



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS Y SU  
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA  
EMPRESA REPRESENTACIONES SANTA  
APOLONIA S.A.C. AÑO 2019

Tesis para optar el título profesional de:

**CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

Julio Ruben Salazar Guevara

Asesor:

Mg. CPC Roque Jesús Ghiglino Montañez

Trujillo - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme salud y guiarme en todo momento, permitiéndome llegar hasta esta etapa importante de mi formación profesional.

A mis abuelos, que se encuentra en el cielo que me cuidan y me guían en cada paso que doy.

A mis padres y hermanas, que siempre estuvieron apoyándome en mi formación profesional y brindando confianza y amor.

A mi enamorada Milagros, que estuvo siempre alentándome para no rendirme y para seguir adelante, dispuesta a ayudarme a lo largo de mi tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios, que permitió que todo sea posible, a mi familia por su apoyo constante y confianza, a todas las personas que fueron parte de este proceso.

Agradezco también a mi universidad, por las enseñanzas brindadas, a los docentes y a mi asesor, que siempre estuvieron dispuestos para ayudarme en mi carrera universitaria para llegar a ser a un profesional con éxito.

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN. ....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Realidad problemática.....	8
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Objetivos.....	14
1.4. Hipótesis.....	14
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	15
2.1. Tipo de investigación.....	15
2.2. Población y muestra.....	16
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	16
2.4. Procedimiento.....	19
2.5. Operacionalización de las variables.....	21
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	22
3.1. Datos generales de la empresa.....	22
3.2. Establecer la incidencia de las entradas y salidas de inventarios en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. año 2019.....	24
3.3. Describir la incidencia de los desmedros en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. año 2019.....	28
3.4. Explicar la incidencia de la devolución de mercadería en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. año 2019.....	31
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	35
4.1. Discusión.....	35
4.2. Conclusiones.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
ANEXOS.....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01: Precios de productos mal registrados .....	25
TABLA 02: Total de ventas de los principales productos precios reales (correctos) .....	25
TABLA 03: Total de ventas de los principales productos con precios erróneos .....	26
TABLA 04: Comparativo de ventas reales (correctos)y ventas de productos mal registrados .....	26
TABLA 05: Determinación del costo de ventas del año 2019.....	27
TABLA 06: Diferencia del registro de compras de la empresa.....	27
TABLA 07: Análisis del Estado de Resultados 2019 .....	28
TABLA 08: Margen neto de utilidad y la influencia de precios .....	28
TABLA 09: Importe de Desmedros anual por productos .....	29
TABLA 10: Análisis del Estado de Resultados 2019 incluyendo los desmedros .....	30
TABLA 11: Margen neto de utilidad y la influencia del desmedro .....	30
TABLA 12: Principales productos devueltos .....	31
TABLA 13: Cusas de devoluciones.....	32
TABLA 14: Análisis del Estado de Resultados 2019 e influencia de la devolución de mercadería.....	32
TABLA 15: Margen neto de utilidad y la influencia de la devolución de mercadería .....	33
TABLA 16: Análisis del Estado de Resultados 2019 e incidencia de entradas y salidas de mercaderías, desmedros y devoluciones .....	33
TABLA 17: Margen neto de utilidad y la incidencia de entradas y salidas de mercaderías, desmedros y devoluciones .....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

*Figura 01: Organigrama de la Empresa Distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A.C.....23*

## RESUMEN

La investigación denominada “Control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. año 2019” tuvo como objetivo determinar de qué manera el control interno de inventarios incide en la rentabilidad de la empresa.

Para poder desarrollar este proyecto se consideró usar una investigación de tipo descriptiva y no experimental, y el diseño transversal descriptivo. La muestra estuvo conformada por las áreas de facturación, contabilidad y almacén de la empresa, a quienes se les aplicó instrumentos de recolección de datos, como la ficha de observación, ficha de análisis documental y la guía de entrevista; con la finalidad de identificar las deficiencias del control interno de inventarios que presenta la empresa e identificar los procedimientos inadecuados que se tienen en el registro, almacenaje y distribución de los productos que se brindan y la incidencia que tiene en la rentabilidad.

Al finalizar el trabajo de investigación, se concluye que, el control interno de inventarios es deficiente en la empresa, teniendo una incidencia negativa, presentándose un inadecuado control con respecto al movimiento de la mercadería, inadecuado almacenamiento y orden, lo que generó una mayor cantidad de desmedro y de devoluciones que se dan por parte de los clientes al ser entregados.

**Palabras claves:** Control interno, Inventarios, Rentabilidad.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Actualmente, las pequeñas y medianas empresas de los diferentes rubros tienen gran importancia para la economía mundial, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de poder adaptarse a los cambios tecnológicos.

En el mundo empresarial, las empresas comerciales carecen de un adecuado sistema control de inventarios, ya que los inventarios físicos no coinciden con los reportes obtenidos, los que afectan reiteradamente en la rentabilidad de éstas mismas. El empresario busca resultados óptimos al inicio de las actividades, por ello debe conocer las diversas actividades que se desarrollan en las áreas, desde que el producto es recepcionado hasta que el producto sale y cumpla las expectativas del cliente, satisfaciendo necesidades y cumplimientos de objetivos trazados para aumentar la rentabilidad; sin embargo el no realizar un adecuado manejo de los inventarios genera problemas relacionados con la escasez de inventarios, hurto de mercaderías, desmedros e inconsistencias y desorden en los inventarios; cada problema encontrado es por la ausencia de un manejo correcto, generando pérdidas y baja rentabilidad.

Es necesario utilizar el control interno en los inventarios como una herramienta de gestión, que ayude a administrar los beneficios para tener un almacenamiento adecuado, y como resultado final se obtenga una rentabilidad óptima. Espinoza (2011), también indica que el control interno de inventarios es una herramienta principal en la administración actual, la que permite que las empresas utilicen cantidades de productos



disponibles para la venta, sin distinción del lugar y tiempo para las condiciones de almacenaje; por otro lado, otro investigador expresa que el cumplimiento del control interno, se tiene que evidenciar, es decir; que debe existir honradez y transparencia en el uso de recursos, esto debe quedar debidamente registrado para así poder ser comprobadas y demostrado en caso sean auditados (Pereira, 2019).

Se encuentran también diversos estudios relacionados al tema de investigación, como la de Albuja y Huamán. (2014), quienes en su tesis “Estrategias de control de inventarios para optimizar la producción y rentabilidad de le empresa Agro Macathon S.A.C.”, se buscó diseñar estrategias de control interno para optimizar la producción y la rentabilidad de la empresa, logrando así poder conocer el número exacto de los insumos a necesitar sin la opción de tener un Kardex de control.; aporta a la presente investigación con estrategias ante la problemática, brindando opciones para optimizar necesidades presentes y futuras, sugiere utilidad de cuadros del programa Excel ante la inexistencia de software, presenta así mismo diferentes posibilidades para medición y análisis de indicadores financieros.

Una de las estrategias necesarias es el control de entradas y salidas; ésta es eficaz para el control en cantidad, producción en proceso y tiempo, en el que se obtiene la manufactura. Para Escudero (2011), la estrategia es un control que se realiza mediante un inventario permanente; es decir, se registran todos los movimientos tanto entradas y salidas de todos los artículos que la empresa tiene almacenados, por eso se elabora una ficha por cada artículo o referencia y se registran las unidades que entran al cotejar la mercadería recibida con el proveedor y las salidas con la nota de entrega.

Tenemos también otras investigaciones realizadas sobre procedimientos de control interno, como el realizado por los autores Jiménez y Fernández. (2017), quienes en su tesis titulada “Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F.”, observaron que los procedimientos no eran claros y adecuados para las actividades y ocasionaban así poca planeación en los inventarios, por lo que propusieron otros procedimientos de control para tener una mejor gestión; la investigación mencionada, presentan diferentes indicadores de rentabilidad y los análisis vertical, horizontal y comparativo como herramientas que serán de aporte para la aplicación en el presente estudio y ser un apoyo para tener los resultados esperados en base a los objetivos trazados.

Parte de los problemas de la investigación sobre control interno de inventarios, es el desmedro, éste se da cuando se produce un daño o una pérdida que afecta las propiedades de uso de un bien (Villazana, 2015). En la investigación de Llallero (2018), en su tesis “Los desmedros y la rentabilidad en la empresa Inversiones Cofimar E.I.R.LTDA. – periodo 2017”, la empresa presenta deterioros por desmedro, lo que genera que el índice de rentabilidad sea menor, el cual es un porcentaje considerable para el costo de la mercadería que se adquiere en un periodo determinado; el aporte a la presente investigación es que una oportunidad de mejora y a la vez solución para disminuir los desmedros es realizar inventarios de manera constate.

Así mismo, se ha investigado la devolución de mercadería, como la realizada por Tamames (2010), quien señala que una devolución de mercadería es el acto por el cual devolvemos a una determinada persona un producto previamente comprado por no cumplirse alguna de las políticas establecidas. En la tesis de Romero y Nieto (2010)

“Propuesta para disminuir la tasa de devoluciones en el centro logístico de almacenamiento de Servientrega”, se menciona que en la empresa existe una alta cantidad de devoluciones generados por una inadecuada gestión del personal y orden en el almacén, asumiendo los diferentes costos que implican las entregas, e influyendo en la satisfacción del cliente, generando pérdidas e incidiendo en la rentabilidad, por ello se implementa una propuesta con el fin de disminuir todas las causas que generan la alta tasa de devoluciones; así mismo esta investigación aporta a la tesis, porque ayuda a implementar políticas de control y métodos estratégicos para identificar las principales causas y focalizar las más relevantes, para así organizar un plan de mejora.

La rentabilidad es considerada una medida de eficiencia de los recursos utilizados en la actividad. Ésta es la respuesta que existe entre las inversiones realizadas y los resultados de los mismos, de esta manera la rentabilidad representa un indicador de desempeño (Rodríguez Morales, 2012). Teniendo conocimiento de que la rentabilidad es el resultado que obtiene una empresa tras emplear eficientemente sus recursos financieros; relacionamos con la investigación de Espejo (2018) “El Control Interno de los Inventarios y su Influencia en la Rentabilidad en la Empresa Comercializadora y Distribuidora el JIJI S.A. En Ate – Lima, 2018”; porque identifican las deficiencias en los inventarios y realizan análisis que lo llevan a la rentabilidad esperada, por ello el aporte que tenemos es se debe tener un mejor manejo de inventarios y políticas más adecuadas que permitan desarrollar las funciones de las personas y así poder tener mejores resultados al término de un periodo.

Es importante tener un adecuado control de inventarios, ya que éste va a permitir contar con información, cuya utilidad será para minimizar costos de producción, tener mayor

liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo, y así mismo conocer al final del periodo un estado de carácter confiable del estado económico de la empresa. Castillo (2012), menciona que los beneficios que tiene un control de inventarios es que brinda información exacta para abastecer productos y evitar los sobrantes y faltantes, también ahorro y disminución de tiempos y costos, y finalmente preparar planes en base a la planificación de producción y ventas.

En el ámbito nacional y local, se menciona la investigación de Tejada. (2016), en su tesis “Sistema de control interno operativo, para mejorar la gestión de inventarios de la Empresa Agropecuaria Chimú SRL. De la ciudad de Trujillo “, quien buscó demostrar que, implementando un sistema de control interno en los almacenes de la empresa, mejora la gestión de estos, lo que se dará a través de diferentes políticas y procedimientos en forma coordinadas con los almacenes para conseguir resultados eficientes en la gestión y así mismo su rentabilidad; esta investigación aporta a la presente ya que muestra que una herramienta fundamental, es que el personal se encuentre aptamente capacitado para realizar los trabajos, ya que un buen desempeño y compromiso conlleva a mejores resultados. Así mismo es necesario mencionar que el control interno de inventarios es fundamental en la gestión ya que sirve de apoyo para lograr los objetivos trazados, para enfrentarse con otras empresas que son sus principales competidores.

Dentro de ese contexto se encuentra la empresa Representaciones Santa Apolonia SAC., dedicada a la venta de productos al por menor y mayor en la ciudad de Trujillo, ésta tiene un alto volumen de venta que genera resultados positivos a lo largo de sus periodos; sin embargo, la empresa no ha desarrollado y establecido en su totalidad de

manera eficiente sus políticas de organización, que le permitiría obtener un control interno de inventarios eficaz y muy bien aplicado, estas deficiencias provocan bajas significativas en la rentabilidad de la empresa, generando que el resultado al final del ejercicio no sea lo esperado .

Consecuentemente, se presenta un problema para la empresa por mostrar inconsistencias con respecto a sus sistemas de control interno de inventario, así como la aplicación de sus políticas en base a las entradas y salidas de los productos, irregularidades en el almacenaje de productos, deficiencias en el ingreso de comprobantes que generar diferencias en el sistema contable y físico; por ello se realiza cruce de compras y ventas buscando determinar si los procesos son aplicados oportunamente y saber si el personal de almacén maneja de manera aceptable los inventarios.

Tras las razones expuestas anteriormente, para darle solución al problema, se propone realizar la presente investigación, referente a la determinación la incidencia del control interno de inventarios en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. año 2019, con el propósito de contribuir al conocimiento con información confiable sobre control interno de inventarios y la rentabilidad de la empresa, a fin de contribuir con los resultados óptimos y eficientes en la realización de los procedimientos de la empresa, permitiendo tomar decisiones, y actuar al respecto con estrategias aptas buscando la mejora de la situación de la empresa.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera el control interno de inventarios incide en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. año 2019?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera el control interno de inventarios incide en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. año 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer la incidencia de las entradas y salidas de inventarios en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. año 2019.
- Describir la incidencia de los desmedros en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. año 2019.
- Explicar la incidencia de la devolución de mercaderías en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. año 2019.

### **1.4. Hipótesis**

Un deficiente control interno de inventarios incide negativamente en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. año 2019, porque va a permitir un defectuoso control respecto al ingreso y salida de mercaderías, también, va a permitir la existencia de desmedros, y así mismo, va a permitir que en la empresa se produzcan devoluciones de mercaderías en ventas.

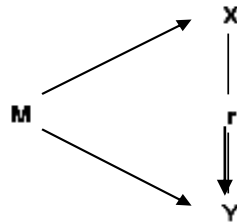
## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo Descriptivo y No experimental, debido a que su principal objetivo es ver cómo se comportan ambas variables, y la relación que hay entre ellas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Es Descriptivo, porque de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), permiten medir o poder recoger la información de una manera independiente, por lo que en la presente investigación estas se manifiestan en el desarrollo de las variables. También es No experimental, ya que Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan que no existe manipulación de las variables, éstas se describen en su estado natural. Por lo que en la presente investigación se describen las variables basándonos en la observación y los acontecimientos presentados sin alterar en lo mínimo su entorno ni fenómeno de estudio.

La investigación tiene un tipo de diseño de investigación transversal descriptivo. Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), expresan que este tipo de diseño tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, estas son también descriptivas.

El diseño de investigación de este trabajo presenta el siguiente esquema:



**Dónde:**

**M** = Sujetos de la muestra.

**X** = Control interno de inventarios

**Y** = Rentabilidad

**r** = Relación entre control interno de inventarios y rentabilidad.

## 2.2.Población y muestra

### 2.3.1 Población:

La Población “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández, Fernández, y baptista, 2014). Usando como base, la información de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C, se determinó que la población está conformada por las áreas operativas y administrativas de esta empresa.

### 2.3.2 Muestra:

Tamayo y Tamayo (2006), definen a la Muestra, como conjunto de operaciones que se realizarán para estudiar la distribución de aspectos en totalidad de una población, partiendo de la observación.

La muestra, en nuestra investigación son las áreas de facturación, contabilidad y almacén de la empresa Representaciones Santa Apolonia SAC.

## 2.3.Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### 2.4.1 Técnicas de recolección de datos

#### Observación:

Hernández (2014), define que ésta se fundamenta en la búsqueda de la realidad y su interpretación. A través de ella se podrá conocer más la incidencia



positiva que tiene el control interno de inventarios en la rentabilidad; en base a los actos que pueden ser de manera individual o grupal como acciones, posturas y gestos. La observación es una eficaz herramienta de carácter social, la que permitirá en la investigación observar de primera mano el desarrollo de cada procedimiento que tiene la empresa y así poder evaluar sus deficiencias; ya que, permitirá observar al detalle los hechos ocurridos durante el trabajo de campo realizado en la empresa y se pueda visualizar principalmente como se almacena y reparte la mercadería.

### **Entrevista:**

Técnica que permite la obtención de datos en base a la opinión de los colaboradores pertenecientes a una población. Carrasco (2005), señala que la entrevista directa es la relación del diálogo entre el entrevistado y el entrevistador, el cuál puede ser a través de un formulario de diversas preguntas con sus respectivas alternativas en un esquema.

Esta técnica, ayuda a la investigación a recolectar información más detallada y profunda en una conversación, permitiendo que tengamos la explicación del porqué de los problemas que presenta la empresa para poder desarrollar y ampliar cada objetivo. Se aplicó al Contador General durante el trabajo de campo donde explicó el manejo de la empresa y cuáles son los problemas más comunes que suceden.

### **Análisis documental:**

Actividad que estimula el desarrollo del pensamiento y permite analizar textos y documentos desde su estructura, conocimientos, conceptos, información, temas relevantes que lo conforman. Como acción cognitiva

posibilita la resignificación de experiencias y prácticas cotidianas desde la reflexión analítica realizada con sentido crítico transformador (Peña y Pirela, 2007).

Así mismo permitirá en la investigación, describir y presentar documentos, sobre los registros de compra de mercadería, informe sobre las devoluciones que tiene la empresa y también el Kardex de desmedros, cada uno con un fin específico.

#### **2.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

##### **Ficha de observación:**

Instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno. (Campos y Lula 2012).

La ficha de observación permitirá hacer una descripción e identificación de la situación de la empresa, a través de un análisis en el lugar de los hechos, haciendo finalmente un registro que detalla la información a incluir en la investigación para su respectivo desarrollo; nos permitirá también ir registrando los datos que se vayan observando según los aspectos planteando como son el orden de mercadería y el estado de los productos que son mandados para el almacén de desmedros.

##### **Ficha de análisis documental:**

Está destinado a la recolección de datos de los libros en lo que se está investigando, recopilando la información que se va a obtener de diferentes

medios ya sea de materiales impresos, vía web o visuales. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez; 2014).

Este instrumento, ayudará en la investigación, ya que permitirá identificar e incluir documento que guardan relación con el desarrollo del estudio como, los reportes sobre los registros de los movimientos de mercadería, reportes sobre la cantidad de devoluciones que tienen la empresa.

#### **Guía de entrevista:**

Hernández, Fernández, y baptista (2014), mencionan que la guía de entrevista debe ser identificado claramente, para así poder ser entendido; implica que este contenga datos que el individuo responderá.

Para la elaboración de esta guía de entrevista, se delimitó el lugar a investigar, identificó, definió los eventos de los que se busca tener información y las personas que la poseen. Es necesario ir de lo general a lo específico.

Esta entrevista está dirigida al contador de la empresa Representaciones Santa Apolonia SAC.

#### **2.4.3 Método de Análisis de Datos**

Al obtener los datos que son producto de la aplicación del instrumento, se procederá a la tabulación y utilizar la informática, que se interpretará al procesar los datos en Excel, que permitirá la elaboración y presentación de cuadros, tablas estadísticas.

#### **2.4.Procedimiento**

Para desarrollar el primer objetivo específico, se empleará una Guía de entrevista, la que será aplicada al contador general de la empresa, para identificar los errores que

afectan la rentabilidad, también se utilizará una Ficha de análisis documental, para analizar la información obtenida y poder conocer los productos que tuvieron errores significativos, tanto en las entradas como en las salidas, analizarlos y mostrar cómo inciden en la rentabilidad de la empresa.

En el segundo objetivo específico, aplicando la Ficha de observación, se detectó productos deteriorados, en mal estado, rotos, aplastados y vencidos encontrados en el almacén general, también con la entrevista realizada al contador general, se busca identificar el desmedro, y evaluar porqué hay una gran cantidad con las características antes mencionadas; así mismo, se utilizará Ficha de análisis documental, para determinar los desmedros mensuales de los productos encontrados, luego analizarlos y conocer a través de estados financieros comparativos cómo inciden directamente en la rentabilidad.

Finalmente, para desarrollar el tercer objetivo, se utilizará la Ficha de análisis documental para tener información requerida, utilizando el Kardex, que permitirá demostrar que cantidad de productos son devueltos en la empresa, y poder verificar que cantidad valorizada pierde la empresa por dichos productos, así mismo la guía de entrevista para poder analizar las causas de devoluciones.

### **Aspectos éticos**

Esta investigación se desarrolló respetando los compromisos éticos respetando la confiabilidad de los datos proporcionados por la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A.C., utilizada como unidad de estudio, la originalidad al citar las fuentes bibliográficas demostrando que no existe plagio ni falsificaciones. La elaboración de la tesis fue realizada con fines netamente académicos.

Así mismo, la aplicación y realización de los instrumentos, fueron previamente informadas al Gerente de la empresa, con la finalidad de tener su aprobación.

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Control Interno de Inventarios</b> (Variable independiente)	Castillo (2012), el control interno de inventarios, consiste en el ejercicio del control de las existencias, tanto las reales como las que están en proceso de producción e incluso su comparación con las necesidades, para que se pueda imponer, teniendo en cuenta el ritmo de consumo, los niveles de existencias y las compras precisas para atender la demanda.	Control de entradas y salidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Importe de entradas (compras) de mercaderías a precios correctos.</li> <li>➤ Importe de salidas (ventas) de mercaderías a precios correctos.</li> <li>➤ Importe de entradas (compras) de mercaderías a precios erróneos.</li> <li>➤ Importe de salidas (ventas) de mercaderías a precios erróneos.</li> </ul>
		Desmedro	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cantidad e importe de productos en mal estado (desmedros).</li> </ul>
<b>Rentabilidad</b> (Variable dependiente)	La rentabilidad es una medida de eficiencia de los recursos utilizados en la actividad. Ésta es la respuesta que existe entre las inversiones realizadas y los resultados de los mismos, de esta manera la rentabilidad representa un indicador de desempeño. (Rodríguez Morales, 2012).	Devolución de mercadería	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Importe de principales productos (mercaderías) devueltos.</li> <li>➤ Porcentajes de principales productos (mercaderías) devueltos.</li> </ul>
		Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Margen neto (Utilidad neta/Ingresos).</li> </ul>

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Datos generales de la empresa

**Nombre o Razón Social:** Representaciones Santa Apolonia S.A.C.

**RUC:** 20510367864

**Departamento:** La Libertad

**Provincia:** Trujillo

**Distrito:** Moche

La empresa REPRESENTACIONES SANTA APOLONIA S.A.C. es una empresa netamente familiar que fue constituida en el año 2005 iniciando sus operaciones en el mismo año, las cuales se basan exclusivamente a la distribución por mayor y menor de productos de consumo masivo atendiendo en Trujillo; teniendo clientes en los principales centros de abasto o mercados, así como en bodegas o tiendas también reparte algunos departamentos del Perú como son Cajamarca y Huamachuco, mencionamos algunos clientes de la empresa:

- Industrias el Príncipe E.I.R.L
- Supermesa Distribuciones E.I.R.L
- Comercial los Rosales V.S. E.I.R.L
- Representaciones Saldaña S.A.C
- Pajares Castañeda Santos

Desde sus inicios se ha consolidado como una empresa líder y de alta calidad teniendo como proveedores a las más grandes empresas del rubro de abarrotes en general como son:

- Productos Tissue del Perú S.A.
- Colgate Palmolive S.A.
- Clorox Perú S.A.
- Molitalia
- Panaderia San Jorge GN
- L'oreal Perú S.A.
- Calsa Perú S.A.C.
- Panasonic Peruana S.A
- Etc

La empresa cuenta con más de treientos productos que ofrece al mercado los cuales son productos de limpieza, de aseo personal, alimentación, golosinas, etc., mencionaremos algunos productos:

- Ideal aceite 1lt
- Fleiscream 12x1 lt
- Clorox ropa color 20x580 ml.
- Pinesol original 20x267 ml.
- Colgate triple accion 72x150 ml.
- Suavitel piel sensible .144x80 ml.
- Lavax verde 300gr pot.
- Guante corrugado plus talla m
- Jab.neko fresh 72x75 gr.
- Galleta rellena surtida cx5pack
- Babysec premium xxg. 48x2 pd se
- Ph elite dh.4x12 laminado

**Misión:** Brindar al cliente un servicio de primera calidad, siendo la atención personalizada su base para obtener resultados óptimos, además de diferenciarse de otras distribuidoras, incluyendo un servicio post venta.

**Visión:** Ser líderes a nivel regional en la comercialización de productos e introducir al mercado una marca propia.

### Organigrama

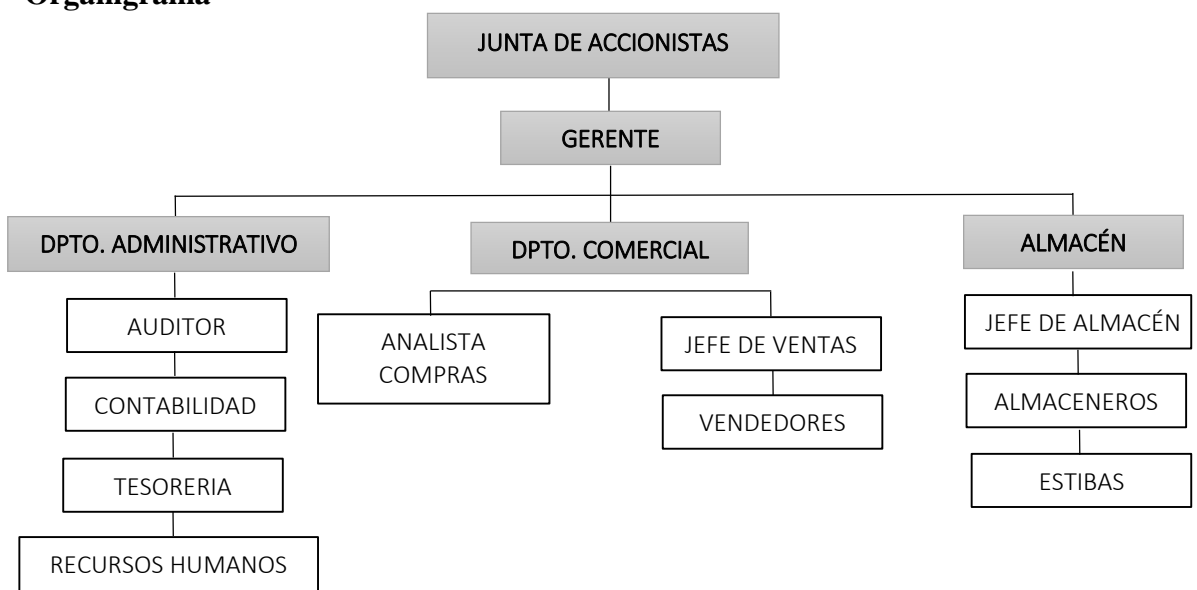


Figura 01: Organigrama de la Empresa Distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A.C.

### **3.2. Establecer la incidencia de las entradas y salidas de inventarios en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. año 2019.**

Para desarrollar el presente objetivo, se utilizó la ficha de análisis documental (*véase anexo 05*); con la finalidad de obtener un informe detallado del kardex donde podamos verificar los movimientos, costos y precio de venta de los productos y así poder analizar la información obtenida; también se utilizará la ficha de observación (*véase anexo 03*), buscando identificar los procedimientos que desarrolla la empresa para de tal manera tomar dato de la realidad de y toma de datos para el desarrollo de la investigación.

La guía de entrevista para recolectar información, y el entrevistado fue el contador de la empresa (*véase anexo 02*), donde se menciona que el mal registro de las facturas es un error común el cual ocurre de manera frecuente en la empresa y la afecta considerablemente; ya sea por el mal registro de la cantidad de mercadería adquirida o por el cruce en productos que tienen códigos, descripciones similares y el mal registro de los precios de compra de los productos, que es el principal error cometido por el área de facturación, quien se encarga también del registro de los comprobantes de pago, todos estos procedimientos son realizados a través del sistema SAP, que es donde se crean los códigos de los productos, registran compras de mercadería m se registran los gastos ,también se hacen los ajustes de ingreso o salidas de mercadería y se facturan las ventas. El área que maneja todo sobre el sistema, y quienes verifican todos sus movimientos es el área de contabilidad, con la finalidad de evitar errores futuros; todo este proceso es establecido por la gerencia con la finalidad de tener un mejor control.

El contador explicó que el sistema SAP que utiliza la empresa, tiene establecido un porcentaje de ganancia por producto el cual cambia automáticamente de acuerdo al costo ingresado, por lo que un mínimo error hará que la empresa tenga pérdidas, ya que como se explicó, si la empresa pone un costo menor al que se compró, el precio llega a bajar y ocasionaría pérdidas; pero si la empresa llega a poner un costo mayor también pasaría lo mismo, ya que la empresa dejaría de vender y los cliente comprarían a la competencia y se tendría un stock sin movimiento ocasionando más gastos.

A continuación, se analizan 5 principales productos que explican las deficiencias encontradas en el registro equivocado de entradas y salidas de mercaderías; empezamos con el registro erróneo de entradas y lo detallamos en la tabla 01.



**TABLA 01:**

***Precios de productos mal registrados***

PRODUCTOS	UM	CANT.	PRECIO ORIGINAL	TOTAL P. ORIGINAL	PRECIO ERRONEO	TOTAL P. ERRÓNEO
CLOROX ROPA C. 20X580 ML.	Und	60500	3.07	S/185,735.00	S/ 2.25	S/136,125.00
PH ELITE DOBLE H.4X12 LAM.	Pack	35000	3.43	S/120,050.00	S /3.01	S/105,350.00
PH ELITE DOBLE H.6X8 LAM.	Pack	52000	6.30	S/327,600.00	S/ 5.56	S/289,120.00
PH NOBLE DOBLE H.2X10	Pla	80000	12.10	S/968,000.00	S/10.79	S/863,200.00
SE ELITE CORTADA 200X18	Und	25000	1.31	S/32,750.00	S/1.08	S/27,000.00

**Interpretación:** En esta tabla se presenta 5 principales productos que la empresa adquirió, mostrando las cantidades y precios de compra originales, para que el área facturación los registre, sin embargo; esas facturas fueron registradas erróneamente por esta área, lo que llega a generar un cambio en su precio total de ventas.

Continuando con el desarrollo de este objetivo, el proceso de la venta se inicia con los diferentes canales de venta dirigido por los vendedores en el cual el cliente hace su solicitud de pedido y éstos son verificados con el stock que cuenta facturación, para que emitan la factura correspondiente y así registrarlo en el sistema.

Sin embargo, en este proceso, tras tener errores en el registro de compras que son ocasionados por los cruces de códigos y/o descripciones de los productos, por lo que el precio de venta varíe y no sea el correcto; haciendo que la empresa tenga diferencias en el stock de sus productos generando diferencias que a largo plazo son pérdidas.

En la siguiente tabla 02, se presenta el total de las ventas

**TABLA 02:**

***Total de ventas de los principales productos precios reales (correctos)***

PRODUCTOS	U.M.	CANTIDAD	SOLES	TOTAL
CLOROX ROPA COLOR 20X580 ML.	Und	54,863.00	3.07	168,429.41
PH ELITE DOBLE H.4X12 LAM.	Pack	30,873.00	3.43	105,894.39
PH ELITE DOBLE H.6X8 LAM.	Pack	47,823.00	6.30	301,284.90
PH NOBLE DOBLE H.2X10	Pla	75,236.00	12.10	910,355.60
SE ELITE CORTADA 200X18	Und	12,547.00	1.31	16,436.57
				<b>1,502,400.87</b>

**Interpretación:** En esta tabla mostramos los 5 productos encontrados que tuvieron un error al ser mal ingresados (registrados) por lo que la tabla muestra el precio que debió ser vendido y cantidad que se vendió con el precio equivocado ya que eso nos servirá para que se pueda hacer la comparación y ver qué importe se perdió.

Identificando los errores de registro de precios mostramos en la tabla 03; el detalle de la cantidad de los principales productos y sus totales de venta durante el periodo con el precio erróneo ingresado al sistema de la empresa.

**TABLA 03:**

***Total de ventas de los principales productos con precios erróneos***

PRODUCTOS	U.M.	CANTIDAD	SOLES	TOTAL
CLOROX ROPA COLOR 20X580 ML.	Und	54,863.00	2.25	123,183.90
PH ELITE DOBLE H.4X12 LAM.	Pack	30,873.00	3.01	92,872.87
PH ELITE DOBLE H.6X8 LAM.	Pack	47,823.00	5.56	265,896.26
PH NOBLE DOBLE H.2X10	Pla	75,236.00	10.79	811,855.96
SE ELITE CORTADA 200X18	und	12,547.00	1.08	13,520.76
				<b>1,307,329.74</b>

**Interpretación:** En la tabla notamos que el precio de los productos comparados con la tabla 01 son diferentes debido a que se produjo un mal ingreso (registro) de factura y eso ocasiono que le precio de los productos varíe y no se pueda vender al precio real.

Se muestra en la tabla 04; un comparativo de ventas, con el precio real y con el precio erróneo, con la finalidad de identificar a cuánto asciende la pérdida total de la empresa, en base a los 5 principales productos y como esto afecta a la empresa.

**TABLA 04:**

***Comparativo de ventas reales (correctos) y ventas de productos mal registrados***

PRODUCTOS	U.M.	PRECIO QUE SE DEBIO VENDER	PRECIO QUE SE VENDIO	TOTAL
CLOROX ROPA COLOR 20X580 ML.	Und	168,429.41	123,183.90	45,245.51
PH ELITE DOBLE H.4X12 LAM.	Pack	105,894.39	92,872.87	13,021.52
PH ELITE DOBLE H.6X8 LAM.	Pack	301,284.90	265,896.26	35,388.64
PH NOBLE DOBLE H.2X10	Pla	910,355.60	811,855.96	98,499.64
SE ELITE CORTADA 200X18	Und	16,436.57	13,520.76	2,915.81
		<b>1,502,400.87</b>	<b>1,307,329.74</b>	<b>195,071.13</b>

**Interpretación** Utilizamos este cuadro comparativo para poder analizar qué cantidad de productos fueron vendidos con un precio equivocado, ya que esto se debió al mal registro de facturas que se ven reflejadas en el precio de los productos por lo que fueron vendidos con el precio equivocado, por eso se tuvo que comparar y se verificó que el precio que se vendió fue menor al que se debió vender eso trajo perdida a la empresa.

Se presentará el costo de ventas de los productos que se vendieron durante el año 2019; con la finalidad de que se pueda analizar las diferencias en la tabla 05.

**TABLA 05:**  
*Determinación del costo de ventas del año 2019*

COSTO VENTA	ENE-DIC COSTO CORRECTO	ENE-DIC COSTO INCORRECTO	DIFERENCIA
INV. INICIAL	S/ 37,199,024.65	S/ 37,199,024.65	S/0.00
COMPRA	S/ 59,266,953.05	S/ 59,091,643.57	S/175,309.48
INV. FINAL	S/ 38,338,206.58	S/ 38,338,206.59	-S/0.01
<b>COSTO VENTAS</b>	<b>S/ 58,127,771.12</b>	<b>S/ 57,952,461.63</b>	<b>S/175,309.48</b>

**Interpretación:** Se muestra el costo de venta del año, haciendo una comparación con el costo correcto y con el costo incorrecto, verificando una diferencia monetaria de S/175,309.48 de pérdida.

Con los resultados obtenidos en la tabla 05 y para complementar el desarrollo del presente objetivo, mostramos a continuación la tabla 06 con el detalle de las diferencias que se tiene del registro de las compras.

**TABLA 06:**  
*Diferencia del registro de compras de la empresa*

	COMPRAS CON COSTO CORRECTO	COMPRAS SIN COSTO CORRECTO	DIFERENCIAS
CLOROX ROPA COLOR 20X580 ML.	S/ 151,586.47	S/ 111,097.58	S/ 40,488.89
PH ELITE DOBLE H.4X12 LAM.	S/ 95,304.95	S/ 83,634.96	S/ 11,669.99
PH ELITE DOBLE H.6X8 LAM.	S/ 271,156.41	S/ 239,306.29	S/ 31,850.12
PH NOBLE DOBLE H.2X10	S/ 819,320.04	S/ 730,616.80	S/ 88,703.24
SE ELITE CORTADA 200X18	S/ 14,792.91	S/ 12,195.68	S/ 2,597.23
	<b>S/. 1,352,160.77</b>	<b>S/. 1,176,851.31</b>	<b>S/ 175,309.48</b>

**Interpretación:** Se muestra las diferencias del registro del costo de las compras correctas e incorrectas de los principales productos de la empresa, identificando que S/175,309.48 es diferencia, lo que se muestra en el costo de ventas.

Mostramos ahora en la tabla 07; las diferencias tanto en soles, como en porcentajes; tomando como base el estado de resultados de la empresa, con la finalidad de evaluar la incidencia del control de inventarios en la rentabilidad de esta.

**TABLA 07:**  
**Análisis del Estado de Resultados 2019**

	2019 – PRECIO CORRECTO	2019-PRECIO INCORRECTO	DIFERENCIAS	%
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>				
Ventas Netas (Ingresos Op.)	S/ 61,873,100.27	S/ 61,678,029.14	S/ 195,071.13	
<b>Total Ingresos Brutos</b>	<b>S/ 61,873,100.27</b>	<b>S/ 61,678,029.14</b>	<b>S/ 195,071.13</b>	
<b>COSTO DE VENTAS:</b>			S/ 0.00	
Costo de Ventas (Op.)	S/ 58,127,771.12	S/ 57,952,461.63	S/ 175,309.49	
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>S/ 3,745,329.15</b>	<b>S/ 3,725,567.51</b>	S/ 19,761.64	
Gastos de Ventas	-S/ 3,847,980.72	-S/ 3,847,980.72	S/ 0.00	
Gastos de Administración	-S/ 3,889,015.16	-S/ 3,889,015.16	S/ 0.00	
Otros Ingresos	S/ 5,572,645.32	S/ 5,572,645.32	S/ 0.00	
Otros Gastos	-S/ 2,342.04	-S/ 2,342.04	S/ 0.00	
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>S/ 1,578,636.55</b>	<b>S/ 1,558,874.91</b>	S/ 19,761.64	
Ingresos Financieros	S/ 379,330.36	S/ 379,330.36	S/ 0.00	
Gastos Financieros	-S/ 164,840.25	-S/ 164,840.25	S/ 0.00	
<b>RESULTADO ANTES DE IR</b>	<b>S/ 1,793,126.66</b>	<b>S/ 1,773,365.02</b>	S/ 19,761.64	
Participación de los Trabajadores	-S/ 126,789.44	-S/ 126,789.44	S/ 0.00	
Impuesto a la Renta	-S/ 494,695.86	-S/ 494,695.86	S/ 0.00	
<b>UTILIDAD (PERDIDA) NETA</b>	<b>S/ 1,171,641.36</b>	<b>S/ 1,151,879.72</b>	S/ 19,761.64	<b>0.03%</b>

**Interpretación:** Se comparó el estado de resultado, uno con el precio correcto y el otro con el precio incorrecto, donde las diferencias se observan directamente en las ventas y el costo de ventas, es decir que, al vender el producto a un bajo precio, genera una pérdida de S/ 19,761.64 que llega a ser el 0.03%.

Finalmente, en la tabla 08, aplicando el ratio de Margen neto (Utilidad neta/Ingresos), se muestra una disminución en la rentabilidad de la empresa.

**TABLA 08:**  
**Margen neto de utilidad y la influencia de precios**

	2019 – PRECIO CORRECTO	2019-PRECIO INCORRECTO	DIFERENCIA
UTILIDAD	S/ 1,171,641.36	S/ 1,151,879.72	
VENTAS	S/ 61,873,100.27	S/ 61,678,029.14	
<b>MARGEN NETO</b>	<b>1.89%</b>	<b>1.87%</b>	<b>0.03%</b>

**Interpretación:** Se muestra que, el margen de utilidad con el precio correcto hubiera sido 1.89%, es decir, sería mayor a comparación con el precio incorrecto que es de 1.87%., afectando la rentabilidad con una disminución del 0.03%.

### 3.3. Describir la incidencia de los desmedros en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. año 2019.

Para el desarrollo del objetivo se utilizó los datos de la Guía de entrevista (véase anexo 02), en la cual el contador nos informó que se encontró deterioros por desmedro en los artículos que comercializa la empresa; menciona que solo una parte de los productos en mal estados son recuperados; por lo que se encuentran aplastados y

pueden ser vendidos al personal al precio de costo, pero el resto de los productos no se puede aplicar ello, ya que se encuentran vencidos, rotos, etc. Se utilizó la ficha de observación (*véase anexo 03*); para verificar el procedimiento de almacenamiento de los productos y poder evaluar su estado.

Aplicando también la Ficha de análisis documental (*véase anexo 05*); a través del cual, se identificó que llevar un control de los productos en mal estado permitirá analizar qué cantidad de productos se pierde mensual, así mismo en los inventarios generales son realizados dos veces al año y por línea cada quince días, es allí donde se identifican los desmedros y es el jefe de almacén quien informa a contabilidad, presentándole una lista con los productos detallando la descripción, UM y cantidad, posteriormente el área de contabilidad envía al asistente de Kardex a hacer la verificación de que todo esté correcto y se haga un informe de valorización de la cantidad que se está perdiendo para que sea retirado del sistema. Cabe mencionar, que cada tres meses se hace una incineración de dichos productos (*véase anexo 07*), siguiendo el proceso de informar a SUNAT seis días hábiles antes y de igual manera a un notario que pueda validar.

Se pudo determinar que algunos productos presentan deterioros, en la tabla 09 se presentan los cinco principales productos con desmedros, en los cuales se considera los costos tomados del Kardex de la empresa, con la finalidad de ver la incidencia total del año (monetaria) de los productos.

**TABLA 09:**  
***Importe de Desmedros anual por productos***

COD.	DESCRIPCION	UND	CANTIDAD	COSTO	TOTAL ENE- DIC
23407	CLOROX ROPA COLOR 20X580 ML.	Und	8,603	S/2.30	S/19,786.90
70058	PH ELITE DOBLE H.4X12 LAM.	Pack	20,554	S/2.50	S/51,385.00
70080	PH ELITE DOBLE H.6X8 LAM.	Und	23	S/0.71	S/16.33
70217	PH NOBLE DOBLE H.2X10	Pla	3,206	S/9.60	S/30,777.60
70230	SE ELITE CORTADA 200X18	Pack	3,173	S/5.35	S/16,975.55
					<b>S/118,941.38</b>

***Interpretación:*** En esta tabla resumimos los 5 productos usados de muestra para poder analizar la cantidad que se envía al almacén de desmedro debido a que los productos están en mal estado como podemos ver el papel es uno de los productos que tiene más pérdida porque son productos frágiles ya que se rompen la bolsas; también un problema es la forma de almacenamiento (*véase anexo 09*) porque al momento ordenar la mercadería los productos que recién llegan son los primeros que salen y los que llegaron tiempo atrás se van quedando y eso hace que se aplaste y se rompa, cuando se hace el inventario general se encuentra demasiado desmedro. Se anexa resultados del inventario general (*véase anexo 10*).

Finalmente, se detalla en la tabla 10, las diferencias en importes y porcentaje de pérdida causadas por los desmedros, al realizar el análisis de los resultados que tiene la empresa.

**TABLA 10:**

***Análisis del Estado de Resultados 2019 incluyendo los desmedros***

	2019-SIN DESMEDRO	2019-CON DESMEDRO	DIFERENCIAS	%
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>				
Ventas Netas (Ingresos Op.)	S/ 61,873,100.27	S/ 61,873,100.27	S/ 0.00	
<b>Total Ingresos Brutos</b>	<b>S/ 61,873,100.27</b>	<b>S/ 61,873,100.27</b>	<b>S/ 0.00</b>	
<b>COSTO DE VENTAS:</b>				
Costo de Ventas (Op.)	S/ 58,127,771.12	S/ 58,246,712.50	S/ 118,941.38	
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>S/ 3,745,329.15</b>	<b>S/ 3,626,387.77</b>	S/ 118,941.38	
Gastos de Ventas	-S/ 3,847,980.72	-S/ 3,847,980.72	S/ 0.00	
Gastos de Administración	-S/ 3,889,015.16	-S/ 3,889,015.16	S/ 0.00	
Otros Ingresos	S/ 5,572,645.32	S/ 5,572,645.32	S/ 0.00	
Otros Gastos	-S/ 2,342.04	-S/ 2,342.04	S/ 0.00	
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>S/ 1,578,636.55</b>	<b>S/ 1,459,695.17</b>	S/ 118,941.38	
Ingresos Financieros	S/ 379,330.36	S/ 379,330.36	S/ 0.00	
Gastos Financieros	-S/ 164,840.25	-S/ 164,840.25	S/ 0.00	
<b>RESULTADO ANTES DE IR</b>	<b>S/ 1,793,126.66</b>	<b>S/ 1,674,185.28</b>	S/ 118,941.38	
Participación de los Trabajadores	-S/ 126,789.44	-S/ 126,789.44	S/ 0.00	
Impuesto a la Renta	-S/ 494,695.86	-S/ 494,695.86	S/ 0.00	
<b>UTILIDAD (PERDIDA) NETA</b>	<b>S/ 1,171,641.36</b>	<b>S/ 1,052,699.98</b>	<b>S/ 118,941.38</b>	<b>0.19%</b>

**Interpretación:** La tabla nos muestra la comparación de los ER uno con desmedro y otro sin desmedro mostrándonos que el desmedro afecta considerablemente el costo de venta; porque son productos que se pierden, lo que valorizado da S/ 118,941.38; siendo el 0.19% de la utilidad neta que genera la empresa.

Se mostrará en la tabla 11; cómo afecta los desmedros la rentabilidad de la empresa, utilizando en el margen neto de utilidad para analizar si incide positiva o negativamente y que tan importante es llevar un buen control en el almacén.

**TABLA 11:**

***Margen neto de utilidad y la influencia del desmedro***

	2019-SIN DESMEDRO	2019-CON DESMEDRO	DIFERENCIA
UTILIDAD	S/ 1,171,641.36	S/ 1,052,699.98	
VENTAS	S/ 61,873,100.27	S/ 61,873,100.27	
<b>MARGEN NETO</b>	<b>1.89%</b>	<b>1.70%</b>	<b>0.19%</b>

**Interpretación:** Se muestra que el margen neto de utilidad sin desmedro hubiera sido 1.89% mayor que con desmedro que es de 1.70%, afectando negativamente a la rentabilidad con una disminución del 0.19%

### 3.4. Explicar la incidencia de la devolución de mercadería en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. año 2019.

Para este tercer objetivo, se utilizó la Ficha de análisis documental (*ver anexo 06*), el cual nos permitió revisar los reportes de devoluciones (*ver anexo 12*) de la empresa para poder obtener la información sobre el importe de los productos y cuáles de ellos son en mayor porcentaje son los devueltos; también se utilizó la Guía de entrevista (*ver anexo 02*), permitiendo tener la explicación por parte del contador sobre las causas por las que constantemente la empresa tiene devoluciones, para poder así, analizar e identificar, la incidencia que tiene en la rentabilidad de la empresa. También se utilizó la guía de observación (*véase anexo 03*), ya que permitirá verificar cuáles de los productos son devueltos y sus motivos; que es también lo que el contador nos comentó en la entrevista y si correspondía; ya que la mayoría de las devoluciones era por las fechas próximas a veces o productos en mal estado.

El análisis permitió identificar que productos son los que generan más devoluciones y mostrar cómo afecta la devolución de mercadería en la rentabilidad de la empresa y así ésta pueda tener un mejor control en su almacén, para que esos productos no sean devueltos y no se pierda el ingreso por la venta a realizarse. Se detalla en la tabla 12, la relación de los productos con mayor incidencia de devoluciones presentados tanto monetariamente (importe en soles) como porcentual.

**TABLA 12:**  
***Principales productos devueltos***

COD.	DESCRIPCION	DEVOLUCIONES (SOLES)	PORCENTAJE
801616	IDEAL ACEITE 500ML BOT X 24	S/47,367.00	27.41%
801612	GALLETA FRAC CHOC. 12X45.5 GR.	S/7,502.30	4.34%
801615	CHOCODONUTS LECHE 14X6X36GR.	S/8,776.80	5.08%
801624	AJINOMEN CARNE 80GR BOL X 1	S/9,471.60	5.48%
801623	CLOROX ROPA COLOR 12X930 ML.	S/19,267.50	11.15%
801595	POETT LAVANDA 15X648 ML	S/12,519.10	7.24%
801555	CARAMELO MENTITAS 6X24X21GR	S/67,897.00	39.29%
		<b>S/172,801.30</b>	<b>100.00%</b>

**Interpretación:** Se muestra los totales de los productos en soles, que la empresa tiene por devoluciones con mayor frecuencia. Esto asciende a un total de S/172,801.30; se identifica que el mayor porcentaje de devoluciones está en el producto cuyo código es 801555 y le sigue el 801616, por ello se debe tener una mayor consideración en dichos productos para tener menos devoluciones.

Así mismo, luego de tener el monto en dinero de los productos que han generado devoluciones; en la tabla 13, se detalla las principales causas (en la interpretación explicamos el motivo de las causas) por la cual la empresa presenta que se devuelve la mercadería vendida y el dinero que se está perdiendo por las diferentes causas identificadas.

**TABLA 13:**  
**Cusas de devoluciones**

CAUSA DE DEVOLUCIÓN	SOLES	%
Productos próximos para vencer	S/ 46,211.30	27%
Productos en mal estado	S/ 73,689.20	43%
Demoras de entrega de los productos	S/ 52,900.80	31%
	<b>S/ 172,801.30</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:** Se evidencia en la tabla que el mayor porcentaje con un 43% se encuentra en los productos en mal estado; es decir, se tienen la mayor cantidad de devoluciones porque el producto vendido no cumple las expectativas, así mismo se tiene un 31% por demoras en entrega de productos y un 27% de productos próximos a vencer, todas estas causas inciden directamente y genera pérdida.

Continuando con el desarrollo del objetivo en la tabla 14, se detallará el estado de resultado donde se muestra como la devolución por las diferentes causas influye en la rentabilidad de la empresa.

**TABLA 14:**  
**Análisis del Estado de Resultados 2019 e influencia de la devolución de mercadería**

	2019-SIN DEVOLUCIÓN	2019-CON DEVOLUCIÓN	DIFERENCIAS	%
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>				
Ventas Netas (Ingresos Op.)	S/ 61,873,100.27	S/ 61,873,100.27	S/ 0.00	
Devoluciones		S/ 172,801.30	S/ 0.00	
<b>Total Ingresos Brutos</b>	<b>S/ 61,873,100.27</b>	<b>S/ 61,700,298.97</b>	<b>S/ 172,801.30</b>	
<b>COSTO DE VENTAS:</b>			S/ 0.00	
Costo de Ventas (Op.)	S/ 58,127,771.12	S/ 58,127,771.12	S/ 0.00	
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>S/ 3,920,638.64</b>	<b>S/ 3,747,837.34</b>	<b>S/ 172,801.30</b>	
Gastos de Ventas	-S/ 3,847,980.72	-S/ 3,847,980.72	S/ 0.00	
Gastos de Administración	-S/ 3,889,015.16	-S/ 3,889,015.16	S/ 0.00	
Otros Ingresos	S/ 5,572,645.32	S/ 5,572,645.32	S/ 0.00	
Otros Gastos	-S/ 2,342.04	-S/ 2,342.04	S/ 0.00	
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>S/ 1,753,946.04</b>	<b>S/ 1,581,144.74</b>	<b>S/ 172,801.30</b>	
Ingresos Financieros	S/ 379,330.36	S/ 379,330.36	S/ 0.00	
Gastos Financieros	-S/ 164,840.25	-S/ 164,840.25	S/ 0.00	
<b>RESULTADO ANTES DE IR</b>	<b>S/ 1,968,436.15</b>	<b>S/ 1,795,634.85</b>	<b>S/ 172,801.30</b>	
Participación de los Trabajadores	-S/ 126,789.44	-S/ 126,789.44	S/ 0.00	
Impuesto a la Renta	-S/ 494,695.86	-S/ 494,695.86	S/ 0.00	
<b>UTILIDAD (PERDIDA) NETA</b>	<b>S/ 1,346,950.85</b>	<b>S/ 1,174,149.55</b>	<b>S/ 172,801.30</b>	<b>0.28%</b>

**Interpretación:** La empresa tiene un importe muy elevado de devoluciones de mercadería que asciende en S/172,801.30 llegando a ser un 0.28% de la utilidad neta de la empresa.



Así mismo en la tabla 15, se mostrará el margen de neto de utilidad con la influencia que presentan las devoluciones y así poder verificar si influye positivamente llevar un buen control de inventario.

**TABLA 15:**

***Margen neto de utilidad y la influencia de la devolución de mercadería***

	2019-SIN DEVOLUCIÓN	2019-CON DEVOLUCIÓN	DIFERENCIA
UTILIDAD	S/ 1,346,950.85	S/ 1,174,149.55	
VENTAS	S/ 61,873,100.27	S/ 61,873,100.27	
<b>MARGEN NETO</b>	<b>2.18%</b>	<b>1.90%</b>	<b>0.28%</b>

**Interpretación:** La empresa llega a perder un 0.28% de margen neto de utilidad, debido a las devoluciones que tiene.

Finalmente, a continuación, se detalla en la tabla 16, la incidencia que tienen deficiencias encontradas en el sistema de control de inventarios, esto es, el mal registro de las entradas y salidas de mercaderías, los desmedros y las devoluciones, mostrado en el estado de resultados, tanto en soles como en porcentajes.

**TABLA 16:**

***Análisis del Estado de Resultados 2019 e incidencia de entradas y salidas de mercaderías, desmedros y devoluciones***

	2019- SIN INCIDENCIA	2019- CON INCIDENCIA	DIFERENCIAS	%
<b>INGRESOS OPERAC.</b>				
Ventas Netas	S/ 61,873,100.27	S/ 61,678,029.14	S/ 195,071.13	
Devoluciones		S/ 172,801.30	S/ 172,801.30	
<b>Total Ingresos Brutos</b>	<b>S/ 61,873,100.27</b>	<b>S/ 61,505,227.84</b>	<b>S/ 367,872.43</b>	
<b>COSTO DE VENTAS:</b>				
Salidas Precio Erróneo	S/0.00	-S/175,309.49	S/0.00	
Desmedro	S/0.00	S/118,941.00	S/0.00	
Costo de Ventas (Op.)	58,127,771.12	58,071,403.01	S/ 56,368.11	
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>S/ 3,745,329.15</b>	<b>S/ 3,433,824.83</b>	<b>S/ 311,504.32</b>	
Gastos de Ventas	-S/ 3,847,980.72	-S/ 3,847,980.72	S/ 0.00	
Gastos de Administración	-S/ 3,889,015.16	-S/ 3,889,015.16	S/ 0.00	
Otros Ingresos	S/ 5,572,645.32	S/ 5,572,645.32	S/ 0.00	
Otros Gastos	-S/ 2,342.04	-S/ 2,342.04	S/ 0.00	
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>S/ 1,578,636.55</b>	<b>S/ 1,267,132.23</b>	<b>S/ 311,504.32</b>	
Ingresos Financieros	S/ 379,330.36	S/ 379,330.36	S/ 0.00	
Gastos Financieros	-S/ 164,840.25	-S/ 164,840.25	S/ 0.00	
<b>RESULTADO ANTES DE IR</b>	<b>S/ 1,793,126.66</b>	<b>S/ 1,481,622.34</b>	<b>S/ 311,504.32</b>	
Participación de los Trabajadores	-S/ 126,789.44	-S/ 126,789.44	S/ 0.00	
Impuesto a la Renta	-S/ 494,695.86	-S/ 494,695.86	S/ 0.00	
<b>UTILIDAD (PERDIDA) NETA</b>	<b>S/ 1,171,641.36</b>	<b>S/ 860,137.04</b>	<b>S/ 311,504.32</b>	<b>0.50%</b>

**Interpretación:** Teniendo un buen control, se tendría una utilidad neta de S/ 1,171,641.36, siendo una diferencia de S/ 311,504.32, lo que equivale del 0.50% de las ventas.

Por último, se presenta en la tabla 17, como afectan las tres deficiencias encontradas en el sistema de control de inventarios de la empresa, presentados en la investigación, como son los registros de entradas y salidas de mercaderías, desmedros y devoluciones.

**TABLA 17:**

*Margen neto de utilidad y la incidencia de entradas y salidas de mercaderías, desmedros y devoluciones*

	2019- SIN INCIDENCIA DE OBJETIVOS	2019- CON INCIDENCIA DE OBJETIVOS	DIFERENCIAS
UTILIDAD	S/ 1,171,641.36	S/ 860,137.04	
VENTAS	S/ 61,873,100.27	S/ 61,678,029.14	
<b>MARGEN NETO</b>	<b>1.89%</b>	<b>1.39%</b>	<b>0.50%</b>

*Interpretación:* Si se aplicara de manera correcta los objetivos, se tendría un margen neto de 1.89%, siendo mayor por un 0.50%

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

De acuerdo con los resultados presentados en el capítulo anterior se valida la hipótesis planteada; es decir, el control interno de inventarios incidirá negativamente en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. año 2019, ya que no se tiene un control correcto con respecto al registro del ingreso y salida de la mercadería, también hay existencia de desmedros; así mismo, existen devoluciones de mercadería en ventas; y todo lo expresado anteriormente se debe principalmente a tener un sistema de control de inventarios deficiente.

Con respecto al control de entradas y salidas de inventarios, existe una incidencia negativa en la rentabilidad, debido a que se identifican errores en el registro de las facturas de compra por parte del área de Facturación, lo cual afecta directamente en el precio de venta y por ende al control que se tiene de las mercaderías, identificando que no se dan los procesos de manera correcta, lo cual se afirma con la tesis de Jiménez y Fernández. (2017) “Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F.” quien concluye que los constantes errores en base a la gestión de inventarios, conllevan a la disminución de la rentabilidad; no teniéndose claro la situación real de los inventarios y de sus variaciones en los precios incurridos por las áreas que realizan actividades con los inventarios, que finalmente conllevan a no cumplirse los objetivos que la empresa se traza.

En cuanto a los desmedros, estos sí inciden en la rentabilidad, de manera negativa; esto quiere decir que el desmedro disminuye significativamente la

rentabilidad, esto se da porque existe un mal almacenamiento de la mercadería y un mal control de los productos que están por vencerse, llevando a que la empresa tenga pérdida por esos productos al no ser vendidos, este resultado coincide con la investigación de Llallerco (2018), titulada “Los desmedros y la rentabilidad en la empresa Inversiones Cofimar E.I.R.LTDA. – periodo 2017”; ya que concluye que los desmedros afectan negativamente la rentabilidad general, porque su índice de rentabilidad tuvo una disminución que generó un efecto negativo, al no contar con un control adecuado.

Por último, las devoluciones de mercadería afectan la rentabilidad de la empresa negativamente, porque disminuye sus ventas, ya que esto se debe a que los productos llegan a los clientes en el mal estado; sin embargo, pese a que las ventas de la empresa son rentables y estables, la tasa de devoluciones que se tiene por las diferentes causales, genera altos costos, los que se reflejan en un largo plazo, generados también por la falta de procedimientos; pero cabe mencionar que, si se tuviera un mejor orden y mejor almacenamiento ya no habría devoluciones y la empresa generaría más ingresos, dicho resultado es afirmado por Romero y Nieto (2010) “Propuesta para disminuir la tasa de devoluciones en el centro logístico de almacenamiento de Servientrega” los que concluyen que el alto número de devoluciones se da por causa de una inexistencia de procedimientos, mediciones y controles por parte de cada una de las áreas de la empresa y su cumplimiento de los principales procesos de almacenaje.

## 4.2. Conclusiones

- Se analizó y determinó que el deficiente control de inventarios de la empresa Distribuidora Representaciones Santa Apolonia SAC, incide negativamente en la rentabilidad de esta, debido a que se identificaron diferentes causas, las cuales son el registro de los precios equivocados, tanto en las entradas como en las salidas de los productos, existencia de los desmedros por un mal almacenamiento de mercaderías y las devoluciones que se generan también por el incorrecto almacenamiento.
- El control de las entradas y salidas de inventarios permite identificar los errores presentados en los procedimientos de la empresa, como es el registro en el sistema, ya que al no ser el adecuado, va a generar que no se tenga ventas con costos y precios correctos, lo que inciden negativamente en la rentabilidad de la empresa; lo anteriormente expresado se debe principalmente a una procedimiento errado que realiza el Área de Facturación que debería corregirse lo antes posible.
- Así mismo, la empresa no tiene un orden ni un personal adecuado para almacenar sus productos de manera correcta, generando la existencia de desmedros, lo que contribuye a generar pérdidas para la empresa, incidiendo negativamente en la rentabilidad.
- La existencia de las devoluciones en la empresa, impide que se tenga mayores ingresos de ventas, lo que reduce e incide negativamente en la rentabilidad. Se identificó que no se tiene control del estado de los productos, lo que aumenta la tasa frecuente de pérdidas monetarias por devoluciones, ya que éstas se dan debido a las diferentes causas que se reflejan al entregar los productos al cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, R. y Armenta, E. (2012). “La Importancia Del Control Interno en las pequeñas Y medianas empresas en México”. Revista El Buzón de Pacioli. [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d\\_-\\_la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequenas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_mexicox.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)
- Albújar y Huamán. (2014). “Estrategias de control de inventarios para optimizar la producción y rentabilidad de le empresa Agro Macathon S.A.C.”. Universidad Autónoma del Perú.
- Arias, F. (2012). “El Proyecto de Investigación - Introducción a la metodología científica”. EDITORIAL EPISTEME. <https://es.slideshare.net/juancarlos777/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-2012-6a-edicion>.
- Asencio, L., González E., & Lozano M., (2017). “El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas”. Revista de Ciencias de la Administración y Economía. [file:///C:/Users/User/Downloads/El\\_inventario\\_como\\_determinante\\_en\\_la\\_rentabilidad.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/El_inventario_como_determinante_en_la_rentabilidad.pdf)
- Bureau, V. (2011). Logística Integral. Fundación Confederal. Madrid.
- Carpio y Díaz. (2016). “Propuesta para mejorar la rentabilidad de le empresa Corpevin S.A.” Tuvo como objetivo general demostrar que se mejorara la rentabilidad de la empresa Corpevin S.A. Universidad de Guayaquil.
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación. Lima. San Marcos.
- Castillo, C. (2012). Control de inventarios. Actualidad Empresarial N° 250 - Primera Quincena de marzo 2012. Recuperado de [http://aempresarial.com/web/revitem/2\\_13503\\_90219.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/2_13503_90219.pdf)
- Espinoza, O. (2011). La Administración Eficiente de los Inventarios, 1a Ed. Editorial La Ensenada. Recuperado de <http://inventariosautores.blogspot.mx>
- Gómez, S. (2013). “Dirección Financiera I. España”. Universidad de Alicante. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=eHqrBAAQBAJ&pg=PA9&dq=rentabilidad&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwid8KKuv9\\_XAhVEUZAKHTgUBrg4tAEQ6AEIUDAJ#v=onepage&q=rentabilidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=eHqrBAAQBAJ&pg=PA9&dq=rentabilidad&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwid8KKuv9_XAhVEUZAKHTgUBrg4tAEQ6AEIUDAJ#v=onepage&q=rentabilidad&f=false)
- Campos, G. y Lule, N. (2012). “La observación, un método para el estudio de la realidad”. Revista Xihmai VII, número 13, pag 45-60. <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaObservacionUnMetodoParaElEstudioDeLaRealidad-3979972.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.

- Jiménez y Fernández. (2017). "Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F". Pontificada Universidad Javeriana Cali.
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E.; Villagómez, A. (2014). "Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de tesis"-4ta Edición. Bogotá: Ediciones de la U.
- Morillo, M. (2001). "Rentabilidad financiera y reducción de costos. Actualidad Contable FACES (4)". Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/257/25700404/>
- Pereira, C. (2019). "Control Interno en las empresas, su aplicación y efectividad". Editorial Gerencia.
- Portilla. (2015). "Diseño de un plan financiero como herramienta de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Agro Transportes Gonzales S.R.L. Ubicada en la ciudad de Trujillo año 2015" Universidad Nacional de Trujillo.
- Romero, C. & Nieto, N. (2010). "Propuesta para disminuir la tasa de devoluciones en el centro logístico de almacenamiento de Servientrega". Corporación Universitaria Minuto De Dios.
- Sierra, J., Guzmán M. & García F. (2015). "Administración de almacenes y control de inventarios". Recuperado de [file:///C:/Users/User/Downloads/Administracion\\_de\\_almacenes\\_y\\_control\\_de.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Administracion_de_almacenes_y_control_de.pdf)
- Sinisterra, G., Polanco, L., & Henao, H. (2011). "Contabilidad. Sistema de información para las organizaciones". (Sexta ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill Educación.
- Tejada. (2016). "Sistema de control interno operativo, para mejorar la gestión de inventarios de la Empresa Agropecuaria Chimú SRL. De la ciudad de Trujillo". Universidad Nacional de Trujillo, en su tesis titulada.
- Tamames, E. (2010), "Devolución para la recuperación económica". Recuperado de <http://www.consumoteca.com/comercio/comercio-en-general/devolucion>
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). Técnicas de Investigación. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Villazana, S. (2015). "Impuesto a la renta: Efectos tributarios de las pérdidas extraordinarias". Actualidad empresarial (324), I-17 a I-19. Recuperado de [http://aempresarial.com/web/revitem/1\\_17504\\_46840.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/1_17504_46840.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 01


#### Guía de entrevista:

#### ENTREVISTA A LA EMPRESA REPRESENTACIONES SANTA APOLONIA S.A.C.

#### DIRIGIDA A:

1. ¿Cuál es el proceso que usan para la compra de mercadería y como se recepciona?
2. ¿Cómo se debe actuar ante un producto en mal estado y/o vencido?
3. ¿Cómo afecta los desmedros en su rentabilidad?
4. ¿Tienen un lugar donde almacenen los productos en mal estado?
5. Podría explicar usted, ¿cómo es su control de inventarios?
6. ¿Cuáles son los criterios de compra que utiliza la empresa?
7. ¿Cuáles son los errores más comunes en la empresa que afectaría su rentabilidad?
8. ¿Cuáles son los proveedores que compra más la empresa?
9. ¿Por qué se dan las devoluciones en la empresa y con qué frecuencia?

Mg. Frama Aguilar  
Chamé Chumbi  
CLAD: 24634  
frama





Anexo 02

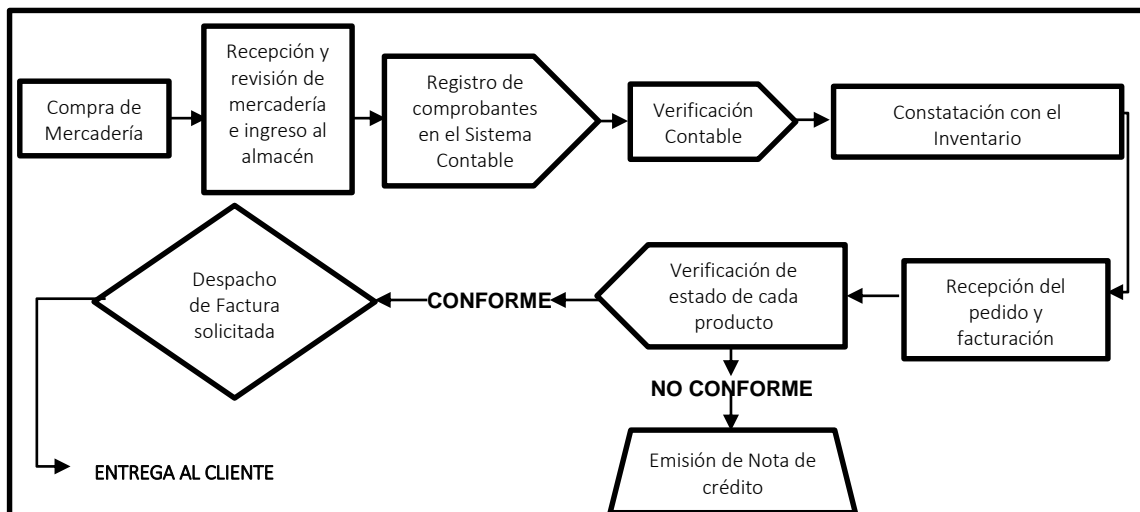
**ENTREVISTA A LA EMPRESA REPRESENTACIONES SANTA APOLONIA**

**S.A.C.**

**DIRIGIDA A:** Luis Capa  
Contador General

**1. ¿CUAL ES EL PROCESO QUE USAN PARA LA COMPRA DE MERCADERIA Y COMO SE RECEPCIONA?**

EL proceso inicia cuando se solicita la compra de mercadería, se llega a un acuerdo con el proveedor, en los casos que hay pronto pago se tiene un descuento del 1%, luego sigue la recepción de mercadería la cual el jefe de estiba verifica la conformidad del producto para que luego sea guardada en el almacén, después de dado la conformidad del producto, las factura adjuntado con su guía de remisión es derivada al área de facturación para que sean ingresados al sistema que es el SAP, para que luego sea verificado por el área de contabilidad donde el encargado de kardex verifique que el los comprobantes hayan sido correctamente ingresado, ya que eso nos sirve para un auditoria que puede hacernos la SUNAT. Una vez ya la mercadería almacena e ingresada al sistema los vendedores envían el pedido de ventas al área de facturación para que estos pueda emitir los comprobantes y sean alcanzadas al área de almacén para que luego ellos se encarguen sacar la mercadería y sea verificado por el jefe de almacén para que vean que la mercadería que están sacando sea la correcta y evitar pérdidas de los productos. Finalmente, que son verificados, la mercadería es subida al transporte que recorrerá la zona de despacho y así sean entregados al comprador.



**2. ¿COMO SE DEBE ACTUAR ANTE UN PRODUCTO EN MAL ESTADO Y/O VENCIDO?**

Cuando el jefe de almacén observa y se da cuenta que hay productos en mal estado, como por ejemplo que estén rotos o vencidos; el primer paso es, informar al área de contabilidad para que el asistente Kardex se acerque a verificar cuales son los productos, para que así él pueda ver si pueden ser vendidos al costo al personal, pero si éste se encuentra con la envoltura rota o vencida, el encargado de Kardex levanta un acta donde detalla los productos que saldrán de almacén general para que ingresen al almacén de desmedros y estos ahí se guardan ya que la empresa todo los productos que no se pueden vender para que luego se pueda incinerar con un previo aviso a SUNAT y acompañado con de un notario.

**3. ¿COMO AFECTA LOS DESMEDROS EN SU RENTABILIDAD?**

Afecta considerablemente porque durante el año se pierden bastantes productos ya sea por productos rotos, vencidos, aplastados y robados. Estos productos los que se pueden recuperar son vendidos al personal al precio costo, pero eso no cubre la pérdida total de los productos ya que son muy pocos los productos que son vendidos al personal, la otra parte que no se puede recuperar son quemados y eso afecta a la empresa porque pierde mercadería que puede ser vendida, pero por un mal control estos productos llegan a perderse. Lo que se llegan a perder son productos que tiene muy poca rotación, también productos que no revisaron bien el stock y compraron de más y un producto que también se pierde por el mismo orden es el papel porque al tener mucha rotación se compra en cantidad pero cuando van a despachar estos se encuentran aplastados, rotos, etc.

**4. ¿TIENEN UN LUGAR DONDE ALMACENEN LOS PRODUCTOS EN MAL ESTADO?**

Si se tiene un lugar donde se almacena esos productos en mal estado y separados por proveedor ya que el Molitalia nos reconoce un parte de los productos malogrados que es un tope del 1% de nuestras compras trimestrales por lo que se le envía un informe detallando los productos que se tienen y en algunas ocasiones ellos se acercan a la empresa a verificar que es correcto lo que le enviamos por lo que nos pide que sean quemados y enviarlos el acta de incineración.

**5. PODRIA EXPLICAR USTED, ¿COMO ES SU CONTROL DE INVENTARIOS?**

Entendido, el proceso que se realiza para llevar el control y evitar pérdidas en la empresa es que se haga un inventario por línea de productos semanal y así verificar que cantidad de productos están en mal estado y que cantidad de productos no se encuentran pedidos, por lo que al analizar los resultados de los inventarios semanales se le informa al jefe de almacén para que pueda verificar como se está sacado mercadería de esa línea y pueda explicar a los almaceneros cual sería la forma correcta de sacar y evitar que los productos se rompan o se pierdan pero llevar un inventario semanal por línea de productos es muy importante ya que eso nos ayuda a evaluar qué cantidad real tenemos en sistema con físico

Se ha presentado ocasiones que el área de facturación cruzo los productos y facturó la entrada de mercadería diferente a la que indicas el comprobante y eso hace que me la empresa no refleje la cantidad real que tenemos en stock y así poder evitar NC y no vender los productos que no se tienen realmente, ya que eso genera gasto de almacenaje y no permite rotar mercadería.

El otro control que se realiza semestralmente, éste es el inventario general que se hace junto al jefe de almacén con los almaceneros y el área administrativa donde se analiza la cantidad de producto que se malogró y se perdió en la empresa de toda la línea de proveedores y saber en general que cantidad fue perdida y pueda permitir que nos demos cuenta que productos necesitan seguimiento para evitar pérdidas futuras.

**6. ¿CUALES SON LOS CRITERIOS DE COMPRA QUE UTILIZA LA EMPRESA?**

Los criterios que se realiza para la compra de mercadería es la rotación que tiene los productos ya que, mientras más rotación tiene el producto la empresa, compra más seguido; pero también tenemos un criterio que nos ponen los proveedores que es cumplir con una cierta cuota de compra y eso consiste en que, si cumplimos con la cuota que ellos nos solicitan, tendremos un precio más bajo, pero si no, el precio del producto aumentará.

**7. ¿CUALES SON LOS ERROR MAS COMUNES EN LA EMPRESA QUE AFECTARIA SU RENTABILIDAD?**

Los errores que se comenten son el mal registro de factura ya que cuando llega al área las facturas el encargado de ingresar la factura suele cometer el error como digitar mal la cantidad ingresa de productos al almacén y eso perjudicaría al almacén porque si ingreso productos de más el sistema se encontrara sobre stoqueada y cuando los almaceneros quiera

sacar mercadería no va encontrar y eso generara perdida de ventas a la empresa , otro error también es que el precio que figura en la factura se registra mal y eso aún es más grave porque el sistema que utiliza la empresa tiene designado un porcentaje de ganancia por cada producto de acuerdo al costo que este ingresa y si el producto llega a ingresar a un costo menor este será vendido con precio debajo de los normal y generaría pérdidas para la empresa, este tipo de error del precio se ha encontrado en varias ocasiones y a echo perder montos considerable a la empresa ya hay clientes que comprar cantidades fuertes.

#### **8. ¿CUALES SON LOS PROVEDORES QUE COMPRA MAS LA EMPRESA?**

Uno de nuestros principales proveedores es Productos Tissue del Perú S.A. ya que este tiene muchos productos de primera necesidad como papel higiénico, jabones, shampoo, etc otro proveedor es Clorox Perú S.A. por ofrecer productos de desinfección es muy demandaba por nuestros clientes.

#### **9. ¿POR QUÉ SE DAN LAS DEVOLUCIONES EN LA EMPRESA Y CON QUÉ FRECUENCIA?**

Las devoluciones en la empresa se dan principalmente porque los productos tienen fechas próximas a vencer, llegan en mal estado a los clientes, los repartidores llegan tarde a los puntos designados.

El problema de las devoluciones, es constante, ya que al momento de alistar los productos en los carros de reparto es donde lo productos se aplastas, rompen o se ensucian, también los designas a los repartidores muchos puntos de entrega donde a ellos muchas veces encuentran los locales o mercados cerrados ya que donde se con más frecuencia se da Se verifica el porcentaje de devoluciones eso son en los mercados por lo que los mercados por lo general solo atienden hasta una hora específica.

**Anexo 03**  
**Ficha de observación**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

**LUGAR:**

**TEMA:**

**FECHA:**

**HORA:**

ASPECTOS	RESPUESTAS		
	SI	NO	N/A
1. se valida la información después de ser ingresada.			
2. Se ordena la mercadería después de haber llegado a almacén.			
3. Se orienta de cómo va ordenada la mercadería.			
4. Se controla las compras de mercadería.			
5. Se revisa de cómo llega la mercadería al almacén.			
6. Se verifica el porcentaje de devoluciones.			
7. Se tiene un almacén de desmedro controlado.			
8. Se ordena la mercadería a diario por líneas.			
9. Se lleva buen control en el Kardex.			
10. Se identifica oportunamente la mercadería en mal estado			

Mg. Frana Aguilan  
Chamachumbi  
CLAD: 24634  
Jiampa



**Anexo 04**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

**LUGAR:** Empresa Distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A.C.

**TEMA:** Control interno de inventarios y rentabilidad.

**FECHA:** 25-01-2021

**HORA:** 09:00am a 11:00am

ASPECTOS	RESPUESTAS		
	SI	NO	N/A
1. Se valida la información después de ser ingresada.	X		
2. Se ordena la mercadería después de haber llegado a almacén.	X		
3. Se orienta de cómo va ordenada la mercadería.	X		
4. Se controla las compras de mercadería.	X		
5. Se revisa de cómo llega la mercadería al almacén.	X		
6. Se verifica el porcentaje de devoluciones.		X	
7. Se tiene un almacén de desmedro controlado.		X	
8. Se ordena la mercadería a diario por líneas.		X	
9. Se lleva buen control en el Kardex.	X		
10. Se identifica oportunamente la mercadería en mal estado	X		

**Anexo 05**  
**Ficha de análisis documental**

**FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**

**Datos de la Aplicación Nombre de la Empresa:**

**Fecha de aplicación 1:**

**Fecha de aplicación 2:**

**Fecha de aplicación 3:**

**Fecha de aplicación 4:**

**Fecha de aplicación 5:**

**Fecha de aplicación 6:**

**Miembros de la Comisión que participaron:**

DOCUMENTOS	TIENE		SE REVISÓ	
	SÍ	NO	SÍ	NO
Libros contables (registros de ventas y compras)				
Acta de incineración de desmedro				
Kardex				
Kardex del almacén de deteriorados				
Informe de devoluciones				
Estados Financieros				

Mg. Frana Aguilas  
Chamachumbi  
CLAD: 24634  
Frana



**Anexo 06**

**FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**

**Datos de la Aplicación Nombre de la Empresa:** Distribuidora Representaciones Santa Apolonia SAC.

**Fecha de aplicación 1:** 09/11/2019

**Fecha de aplicación 2:** 14/12/2019

**Fecha de aplicación 3:** 25/01/2019

**Fecha de aplicación 4:** 02/02/2019

**Fecha de aplicación 5:** 15/02/2019

**Fecha de aplicación 6:** 28/02/2019

**Miembros de la Comisión que participaron:** Jefe de Contabilidad

DOCUMENTOS	TIENE		SE REVISÓ	
	SÍ	NO	SÍ	NO
Libros contables (registros de ventas y compras)	X		X	
Acta de incineración de desmedro	X		X	
Kardex	X		X	
Kardex del almacén de deteriorados	X		X	
Informe de devoluciones	X		X	
Estados Financieros	X		X	



**Anexo 07**  
**Incineración del Desmedro**



**Anexo 08**  
**Inadecuada organización de productos en el almacén**



**Anexo 09**  
**Almacenamiento acumulado de los productos en almacén**



## Anexo 10

### Inventario General Valorizado Empresa Distribuidora Santa Apolonia SAC



#### INVENTARIO GENERAL VALORIZADO

FECHA

31/05/2019

Etiquetas de fila	TOTAL ANTES	TOTAL DESPUES	DIFERENCIAS	DESMEDRO	PERDIDA	NOTA DE CREDITO
COLGATE PALMOLIVE PERU S.A	441,577.11	438,162.25	-3,414.86	-2,718.86	-696.00	-
INDUSTRIAS DEL ESPINO S.A.	71,753.77	71,748.83	-4.94	-4.94	-	-
JOHNSON & JOHNSON PERU S.A	115,363.82	114,892.66	-471.16	-163.91	-307.25	-
K+S PERÚ S.A.C.	2,082.08	1,902.57	-179.51	-91.11	-88.40	-
L' OREAL PERU S.A	2,107.92	2,503.03	395.11	519.17	-124.06	-
ADM INCA S.A.C.	34,982.92	34,570.19	-412.73	-29.40	-224.05	-159.28
AJINOMOTO DEL PERU SA	85,163.70	85,039.59	-124.11	-124.11	-	-
CALSA PERU S.A.C	12,898.02	12,888.34	-9.69	-4.22	-5.47	-
CLOROX PERU S.A	383,940.30	359,566.82	-24,373.48	-20,896.00	-3,477.48	-
DISANU S.A.C	40,311.65	40,196.82	-114.83	-61.77	-53.06	-
FOSFORERA PERUANA S.A	38,118.37	38,101.03	-17.34	-17.34	-	-
MOLITALIA S.A	123,741.34	123,308.46	-432.88	-340.17	-92.71	-
PANADERIA SAN JORGE S.A	33,760.40	32,828.03	-932.37	-182.64	-749.73	-
PANASONIC PERUANA S.A.	31,467.87	31,120.30	-347.57	-209.82	-137.75	-
PERUFARMA S.A.	7,684.90	7,500.17	-184.73	-74.15	-110.58	-
PRODUCTOS TISSUE DEL PERU S.A	1,436,812.19	1,312,530.90	-124,281.29	-120,546.00	-3,735.29	-
QUALA PERÚ S.A.C.	4,342.59	4,312.80	-29.78	-29.78	-	-
SNACKS AMERICA LATINA S.R.L.	51,091.53	50,926.75	-164.78	-86.67	-78.11	-
<b>Total general</b>	<b>2,917,200.48</b>	<b>2,762,099.54</b>	<b>-155,100.93</b>	<b>-145,061.72</b>	<b>-9,879.93</b>	<b>-159.28</b>

REPRESENTACIONES SANTA APOLONIA S.A.C.  
  
 JAIRO CRUZ MORALES

## Anexo 11

### Kardex de desmedro de entradas y salidas de Incineración

Código	Descripción	Fecha	Almacén	Tipo	T	Op	Unidad	Entradas- VU	Entradas- VT	Salidas- VU	Salidas- VT	Saldo- VU	Saldo- VT
20	CHIFLE DULSANOR 18X12X20GR.	31/12/2018	2	0	0	16	PK	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
70	CHIFLE DULSANOR 84X70GR.	31/12/2018	2	0	0	16	NIU	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
120	CHIFLE DULSANOR 49X120GR.	31/12/2018	2	0	0	16	NIU	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1001	COLGATE HERBAL S.BLANQ.48x90 BONIF.	31/12/2018	2	0	0	16	NIU	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1001	COLGATE HERBAL S.BLANQ.48x90 BONIF.	19/01/2019	1	TM	67	21	NIU	1.53	148.41	0.00	0.00	1.53	148.41
1002	COLGATE HERBAL S.BLANQ.48x90 BONIF.	31/12/2018	2	0	0	16	NIU	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1002	COLGATE HERBAL S.BLANQ.48x90 BONIF.	19/01/2019	1	TM	67	21	NIU	1.53	111.69	0.00	0.00	1.53	111.69
1009	COLGATE LUMINUS WHITE 48X75 ML.BONIF	31/12/2018	2	0	0	16	NIU	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1009	COLGATE LUMINUS WHITE 48X75 ML.BONIF	19/01/2019	1	TM	67	21	NIU	7.47	268.92	0.00	0.00	7.47	268.92
1010	COLGATE TOTAL 12 CLEAN MINT 72X75ML.BONIF	31/12/2018	2	0	0	16	NIU	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1010	COLGATE TOTAL 12 CLEAN MINT 72X75ML.BONIF	19/01/2019	1	TM	67	21	NIU	6.14	245.60	0.00	0.00	6.14	245.60
1017	KOLYNOS S.BLANCO 72X100 ML.(2%)	31/12/2018	2	0	0	16	DZN	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1017	KOLYNOS S.BLANCO 72X100 ML.(2%)	19/01/2019	1	TM	67	21	DZN	35.04	2119.92	0.00	0.00	35.04	2119.92
1023	COLGATE TRIPLE ACCION 72X150 ML.BONIF	31/12/2018	2	0	0	16	NIU	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1023	COLGATE TRIPLE ACCION 72X150 ML.BONIF	19/01/2019	1	TM	67	21	NIU	5.16	572.76	0.00	0.00	5.16	572.76
1026	COLGATE KIDS SURTIDO GEL 72X50 GR. 7%	31/12/2018	2	0	0	16	DZN	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1026	COLGATE KIDS SURTIDO GEL 72X50 GR. 7%	19/01/2019	1	TM	67	21	DZN	21.72	38.01	0.00	0.00	21.72	38.01
1030	DEO.SPEED STICK ACTIVE CREMA 10GR.BONIF.(UNID)	31/12/2018	2	0	0	16	NIU	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1030	DEO.SPEED STICK ACTIVE CREMA 10GR.BONIF.(UNID)	19/01/2019	1	TM	67	21	NIU	0.45	2.67	0.00	0.00	0.45	2.67
1033	KOLYNOS S.BLANCO 72X75 ML.BONIF.	31/12/2018	2	0	0	16	NIU	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1033	KOLYNOS S.BLANCO 72X75 ML.BONIF.	19/01/2019	1	TM	67	21	NIU	2.31	274.89	0.00	0.00	2.31	274.89
1034	COLGATE TRIPLE A.EXT.BLANC.144X45 ML.BONIF.	31/12/2018	2	0	0	16	NIU	0.00	0.00	0.00	0.00	2.10	2.10
1038	COLGATE TRIPLE A.EXT.BLANC.144X45 ML.BONIF.	31/12/2018	2	0	0	16	NIU	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1038	COLGATE TRIPLE A.EXT.BLANC.144X45 ML.BONIF.	19/01/2019	1	TM	67	21	NIU	2.10	39.90	0.00	0.00	2.10	39.90

**Anexo 12**  
**Reporte de devoluciones**

N°	Cod. SAP	Cliente	Cod Productos	Productos	Fecha	UM	Cant.	Total	MOTIVOS
1	C007578	CASTRO MORAN SILVIA CONSUELO	801616	IDEAL ACEITE 500ML BOT X 24	2/12/2019	NIU	1	9.89	Cliente no hizo pedido
2	C007578	CASTRO MORAN SILVIA CONSUELO	801612	GALLETA FRAC CHOC. 12X45.5 GR.	2/12/2019	PK	42	19.12	Producto no salió de almacén
3	C128444	MAYANGA CARZOLA, MARTHA ROSALIA	801615	CHOCODONUTS LECHE 14X6X36GR.	2/12/2019	PK	32	25.56	Cliente no hizo pedido
4	C000250	NIEVES VERA, FELIPA	801624	AJINOMEN CARNE 80GR BOL X 1	2/12/2019	NIU	90	29.94	Cliente no hizo pedido
5	C107513	GONZALES RAMIREZ, ROSA	801623	CLOROX ROPA COLOR 12X930 ML.	2/12/2019	PK	60	98.93	Error de vendedor en pedido
6	C005627	PLASENCIA DE CARRERA, NIMIA	801595	POETT LAVANDA 15X648 ML	2/12/2019	PK	36	7.36	Sin Stock
7	C013661	CORTEZ DE BACILO, MARIA FELICITA	801555	CARAMELO MENTITAS 6X24X21GR	2/12/2019	BG	76	29.61	Sin Stock
8	C005602	CHIZA GUEVARA, ANGELICA	800053	AVENA 3 OSITOS CANELA/CLAVO 24X150	2/12/2019	DZN	60	14.73	Sin Stock
9	C127067	MINCHOLA DIONICIO, MAYRA MILEYDE	800480	AVENA 3 OSITOS CLASICA 24X135GR.	2/12/2019	DZN	47	8.01	Pedido no se llegó a repartir
10	C132186	BACALLA GUTIERREZ, ROSA ELVIRA	800825	QUINUA AVENA 3 OSITOS 12X170GR.	2/12/2019	DZN	97	9.99	Cliente no hizo pedido
11	C130462	BACILIO AGUIRRE, DEYSI ESTHER	800845	AVENA 3 OSITOS CHOCOLATE 12X200GR.	2/12/2019	DZN	31	15.96	Sin Stock
12	C128912	ROMERO DE CASTAÑEDA, HILDA MARIA	0800809C	EN00049 AVENA 3 OSITOS ECONOMICA	2/12/2019	NIU	55	28.41	Cliente no hizo pedido
13	C126906	CLEMENTE CHAVEZ, LUZ VERONICA	802604	CARAMELO GAJO LIMON 20X100X3.9GR.	2/12/2019	BG	16	47.86	Cliente no hizo pedido
14	C132277	REYES LARA, MILAGROS ARACELI	802605	CARAMELO CHICHA MORADA	2/12/2019	BG	53	7.2	Cliente no hizo pedido
15	C108145	MERCEDES PAREDES, KENT RICHARD	802608	CARAMELO COCOROKOS PERITA	2/12/2019	BG	1	21.16	Cliente no hizo pedido
16	C134751	FERNANDEZ YATACO, EDGAR HUMBERTO	802610	CARAMELO COCOROKOS LIMON	2/12/2019	BG	69	10.88	Cliente no hizo pedido
17	C128928	PRINCIPE ZAMUDIO, ANTOQUIA	802641	CARAMELO SUPER RELLENAZO	2/12/2019	BG	86	19.12	Cliente no hizo pedido
18	C123092	CASTILLO RODRIGUEZ, YOHANA MARILIN	802759	CARAMELO BON AMI LICOR	2/12/2019	BG	41	20.82	Cliente no hizo pedido
19	C134095	INVERSIONES PLAZA FERSAM E.I.R.L.	802779	CARAMELO BON AMI LICOR	2/12/2019	NIU	60	424.52	Descuentos
20	C114362	AGUILAR RODRIGUEZ, PEDRO ELIAS	802780	CARAMELO BON AMI LICOR	2/12/2019	BG	54	181	Pedido no se llegó a repartir
21	C131448	MINI MARKET MONSERRATE E.I.R.L.	803504	CARAMELO BLANDO OH! 13X100X6	2/12/2019	BG	68	218.24	Descuentos
22	C110685	SAUCEDO ANDRADE, JULIA MARIA	803511	CARAMELO MENTITAS 6X24X21GR.	2/12/2019	PK	8	232.98	Descuentos
23	C127213	JARAMILLO ARICARI, ABEL	805210	CARAMELO BIAGI CAFE 16X100X4 GR.	2/12/2019	BG	70	500.92	Descuentos
24	C002364	GOMEZ MENDEZ, EDITH RAQUEL	805211	CARAMELO BIAGI CAMEL 16X100	2/12/2019	BG	23	323.22	Descuentos
25	C132990	RODRIGUEZ AVALOS, EDUARDO ALBERTO	0803507C	17J19 CARAMELO FULL LIMON 6X24X22	2/12/2019	NIU	7	4.9	Cliente no hizo pedido
26	C003825	PEREZ HERRERA, AMALIA LOURDES	800203	CEREALBAR ARANDANOS 8X12X18GR.	2/12/2019	PK	22	19.79	Cliente no hizo pedido
27	C131636	RODRIGUEZ MEREGILDO, JOSE WILDER	801674	COSTA VIZZIO 60X72GR.	2/12/2019	NIU	38	25.5	Error de vendedor en pedido