable	Definición	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Control Interno	El COSO, define al control interno como “un proceso ejecutado por todas las unidades administrativas de una organización, dirección y todo el personal, el cual es diseñado con el objetivo de proporcionar seguridad en el logro de sus objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento”. (COSO, 2013, p.3)	Cinco componentes en el que hacen referencia que la variable en estudio es el procedimiento por lo cual una organización puede encontrar el nivel de confiabilidad de la información que se obtiene con respecto al cumplimiento de las metas mediante la ejecución de las operaciones (COSO 2013).	Entorno de control	Manual de organización y funciones	Nominal
			Evaluación de riesgos	Identificación de los riesgos Evaluación de riesgos Respuesta al riesgo	
			Actividades de control	Controles preventivos Controles de detección Controles de dirección	
			Información y Comunicación	Calidad de información Comunicación interna	
			Actividades de Supervisión y monitoreo	Supervisión continua Evaluación en el área	
Rentabilidad	La rentabilidad es un indicador que permite analizar lo que se genera a través del estado de resultados, se obtiene de los activos y de las ventas que se desarrolla en la actividad empresarial obteniendo beneficio o utilidad. La rentabilidad mide la efectividad de la administración que tiene la empresa para controlar los costos y gastos y así convertir las ventas en utilidades (Palomino 2014, p.215)	De esta manera la rentabilidad se aplica en todas las actividades económicas y financieras con la finalidad de obtener buenos resultados. (Ccaccya 2015).	Rentabilidad Económica	Rentabilidad Neta sobre las ventas $\frac{Utilidad\ neta}{Ventas} \times 100$	Razón
				Rentabilidad Bruta sobre las ventas $\frac{Utilidad\ bruta}{Ventas\ netas} \times 100$	
			Rentabilidad Financiera	Rentabilidad del Patrimonio $\frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio} \times 100$	
				Rentabilidad de la Inversión $\frac{Utilidad\ neta}{Activos} \times 100$	

**Anexo 02:** Matriz de consistencia - Informe de Investigación “Control interno en el área de ventas y su efecto en la Rentabilidad de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C, Tacna año 2020”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumentos
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es el efecto del control interno del área de ventas en la rentabilidad de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Tacna?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar el efecto del control interno del área de ventas en la rentabilidad de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C .de la ciudad de Tacna año 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Analizar el nivel de cumplimiento del control interno en el área de ventas de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Tacna.</p> <p>Identificar las deficiencias y efectos del control interno del área de ventas de la empresa.</p> <p>Analizar la rentabilidad de la empresa Plásticos Agrícola y Geomembranas S.A.C. Tacna.</p>	<p>El control interno en el área de ventas afecta significativamente en la rentabilidad de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C Tacna año 2021.</p>	<p>Técnicas Entrevista Observación Análisis documental</p> <p>Instrumentos Guía de Entrevista Lista de Cotejo Guía de Análisis documental</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>El diseño que se aplicó en la investigación fue no experimental y de corte transversal, de esta manera se procedió a recabar la información en un periodo dado, a través de las técnicas adecuadas para analizar los resultados y llegar a las conclusiones, Descriptiva-Explicativa (Hernández et al.,2014)</p>	<p><b>Población</b> La población estuvo compuesta por la empresa Plásticos Agrícolas y geomembranas S.A.C. Tacna.</p> <p><b>Muestra</b> La investigación tomó como muestra la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Tacna 2020.</p>	<p><b>Variables</b></p> <p>Control Interno del área de ventas</p> <p>Rentabilidad</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <p>Entorno de control Evaluación de riesgos Actividades de control Información y comunicación Supervisión o monitoreo</p> <p>Rentabilidad Económica</p> <p>Rentabilidad Financiera</p>



M: Plásticos Agrícolas y Geomembranas

Ox: Control Interno del área de ventas

Oy: Rentabilidad



**Anexo 03:** Instrumento de Recolección de datos Guía de entrevista

**CONTROL INTERNO DEL AREA DE VENTAS**

La presente guía de entrevista tiene como objetivo “Conocer como es el control interno del área de ventas de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C Tacna”. La información brindada quedará en estricta reserva, será utilizada para la culminación de la investigación, su valioso aporte quedará en el anonimato y la confiabilidad de su información.

Por favor marcar con un aspa X la respuesta que Usted considere verdadero

**Entorno de control**

1. ¿La empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. cuenta con un manual de políticas y procedimientos? ¿Está al alcance del personal?

- Sí ( )
- No ( )

Fundamente su respuesta: .....  
.....  
.....

2. ¿Los colaboradores cumplen con las políticas, procedimientos y manuales internos de la organización?

- Sí ( )
- No ( )

Fundamente su respuesta: .....  
.....  
.....

3. ¿El personal encargado de ventas recibe capacitaciones continuas? ¿Cada que tiempo?

- Sí ( )
- No ( )

Fundamente su respuesta: .....  
.....  
.....

4 ¿Además de atención al cliente, el encargado del área de ventas realiza otras actividades?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente su respuesta: .....

.....  
.....

5. ¿Se monitorea el desempeño y cumplimiento del colaborador de área de ventas/atención al cliente?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente su respuesta: .....

.....  
.....

### **Evaluación de Riesgos**

6. ¿La empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. cuenta con mecanismos para identificar y evaluar los riesgos? ¿Conoce estos mecanismos?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente su respuesta: .....

.....  
.....

7. ¿La empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. cuenta con un plan de acción frente a los riesgos externos?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente su respuesta: .....

.....  
.....  
.....

8. ¿Las respuestas son oportunas a los riesgos identificados y evaluados?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente su respuesta: .....

.....  
.....  
.....

**Actividades de Control**

9. ¿Se realizan evaluaciones diarias de los reportes de ventas?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente la respuesta: .....

.....  
.....

10. ¿El personal de área de ventas recibe capacitaciones constantes? ¿Cuántas veces al mes?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente la respuesta:

.....  
.....  
.....  
.....

11. ¿Se rota al personal de ventas? ¿Con qué frecuencia?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente su respuesta: .....

.....  
.....

12. ¿Se realizan evaluaciones periódicas en el desempeño del personal de ventas para los avances y resultados de las actividades asignadas?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente su respuesta: .....

.....  
.....  
.....

13. ¿El personal encargado de venta, realiza los reportes del movimiento de stock de productos y entrega información en tiempo oportuno?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente su respuesta: .....

.....  
.....

### **Información y Comunicación**

14. ¿Existe personal encargado para atender al cliente, cuando existe algún reclamo?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente su respuesta: .....

.....  
.....

15. ¿La empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Cuentan con canales de comunicación durante el proceso de ventas?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente su respuesta: .....

.....  
.....

16. ¿El personal de ventas cuentan con acceso al sistema de stock de productos que se encuentran en el almacén para poder realizar las ventas?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente su respuesta: .....

.....  
.....  
.....

**Actividades de Supervisión o Monitoreo**

17. ¿El área de ventas cuenta con supervisores de ventas?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente su respuesta: .....

.....  
.....

18. ¿Se evalúa y comunica las deficiencias del área de ventas/atención al cliente?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente su respuesta: .....

.....  
.....

19. ¿Se realizan encuestas a los clientes? ¿Quién es el encargado de realizarlas?

➤ Sí ( )

➤ No ( )

Fundamente su respuesta: .....

.....  
.....  
.....

## Anexo 04: Instrumento de Recolección de datos Guía de observación

### GUÍA DE OBSERVACIÓN

Indicaciones:

La presente lista de cotejo tiene por finalidad "Identificar las deficiencias y efectos del control interno del área de ventas de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C Tacna"

N°	INDICADORES	SI	NO
D1	Entorno de control		
1	¿La empresa cuenta con un reglamento interno de compromiso y obligaciones en el área de ventas? ¿Se cumple?		
2	¿La empresa tiene un plan de capacitación continua, que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal de ventas?		
3	¿El personal de ventas tiene acceso al manual de organización y funciones?		
4	¿El colaborador del área de ventas realiza las funciones que se encuentran en el manual de procedimientos, eficientemente?		
D2	Evaluación de riesgos		
5	¿Los reportes de ventas son evaluados diariamente?		
6	¿Se actualiza el inventario oportunamente y se encuentra al alcance del personal de ventas?		
7	¿El área de ventas conoce los procedimientos respecto a la gestión de riesgos?		
8	¿La empresa cuenta con libro de reclamaciones, para dar solución de manera inmediata a los reclamos?		
D3	Actividades de Control		
9	¿Se evalúa el desempeño del personal encargado de ventas?		
10	¿Existen indicadores y criterios para medir la gestión de ventas?		
11	¿Área de ventas realiza seguimiento constante a los productos almacenados para su respectiva venta?		
12	¿Se capacita constantemente al personal de ventas?		
D4	Información y comunicación		
13	¿Existen líneas de comunicación durante el proceso de ventas?		
14	¿El área de ventas informa a la administración sobre inconvenientes con los clientes?		
15	¿Las estrategias planteadas por la empresa son dadas a conocer al personal para la contribución de los objetivos?		

16	¿El área de ventas comunica a los clientes sobre los cambios que se han efectuado en los procedimientos de despacho?		
D5	Actividades de Supervisión o Monitoreo		
17	¿Se realizan las comparaciones de ventas mensuales con ventas estimadas?		
18	¿Se supervisa y evalúa el desempeño del área de ventas, para tomar medidas correctivas necesarias?		
19	¿Existe identificación y comunicación de factores internos y externos que afecten el desarrollo de la empresa?		
20	¿Se Realizan evaluaciones periódicas al personal de ventas para los avances y resultados de las actividades asignadas?		

**Anexo 05:** Carta de Presentación de solicitud de validación de Instrumentos a través de juicios de expertos

## **CARTA DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS**

Señor: Aranibar Ocola Juan.  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la carrera de Contabilidad en la UCV- Piura, requiero validar los instrumentos con los cuales recopilare la información necesaria para poder desarrollar el proyecto de investigación.

El título del proyecto de investigación es Control Interno en área de ventas y su efecto en la rentabilidad, empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Tacna, 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación y juicio de expertos, para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Validación de instrumentos de investigación mediante juicio de expertos de las variables control Interno y rentabilidad.
- Evaluación de validez de instrumentos de las variables control interno y rentabilidad.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención a la presente.

Atentamente.



Ivonne Alejavo Vilela  
DNI 40545050



## **CARTA DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS**

Señor: Huamán Huancas Luis Alberto.  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la carrera de Contabilidad en la UCV- Piura, requiero validar los instrumentos con los cuales recopilaré la información necesaria para poder desarrollar el proyecto de investigación.

El título del proyecto de investigación es Control Interno en área de ventas y su efecto en la rentabilidad, empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Tacna, 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación y juicio de expertos, para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Validación de instrumentos de investigación mediante juicio de expertos de las variables control Interno y rentabilidad.
- Evaluación de validez de instrumentos de las variables control interno y rentabilidad.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención a la presente.

Atentamente.



Ivonne Alejavo Vilela  
DNI 40545050

## **CARTA DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS**

Señor: Vílchez Inga Román.  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la carrera de Contabilidad en la UCV- Piura, requiero validar los instrumentos con los cuales recopilaré la información necesaria para poder desarrollar el proyecto de investigación.

El título del proyecto de investigación es Control Interno en área de ventas y su efecto en la rentabilidad, empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas S.A.C. Tacna, 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación y juicio de expertos, para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Validación de instrumentos de investigación mediante juicio de expertos de las variables control Interno y rentabilidad.
- Evaluación de validez de instrumentos de las variables control interno y rentabilidad.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención a la presente.

Atentamente.



Ivonne Alejavo Vilela  
DNI 40545050

## Anexo 06: Validación y Opinión de aplicabilidad de instrumentos de investigación mediante juicio de expertos

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: ARANIBAR OCOLA JUAN  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
 Especialidad : CONTADOR PUBLICO  
 Instrumento de evaluación : Guía de Entrevista  
 Autor (s) del instrumento (s): Alejavo Vilela, Ivonne

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos maestres.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Control Interno en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Control Interno					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Control Interno					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

##### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

---



---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tacna, 9 de Diciembre de 2020

Dr. CPC. Juan O. Aranibar Ocola  
 JEFE DEL ÁREA DE CONTABILIDAD

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: HUAMAN HUANCAS LUIS ALBERTO  
 Institución donde labora : LH ASESORES TRIBUTARIOS Y FINANCIEROS SAC  
 Especialidad : MAGISTER EN TRIBUTACION  
 Instrumento de evaluación : Guía de Entrevista  
 Autor (s) del instrumento (s): Alejavo Vilela, Ivonne

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos maestres.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Control Interno en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Control Interno					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Control Interno					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

---



---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 47

Tacna, 9 de Diciembre de 2020



Luis H. Huancas Huancas  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MAT. 0726

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: VILCHEZ INGA ROMAN  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA  
 Especialidad : CONTADOR PUBLICO  
 Instrumento de evaluación : Guía de Entrevista  
 Autor (s) del instrumento (s): Alejavo Vilela, Ivonne

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos maestres.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Control Interno en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Control Interno					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Control Interno					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

---



---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 47



Dr. Román Vilchez Inga  
 CONTADOR PÚBLICO CONFIDADO  
 ART. 416 RUC. 1002686472

Tacna, 9 de Diciembre de 2020



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: ARANIBAR OCOLA JUAN  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
 Especialidad : CONTADOR PUBLICO  
 Instrumento de evaluación : Guía de Observación  
 Autor (s) del instrumento (s): Alejavo Vilela, Ivonne

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos maestres.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Control Interno en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Control Interno					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Control Interno					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 48

Tacna, 9 de Diciembre de 2020



Dr. CPC. Juan O. Aranibar Ocola  
 JEFE DEL ÁREA DE CONTABILIDAD

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: HUAMAN HUANCAS LUIS ALBERTO  
 Institución donde labora : LH ASESORES TRIBUTARIOS Y FINANCIEROS SAC  
 Especialidad : MAGISTER EN TRIBUTACION  
 Instrumento de evaluación : Guía de Observación  
 Autor (s) del instrumento (s): Alejavo Vilela, Ivonne

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos maestres.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Control Interno en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Control Interno					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Control Interno					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

---



---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

48

Tacna, 9 de Diciembre de 2020



Luis A. Huamán Huancas  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MAT. 0726

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: VILCHEZ INGA ROMAN  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA  
 Especialidad : CONTADOR PUBLICO  
 Instrumento de evaluación : Guía de Observación  
 Autor (s) del instrumento (s): Alejavo Vilela, Ivonne

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos maestres.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Control Interno en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Control Interno					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Control Interno					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

---



---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 48

Tacna, 9 de Diciembre de 2020



Dr. Román Vilchez Inga  
 CONTADOR PÚBLICO  
 RUC: 416 RUC. 1082066477



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: ARANIBAR OCOLA JUAN  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
 Especialidad : CONTADOR PUBLICO  
 Instrumento de evaluación : Guía de Análisis Documental  
 Autor (s) del instrumento (s): Alejavo Vilela, Ivonne

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos maestres.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Rentabilidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

---



---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 49

Tacna, 9 de Diciembre de 2020



Dr. Juan O. Aranibar Ocola  
 JEFE DEL ÁREA DE CONTABILIDAD

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: HUAMAN HUANCAS LUIS ALBERTO  
 Institución donde labora : LH ASESORES TRIBUTARIOS Y FINANCIEROS SAC  
 Especialidad : MAGISTER EN TRIBUTACION  
 Instrumento de evaluación : Guía de Análisis Documental  
 Autor (s) del instrumento (s): Alejavo Vilela, Ivonne

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos maestres.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Rentabilidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>49</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

---



---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 49

Tacna, 9 de Diciembre de 2020



Luis A. Presman  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MAT. 0726

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: VILCHEZ INGA ROMAN  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA  
 Especialidad : CONTADOR PUBLICO  
 Instrumento de evaluación : Guía de Análisis Documental  
 Autor (s) del instrumento (s): Alejavo Vilela, Ivonne

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos maestres.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Rentabilidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>49</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 49


Dr. Román Vilchez Inga  
 CONTADOR PÚBLICO COLGADO  
 REG. 416 RUC. 1062866472

Tacna, 9 de Diciembre de 2020

**Tabla 2.**

*Comportamiento del nivel de cumplimiento del control interno en el área de ventas y sus dimensiones.*

Variable/Dimensión	Nivel	Ni	%
Nivel de cumplimiento del control interno en el área de ventas	Alto	0	0%
	Medio	1	33%
	Bajo	2	67%
Entorno de control	Alto	0	0%
	Medio	2	67%
	Bajo	1	33%
Evaluación de riesgos	Alto	0	0%
	Medio	0	0%
	Bajo	3	100%
Actividades de control	Alto	0	0%
	Medio	0	0%
	Bajo	3	100%
Información y comunicación	Alto	0	0%
	Medio	2	67%
	Bajo	1	33%
Actividades de supervisión o monitoreo	Alto	0	0%
	Medio	1	33%
	Bajo	2	67%

Nota: Ni: cantidad de colaboradores

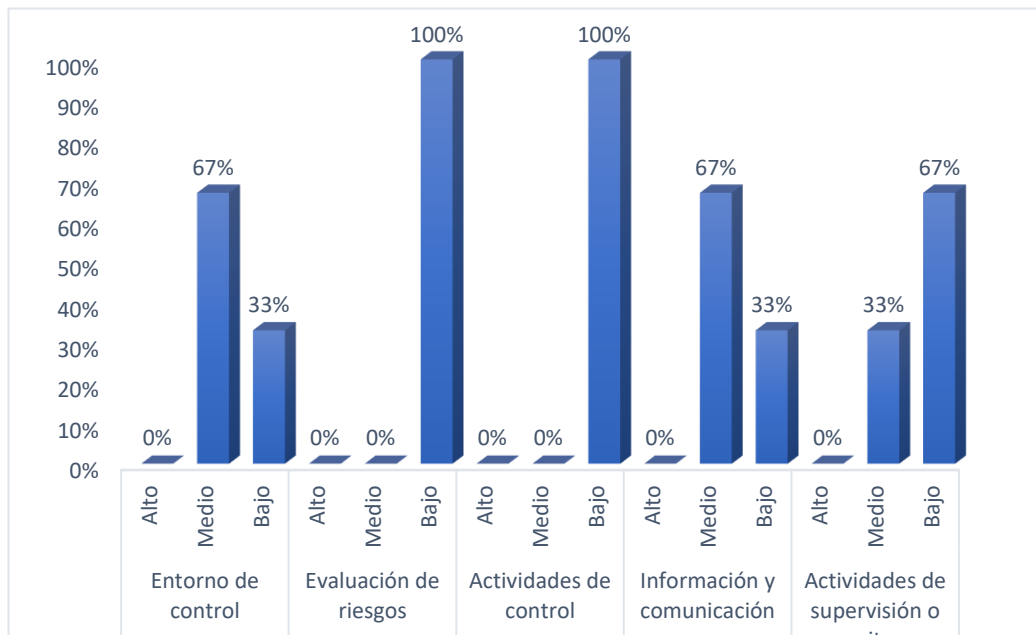


Figura 1: Comportamiento del nivel de cumplimiento del control interno en el área de ventas y sus dimensiones.

**Tabla3.**

*Nivel de identificación de deficiencias del control interno en el área de ventas*

Nivel	Dimensiones				
	Entorno de control	Evaluación de riesgos	Actividades de control	Información y comunicación	Actividades de supervisión o monitoreo
Alto	25%	100%	100%	75%	25%
Bajo	75%	0%	0%	25%	75%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%

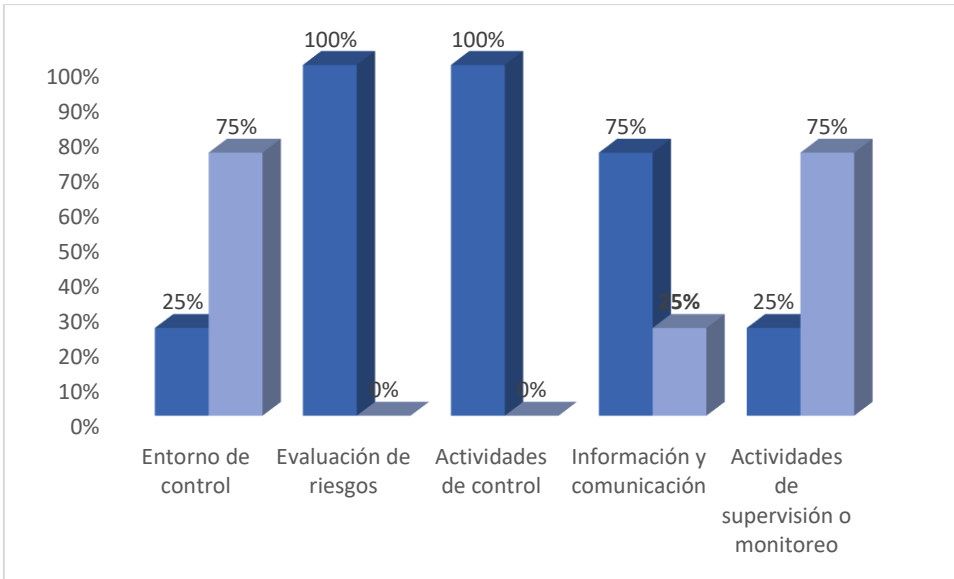


Figura 2: Nivel de identificación de deficiencias del control interno en el área de ventas

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**EMPRESA PLÁSTICOS AGRICOLAS Y GEOMEMBRANAS**  
**Al 31 de diciembre de 2019 y 2020**  
**(Expresado en Soles)**

<b>ACTIVO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>S/</b>	<b>S/</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
Efectivo y Equivalente de efectivo	1,581,561.00	722,018.00
Cuentas por cobrar a comerciales	536,717.00	364,296.00
Otras cuentas por cobrar	1,052,770.00	840,594.00
Existencias	2,547,746.00	1,401,894.00
Gastos contratados por anticipado	9,225.00	8,225.00
<b>TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>5,728,019.00</b>	<b>3,337,027.00</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
Inm. Maq y Equipo (Neto)	6,020,114.00	5,568,378.00
Activos Intangibles (Neto)	14,139.00	4,030.00
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTE</b>	<b>6,034,253.00</b>	<b>5,572,408.00</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>11,762,272.00</b>	<b>8,909,435.00</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
Cuentas por pagar comerciales	519,375.00	99,585.00
Otras cuentas por pagar	1,393,559.00	2,005,360.00
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1,912,934.00</b>	<b>2,104,945.00</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
Otras cuentas por pagar	355,655.00	16,066.00
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>355,655.00</b>	<b>16,066.00</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2,268,589.00</b>	<b>2,121,011.00</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital	4,450,000.00	4,450,000.00
Resultados Acumulados	1,938,424.00	844,634.00
Resultados del Ejercicio	3,105,259.00	1,493,790.00
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>9,493,683.00</b>	<b>6,788,424.00</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b><u>11,762,272.00</u></b>	<b><u>8,909,435.00</u></b>

**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES**  
**EMPRESA PLÁSTICOS AGRICOLAS Y GEOMEMBRANAS**  
**Al 31 de diciembre de 2019 y 2020**  
**(Expresado en Soles)**

	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>S/</b>	<b>S/</b>
<b>Ingresos Operacionales</b>		
Ventas Netas (Ingresos operacionales)	23,000,464.00	17,186,908.00
<b>Total Ingresos Brutos</b>	<b>23,000,464.00</b>	<b>17,186,908.00</b>
Costo de ventas (Operacionales)	14,268,458.00	11,430,032.00
<b>Total Costos Operacionales</b>	<b>14,268,458.00</b>	<b>11,430,032.00</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>8,732,006.00</b>	<b>5,756,876.00</b>
Gastos de ventas	(3,100,329.00)	2,559,657.00
Gastos de Administración	(762,396.00)	617,547.00
Otros Ingresos	2,522.00	14,037.00
Otros Gastos	(153,142.00)	46,424.00
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>4,718,661.00</b>	<b>2,547,285.00</b>
Ingresos Financieros	5,975.00	4,836.00
Gastos Financieros	222,919.00	418,135.00
<b>Resultado antes de Partic. E Impto. A la Renta</b>	<b>4,501,717.00</b>	<b>2,133,986.00</b>
Impuesto a la Renta	1,396,458.00	640,196.00
<b>Utilidad Neta del Ejercicio</b>	<b>3,105,259.00</b>	<b>1,493,790.00</b>



**FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA LA VARIABLE DE RENTABILIDAD**

El presente instrumento tiene la finalidad de Determinar como el control interno afecta en la rentabilidad Económica y Financiera de la empresa Plásticos Agrícolas y Geomembranas Tacna S.A.C.

Indicador	Cálculo		Resultados	
			Periodo	Periodo
	Ratios	Fórmula	2019	2020
Rentabilidad Económica	Rentabilidad Neta sobre las ventas	$\frac{Utilidad\ Neta}{Ventas\ netas} \times 100$	13.50%	8.69%
	Rentabilidad Bruta sobre las ventas	$\frac{Utilidad\ bruta}{Ventas\ netas} \times 100$	37.96%	33.50%
Rentabilidad Financiera	Rentabilidad del Patrimonio	$\frac{Utilidad\ Neta}{Patrimonio} \times 100$	32.71%	22.00%
	Rentabilidad de la Inversión	$\frac{Utilidad\ neta}{Activos} \times 100$	26.40%	16.77%



PLASTICOS AGRICOLAS Y GEOMEMBRANAS S.A.C.

R.U.C. 20525728600

CE-GG-0090T-2020

### CARTA DE ACEPTACION

Yo, **GLORIA ESPERANZA RAMÍREZ LÓPEZ**, identificada con **C. EXT. N° 000724923**, Representante Legal de la compañía **PLASTICOS AGRICOLAS Y GEOMEMBRANAS S.A.C.**, con **RUC N° 20525728600**, autorizo a la estudiante **IVONNE ALEJAVO VILELA** identificada con DNI N° 40545050, estudiante del curso de PROYECTO DE INVESTIGACION, de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto titulado "CONTROL INTERNO EN EL AREA DE VENTAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PLASTICOS AGRICOLAS Y GEOMEMBRANAS S.A.C. TACNA, 2020". Como condición, la estudiante está obligada a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada y (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, información confidencial de la empresa durante la duración del proyecto. La estudiante asume que toda información proporcionada para el resultado del proyecto será en uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la información de la estudiante de la escuela de contabilidad.

En caso de que algunas de las condiciones anteriores sean infringidas, la estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a la empresa PLASTICOS AGRICOLAS Y GEOMEMBRANAS S.A.C., así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Tacna, 10 de noviembre de 2020.

Atentamente,

PLASTICOS AGRICOLAS Y GEOMEMBRANAS S.A.C.  
  
Gloria Esperanza Ramírez López  
GERENTE GENERAL

PLASTICOS AGRICOLAS Y GEOMEMBRANAS S.A.C. E-mail: [servicioalcliente@pqaperu.com](mailto:servicioalcliente@pqaperu.com)  
Tel.: (073) 511814-511829 Mz. A Lote 10,11 ZED Carretera Paita-Sullana Km 3 Paita, Piura Perú.

**Sucursal: Mza. A Lote 1,1C Complejo Zofratacna Tacna, Tacna, Tacna**