



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Control interno y su incidencia en la gestión de ventas de la empresa Exportadora  
Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENER EL GRADO DE:  
BACHILLER EN CONTABILIDAD**

**AUTORES:**

Flores Lanares, Karen Janeth (ORCID: 0000-0001-6916-4378)

Shupingahua Piña, Luis Ivan (ORCID: 0000-0002-6756-3831)

**ASESOR:**

C.P.C.C. Carlos Daniel Rosales Bardalez (ORCID: 0000-0002-2311-1577)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**TARAPOTO – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

Este proyecto de tesis va dedicado a DIOS  
padre celestial

Y a nuestros padres por siempre guiar  
nuestro camino y darnos fortaleza

Para culminar nuestro proyecto. A nuestros  
padres por ser nuestros pilares en nuestra  
vida,

Sin su apoyo no hubiéramos podido lograr  
lo que hasta ahora.

Luís Ivan

Va dedicado a mi familia en pleno, por  
apoyarme en todo momento;

al verme caído me extendieron su mano  
para levantarme y seguir avanzando en este  
arduo camino de dedicación y esfuerzo  
extra, permitiéndome la culminación del  
mismo.

En tal sentido para ustedes con mucho amor  
y cariño.

Karen Janeth

## **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios todo poderoso por la bendición, por cuidarnos y protegernos a lo largo de todo este camino del proyecto de tesis.

A nuestros padres quienes nunca dudaron de nosotros y nos dieron sus palabras de aliento y motivación, como dejar de lado a nuestros maestros quienes nos impartieron sus conocimientos, finalmente agradecer a la Universidad César Vallejo por abrir sus puertas para prepararnos para un futuro competitivo.

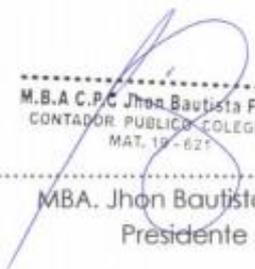
LOS AUTORES

### ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don (a) FLORES LANARES KAREN JANETH, Identificado con DNI N° 71602492 cuyo título es: "CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE VENTAS DE LA EMPRESA EXPORTADORA SHERYL'SK TRADING SAC, JUANJUI 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **12, DOCE**.

Tarapoto, 07 de agosto de 2019.

  
-----  
M.B.A C.P.C Jhon Bautista Fasabi  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 19 - 621

-----  
MBA. Jhon Bautista Fasabi  
Presidente

  
-----  
Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva  
CPC, N° 02 - 003427

-----  
Mg. Omar Urtecho Cueva  
Secretario

  
-----  
C.P.C. CARLOS ROSALES BARDALEZ

-----  
N° MAT. 19 - 209  
CPC. Carlos Daniel Rosales Bardalez  
Vocal

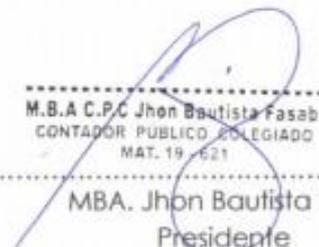


### ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don (a) SHUPINGAHUA PIÑA LUÍS IVAN, Identificado con DNI N° 74351768 cuyo título es: "CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE VENTAS DE LA EMPRESA EXPORTADORA SHERYL'SK TRADING SAC, JUANJUI 2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **13, TRECE**.

Tarapoto, 07 de agosto de 2019.



M.B.A C.P.C Jhon Bautista Fasabi  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 19 - 621

MBA. Jhon Bautista Fasabi  
Presidente



Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva  
CPC. N° 02 - 003427

Mg. Omar Urtecho Cueva  
Secretario



C.P.C. CARLOS ROSALES BARDALEZ  
N° MAT 19 - 209

CPC. Carlos Daniel Rosales Bardalez  
Vocal



### Declaratoria de autenticidad

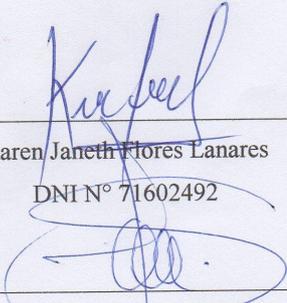
Nosotros, Luis Ivan Shupingahua Piña, identificado con DNI 74351768, Karen Janeth Flores Lanarez identificada con DNI 71602492, con la tesis titulada "Control interno y su incidencia en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C., Juanjuí 2018"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autonomía.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falsa de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores) autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 05 de agosto de 2019



---

Karen Janeth Flores Lanarez

DNI N° 71602492

---

Luis Ivan Shupingahua Piña

DNI N° 74351768

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, en cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; ponemos a vuestra consideración la presente investigación titulada: **“Control interno y su incidencia en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl’sk Trading SAC, Juanjuí 2018”**, con la finalidad de optar grado de bachiller en contabilidad.

La investigación está tiene siete capítulos:

**I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

**II.MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, procedimiento y métodos de análisis de datos.

**III.RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

**IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante el trabajo de investigación.

**V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

**VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

**VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Página de jurado .....	ii
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad .....	vi
Índice.....	viii
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODO .....	12
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
2.2. Operacionalización de variables.....	12
2.3. Población, muestra y muestreo.....	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	14
2.5. Métodos de análisis de datos.....	15
2.6. Aspectos éticos.....	15
III. RESULTADOS .....	17
IV. DISCUSIONES .....	38
V. CONCLUSIONES .....	40
VI. RECOMENDACIONES .....	41
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS	
Matriz de consistencia	
Instrumentos de recolección de datos	
Validación de instrumentos	
Acta de aprobación de originalidad	
Acta de aprobación de tesis	
Autorización de publicación de tesis al repositorio	
Autorización final de trabajo de investigación	

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables .....	13
Tabla 2 Cumplimiento de las actividades del entorno o ambiente de control.....	18
Tabla 3. Deficiencias - Ambiente de control.....	19
Tabla 4 Evidencia - Incumplimiento de las metas de ventas establecidas .....	19
Tabla 5. Evidencia de deterioro de productos almacenados .....	20
Tabla 6 Cumplimiento de las actividades de la evaluación de riesgos .....	20
Tabla 7. Deficiencias - Evaluación de riesgos.....	21
Tabla 8. Evidencia de diferencias entre los reportes físicos y sistemáticos de las ventas diarias .....	21
Tabla 9. Evidencia del faltante en el inventario .....	22
Tabla 10 Cumplimiento de las actividades de control .....	22
Tabla 11 Deficiencias – Actividades de control.....	23
Tabla 12 Evidencia de pérdida por faltante en los productos recibidos.....	24
Tabla 13 Evidencia de pérdida por deterioro de productos.....	24
Tabla 14 Cumplimiento de las actividades de información y comunicación.....	25
Tabla 15 Deficiencias – Información y comunicación .....	25
Tabla 16 Evidencia de pérdida por devolución .....	26
Tabla 17 Cumplimiento de las actividades de supervisión y monitoreo.....	26
Tabla 18 Deficiencias - Supervisión y monitoreo .....	27
Tabla 19 Evidencia de pérdida por diferencia entre el reporte ventas físicas y del sistema	27
Tabla 20 Desempeño de las actividades del control interno .....	28
Tabla 21 Nivel de gestión de ventas .....	31
Tabla 22. Deficiencias – Análisis del consumidor .....	32
Tabla 23. Evidencia – Pérdida generada por cancelación de pedido de compra.....	32
Tabla 24. Evidencia – Pérdida generada por desconocimiento de los precios por parte del personal de ventas .....	33
Tabla 25. Deficiencias – Promoción de ventas.....	33
Tabla 26. Deficiencias – Seguimiento de la venta.....	34
Tabla 27. Incidencia del control interno en la gestión de ventas.....	34
Tabla 28. Incidencia.....	36

## Índice de figuras

Figura 1. Desempeño de las actividades del control interno .....	28
Figura 2. Nivel de gestión de ventas .....	31
Figura 3. Incidencia del control interno en la gestión de ventas .....	35

## **Resumen**

La presente investigación titulada “Control interno y su incidencia en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl’sk Trading SAC, Juanjuí 2018”. Tuvo como objetivo general establecer la incidencia del control interno en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl’sk Trading SAC, Juanjuí 2018. La investigación fue de tipo aplicada y presentó un nivel descriptivo con un diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por el gerente general y 11 colaboradores de la empresa Exportadora Sheryl’sk Trading SAC, Juanjuí 2018, para la recolección de datos se emplearon como técnicas la entrevista y la observación, y como instrumentos la guía de entrevista y la lista de cotejo, llegando a concluir que el control interno y sus diversos componentes presentan un desempeño medio en un 75% debido al incumplimiento de las actividades del control interno realizado por los trabajadores del área de ventas como del área de almacén, asimismo el nivel de gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl’sk Trading SAC, se evidenció que presenta un nivel bajo debido al incumplimiento de las actividades del control interno y las políticas de ventas establecidas por la gerencia repercutiendo de manera negativa en el crecimiento económico y financiero de la empresa, finalmente se determinó que el inadecuado control interno que realiza la empresa incidió de manera negativa en la gestión de ventas de las mismas, debido a que se presenciaron un nivel de gestión de ventas bajos en un 56% el cual representó para la empresa grandes y cuantiosas pérdidas.

**Palabra Claves:** Control interno y gestión de ventas

## **Abstract**

The present investigation entitled “Internal control and its impact on the sales management of the exporting company Sheryl’sk Trading SAC, Juanjuí 2018”. Its general objective was to establish the incidence of internal control in the sales management of the exporting company Sheryl’sk Trading SAC, Juanjuí 2018. The application type research and presented a descriptive level with a non-experimental design, the sample was made up of the general manager and 11 employees of the company Exportadora Sheryl’sk Trading SAC, Juanjuí 2018, for the collection of data the interview and observation techniques were used as instruments, and as instruments the interview guide and the list of appointments, reaching a In conclusion, the internal control and its various components have an average yield of 75% due to non-compliance with the activities of the internal control carried out by the workers in the sales area and the warehouse area, the sales management level of the Sheryl export company ´sk Trading SAC, it is evidenced that it presents a low level due to non-compliance with the activities of the internal control and the sales policies established by management having a negative impact on the economic and financial growth of the company, the internal control carried out by the company was finally determined to have a negative impact on their sales management, due to the fact that a low sales management level is presented at 56% which represents large and large losses for the company.

Keyword: Internal control and sales management

## I. INTRODUCCIÓN

Para el estudio se considera la siguiente realidad problemática, actualmente a nivel internacional las empresas han venido prestando cada vez atención a sus controles internos, considerándolos de este modo como una forma de prevenir el fraude y la manipulación en sus procesos, cabe señalar que la importancia de los controles internos no es empleada solo como carácter preventivo sino por lo contrario por su gran eficacia en el apoyo de la gestión empresarial en sus diversos componentes, asimismo es importante manifestar que los constantes cambios en el mundo empresarial generan que los altos directivos de las empresa implementen estrategias que les permitan evaluar la capacidad operativa de la empresa y reducir los riesgos que se puedan presentar dentro de la misma (Hernández, 2015).

Asimismo, en el Perú, a pesar de que se han implementado procedimientos a seguir para realizar el control interno, existen numerosas empresas del sector público y privado que presentan deficiencias relacionadas a ello, pues se pudo apreciar que no se cuenta con áreas encargadas de realizar las auditorías internas de tal manera que se pueda controlar el desarrollo de las actividades operativas, asimismo se percibe la poca capacidad que tiene el personal para realizar sus funciones teniendo en cuenta la normatividad vigente, los procesos a seguir, mecanismos a implementarse, y otros elementos relacionados a ello (Calle, 2018).

En un contexto local Juanjuí no es ajeno a esta realidad puesto que debido al incremento de las empresas comercializadoras que existen éstas se olvidan por completo que para poder generar mayores beneficios económicos las empresas no deben poner a un lado o tomarlo como opcional el buen manejo de un control interno, ya que depende de hecho para que una empresa pueda surgir, tal es el caso de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, que es una entidad ubicada en la ciudad de Juanjuí y creada en el 2012, encargada de vender materias primas agropecuarias al por mayor, como en todas las organizaciones posee de mercadería que deben ser administrados, para el caso de esta investigación se considerará toda la materia prima así como los insumos. Esta empresa invierte un importante porcentaje de sus recursos en este activo, debido a que la misma es la principal actividad económica de exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C.; por ello los almacenes se consideran un área susceptible dentro de las organizaciones, representan un reto a la hora de contabilizar

lo que es necesario para evitar el descontrol de los mismos. Sin embargo, en los últimos años la empresa ha venido presentando ciertas deficiencias en cuanto al control interno de sus mercaderías generando de esta manera una deficiente gestión de ventas, entre las principales deficiencias que se ha evidenciado es la falta de un adecuado entorno o ambiente de control, puesto que se ha evidenciado que en la empresa no existe un estructura organizacional adecuada, asimismo, otra de las deficiencias es la falta de evaluación de los posibles riesgos que la empresa pueda estar teniendo en cuanto al control de sus mercaderías el mismo que repercute de manera negativa en los resultados económicos de la empresa, también existen deficiencias en cuanto a las actividades de control, la deficiente información y comunicación de las mismas y la falta de un constante supervisión y monitoreo de las mercaderías.

Por ende, la presente investigación presenta como dimensiones en cuanto a la variable control interno; el entorno o ambiente de control, cuyos indicadores se centran en la integridad y valores éticos, el compromiso con la competencia y la estructura organizacional y asignación de autoridad; como segunda dimensión se considera la evaluación de riesgos, teniendo como indicadores la evaluación de los factores externos, los factores internos, la observación de riesgos y la administración del cambio, como tercera dimensión se consideró las actividades de control, teniendo como indicadores los controles preventivos, controles de detección, controles de compensación y controles de dirección, como cuarta dimensión se consideró la calidad de información, la comunicación interna y la comunicación externa, finalmente como última dimensión se consideró la supervisión o monitoreo, cuyo indicador es la supervisión continua. Por otra parte, en cuanto a la variable gestión de ventas se tuvo como dimensiones el análisis del consumidor, cuyos indicadores son la búsqueda de consumidores, el comportamiento del consumidor y la prospección del cliente objetivo, como segunda dimensión se consideró la promoción de ventas cuyos indicadores se centran en la evaluación del desempeño del vendedor, el discernimiento del producto y los recursos en la presentación de ventas, finalmente como ultima dimensión se consideró el seguimiento de ventas, teniendo como indicadores la relación con el cliente y la calidad en la atención. De igual manera se consideró como antecedentes en un plano internacional, a Serrano, P. Señalin, L., Vega, F. & Herrera, J. (2017) en su artículo titulado “Control interno: Una herramienta esencial para la

gestión de las empresas bananeras del Cantón Machala” (Artículo científico). Ecuador. El objetivo general evaluar la variable en estudio. La investigación fue cualitativa, la muestra estuvo conformada por 12 empresas, el instrumento aplicado fue el cuestionario. Concluyó que, de acuerdo a los resultados que se obtuvieron, se constató que las empresas bananeras no cumplen adecuadamente con las actividades relacionadas con el control interno, lo cual incide negativamente en la gestión de las mismas, presentando de este modo un desempeño bajo equivalente 69% y generando ciertas deficiencias que perjudican a la empresa. Por tal motivo, es relevante señalar que las empresas deben ser conscientes de la importancia de realizar un control interno eficiente; Plascencia, C. (2015) en su artículo titulado “El sistema de control interno como garantía para lograr los objetivos” (Artículo científico). Cuba. El objetivo general fue evaluar la variable en estudio. Concluyó que la implementación de este sistema dentro de las empresas comerciales es fundamental pues contribuye con el control y resguardo de los elementos que se encuentran bajo su disposición, así como proporciona confiabilidad a los registros contables junto con los resultados. la supervisión de su eficiente implementación dentro de las empresas cubanas está a cargo de la Contraloría General, entre otros órganos públicos competentes; Baño, L. (2015) en su investigación titulada “Control interno y el nivel de ventas de la empresa Encomeca Cía Ltda.” (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo general fue analizar las variables en estudio. La investigación fue exploratoria, la muestra estuvo conformada por 20 personas, el instrumento aplicado fue el cuestionario. Concluyó que la empresa realiza un control interno eficiente, por tal motivo se deduce que el nivel de sus ventas es alto, por lo que se acepta la hipótesis alterna; a nivel nacional a Araujo, W. & Bravo, F. (2017) en su investigación titulada “Control interno de compras y el volumen de ventas de la empresa Asica Farms S.A.C., Trujillo, 2016 – 2017” (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo general fue conocer la incidencia entre las variables en estudio. La investigación fue descriptiva, la muestra estuvo conformada por la empresa, el instrumento aplicado fue el cuestionario. Concluyó que las variables inciden positiva y significativamente, pues la realización del control interno en el área de compras y ventas de la empresa contribuye a que se pueda satisfacer las necesidades de los consumidores de manera oportuna (p.55). de igual manera a Cruz, M. (2014) en su investigación titulada “Aplicación del sistema de control interno para mejorar el nivel

de ventas de la empresa Ittsabus S.R.L.” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. El objetivo general fue analizar los beneficios que va a brindar la aplicación de la variable en estudio dentro de la empresa. La investigación fue experimental descriptiva, la muestra estuvo conformada por el área de ventas, el instrumento aplicado fue el cuestionario. Concluyó que los beneficios que se obtendrán con la aplicación de este sistema respecto al nivel de ventas serán significativos pues existirá menores elementos empleados durante el desarrollo de las actividades operativas dentro de la empresa, de modo que se puedan resguardar los bienes que posee (p.113), en tanto Campos, D. en su investigación titulada “El control interno y la gestión de ventas en la COOPSEMUL San Ignacio, periodo 2017” (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo general fue analizar la incidencia entre las variables en estudio. La investigación fue descriptiva-explicativa, la muestra estuvo conformada por 57 productores, los instrumentos aplicados fueron la lista de cotejo y el cuestionario. Concluyó que la incidencia entre las variables es significativa, asimismo se evidenció que la empresa no aplica políticas para realizar un control interno adecuado, lo cual genera una mala organización y duplicidad de funciones para los trabajadores de la empresa, conllevando a que los colaboradores no se puedan comprometer con la empresa (p.115); finalmente para mantener una consistencia de las investigaciones se tiene en un plano local, presentado por Monzón, M. (2018) en su investigación titulada “El control interno como herramienta de gestión de ventas dentro de las empresas privadas” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Perú. El objetivo general fue analizar la importancia de la variable dentro de las empresas privadas. La investigación fue descriptiva, la muestra estuvo conformada por los acervos documentarios de las diversas empresas, el instrumento aplicado fue la guía de análisis documental. Concluyó que la importancia de la realización de un control interno dentro de las empresas privadas en la auditoría radica en el hecho de fijar y evaluar el seguimiento de los procesos que contribuyan con el logro de los objetivos, buscando reducir los riesgos y planteando soluciones que permitan evaluar los niveles de jerarquía dentro de la empresa (p.67), Camacho, W. (2015) en su investigación titulada “Gestión de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Moda más Moda, Tarapoto, 2014” (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo general fue determinar la incidencia entre las variables en estudio. La investigación fue descriptiva, la muestra estuvo

conformada por toda la empresa, el instrumento aplicado fue la guía de entrevista. Concluyó que las variables inciden significativamente pues la mala gestión de ventas efectuada por la empresa generó una reducción en los niveles de rentabilidad dentro de la misma, por último, López, C. (2017) en su investigación titulada “Control interno y la gestión de ventas de la empresa Comercial El Sol E.I.R.L., Tarapoto, año 2017” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Perú. El objetivo general fue analizar la incidencia de las variables en estudio dentro de la empresa. La investigación fue descriptiva y correlacional, la muestra estuvo conformada por los 18 colaboradores, el instrumento aplicado fue el cuestionario. Concluyó que las variables inciden negativamente, pues se percibe ciertas deficiencias presentadas por el incumplimiento de actividades de control interno, lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna de la investigación.

Para el estudio se tomó en cuenta el abordaje teórico, el mismo que se inicia por el desarrollo del **Control interno**, planteado por Carvajal, A. y Escobar, E. (2015) mencionan que el control interno es un procedimiento por el cual una organización puede conocer el nivel de confiabilidad de la información obtenida con respecto al cumplimiento de las metas obtenidas mediante la ejecución de operaciones eficaz y eficientemente cumpliendo con los aspectos normativos vigentes (p.45). Estupiñan, R. y Niebel, B. (2015) indican que este control conlleva a la ejecución de planes o procesos dentro de la organización, los mismos que tienen como finalidad brindar información confiable relacionados con los datos financieros y administrativos de la misma (p.58).

Para García (2016) es un procedimiento implementado por la alta dirección de la empresa, siendo ejecutado por los colaboradores que lo conforman, con el fin de plantear soluciones tangibles para garantizar el óptimo cumplimiento de las metas y objetivos (p.72).

Fonseca (2013) señala que es el conjunto de procesos, mecanismos desarrolladas por una organización con el objetivo de resguardar los medios empleados en las actividades operativas, permitiendo contrastar la validez de la información y promoviendo que la realización de las actividades sea eficiente de tal manera que se pueda cumplir con los objetivos programados. Para el estudio se consideró la **evaluación del control interno**, con la finalidad de evaluar el control interno de la

empresa se ha tomado en cuenta la teoría expuesta por Carvajal, A. y Escobar, E., quien señala que para tener un adecuado control interno deberá ser necesario cumplir las actividades relacionadas a los componentes y sus respectivas dimensiones:

### **Ambiente de control**

Carvajal, A. y Escobar, E. (2015) señalan que es el entorno en donde los individuos se desenvuelven y realizan sus actividades, pues dirige el funcionamiento de los colaboradores respecto al control con la finalidad de cumplir con sus obligaciones de manera efectiva, sin que se eliminen los controles establecidos (p.48).

Por ello se señalan los siguientes indicadores:

- Integridad y valores éticos: Está comprendida por las normas de conducta, comportamiento y retener a los profesionales de acuerdo a los tipos de conducta dentro de la empresa.
- Compromiso con la competencia: Tomar medidas para que los colaboradores operativos y directivos conozcan y realizan su trabajo de manera eficiente.
- Estructura organizacional y asignación de autoridad: Es la estructura de la empresa en donde se detallan los planes trazados definiendo en un orden jerárquico para cada uno de los elementos de esta estructura.

En tanto se tomó en cuenta la **evaluación de los riesgos**, donde Carvajal, A. y Escobar, E. (2015), indican que son procedimientos dinámicos y renovadores efectuados con el fin de equilibrar los riesgos los cuales deben ser evaluados teniendo en cuenta el grado de tolerancia.

Por ello se señalan los siguientes indicadores:

- Factores externos: Se relaciona con los cambios económicos por que pueden llegar a implicar en las decisiones sobre financiamiento, inversiones y mejora.
- Factores internos: Son aquellos problemas con los sistemas informáticos en la cual puede llegar a inquietar en las operaciones conllevando deficiencia en la empresa, así también los cambios en las responsabilidades de los directivos pueden sobresaltar en sus controles.
- La observación de riesgos: Hace referencia a identificar los riesgos que presenta la empresa y por cada actividad que se desarrolla adecuadamente, logrando que se haga importante en la empresa porque de esa manera conocen que medidas deben ser aplicadas.

- Administración del cambio que es la existencia de mecanismos para lograr equilibrar los cambios sucedidos y procesar las técnicas correspondientes.

**Actividades de control**, Carvajal, A. y Escobar, E. (2015), manifiestan que son procesos ejecutados para garantizar el desarrollo y cumplimiento de las reglas administrativas (p.48).

Por ello se señalan los siguientes indicadores:

- Controles preventivos: Son aquellas inspecciones para evitar errores e irregularidades.
- Controles de detección: Sirven para identificar errores o irregularidades después de que hayan pasado para tomar medidas correctivas.
- Controles de compensación: Son aquellas revisiones que brinda cierto grado de seguridad cuando es incosteable la aplicación de otros controles más directos, en las cuales pueden ser la supervisión de terceros, supervisión selectiva interna.
- Controles de dirección: Son registros que orienta al personal hacia los objetivos deseados, que son políticas y los procedimientos.

En cuanto a la dimensión, **información y comunicación**, Carvajal, A. y Escobar, E. (2015), indican que la información hace referencia a los datos obtenidos por la empresa que sirven para el desarrollo de sus actividades y así poder direccionarlas al cumplimiento de las metas (p.49).

Por ello se señalan los siguientes indicadores:

- Calidad de información: Hace referencia a la importancia de la información para la toma de decisiones responsable en la gestión, de modo que se pueda controlar las operaciones de la empresa.
- Comunicación interna: Es la recepción de la información por parte de los colaboradores de la empresa para que puedan realizar sus actividades de manera eficiente.
- Comunicación externa: Hace referencia a que los clientes y proveedores podrán contribuir con datos que pueden contribuir con la calidad de los productos de la empresa y pueda responder a las necesidades de los consumidores.

En cuanto a la dimensión, **supervisión o monitoreo**, Carvajal, A. y Escobar, E. (2015), señalan que la evaluación del nivel de eficacia en el cumplimiento del control

interno tiene como objetivo asegurar que los controles trabajen debidamente, tomando medidas correctivas necesarias (p.50).

Por ello se señalan el siguiente indicador:

- Supervisión continua: Está comprendida por las actividades realizadas por los colaboradores para dirigir y supervisar que las funciones se estén ejecutando adecuadamente.

Para la investigación se ha considerado la variable, **gestión de ventas**, donde Mañas (2014), indica que la gestión de ventas comprende todos aquellos pasos que permiten priorizar las necesidades de los consumidores y exponerlo como un bien o servicio, de tal manera que el consumidor se sienta satisfecho con la compra realizada (p.56).

Earld (2016), indica que son aquellas técnicas y actividades que ayudan a convencer a un consumidor potencial a fin que obtenga un producto que ofrece el gestor de ventas (p.35).

García, A. (2016) manifiesta que son aquellas operaciones proyectadas antes y después de las ventas, con el propósito de incrementar los volúmenes de venta y lograr una máxima satisfacción del cliente (p.52).

Finalmente se consideró la **evaluación de la gestión de ventas**, con la finalidad de evaluar la gestión de ventas de la empresa, se ha tomado en cuenta la teoría expuesta por García, A. (2016), quien proporciona las siguientes dimensiones: **Análisis del consumidor**, donde García (2016), señala que este análisis está fundamentado en analizar y valorar al posible cliente, donde el resultado da a conocer sus necesidades y deseos, brindando los productos necesarios logrando satisfacción al cliente (p.55).

Por ello se proporcionan los siguientes indicadores:

- Búsqueda de consumidor: Es la búsqueda absoluta, ver el negocio que ofrece y conocer el valor a agregar a negocio del posible cliente.
- Comportamiento del consumidor: Es conocer las necesidades del cliente, visitar su negocio continuamente para ofrecer productos innovados cumpliendo las necesidades del cliente.
- Prospección del cliente objetivo: Consiste en conocer al cliente, es decir, predecir al provecho de sus necesidades, siendo parte del desarrollo económico de la empresa.

En cuanto a la dimensión de **Promoción de ventas**, García (2016), indica que es la etapa que se proyecta en dar a conocer al cliente de los beneficios y productos que el gestor de ventas procura ofrecer, buscando incrementar el volumen de las ventas.

Por ello se proporciona los siguientes indicadores:

- Evaluación del comportamiento del vendedor: Mide la habilidad o el grado de capacidades, conociendo al detalle el desempeño y eligiendo las más apropiadas del vendedor de modo que sea el idóneo para su tipo de negocio y admita que el vendedor afirma en su fortalezas y eficiencia actuales mejorando su desempeño en los puntos débiles.
- Discernimiento del producto: Es importante que los que desempeñan acciones de venta formen o desarrollen metas con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los planes trazados.
- Recursos en la presentación de ventas: Consiste en informar las actividades de ventas las cuales deben formar o realizar continuos cursos o capacitaciones, elevando conocimientos para ser desarrollados dentro de la empresa con procedimientos adecuados para la gestión de ventas.

En cuanto al **seguimiento de las ventas**, de acuerdo a García (2016), señala que consiste en realizar un seguimiento constante al cliente, que pueda alcanzar el producto en el tiempo adecuado, que adopte los beneficios que en principio se entregó, aumentando la satisfacción del cliente al sentir que toma un servicio para mejorar la reputación del vendedor. (p.56)

Teniendo como indicadores: Relación con el cliente y calidad de atención.

Para el estudio se ha considerado la formulación del problema, tanto general como específicas, siendo la primera, ¿Cómo incide el control interno en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, de Juanjuí, 2018?, por otro lado, los **problemas específicos**, ¿Cómo son las actividades del control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018?, ¿Existen deficiencias en el control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018?, finalmente ¿Cuál es el nivel de gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018?

En cuanto a los objetivos, se tiene como **objetivo general**, establecer la incidencia del control interno en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading

SAC, Juanjuí 2018, en cuanto a los **Objetivos específicos**, conocer las actividades del control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018, identificar si existen deficiencias en el control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018 y evaluar el nivel de gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018.

Para el estudio se ha tomado como hipótesis, **general**, Hi: El control interno incide de manera negativa en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018, Ho: El control interno incide de manera positiva en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018. Finalmente se tiene como **Hipótesis específicas**, Hipótesis específica 1, Hi: Las actividades del control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018, son inadecuadas, Ho: Las actividades del control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018, son adecuadas. Hipótesis específica 2

Hi: Si existen deficiencias en el control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018, Ho: No existen deficiencias en el control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018.

Hipótesis específica 3, Hi: El nivel de gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018, es bajo, Ho: El nivel de gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018, es alto.

Finalmente el estudio se tiene una **justificación práctica**, la investigación se justificó de manera práctica por cuanto los resultados obtenidos servirán de ayuda a la toma de decisiones correctivas de las deficiencias presentadas en las actividades relacionadas con el control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, de igual manera la **Justificación teórica**, se justificó de manera teórica por cuanto la información presentada se sustentó en teorías expuestas por autores, pues la variable Control interno se sustentó mediante la teoría expuesta por Carvajal, A. y Escobar, E. (2015), por otro lado, para la variable Gestión de ventas se sustentó mediante la teoría expuesta por García, A. (2016), dentro de la **Justificación metodológica**, para el desarrollo del presente trabajo se emplearon técnicas y procedimientos con la finalidad de brindar mayor confiabilidad a los resultados obtenidos, finalmente por su **conveniencia**, para el investigador realizar el presente estudio fue conveniente por cuanto tuvo como finalidad brindar información asertiva y objetiva sobre las

actividades del control interno efectuadas por los trabajadores de la empresa, de tal manera que se pueda evaluar el nivel de eficiencia de las mismas brindando de este modo alternativa necesarias para su mejora, las cuales se encuentran sustentadas en las recomendaciones de la investigación.

## II. METODO

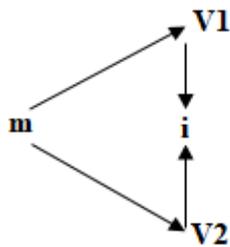
### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

El trabajo de investigación fue aplicado, por cuanto tuvo como finalidad resolver un determinado planteamiento de problema, enfocándose en la búsqueda del conocimiento para su respectiva aplicación, asimismo presentó un nivel descriptivo porque se describieron las características y cualidades de las actividades desarrolladas durante un periodo de tiempo determinado (Bernal, 2016, p.65).

#### Diseño de investigación

El trabajo de investigación presentó un diseño no experimental, pues las variables en estudio no fueron manipuladas intencionalmente, ni mucho menos tuvo un grupo de control, tampoco uno experimental, de igual manera porque observó y asimiló situaciones o hechos después de su ocurrencia (Bernal, 2016, p.71).



Donde:

m= Muestra

V1= Control interno

V2= Gestión de ventas

i= Incidencia

### 2.2. Operacionalización de variables

Variable I: Control interno

Variable II: Gestión de ventas

**Tabla 1***Operacionalización de las variables*

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Control interno	El control interno es un proceso que ejecuta una organización para solucionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de los objetivos en el cual se desarrolla las operaciones de una manera eficaz y eficiente cumpliendo de las leyes y normas aplicables. Carvajal, A. y Escobar, E. (2015, p. 45)	El control interno es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la misma.	Entorno o ambiente de control	Integridad y valores éticos Compromiso con la competencia Estructura organizacional y asignación de autoridad. Factores externos	Nominal
			Evaluación de riesgos	Factores internos Observación de riesgos Administración del cambio Controles preventivos Controles de detección Controles de compensación Controles de dirección Calidad de información Comunicación interna Comunicación externa	
Gestión de ventas	La gestión de ventas son aquellas operaciones proyectadas antes y después de las ventas, con el propósito de aumentar las ventas y la satisfacción de los clientes. (García, A. 2016, p.52)	La gestión de ventas es uno de los componentes claves para toda empresa puesto que permite realizar un seguimiento de las ventas globales durante un tiempo determinado.	Supervisión o monitoreo	Supervisión continua	
			Análisis del consumidor	Búsqueda de consumidores Comportamiento del consumidor Prospección del cliente objetivo Evaluación del desempeño del vendedor Discernimiento del producto Recursos en la presentación de ventas	
			Promoción de ventas	Relación con el cliente Calidad en la atención	
			Seguimiento de las ventas		

### **2.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Estuvo conformada por el gerente general y los 11 colaboradores de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018.

#### **Muestra**

Estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir, el gerente general y los 11 colaboradores de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018.

#### **Muestreo**

Se presenta un muestreo no probabilístico, y fue conformada según la conveniencia del investigador.

#### **Criterios de selección**

Criterios de inclusión

- El gerente general
- Colaboradores del área de almacén
- Colaboradores del área de ventas

Criterio de exclusión

- Colaboradores del área administrativa
- Colaboradores del área contable

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

#### **Técnicas**

Entrevista: Tuvo como finalidad conocer los hechos o sucesos concernientes a las variables de estudio.

Observación: Tuvo como objetivo captar e identificar los rasgos, características o particularidades del control interno permitiendo de esta manera conocer las deficiencias presentadas en la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018.

## **Instrumentos**

Guía de entrevista: Permitió evaluar el desempeño de las actividades de control interno, las mismas que son desempeñadas por los colaboradores de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018.

Lista de cotejo: Permitió conocer las deficiencias presentadas en cuanto al incumplimiento de las actividades de control interno por parte de los colaboradores de la empresa, asimismo permitió evaluar el nivel de gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018.

## **Validación y confiabilidad**

Para proporcionar validez y confiabilidad a los instrumentos aplicados en la presente investigación se ha requerido el juicio de expertos para la cual fue necesario la firma de 02 especialistas contables y 01 especialista metodológico, todo ello con la finalidad de que los datos que se obtuvieron presentaran confiabilidad y credibilidad.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Posteriormente a la recopilación de la información mediante la aplicación de los instrumentos previamente validados, se procedió a analizar la información obtenida, los mismos que conllevaron a describir la información obtenida. Esta información fue presentada de manera simplificada a través de gráficos y tablas, para lo cual se utilizó el programa de Microsoft Excel, de tal manera que pueda establecer la incidencia del control interno en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018.

## **2.6. Aspectos éticos**

El desarrollo de la presente investigación fue aprobado y autorizado por el gerente general de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí. Asimismo, el tema realizado se encuentra señalado dentro de las líneas de investigación, el esquema y las normas aprobadas por la Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto. Además, cabe precisar que la información del marco teórico fue sustentada mediante las teorías

expuestas por autores, las mismas que estuvieron reflejadas en libros físicos y electrónicos.

### **III. RESULTADOS**

#### **Objetivo 1: Actividades del control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018.**

Tras la aplicación de los instrumentos se procederá a detallar los resultados obtenidos:

##### **Actividades del control interno**

1. Sí, la empresa realiza la evaluación de niveles de ventas mensuales como plan estratégico de ventas, y la información obtenida es informada a todos los colaboradores de la empresa.
2. No, en ocasiones los colaboradores no cumplen los valores éticos al momento de ejecutar las ventas, generando una deficiente atención al cliente.
3. No, los colaboradores no cumplen todas las funciones asignadas por la gerencia.
4. No, las actividades asignadas no son suficientes para realizar un adecuado proceso de ventas en la empresa.

##### **Evaluación de riesgos**

1. No, la empresa no cuenta con algún sistema que le permita evaluar los riesgos que pueda tener tales como deterioro de los productos, robos hormiga, etc.
2. Sí, la empresa realiza sus ventas mediante un sistema electrónico.
3. No, en la empresa no existe un personal responsable de la identificación y evaluación de los riesgos que pueda presentar.
4. Sí, en la empresa se asigna un jefe por cada área con la finalidad de que cada gestión se desarrolle de manera adecuada.

##### **Actividades de control**

1. No, en la empresa no se realizan inventarios periódicos de los productos que se encuentran en el almacén ya que solo se rigen a lo que señala el sistema que manejan.
2. No, algunos productos que se encuentran en el almacén no cuenta con documentación alguna.
3. Sí, cuando un personal realiza una venta de los productos, el jefe de almacén en coordinación con el jefe del área de ventas autoriza la salida del almacén de dicho producto.

- No, los colaboradores no cuentan con acceso al sistema de almacén es por ello que no tienen alcance del stock de productos con el que cuenta la empresa.

### **Información y comunicación**

- No, el personal a cargo de realizar los reportes de ventas no entrega la información a la gerencia en tiempo oportuno.
- No, el encargado de realizar los reportes del movimiento del stock de los productos dentro del almacén no cumple con entregar a tiempo la información solicitada por la gerencia.

### **Supervisión y monitoreo**

- No, en la empresa no se evalúan las funciones realizadas por los colaboradores de cada área.
- No, el gerente general no evalúa el record de ventas que realiza cada personal del área de ventas.

## **Objetivo 2: Deficiencias del control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018.**

Con la finalidad de identificar las deficiencias presentadas en el control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, se procedió a desarrollar la lista de cotejo, en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 2**

*Cumplimiento de las actividades del entorno o ambiente de control*

<b>Dimensión</b>	<b>Actividades</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
	Se establece un manual de organización y funciones para cada área.	x		0.0100
	El personal del área de ventas realiza eficientemente las funciones asignadas por la gerencia.		x	0.0100
Entorno o ambiente de control	El personal del área de almacén cumple de manera adecuada cada una de sus funciones asignadas por la gerencia.		x	0.0100
	El personal de ventas cumple siempre las políticas de ventas establecidas por la gerencia.	x		0.0100
	Existen políticas en el área de almacén que contribuya el buen desempeño del personal.		x	0.0100
		2	3	0.0200 0.0300

**Interpretación:** Conforme a la tabla anterior, se percibe que 3 de las 5 actividades del entorno o ambiente de control no son cumplidas, esto representa al 0.03%, por lo que 2 actividades están cumpliéndose.

A continuación, se procederá a describir las deficiencias en el ambiente de control, cuyas respuestas en la lista de cotejo fueron no:

**Tabla 3.**

*Deficiencias - Ambiente de control*

<b>Actividades</b>	<b>Deficiencia</b>	<b>Efecto</b>
El personal del área de ventas realiza eficientemente las funciones asignadas por la gerencia.	El personal de ventas no realiza eficientemente las funciones asignadas por la gerencia.	La mala atención a los clientes generó quejas y desconformidad de los mismos, asimismo se evidenciaron que en algunos meses no se lograron llegar a las metas de ventas establecidas generando una pérdida de 13,952.00
El personal del área de almacén cumple de manera adecuada cada una de sus funciones asignadas por la gerencia.	Una de las funciones asignadas al personal del área de almacén es realizar el adecuado resguardo de los productos que se encuentran en el almacén, sin embargo, el personal no lo cumple.	El inadecuado resguardo de los productos que se encuentran en el almacén ha generado el deterioro de alguno de ellos ocasionando una pérdida de 887.00 soles.
Existen políticas en el área de almacén que contribuya el buen desempeño del personal.	No existen políticas establecidas en el área de almacén, tampoco no se ha impartido instrucciones a fin de codificar y etiquetar los productos de almacén.	Deficiente proceso de almacenamiento en la empresa, ocasionando dificultad en la ubicación de cada lote de productos.

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 4**

*Evidencia - Incumplimiento de las metas de ventas establecidas*

<b>Meses</b>	<b>Total de ventas esperadas</b>	<b>Total ventas realizadas</b>	<b>Diferencia</b>
Mayo	58,000.00	55,000.00	3,000.00
Junio	60,500.00	52,000.00	8,500.00
Agosto	62,800.00	61,750.00	1,050.00
Octubre	75,000.00	73,598.00	1,402.00
	<b>Total pérdida</b>		<b>13,952.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Conforme a las tablas anteriores, se percibe que la mala atención a los clientes generó quejas y disconformidad de los mismos, ocasionando de esta manera que en algunos meses las ventas disminuyeran obteniendo una pérdida ascendiente a 13,952.00 soles.

**Tabla 5.**

*Evidencia de deterioro de productos almacenados*

Productos	Cantidad de pérdida	Precio	Total	Observación
Cacao	50 kg.	6.50	325.00	Sacos rotos y producto hongueado
Sancha Inchi	40 kg.	3.00	120.00	Sacos rotos
Café	64 kg.	2.50	160.00	Sacos rotos y producto hongueado
Maíz	100 kg.	0.30	30.00	Sacos rotos
Soya	65 kg.	1.80	117.00	Sacos rotos y producto hongueado
Frijol	30 kg.	4.50	135.00	Sacos mojados y producto hongueado
<b>Total pérdida</b>			<b>887.00</b>	

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Conforme a la tabla anterior, se percibe que por el inadecuado resguardo o cuidado de los productos dentro del almacén se ha evidenciado una pérdida por deterioro de los mismos cuya suma ascendió a 887.00 soles.

**Tabla 6**

*Cumplimiento de las actividades de la evaluación de riesgos*

Dimensión	Ítems	Sí	No	Porcentaje (%)
Evaluación de riesgos	Se realizan evaluaciones diarias de los reportes de ventas.		x	0.0100
	Se evalúan periódicamente el stock de los almacenes, con el fin de evitar robos hormiga.		x	0.0100
	Se asignan responsables para la identificación y el análisis de los riesgos.	x		0.0100
	Existe sistemas de información para la identificación de riesgos potenciales	x		0.0100
	Se considera la posibilidad de robos en la estimación de los riesgos.		x	0.0100
		2	3	0.0200 0.0300

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Conforme a la tabla anterior, se percibe que 3 de las 5 actividades relacionadas con la evaluación de riesgos no son cumplidas, y sólo 2 actividades si son cumplidas, ocasionando de esta manera deficiencias en la empresa.

A continuación, se procede a describir las deficiencias del componente evaluación de riesgos, cuyas respuestas en la lista de cotejo fueron no:

**Tabla 7.**

*Deficiencias - Evaluación de riesgos*

<b>Actividades</b>	<b>Deficiencias</b>	<b>Efecto</b>
Se realizan evaluaciones diarias de los reportes de ventas.	El jefe del área de ventas no realiza la evaluación de los reportes de las ventas diarias.	Los reportes físicos de las ventas diarias no tienen relación con los reportes sistemático, pues existe una diferencia considerable ocasionando una pérdida de 6,376.70 soles.
Se evalúan periódicamente el stock de los almacenes, con el fin de evitar robos hormiga.	El jefe del área de almacén no evalúa constantemente el stock de los productos que se encuentran en el almacén.	Faltante en el inventario de los productos ocasionando una pérdida considerable cuyo monto asciende a 1,436.00 soles.
Se considera la posibilidad de robos en la estimación de los riesgos.	El gerente general no toma en cuenta los riesgos generados por robos de productos.	Deficiente control por parte gerente general en el área de almacén y ventas.

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 8.**

*Evidencia de diferencias entre los reportes físicos y sistemáticos de las ventas diarias*

<b>Fechas</b>	<b>Total ventas reportadas en el sistema</b>	<b>Total ventas reportadas en físico</b>	<b>Total diferencia</b>
03/01/19	7,592.00	6,856.00	736.00
14/02/19	10,643.50	9,945.80	697.70
08/04/19	15,876.00	11,476.00	4,400.00
12/05/19	8,234.00	7,691.00	543.00
	<b>TOTAL PÉRDIDA</b>		<b>6,376.70</b>

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Conforme a la tabla anterior, se percibe que en algunas fechas existían diferencias considerables entre el total de ventas reportadas en el sistema y el

total de ventas reportadas en físico, el cual generó una pérdida ascendiente a 6,376.70 soles, cabe mencionar que el gerente general considera como pérdidas dichas diferencias por cuanto las ventas omitidas no fueron reportadas ni mucho menos sustentadas.

**Tabla 9.**

*Evidencia del faltante en el inventario*

Productos	Stock según reporte del sistema	Stock según reporte físico	Diferencia	Precio	Pérdida (S/)
Cacao	800 kg	760 kg	40 kg	S/. 6.50	260.00
Sacha Inchi	600 kg	580 kg	20 kg	S/. 3.00	60.00
Café	950 kg	850 kg	100 kg	S/. 2.50	250.00
Maíz	1500 kg	800 kg	700 kg	S/. 0.30	210.00
Soya	800 kg	730 kg	70 kg	S/. 1.80	126.00
Frijol	700 kg	660 kg	40 kg	S/. 4.50	180.00
Maní	850 kg	830 kg	20 kg	S/. 10.00	200.00
Almendra de montaña	500 kg	490 kg	10 kg	S/. 15.00	150.00
<b>Total pérdida</b>					<b>1,436.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Conforme a la tabla anterior, se percibe que al realizar un inventario repentino del stock de productos almacenados se observó la existencia de faltantes de productos, las mismas que generaron una pérdida de 1,436.00 soles, dichos faltantes no fueron reportados por el personal encargado del área de almacén lo cual señala el ineficiente trabajo por parte de los mismos.

**Tabla 10**

*Cumplimiento de las actividades de control*

Dimensión	Ítems	Sí	No	Porcentaje (%)
Actividades de control	El encargado del área de almacén revisa cuantitativamente y cualitativamente el ingreso de los materiales.		x	0.0071
	Se realiza la segregación de tareas con la finalidad de realizar un mejor control del área de ventas y del área de almacén.	x		0.0071
	Se realiza un adecuado almacenamiento de los productos que se encuentran en el almacén.		x	0.0071
	Se realiza constantes verificaciones del desempeño de los colaboradores en cuanto al		x	0.0071

cumplimiento de las metas de ventas.

Se evalúan constantemente las condiciones en la que se encuentran los productos almacenados.	x	0.0071	
Se cuenta con un adecuado espacio para almacenar los productos a comercializar.	x	0.0071	
Los colaboradores del área de almacén cumplen de manera adecuada el cuidado de los productos a comercializar	x	0.0071	
	2	5	0.0143 0.0357
	2	5	0.0143 0.0357

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Conforme a la tabla anterior, se percibe que 5 de las 7 actividades relacionadas con el control no son cumplidas, y sólo 2 actividades si son cumplidas, ocasionando de esta manera deficiencias dentro de la empresa.

A continuación, se procederá a describir las deficiencias del componente de actividades de control, cuyas respuestas en la lista de cotejo fueron no:

**Tabla 11**

*Deficiencias – Actividades de control*

Actividades	Deficiencias	Efecto
El encargado del área de almacén revisa cuantitativamente y cualitativamente el ingreso de los materiales.	El personal encargado de la recepción de los productos que ingresan al almacén no revisa cuantitativamente y cualitativamente los productos que ingresan.	La falta de verificación de los productos recepcionados ha ocasionado que se evidenciaran sacos faltantes de productos o en ocasiones que estos vengan defectuoso causando pérdidas considerables para la empresa cuya suma asciende a S/ 973.00.
Se realiza un adecuado almacenamiento de los productos que se encuentran en el almacén.	No existe un adecuado almacenamiento de los productos.	La falta de clasificación de los productos que más se comercializan en la empresa ha generado que los mismos sean ubicados de manera adecuada.
Se realiza constantes verificaciones del desempeño de los colaboradores en cuanto al cumplimiento de las metas de ventas.	No se realiza un constante monitoreo del desempeño de los colaboradores en cuanto al cumplimiento de las ventas de metas.	Existencia de personal que no realiza un buen desempeño de ventas siendo de esta manera un recurso ocioso para la empresa.
Se evalúan constantemente las	No se evalúan constantemente las	Dificultad para la rápida ubicación de los productos

condiciones en la que se encuentran los productos almacenados.	condiciones en las que se encuentran los productos almacenados.	generando demora en la distribución de las mismas.
Los colaboradores del área de almacén cumplen de manera adecuada el cuidado de los productos a comercializar	No existe un adecuado cuidado de los productos a comercializar.	Pérdidas por deterioro de los productos cuya suma asciende a 718.00 soles

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 12**

*Evidencia de pérdida por faltante en los productos recibidos*

Productos	Cantidad solicitada	Cantidad recibida	Diferencia	Precio de producto	Pérdida (S/)	Observación
Cacao	500 Kg	400 Kg	100 Kg	6.50	650.00	Sacos faltantes
Maíz	800 Kg	700 Kg	100 Kg	0.30	30.00	Sacos faltantes
Café	500 Kg	480 Kg	20 Kg	2.50	50.00	Sacos rotos
Soya	600 Kg	540 Kg	60 Kg	1.80	108.00	Sacos rotos
Frijol	500 Kg	470 Kg	30 Kg	4.50	135.00	Sacos rotos
<b>Total pérdida</b>					<b>973.00</b>	

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que debido a la falta de verificación realizada por los trabajadores del área de almacén a los productos recepcionados se observaron productos faltantes y algunos defectuosos el cual ha generado pérdidas cuyo monto asciende a 973.00 soles.

**Tabla 13**

*Evidencia de pérdida por deterioro de productos*

Productos	Cantidad de pérdida	Precio	Total	Observación
Cacao	40 kg.	6.50	260.00	Deterioro por sacos mojados
Sancha Inchi	20 kg.	3.00	60.00	Deterioro por sacos rotos
Café	50 kg.	2.50	125.00	Deterioro por sacos rotos
Maíz	100 kg.	0.30	30.00	Deterioro por sacos mojados
Soya	35 kg.	1.80	63.00	Deterioro por sacos mojados
Frijol	40 kg.	4.50	180.00	Deterioro por sacos rotos
<b>Total pérdida</b>			<b>718.00</b>	

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Conforme a la tabla anterior, se percibe que no existe un adecuado cuidado de los productos a comercializar, lo cual ha venido generando pérdidas considerables por deterioro de algunos productos cuyo monto asciende a 718.00 soles.

**Tabla 14**

*Cumplimiento de las actividades de información y comunicación*

<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Porcentaje (%)</b>		
Información y comunicación	Cada área facilita información oportuna, actual y accesible para facilitar la toma de decisiones.		x		0.0125	
	Se han determinado canales de comunicación para que los trabajadores comuniquen las irregularidades, omisiones, errores que se hayan detectado.	x			0.0125	
	El personal encargado de realizar los reportes de las ventas diarias, semanales y mensuales entrega la información a la gerencia en tiempo oportuno.		x			0.0125
	El personal encargado de realizar los reportes del movimiento del stock de productos entrega la información a la gerencia en tiempo oportuno		x			0.0125
		1	3	0.0125	0.0375	

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Conforme a la tabla anterior se percibe que 3 de las 4 actividades de información y comunicación no son cumplidas y que sólo 1 de estas actividades si se está cumpliendo, el cual ocasiona la existencia de deficiencias en la empresa.

A continuación, se procede a describir las deficiencias del componente información y comunicación, cuyas respuestas en la lista de cotejo fueron no:

**Tabla 15**

*Deficiencias – Información y comunicación*

<b>Actividades</b>	<b>Deficiencias</b>	<b>Efectos</b>
Cada área facilita información oportuna, actual y accesible para facilitar la toma de decisiones.	Los jefes de cada área no facilitan la información necesaria oportuna a la gerencia.	Inadecuada toma de decisiones por parte de la gerencia en relación a cada área.
El personal encargado de realizar los reportes de las ventas diarias, semanales	El jefe de almacén no realiza el reporte a la gerencia sobre las ventas	Deficiencias en la planificación de las estrategias de ventas el

y mensuales entrega la información a la gerencia en tiempo oportuno.	diarias, semanales y mensuales.	y cual no le permite a la empresa pronosticar resultados futuros o reflexionar acerca de los ciclos pasados
El personal encargado de realizar los reportes del movimiento del stock de productos entrega la información a la gerencia en tiempo oportuno	El jefe del área de almacén no realiza el reporte del stock de los productos almacenados en tiempo oportuno, generando la falta de actualización del inventario	Falta de stock de productos generando de este modo pérdida de ventas y en muchas ocasiones devolución de dinero cuyo monto asciende a 3,228.00 soles.

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 16**

*Evidencia de pérdida por devolución*

Productos	Cantidad vendida	Cantidad en stock	Diferencia	Precio	Pérdida por devolución
Cacao	800 kg	500 Kg	300	6.50	1,950.00
Café	200 Kg	150 Kg	50	2.50	125.00
Maíz	1000 Kg	840 Kg	160	0.30	48.00
Soya	300 Kg	250 Kg	50	1.80	90.00
Frejol	250 Kg	180 Kg	70	4.50	315.00
Maní	150 Kg	80 Kg	70	10.00	700.00
<b>Total pérdida</b>					<b>3,228.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Conforme a las tablas anteriores, se percibe que el jefe del almacén no entrega los reportes en tiempo oportuno de los movimientos stock lo cual generó que no se actualizara el sistema de stock, ocasionando que el personal realizara ventas pero que al verificar la cantidad del stock en almacén no cubría el total de la cantidad vendida por la cual se tuvo que realizar la devolución de dinero cuyo monto total de la pérdida ascendió a 3, 228.00 soles.

**Tabla 17**

*Cumplimiento de las actividades de supervisión y monitoreo*

Dimensión	Ítems	Sí	No	Porcentaje (%)
Supervisión y monitoreo	Se evalúan periódicamente el cumplimiento de las funciones asignadas a los colaboradores del área de ventas.		x	0.0125
	El gerente general realiza la respectiva supervisión del record de ventas que realiza cada personal encargado de las ventas	x		0.0125
	En la empresa se realiza la supervisión de las	x		0.0125

funciones del personal de cada área La gerencia de la empresa supervisa de manera constante si los reportes de ventas físicos coinciden con los reportes que indica el sistema.	x	0.0125
	2	2
	0.025	0.025

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Conforme a la tabla anterior, se percibe que 2 de las 4 actividades de supervisión y monitoreo no son cumplidas y que 2 de estas actividades si lo son, el cual a pesar de ser equitativo esas dos actividades que no se realizan inciden de manera negativa en la empresa y genera de igual modo deficiencias en cuanto a dicho componente.

A continuación, se procederá a describir las deficiencias del componente supervisión y monitoreo, cuyas respuestas en la lista de cotejo fueron no:

**Tabla 18**

*Deficiencias - Supervisión y monitoreo*

Actividades	Deficiencias	Efectos
Se evalúan periódicamente el cumplimiento de las funciones asignadas a los colaboradores del área de ventas.	El gerente general no evalúa de manera constante el cumplimiento de las funciones asignadas a los colaboradores del área de almacén.	Incumplimiento de las funciones asignadas por parte del personal del área de ventas.
La gerencia de la empresa supervisa de manera constante si los reportes de ventas físicos coinciden con los reportes que indica el sistema.	El gerente general no supervisa de manera constante si los reportes de ventas en físico coinciden con los reportes del sistema.	Los reportes de ventas mensuales registradas en físico no coinciden con las registradas mediante el sistema generando de esta manera una pérdida de 13,445.60.

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 19**

*Evidencia de pérdida por diferencia entre el reporte ventas físicas y del sistema*

Meses	Reporte de ventas mensuales		
	Reporte sistemático	Reporte físico	Diferencia (pérdida)
Febrero	135,850.00	132,000.00	3,850.00
Mayo	103,672.00	98,000.00	5,672.00

Junio	130,784.00	128,950.00	1,834.00
Julio	108,139.60	106,050.00	2,089.60
<b>Total pérdida</b>		<b>13,445.60</b>	

*Fuente:* Elaboración propia

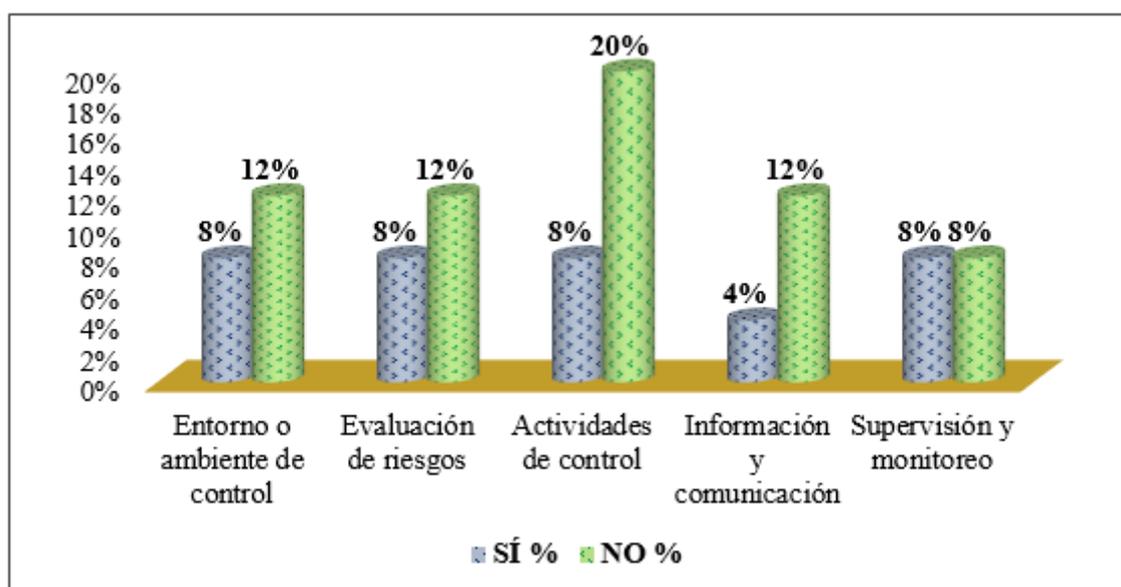
Interpretación: Conforme a la tabla anterior, se percibe que los reportes de las ventas mensuales registradas en físico no coinciden con las registradas en el sistema, demostrando la existencia de diferencias consideradas como pérdidas, por un importe de 13,445.60 soles. Tras el desarrollo de la lista de cotejo se procede a evaluar el desempeño del cumplimiento de las actividades del control interno, el mismo que se detalla de la siguiente manera:

**Tabla 20**

*Desempeño de las actividades del control interno*

Desempeño de las actividades de control interno	SÍ		NO	
	F	%	F	%
Entorno o ambiente de control	2	8%	3	12%
Evaluación de riesgos	2	8%	3	12%
Actividades de control	2	8%	5	20%
Información y comunicación	1	4%	3	12%
Supervisión y monitoreo	2	8%	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>36%</b>	<b>16</b>	<b>64%</b>

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 1.* Desempeño de las actividades del control interno

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Conforme a la tabla y figura anterior, se percibe que el desempeño del cumplimiento de las actividades es bajo debido a que el 64% de las actividades no se están cumpliendo, y sólo el 36% de las actividades están siendo cumplidas, incidiendo de manera negativa en la gestión de ventas de la empresa, pues se tiene que en cuanto a las actividades del componente ambiente de control se evidencia que el 12% de las actividades no se están cumpliendo y sólo el 8% de las actividades se están cumpliendo, asimismo las actividades del componente actividades de control el 20% no se cumplen y el 8% si se cumplen, por otro lado en cuanto a las actividades del componente información el 12% de las actividades no se están cumpliendo y sólo el 4% se están cumpliendo y finalmente en cuanto componente supervisión no se cumplen el 8% de las actividades y el 8% si se cumplen.

**Objetivo 3: Nivel de gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018.**

Con la finalidad de evaluar el nivel de gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018, se empleó una lista de cotejo par la cual se tuvo como resultado lo siguiente:

**Análisis del consumidor**

- El gestor de ventas no establece un plan de programas para brindar un adecuado servicio a los clientes.
- El personal de ventas no cuenta con la capacidad necesaria y correcta para resolver las inquietudes de los clientes.
- Con la finalidad de lograr satisfacer las necesidades de los clientes, el personal de ventas tiene como objetivo lograr conseguir una buena relación con los clientes.
- El gestor de ventas en ocasiones se preocupa por conocer las necesidades de los clientes.
- Debido al poco interés del personal de ventas hacia las necesidades de los clientes, la relación entre vendedor – clientes es inadecuada, ocasionando de esta manera la disconformidad y descontento de los mismos.
- El personal de ventas en ocasiones no tiene una adecuada conducta al momento de atender a los clientes, generando de este modo quejas por los mismos.

### **Promoción de ventas**

- La empresa emplea recursos tecnológicos como publicidad, sistemas innovadores de ventas con la finalidad de brindar un adecuado servicio.
- Las actividades que realiza el personal de ventas no es dificultosa, todo lo contrario, es práctica con el fin de brindar un mejor servicio, sin embargo, estos no lo realizan eficientemente.
- El servicio que brinda la empresa es perjudicado por la inadecuada atención brindada por el personal de ventas.
- El personal de ventas en muchas ocasiones no busca alternativas de solución a las deficiencias que se están presentando en la empresa.
- El inadecuado servicio que brinda la empresa por motivo de la mala atención es debido a que no se realizan constantes capacitaciones en temas relacionados a las ventas.
- El gerente general debido a las deficiencias presentadas optó por realizar capacitaciones constantes hacia los colaboradores relacionados a las ventas.

### **Seguimiento de la venta**

- El responsable de ventas no utiliza recursos para ejecutar su servicio oportunamente hacia los clientes.
- El jefe del área de ventas no realiza llamadas telefónicas a los clientes para constatar si el cliente se encuentra satisfecho con la atención brindada por el personal de ventas.
- La empresa trata de conseguir que los productos ofrecidos cumplan con las características solicitadas por los clientes.
- Los colaboradores de la empresa no siempre brindan un servicio de calidad ocasionando de esta manera la existencia de deficiencias que perjudican a la empresa.

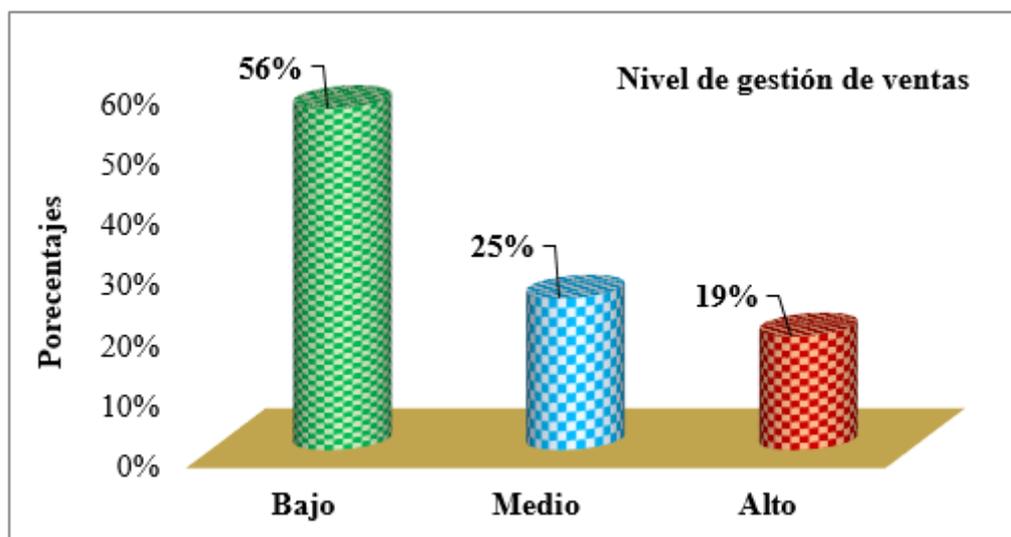
Tras el desarrollo de la guía de entrevista se procede a evaluar el nivel de gestión de ventas que existe en la empresa, el mismo que se detalla de la siguiente manera:

**Tabla 21**

*Nivel de gestión de ventas*

Escala del instrumento	Escala de la variable	F	%
No	Bajo	9	56%
	Medio	4	25%
Sí	Alto	3	19%
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 2.* Nivel de gestión de ventas

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Conforme a la tabla y figura anterior, se percibe que según lo señalado por los colaboradores de la empresa señalaron que el nivel de gestión de ventas es bajo en un 56%, asimismo que es medio en un 25% y alto en un 19%.

Como se evidencia el nivel de la gestión de ventas es bajo debido a las deficiencias presentadas en el control interno de las mercaderías, las mismas que se detallan a continuación:

**Tabla 22.***Deficiencias – Análisis del consumidor*

<b>Deficiencias</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
Personal de ventas incapacitados y con falta de conocimiento sobre los productos que vende la empresa.	Se evidencia la presencia de constante cambio personal de ventas, el cual debido a la falta de conocimiento de los productos realiza una mala atención a los clientes.	Pérdida de ventas de mercaderías debido a la cancelación de pedidos de compras, las mismas que fueron generadas por las quejas de los clientes por la mala atención del personal de ventas, asimismo debido al frecuente cambio del personal de ventas la relación entre vendedor – cliente se volvió inadecuada el mismo que ocasiona disconformidad en los clientes con mayor antigüedad, y pérdidas considerables por devoluciones de dinero
Falta de interés por parte del personal de ventas hacia las necesidades del cliente	La relación entre vendedor – clientes es inadecuada, ocasionando de esta manera la disconformidad y descontento de los mismos.	

*Fuente:* Elaboración propia**Tabla 23.***Evidencia – Pérdida generada por cancelación de pedido de compra*

<b>Fecha</b>	<b>N° Pedido</b>	<b>Cliente</b>	<b>Producto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>	<b>Total</b>
	P-003	Cliente A	Maíz	1000 kg	0.30	300.00
18/03/18	P-006	Cliente B	Sacha Inchi	1500 kg	3.00	4,500.00
	P-008	Cliente C	Cacao	500 kg	6.50	3,250.00
	P-0012	Cliente D	Café	800 kg	2.50	2,000.00
	P-0018	Cliente E	Maíz	1500 kg	0.30	450.00
22/04/18	P-0023	Cliente F	Maíz	2000 kg	0.30	600.00
	P-0025	Cliente H	Café	700 kg	2.50	1,750.00
	P-0046	Cliente I	Café	1000 kg	2.50	2,500.00
14/05/18	P-0059	Cliente J	Cacao	800 kg	6.50	5,200.00
	P-0078	Cliente K	Cacao	500 kg	6.50	3,250.00
<b>Total de pérdida por cancelación de pedido de compra</b>						<b>23,800.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 24.**

*Evidencia – Pérdida generada por desconocimiento de los precios por parte del personal de ventas*

Cliente	Producto	Cantidad	Precio al por mayor	Precio al por menor	Total precio al por menor	Total precio al por mayor	Observación
Cliente A	Maíz	5000 kg	0.30	0.80	1,500.00	4,000.00	Se evidencia perdida de ventas debido a que como el personal desconocía los precios que se dan al por mayor estos brindaban precios al por menor ocasionando una pérdida en ventas de 40,000.00 soles.
Cliente B	Cacao	2500 kg	6.50	8.50	16,250.00	21,250.00	
Cliente C	Café	2000 kg	2.50	3.00	5,000.00	6,000.00	
Cliente D	Sacha Inchi	2500 kg	3.00	4.00	7,500.00	10,000.00	
Cliente E	Cacao	1500 kg	6.50	8.00	9,750.00	12,000.00	
		Total			40,000.00	53,250.00	

*Fuente:* Elaboración propia

### **Interpretación:**

Conforme a las tablas 23 y 24, la empresa ha venido presentando pérdidas considerables debido a la disminución de ventas, todo ello ocasionado por las quejas y reclamos de los clientes por la mala atención por parte del personal, pues esto fue generado porque en los últimos meses la empresa cambiaba constantemente al personal, el mismo que repercutió de manera negativa los resultados económicos de la empresa ya que estos desconocían de los precios que manejaba la empresa en la venta al por mayor de los productos, dichas falencias generaron una pérdida total de 63,800.00 soles.

**Tabla 25.**

*Deficiencias – Promoción de ventas*

Deficiencias	Causa	Efecto
Deficiente trabajo del personal de ventas, incumplimiento de las metas establecidas en cuanto a las ventas.	No existe una constante evaluación del desempeño del personal de ventas, ni mucho menos un control de las actividades que realiza.	Nivel bajo de ventas debido al incumplimiento de las metas establecidas para cada personal de ventas.
Falta de capacitación al personal de ventas	Generación de nuevas deficiencias ocasionadas por el personal de ventas.	Las deficiencias generadas en la gestión de ventas repercuten de manera

negativa los resultados económicos de la empresa

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 26.**

*Deficiencias – Seguimiento de la venta*

<b>Deficiencias</b>	<b>Causas</b>	<b>Efecto</b>
Falta de utilización de recursos necesarios para ejecutar la atención oportuna a los clientes.	Desconocimiento del personal de ventas sobre los recursos con lo que cuenta la empresa para realizar de manera eficiente el proceso de ventas.	Demora en las ventas generando inquietud y desconformidad en los clientes tanto nuevos como en los antiguos.
Falta de interés por parte del jefe de ventas en cuanto a la satisfacción de los clientes.	Clientes insatisfechos con la atención y servicio brindado por el personal de ventas.	En los últimos meses el jefe del área de venta no realiza las respectivas llamadas telefónicas a los clientes para conocer cuan satisfechos se encuentran estos, el mismo que ha venido generando la pérdida de los clientes con mayor antigüedad y más aún los nuevos clientes

*Fuente:* Elaboración propia

**Objetivo general: Incidencia del control interno en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018.**

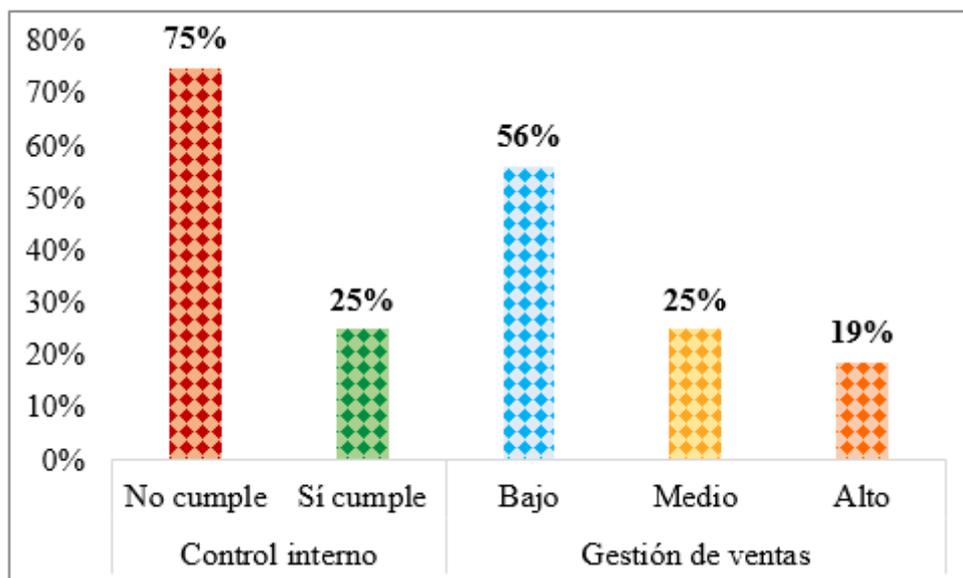
A continuación, se procederá a determinar la incidencia del control interno en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, de manera descriptiva:

**Tabla 27.**

*Incidencia del control interno en la gestión de ventas*

<b>Incidencia del control interno en la gestión de ventas</b>		
<b>Control interno</b>	No cumple	75%
	Sí cumple	25%
<b>Gestión de ventas</b>	Bajo	56%
	Medio	25%
	Alto	19%

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 3.* Incidencia del control interno en la gestión de ventas

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** Conforme la tabla y figura anterior, se percibe que existe un inadecuado control interno el cual incidió de manera negativa en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C., pues se observa que las actividades del control interno no se están cumpliendo en un 75%, reflejando un bajo desempeño, además, se evidencia un 25% de cumplimiento, estos resultados incidieron de manera negativa en la gestión de ventas de la empresa puesto que presenta un bajo equivalente al 56%, todo ello debido a las deficiencias presentadas.

### **Hallazgos Control interno que inciden la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC**

De acuerdo a los resultados se evidencia que:

- El personal de ventas no realiza eficientemente las funciones asignadas por la gerencia, brindando de esta manera una mala atención a los clientes, el mismo que ha venido generando quejas y desconformidad de los mismos, asimismo se evidenciaron que en algunos meses no se lograron llegar a las metas de ventas establecidas generando una pérdida de 13,952.00.
- Asimismo, el inadecuado resguardo de los productos que se encuentran en el almacén ha generado el deterioro de alguno de ellos ocasionando una pérdida de 887.00 soles.

- Por otro lado, los reportes físicos de las ventas diarias no tienen relación con los reportes sistemático, pues existe una diferencia considerable ocasionando una pérdida de 6,376.70 soles.
- Además, se evidencia el faltante en el inventario de los productos ocasionando una pérdida considerable cuyo monto asciende a 1,436.00 soles.
- Igualmente, la falta de verificación de los productos recepcionados ha ocasionado que se evidenciaran sacos faltantes de productos o en ocasiones que estos vengan defectuosos causando pérdidas considerables para la empresa cuya suma asciende a S/ 973.00, adicionalmente se observó que debido a la falta de un adecuado cuidado de los productos a comercializar se generaron pérdidas por deterioro de los productos cuya suma asciende a 718.00 soles.
- Otro de los hallazgos es que debido a la falta de stock de productos generaron de este modo pérdida de ventas y en muchas ocasiones devolución de dinero cuyo montó ascendió a 3,228.00 soles.
- Además, los reportes de ventas mensuales registradas en físico no coinciden con las registradas mediante el sistema generando de esta manera una pérdida de 13,445.60.

### **Análisis estadístico**

Tras el análisis descriptivo se procede a mostrar la incidencia del control interno en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, mediante un análisis estadístico, el mismo que se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 28.**

*Incidencia*

	Diferencias relacionadas						t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia					
				Inferior	Superior				
Control interno – Gestión de ventas	-1,025	,506	,253	-1,829	-,220	-4,053	3	,027	

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** La prueba t de Student para medir la incidencia muestra que existe incidencia entre el control interno en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, esto debido a que se presenta una significancia bilateral menor a 0.05, permitiendo de esta manera contrastar la hipótesis en mención.

#### IV. DISCUSIONES

Después de haber desarrollado cada uno de los objetivos planteados en la investigación, se obtuvo los siguientes resultados:

Con respecto a las actividades del control interno basado en los enfoques ambientes de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información y/o comunicación y supervisión y/o monitoreo, se observa que las actividades relacionadas a dichos enfoques no eran cumplidas de manera adecuadas presentando de este modo un desempeño bajo en un 75%. Estos resultados son similares a los presentados por Serrano, P., Señalin, L., Vega, F., Herrera, J. (2017) quienes concluyeron que, de acuerdo a los resultados que se obtuvieron, se constató que las empresas bananeras no cumplen adecuadamente con las actividades relacionadas con el control, lo cual incide negativamente en la gestión de las mismas, presentando de este modo un desempeño bajo equivalente 69% y generando ciertas deficiencias que perjudican a la empresa, por tal motivo, es relevante señalar que las empresas deben ser conscientes de la importancia de realizar un control interno eficiente.

Asimismo, en relación a la gestión de ventas se observó que presenta un nivel bajo en un 56%, debido a las deficiencias presentadas por el incumplimiento de las actividades del control interno, generando pérdidas para la empresa, obstruyendo además el crecimiento económico de la misma. Estos resultados presentan similitud con los expuestos por Campos, D. (2018), quien concluyó que la empresa no aplica políticas para realizar un control interno adecuado, lo cual generó una mala organización y duplicidad de funciones para los trabajadores que lo conforman, conllevando así a que los colaboradores no se puedan comprometer con la empresa.

Finalmente, en cuanto al objetivo general se tuvo como resultado que el control interno incide de manera significativa en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, debido a que en los procedimientos de atención al cliente no cuentan con un adecuado conocimiento por parte del personal de ventas sobre cómo tratar a un cliente generando de este modo disconformidad en los mismos, asimismo se ha evidenciado que la falta de supervisión por parte de la gerencia hacia el cumplimiento de las actividades del control interno ha influido mucho en las deficiencias presentadas puesto que parte de que una empresa pueda generar mejores beneficios económicos es que maneje un buen control interno. Estos resultados están

relacionados con los presentados por López, C. (2017), quien concluyó que las variables inciden negativamente, pues se perciben ciertas deficiencias presentadas por el incumplimiento de actividades de control interno, lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna de la investigación.

## V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos resueltos se concluye que:

- 5.1. El control interno y sus componentes comprendidos por el ambiente de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo presenta un desempeño medio en un 75% debido al incumplimiento de las actividades del control interno realizado por los trabajadores del área de ventas y almacén.
- 5.2. Se evidenciaron la existencia de ciertas deficiencias tales como la falta de verificación de las condiciones en las que se encuentran los productos, falta de actualización del stock de los productos almacenados, el incumplimiento de las funciones asignadas por la gerencia, las cuales ha venido incidiendo de manera negativa en la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC.
- 5.3. En cuanto al nivel de gestión de ventas en la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, se evidenció que presenta un nivel bajo debido al incumplimiento de las actividades del control interno y las políticas de ventas establecidas por la gerencia repercutiendo de manera negativa en el crecimiento económico y financiero de la empresa.
- 5.4. Finalmente, en cuanto al objetivo general se evidenció que el inadecuado control interno realizado por la empresa incide de manera negativa en la gestión de ventas de las mismas, debido a que se presenciaron un nivel de gestión de ventas bajos en un 56% el cual representó para la empresa grandes y cuantiosas pérdidas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

De acuerdo a las conclusiones planteadas, se recomienda lo siguiente:

- 6.1. Realizar constantes capacitaciones a los colaboradores de la empresa sobre asuntos relacionados al control interno en sus cinco componentes que lo identifican tales como las actividades de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y supervisión con el fin de corregir las deficiencias presentadas en relación al control interno.
- 6.2. Elaborar un flujograma en el cual especifique de manera detallada cada una de las funciones asignadas a los trabajadores de la empresa con el objetivo de conseguir un mejor entendimiento de las actividades a seguir y optimizar de este modo su desempeño laboral.
- 6.3. Efectuar de manera adecuada los reportes de ventas diarias, semanales y mensuales, asimismo evaluar los resultados obtenidos en cuanto a la gestión de ventas con la finalidad de verificar si las funciones del personal de ventas están siendo cumplidas en su totalidad.
- 6.4. Tomar en cuenta los resultados obtenidos en cuanto al control interno y su incidencia en la gestión de ventas de la empresa, con la finalidad de que dichos resultados puedan servir como ayuda al momento de tomar decisiones, asimismo pueda servir de aporte para el desarrollo de investigaciones futuras relacionadas a las variables en estudio

## REFERENCIAS

- Araujo, W. y Bravo, F. (2017). *Control interno de compras y el volumen de ventas de la empresa Asica Farms S.A.C., Trujillo, 2016 – 2017* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11636/ramirez\\_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11636/ramirez_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baño, L. (2015). *Control interno y el nivel de ventas de la empresa Encomeca Cía Ltda.* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17383/1/T3013i.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (2° ed.). México: Pearson Educación.
- Bertrand, R. (2016). *Administración de Ventas, principios y problemas.* (2° ed.) México: Editorial Diana.
- Camacho, W. (2015). *Gestión de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Moda más Moda, Tarapoto, 2014* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/25835/campos\\_cd.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/25835/campos_cd.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Campos, D. (2018). *El control interno y la gestión de ventas en la COOPSEMUL San Ignacio, periodo 2017* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25835/Campos\\_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25835/Campos_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, M. (2014). *Aplicación del sistema de control interno para mejorar el nivel de ventas de la empresa Ittsabuss S.R.L.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional

- de Trujillo, Perú. Recuperado de:  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2904/cruz\\_maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2904/cruz_maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Earld, D. (2016). *Sales Management*. (2° Ed.) México: McGraw-Hill
- Estupiñán, R y Niebel, B. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis del informe COSO I, II y III* (3° ed.). Colombia: Ecoe Ediciones
- Fonseca, O. (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Perú: Oswaldo Fonseca luna.
- García, A. (2016). *Control interno en las organizaciones*. España: Libros de Cabecera.
- García, M. (2016). *Administración de ventas*. (3a ed.) México. Colegio de bachilleres.
- López, C. (2017). *Control interno y la gestión de ventas de la empresa Comercial El Sol E.I.R.L., Tarapoto, año 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Perú. Recuperado de:  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/UNSM/1783>
- Mañas, L. (2016). *Gestión de ventas. Manual teórico*. España: EDITORIAL CEP.
- Monzón, M. (2018). El control interno como herramienta de gestión de ventas dentro de las empresas privadas (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Perú. Recuperado de:  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/unsm/2689/contabilidad%20-%20marie%20monzon%20mozombite.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Plasencia, C. (2015). *El sistema de control interno como garantía para lograr los objetivos*. MEDISAN, 14 (5). Recuperado de:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S102930192010000500001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102930192010000500001)
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F. & Herrera, J. (2017). *Control interno: Una herramienta esencial para la gestión de las empresas bananeras del Cantón*

*Machala.* Ecuador. Espacios. 39 (03), p. 30. Recuperado de:  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

# **ANEXOS**

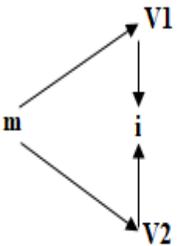
## Matriz de consistencia

**Título:** Control interno y su incidencia en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018

**Autor:** Luis Ivan Shupingahua Piña

Formulación del problema general	Hipótesis	Objetivo general	Aspectos teóricos
<p>¿Cómo incide el control interno en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo son las actividades del control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018?</p> <p>¿Existen deficiencias en el control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018?</p>	<p><b>General</b>            Hi: El control interno incide de manera negativa en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018.            Ho: El control interno incide de manera positiva en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018.</p> <p><b>Específicos</b>            Hipótesis específica 1            Hi: Las actividades del control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018, son inadecuadas.            Ho: Las actividades del control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018, son adecuadas.            Hipótesis específica 2            Hi: Si existen deficiencias en el control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018.            Ho: No existen deficiencias en el control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018.            Hipótesis específica 3            Hi: El nivel de gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018, es bajo.            Ho: El nivel de gestión de ventas de la empresa Exportadora</p>	<p>Establecer la incidencia del control interno en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b>            Conocer las actividades del control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018.</p> <p>Identificar si existen deficiencias en el control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018.</p> <p>Evaluar el nivel de gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjui 2018.</p>	<p><b>Variable I: Control interno</b>            El control interno es un procedimiento por el cual una organización puede conocer el nivel de confiabilidad de la información obtenida con respecto al cumplimiento de las metas obtenidas mediante la ejecución de operaciones eficaz y eficientemente, cumpliendo con los aspectos normativos vigentes (Carvajal, A. y Escobar, E. (2015, p. 45)</p> <p><b>Variable II: Gestión de ventas</b>            La gestión de ventas son aquellas operaciones proyectadas antes y después de las ventas, con el propósito de incrementar los volúmenes de venta y lograr una máxima satisfacción del cliente (García, A. 2016, p.52)</p>

Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018, es alto.

Diseño de investigación	Variables de estudio		Población y muestra	Técnicas Instrumentos												
<p style="text-align: center;"><b>No experimental</b></p>  <p>Donde:  m= Muestra  V1= Control interno  V2= Gestión de ventas  i= Incidencia</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="622 400 831 435">Variables</th> <th data-bbox="831 400 1270 435">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="622 435 831 612" rowspan="4">Control interno</td> <td data-bbox="831 435 1270 470">Entorno o ambiente de control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 470 1270 505">Evaluación de riesgos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 505 1270 541">Actividades de control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 541 1270 576">Información y comunicación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="622 576 831 715" rowspan="3">Gestión de ventas</td> <td data-bbox="831 576 1270 611">Supervisión y monitoreo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 611 1270 646">Análisis del consumidor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 646 1270 681">Promoción de ventas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 681 1270 715">Seguimiento de las ventas</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Control interno	Entorno o ambiente de control	Evaluación de riesgos	Actividades de control	Información y comunicación	Gestión de ventas	Supervisión y monitoreo	Análisis del consumidor	Promoción de ventas	Seguimiento de las ventas		<p><b>Población:</b>  Estuvo conformada por el gerente general y los 11 colaboradores de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018.</p> <p><b>Muestra</b>  Estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir, el gerente general y los 11 colaboradores de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista</li> <li>- Observación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía de entrevista</li> <li>- Lista de cotejo</li> </ul>
Variables	Dimensiones															
Control interno	Entorno o ambiente de control															
	Evaluación de riesgos															
	Actividades de control															
	Información y comunicación															
Gestión de ventas	Supervisión y monitoreo															
	Análisis del consumidor															
	Promoción de ventas															
Seguimiento de las ventas																

## **Instrumentos de recolección de datos**

### **Guía de entrevista**

La presente guía de entrevista tiene fines académicos, puesto que la información proporcionada es totalmente confidencial, permitiendo su uso exclusivamente para fines investigativos, pues servirán para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Por favor marcar con una X la respuesta que usted considere verdadero.

#### **Entorno o ambiente de control**

1. ¿La empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C., cuenta con planes estratégicos de ventas y son mencionados para conocimiento de los colaboradores?

➤ Sí

➤ No

Fundamente su respuesta:.....

.....

.....

2. ¿Los colaboradores practican la integridad y valores éticos en el manejo del área de ventas?

➤ Sí

➤ No

Fundamente su respuesta:.....

.....

.....

3. ¿Los colaboradores del área de ventas cumplen de manera adecuada sus funciones asignadas?

➤ Sí

➤ No

Fundamente su respuesta:.....

.....

.....

4. ¿Las funciones asignadas a los colaboradores del área de ventas son suficientes para el cumplimiento de la misión de la empresa?

➤ Sí

➤ No

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

**Evaluación de riesgo**

5. ¿La empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C., cuenta con mecanismos para identificar y evaluar los riesgos?

➤ Sí

➤ No

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

6. ¿En la empresa se utilizan herramientas tecnológicas para la mejora al servicio al cliente?

➤ Sí

➤ No

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

7. ¿La empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C., asigna responsables para identificar y analizar los riesgos?

➤ Sí

➤ No

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

8. ¿Existe un responsable a nivel de la empresa por cada actividad que se desarrolle adecuadamente?

➤ Sí

➤ No

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

**Actividades de control**

9. ¿En la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C.?, se revisan periódicamente los productos que se encuentren en el almacén?

➤ Sí

➤ No

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

10. ¿En la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C., los productos agropecuarios están debidamente resguardadas en el almacén con su respectiva documentación?

➤ Sí

➤ No

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

11. ¿En la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C., se realiza la aprobación y autorización de ingreso y salida de los productos agropecuarios que se encuentran en el almacén?

➤ Sí

➤ No

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

12. ¿El personal de ventas cuentan con acceso al sistema de stock de los productos que se encuentran al almacén para poder realizar sus ventas?

➤ Sí

➤ No

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

### **Información y comunicación**

13. ¿El personal encargado de realizar los reportes de las ventas diarias, semanales y mensuales entrega la información a la gerencia en tiempo oportuno?

➤ Sí

➤ No

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

14. ¿El personal encargado de realizar los reportes del movimiento del stock de productos entrega la información a la gerencia en tiempo oportuno?

➤ Sí

➤ No

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

### **Supervisión y monitoreo**

15. ¿En la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C., se evalúan periódicamente el cumplimiento de las funciones asignadas a los colaboradores de cada área?

➤ Sí

➤ No

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

16. ¿El gerente general realiza la respectiva supervisión del record de ventas que realiza cada personal encargado de las ventas?

➤ Sí

➤ No

Fundamente su respuesta:.....

.....

.....

### Lista de cotejo

Se presenta esta lista de cotejo, la cual tiene como finalidad evaluar el control interno de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C ciudad de Juanjui.

Indicaciones: Conteste las preguntas de manera verídica y marque con una (x) en el recuadro que crea conveniente.

<b>Control interno</b>		<b>Escala</b>	
<b>D1</b>	<b>Entorno o Ambiente de control</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones establecidas para cada área?		
2	¿Los colaboradores del área de ventas realizan eficientemente las funciones asignadas por la gerencia?		
3	¿Los colaboradores del área de almacén realizan eficientemente las funciones asignadas por la gerencia?		
4	¿La empresa cuenta con políticas de ventas establecidas dentro del manual de funciones?		
5	¿La empresa cuenta con políticas de almacén establecidas dentro del manual de funciones?		
<b>D2</b>	<b>Evaluación de riesgos</b>		
6	¿Se realizan evaluaciones diarias de los reportes de ventas?		
7	¿Se evalúan periódicamente el stock de los almacenes, con el fin de evitar robos hormiga?		
8	¿En la empresa se asignan responsables para la identificación y el análisis de los riesgos?		
9	¿La empresa ha desarrollado sistemas de información para identificación de riesgos potenciales?		
10	¿En la estimación de los riesgos la empresa considera la posibilidad de robos hormiga?		
<b>D3</b>	<b>Actividades de control</b>		
11	¿El encargado del área de almacén revisa cuantitativamente y cualitativamente el ingreso de los materiales?		
12	¿En la empresa se realiza la segregación de tareas con la finalidad de realizar un mejor control del área de ventas y del área de almacén?		
13	¿En la empresa se realiza un adecuado almacenamiento de los productos que se encuentran en el almacén?		
14	¿La empresa realiza constantes verificaciones del desempeño de los colaboradores en cuanto al cumplimiento de las actividades del proceso de ventas?		
15	¿En la empresa se evalúan constantemente las condiciones en la que se encuentran los productos almacenados?		
16	¿La empresa cuenta con un adecuado espacio para almacenar los productos a comercializar?		
17	¿Los colaboradores del área de almacén cumplen de manera adecuada el cuidado de los productos a comercializar?		

<b>D4</b>	<b>Información y comunicación</b>		
18	¿Cada área facilita información oportuna, actual y accesible para facilitar la toma de decisiones?		
19	¿Se han determinado canales de comunicación para que los trabajadores comuniquen las irregularidades, omisiones, errores que se hayan detectado?		
20	¿El personal encargado de realizar los reportes de las ventas diarias, semanales y mensuales entrega la información a la gerencia en tiempo oportuno?		
21	¿El personal encargado de realizar los reportes del movimiento del stock de productos entrega la información a la gerencia en tiempo oportuno?		
<b>D5</b>	<b>Supervisión o monitoreo</b>		
22	¿En la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C., se evalúan periódicamente el cumplimiento de las funciones asignadas a los colaboradores de cada área?		
23	¿El gerente general realiza la respectiva supervisión del record de ventas que realiza cada personal encargado de las ventas?		
24	¿En la empresa se realiza la supervisión de las funciones del personal de cada área?		
25	¿La gerencia de la empresa supervisa de manera constante si los reportes de ventas físicos coinciden con los reportes que indica el sistema?		

## **Guía de entrevista**

Se presenta la guía de entrevista, la cual tiene como finalidad evaluar el nivel de gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C ciudad de Juanjui.

Indicaciones: Conteste las siguientes preguntas de manera verídica y marque con una (x) en el recuadro que crea conveniente.

### **Análisis del consumidor**

1. ¿En la empresa el gestor de ventas establece un plan de programa para brindar un adecuado servicio?
2. ¿El responsable de ventas es capaz de resolver las necesidades del consumidor?
3. ¿El responsable de ventas desempeña correctamente la relación con los clientes?
4. ¿El gestor de ventas conoce las necesidades de los clientes?
5. ¿Cree que la relación del gestor de ventas suele ser la adecuada que el cliente se siente satisfecho con los servicios que prestan?
6. ¿La empresa utiliza recursos tecnológicos para brindar un adecuado servicio?

### **Promoción de ventas**

7. ¿Cree que en la empresa la conducta del responsable de ventas brinda buen servicio?
8. ¿Las actividades que ejecuta el responsable de ventas suele ser dificultosas?
9. ¿El servicio que brinda el responsable es motivado al momento de la atención? ‘
10. ¿El responsable soluciona las deficiencias que se presentan durante el servicio?
11. ¿En la empresa realizan capacitaciones y los colaboradores participan?
12. ¿El gerente general aplica nuevas tendencias como la realización de capacitaciones hacia sus colaboradores?

### **Seguimiento de la venta**

13. ¿El responsable de ventas utiliza recursos para ejecutar su servicio oportunamente?
14. ¿El jefe del área de ventas realiza llamadas telefónicas a los clientes con la finalidad de conocer si el cliente quedó satisfecho con la atención brindada por el personal de ventas?
15. ¿Los productos que se comercializa suple todas las necesidades del cliente?
16. ¿Los colaboradores de la empresa brindan un servicio de calidad?

## Estado de Situación Financiera de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C

Exportadora Sheryl'sk Trading SAC					
Car. Carretera Fernando Felaun Nro. 318 Otr. Carretera Fernando Belaunde Terry - Juanjui					
RUC 20494140722					
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA					
(Al 31 de Diciembre de 2017 -2018)					
(Expresado en nuevos soles a valores históricos)					
ACTIVO			PASIVO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
	2018	2017		2018	2017
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	11,310.00	20,564.00	TRIB.CONTRA. Y SERV. AL SIST. DE P. Y S POR PAGAR	318.00	465.00
CUENTAS POR COBRAR DIVRSAS - TERCEROS	111,051.00	126,789.00	OBLIGACIONES FINANCIERAS CORTO PLAZO	105,585.00	250,750.00
MERCADERIAS	326,508.00	435,987.00	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES-TERCEROS - CP	83,333.00	54,549.00
ACTIVO DIFERIDO	13,030.35	16,824.00			
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>461,899.35</b>	<b>600,164.00</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>189,236.00</b>	<b>305,764.00</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
ACTIVOS ADQ. EN ARRENDAMIENTO FINANCIERO	154,260.00	154,260.00	OBLIGACIONES FINANCIERAS LARGO PLAZO	40,753.00	60,700.00
DEPRECIACIÓN INM. MAQUINARIA Y EQUIPO	-29,992.00	-29,992.00	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES-TERCEROS- LP	177,538.00	171,055.62
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>124,268.00</b>	<b>124,268.00</b>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>218,291.00</b>	<b>231,755.62</b>
			<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>407,527.00</b>	<b>537,519.62</b>
			<b>PATRIMONIO</b>		
			CAPITAL	130,000.00	130,000.00
			RESULTADOS ACUMULADOS	-5,651.00	-8,960.00
			RESULTADO DEL EJERCICIO	54,291.35	65,872.38
			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>178,640.35</b>	<b>186,912.38</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>586,167.35</b>	<b>724,432.00</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>586,167.35</b>	<b>724,432.00</b>

Tarapoto, 31 de Diciembre del 2017 - 2018

**Fuente:** Estado de situación financiera de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C., periodo 2017 – 2018.

**Estado de resultados Integrales de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C**

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES		
Al 31 de Diciembre del 2017 - 2018		
(Expresado en nuevos soles a valores históricos)		
	2018	2017
VENTAS	2,423,291.00	3,678,544.00
( - ) COSTO DE VENTA	2,202,889.00	3,258,756.00
<b>RESULTADO BRUTO</b>	<b>220,402.00</b>	<b>419,788.00</b>
( - ) GASTOS DE VENTA	78,999.00	158,456.00
( - ) GASTOS DE ADMINISTRACION	46,433.00	128,897.00
<b>RESULTADO DE OPERACIÓN</b>	<b>94,970.00</b>	<b>132,435.00</b>
OTROS INGRESOS		
( - ) GASTOS FINANCIEROS	17,961.00	38,999.00
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>77,009.00</b>	<b>93,436.00</b>
( - ) IMPUESTO A LA RENTA 29.50%	22,717.66	27,563.62
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>54,291.35</b>	<b>65,872.38</b>
Tarapoto, 31 de Diciembre del 2017 - 2018		

**Fuente:** Estado de Resultados Integrales de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading S.A.C, periodo 2017 – 2018.



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Salazar Sarango Jamily  
 Institución donde labora : Oficina de Operaciones Red Huallaga Jumbay  
 Especialidad : Magister  
 Instrumento de evaluación : Lista de cotejo  
 Autor (s) del instrumento (s): Karen Janeth Flores lanares  
Luis Ivan Obvelogahua Pina

## 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 muestrales.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTION DE VENTA</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				4	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GESTION DE VENTA</b>					5
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.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				4	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				4	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GESTIÓN DE VENTA</b>					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				4	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				4	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>43</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)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Tarapoto, de \_\_\_\_\_ de 2019

  
 Mg. CPC Jamily Salazar Sarango  
 M.D. 019-1538

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Salazar Sarango Janyly  
 Institución donde labora : Oficina de operaciones Red Huallaga Junjui  
 Especialidad : \_\_\_\_\_  
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista  
 Autor (s) del instrumento (s): Katon Janyly Flores laneros  
Wils Ivan Shueingabura Píno

## 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 muestrales.				4	
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.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO					5
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.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				4	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTROL INTERNO					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				4	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>46</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: 46

Tarapoto, de \_\_\_\_\_ de 2019

  
 M<sup>te.</sup> CPC Janyly Salazar Sarango  
 Mat. 019-1558

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Aguilar Saldaña Carlos Miguel  
 Institución donde labora : Instituto Superior Pedagógico Gran Pajaten  
 Especialidad : Magister  
 Instrumento de evaluación : Lista de cotejo  
 Autor (s) del instrumento (s): Karen Joseph Flores Lanares  
Luis Ivan Obregónhua Pira

**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 muestrales.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTION DE VENTA</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GESTION DE VENTA</b>					5
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.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				4	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GESTIÓN DE VENTA</b>					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				4	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					46	

(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)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, de \_\_\_\_\_ de 2019



Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Aguilar Saldana Carlos Miguel  
 Institución donde labora : Instituto Superior Pedagógico Gran Ayacucho  
 Especialidad : Magister  
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista  
 Autor (s) del instrumento (s): Karen Janeth Flores Lanares  
Luis wan shupingabua Piro

## 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 muestrales.					5
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.				4	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO					5
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.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTROL INTERNO				4	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				4	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
<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

Tarapoto, de \_\_\_\_\_ de 2019



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Chumacero Cruz Rigoberto  
 Institución donde labora : Oficina de operaciones Red Huallaga Juanyú  
 Especialidad : Magister  
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista  
 Autor (s) del instrumento (s): Karen Sureth Flores Llanos  
Luis Ivan Shupingobua Pico

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 muestrales.					5
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.				4	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO					5
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.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTROL INTERNO					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				4	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					46	

(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: 46

Tarapoto, de \_\_\_\_\_ de 2019

  
 Mg. Rigoberto Chumacero Cruz  
 CONTADOR PÚBLICO  
 Mat. N° 19-712  
 Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Chumacero Cruz Rigoberto  
 Institución donde labora : Oficina de Operaciones Red Uvalaya (Cuzco)  
 Especialidad : Registor  
 Instrumento de evaluación : Lista de cotejo  
 Autor (s) del instrumento (s): Karen Soneth Flores Lanares  
Luis Juan Shupingobua Píno

## 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 muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTION DE VENTA</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GESTION DE VENTA</b>					5
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.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GESTIÓN DE VENTA</b>				4	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				4	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				4	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

(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)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, de \_\_\_\_\_ de 2019

*Mg. Rigoberto Chumacero Cruz*  
 CONTADOR PÚBLICO  
 Mat. N° 19-712

Sello personal y firma



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Juanjuí, 01 de julio del 2019

**CARTA N° 0095-2019 ESSA/AD**

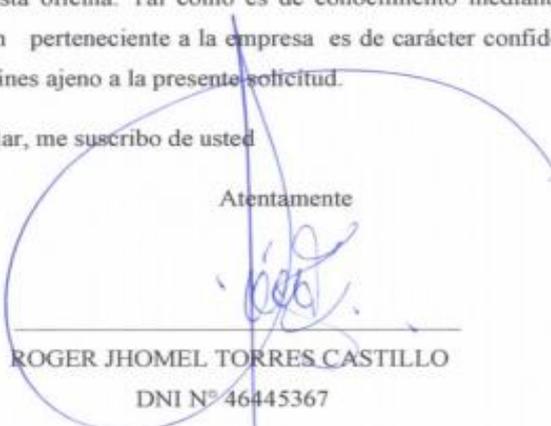
Señor: ROGER JHOMEL TORRES CASTILLO  
GERENTE GENERAL

Referencia: SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE VENTAS DE LA EMPRESA EXPORTADORA SHERYL'SK TRADING SAC, JUANJUÍ -2019.

Mediante la presente se le comunica que en atención a la solicitud de referencia, autorizo la toma de los datos necesarios para el trabajo de investigación en nuestras instalaciones, para la cual se debe considerar que toda información recopilada debe ser presentada previamente a esta oficina. Tal como es de conocimiento mediante nuestro Reglamento toda información perteneciente a la empresa es de carácter confidencial el cual no debe ser usado para fines ajenos a la presente solicitud.

Sin otro particular, me suscribo de usted

Atentamente



ROGER JHOMEL TORRES CASTILLO  
DNI N° 46445367

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, CPC. CARLOS DANIEL ROSALES BARDALEZ, docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) del trabajo de investigación titulada

"CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE VENTAS DE LA EMPRESA EXPORTADORA SHERYL'SK TRADING SAC, JUANJUI 2018", del (de la) estudiante FLORES LANARES KAREN JANETH, SHUPINGAHUA PIÑA LUÍS IVAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 08 de agosto del 2019.

  
C.P.C. CARLOS ROSALES BARDALEZ  
N.º MAT 19 - 209

.....  
**CPC CARLOS DANIEL ROSALES BARDALEZ**  
**DNI: 10434449**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Control Interno y su incidencia en la gestión de servicios de la empresa Exportadora  
Sider-Ak Trading S.A.C., Junio 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER  
EN CONTABILIDAD

AUTOR:

Flores Franco, Karen Jauch  
Stephanía Pita, Luis Iván

ASESOR:

C.P.C. Carlos Daniel Rosales Bardales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Fiscalías

TARAPOTO - PERÚ  
2019



20



Resumen de coincidencias

20 %

< >

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- |   |                                      |      |   |
|---|--------------------------------------|------|---|
| 1 | Entregado a Universida...            | 11 % | > |
|   | <small>Trabajo de estudiante</small> |      |   |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe               | 3 %  | > |
|   | <small>Fuente de internet</small>    |      |   |
| 3 | Entregado a Universida...            | 1 %  | > |
|   | <small>Trabajo de estudiante</small> |      |   |
| 4 | Entregado a Universida...            | 1 %  | > |
|   | <small>Trabajo de estudiante</small> |      |   |
| 5 | Entregado a Universida...            | <1 % | > |
|   | <small>Trabajo de estudiante</small> |      |   |

C.P.C. CARLOS ROSALES BARDALES  
N° MAT 19 - 209





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:**

MBA. Jhon Bautista Fasabi

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

Karen Janeth Flores Lanares

Luis Ivan Shupingahua Piña

**INFORME TITULADO:**

“Control interno y su incidencia en la gestión de ventas de la empresa Exportadora Sheryl'sk Trading SAC, Juanjuí 2018”

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Bachiller en Contabilidad

**SUSTENTADO EN FECHA:** 07 de agosto de 2019

**NOTA O MENCIÓN:**

Karen Janeth Flores Lanares 12

Luis Ivan Shupingahua Piña 13

---

M.B.A C.P.C Jhon Bautista Fasabi  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 19.621