



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POSTGRADO

Control Interno de Inventarios del área de pisos y su influencia en las Ventas de Tiendas Maestro S.A. de Trujillo, año 2016

Tesis para optar el grado **MAESTRO** en:
Administración de Empresas

Autor:

Bach. Jorge Miguel Camayo Olano

Asesor:

Mg. Ana Teresa La Rosa González Otoyá

Trujillo – Perú

2017

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi padre Jorge y a mi madre Cecilia por su apoyo incondicional.

A mi hermano Elías a quien motivo a esforzarse por perseguir sus sueños por más grandes que estos sean.

A mi abuelo Atilio que desde el cielo me bendice, me guía por el buen camino y derrama su amor sobre mí.

Y a mi novia Naddia, que juntos de la mano culminamos cada objetivo que nos proponemos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme permitido culminar mi profesión y por darme salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A toda mi familia por sus consejos, ejemplos dignos de superación y entrega.

Agradezco a la empresa Maestro S.A. por su apoyo en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A la Escuela de Postgrado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte por su asesoría y apoyo.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad y cumpliendo lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada del Norte, para optar el grado de Maestría en Administración, pongo a vuestra consideración la presente tesis titulada:

“Control Interno de Inventarios del área de pisos y su influencia en las Ventas de Tiendas Maestro S.A. de Trujillo, año 2016”

La presente tesis ha sido desarrollada durante el año 2016 y espero que el contenido de este estudio sirva de referencia para otras tesis o investigaciones.

Bach. Jorge Camayo Olano

LISTA DE MIEMBROS DE LA EVALUACIÓN DE LA TESIS

Asesor:

Jurado 1:

Jurado 2:

Jurado 3:

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general: Determinar la influencia del control interno de inventarios del área de pisos en las ventas de Tiendas Maestro S.A. de Trujillo en el año 2016. Se demostró que el análisis de la cantidad de faltantes fue de 791 productos en el área de pisos de la tienda Maestro en el 2016 con una pérdida de S/. 8385.40 soles. El total de productos dañados en el 2016 asciende a 7104 productos del área de pisos y la pérdida asciende a S/.98 144.70 soles, siendo el total de productos en situación de pérdida de 7895 productos lo cual computa una pérdida total de S/.106 530.20 soles.

El total de stock del 2016 destinado para venta fue de 460 432 unidades de productos de piso y la cantidad de ventas reales en unidades es de 315 654. El importe de ventas reales del 2016 fue de S/. 7 485 026.50 soles mientras que el importe del plan de ventas de dicho año fue de S/. 10 687 638.60 soles. El porcentaje de desmedro varía en el rango de 0.81% y 2.23% en el 2016.

Se concluyó con la propuesta de un programa de actividades de control mensual de inventarios para las áreas de pisos de Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad.

Palabras claves: Control Interno de Inventarios, Ventas.

ABSTRACT

The present work had a general objective: determine the influence of internal inventory control of the area of sale's floor in Maestro S.A. of Trujillo in 2016, it showed that the analysis of the number of missing and damaged units and the result was that you determined 791 missing products in the area of floors of the master in 2016 with a loss of S/. 8385.40. Products damaged in 2016 total amounts to 7104 products in the area of flats and the loss amounts to S/.98 144.70, being the total number of products in a situation of loss of 7895 flats area products which computes a loss of S/.106 530.20.

The 2016 stock totaled 460 432 units of floor products. The amount of actual sales was 315 654-floor units. The amount of actual sales of 2016 was S/. 7 485 026.50 while the amount of sales of the year 2016 plan was S/.10 687 638.60 and the percentage of impairment varies in the range of 0.81 and 2.23 in 2016.

It was concluded with the proposal for a program of activities for monthly inventory control for the area of Maestro Peru S.A. Trujillo, La Libertad.

Key words: Internal Inventory Control, Sales.

INDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
PRESENTACIÓN.....	iii
LISTA DE MIEMBROS DE LA EVALUACIÓN DE LA TESIS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
INTRODUCCIÓN	viii
I. GENERALIDADES	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación	5
I.3. Objetivos	6
I.3.1. Objetivo General	6
I.3.2. Objetivos Específicos	6
I.4. Justificación	6
I.4.1. Justificación Metodológica	6
I.4.2. Justificación Práctica	6
I.5. Tipo de Investigación	6
I.5.1. Por la Orientación: Investigación Aplicada	6
I.5.2. Por el Diseño: Cuantitativa, Transversal, Descriptiva de diseño no experimental.....	7
I.6. Delimitación de la Investigación.....	7
II. MARCO TEÓRICO.....	8
II.1. Antecedentes de la Investigación	8
II.2. Base Teórica.....	12
II.2.1. Control Interno	12
II.2.1.1. Control Interno COSO	13
II.2.1.2. Control Interno sobre los Inventarios.....	14

II.2.1.3. Medición de los Inventarios	15
II.2.1.4. Costo de los Inventarios	15
II.2.1.5. Técnicas de Medición de Costos de Inventarios	16
II.2.1.6. Tipos de Inventario	17
II.2.1.7. Desmedros.	17
II.2.1.8. Clases de Desmedros.	17
II.2.2. Ventas.....	18
II.2.2.1. Tipos de Venta	18
II.2.2.2. Ratios de Ventas en Retail	19
II.3 Definición de Términos	20
III. HIPOTESIS	21
III.1. Formulación de la Hipótesis	21
III.2. Operacionalización de Variables.....	21
III.2.1. Variable Independiente	21
III.2.2. Variable Dependiente	21
III.2.3. Operacionalización de Variables	21
IV. MATERIALES, MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	22
IV.1 Tipo de diseño de investigación.....	22
IV.2. Material de estudio	22
IV.2.1. Unidad de estudio	22
IV.2.2. Población	22
IV.2.3. Muestra	22
IV.3. Análisis documentario.....	23
IV.4. Técnicas	23
IV.4.1. Técnicas de Obtención de datos.....	23
IV.4.2. Técnicas de Análisis e Interpretación de los datos.....	23
IV.5. Instrumentos.....	24
IV.6. Procedimientos.....	25
IV.7. Limitaciones.....	27
V. RESULTADOS.....	28

V.1. Análisis de la cantidad de faltantes y unidades dañadas (desmedro) del área de Pisos de Tiendas Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad año 2016.....	28
V.2. Análisis del nivel de Ventas del área de Pisos de Tiendas Maestro Perú sede Trujillo, La Libertad, año 2016	35
V.3. Propuesta de un Programa de Actividades de Control Mensual de Inventarios para el área de Pisos de Tiendas Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad año 2016.....	40
V.4. Influencia del Control Interno de Inventarios en las Ventas del año 2016 del Departamento de Pisos de Tiendas Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad.....	49
V.5. Contrastación de Hipótesis.....	51
VI. DISCUSION.....	56
VII. CONCLUSIONES	58
VIII. SUGERENCIAS.....	60
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	65
ANEXO N° 1: TABLA T-STUDENT	65
ANEXO N° 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	66
ANEXO N° 3: GUÍA DE ENCUESTA.....	67

INTRODUCCIÓN

La presente investigación sobre “**Control Interno de Inventarios del área de pisos y su influencia en las Ventas de Tiendas Maestro S.A. de Trujillo, año 2016**”, se describe en los siguientes Capítulos:

En el Capítulo I, se muestran los aspectos generales sobre el problema de la investigación.

En el Capítulo II, se describen los planteamientos teóricos relacionados con la presente investigación.

En el Capítulo III, se describe la hipótesis, variables y su operacionalización.

En el Capítulo IV, se ha descrito los materiales y métodos.

En el Capítulo V, se han descrito los resultados de la investigación.

En el Capítulo VI, se han discutido los resultados.

Finalmente se plantean las conclusiones y recomendaciones como resultado del presente estudio.

Además, la presente investigación permitirá a los lectores conocer cómo debe realizarse un control interno de inventarios y su influencia en las ventas en la empresa Maestro S.A.

I. GENERALIDADES

I.1. Realidad Problemática

A nivel internacional el control interno de inventarios es un tema muy importante en el desarrollo de toda empresa dado que se encuentra estrictamente vinculado a las ventas. Un alto porcentaje del éxito de las empresas que proveen materiales de construcción depende de un adecuado control interno de los inventarios de productos con los que cuenta. Una buena planificación de requerimiento de materiales influye en la reducción de costos de inventarios a nivel de control de las pérdidas de productos de construcción, costos de almacenaje y de costos de reaprovisionamiento.

El control interno de inventarios se realiza para mantener el equilibrio entre el stock disponible para cumplir con las necesidades de ventas para el cliente y una inversión eficiente. Es una tarea muy compleja y que aún es muy difícil en algunos países poco estables económicamente. Sin embargo, un ejemplo claro de mejoramiento en las ventas debido a un buen control interno de inventarios es el país vecino Chile, donde el control interno de inventarios es un tema estratégico para cubrir los requerimientos de las ventas e influye positivamente en la gestión de ventas.

Chile tiene el claro ejemplo de la empresa multinacional Samsonite, reconocida a nivel mundial por sus productos para el mercado de viajes, el cual durante el año 2007 adquirió Saxoline (empresa nacional con más de 30 años en el rubro del equipaje). En la actualidad esta compañía suma más de 250 puntos de atención a clientes desde Antofagasta hasta Punta Arenas. El punto clave de Samsonite es su proveedor, quien le proporciona alta calidad en los sistemas de control de inventarios. Allí las estanterías se encuentran con un stock rack de 7 metros de altura, un altillo estructural de 3 pisos y otro ranurado también de 3 metros. Todo lo anterior gracias al buen control interno de inventarios y sus lineamientos como colocar más donde se necesita, reducción de pérdidas de productos, reducción de productos obsoletos que cubren costos de almacenaje y la tecnología propiamente dicha. (Montero, 2009)

El control interno de inventarios se hace cada vez más complejo en la medida que las existencias o inventarios de las mega empresas comerciales del rubro de construcción y productos del hogar crece cada día más, el cual tiene como base fundamental la compra y venta de bienes y servicios estableciendo relaciones con los clientes que favorezcan una excelente coordinación, respeto, innovación, transparencia así también como escuchar lo que los clientes necesitan ya sea en el rubro de materiales de construcción o mejoramiento del hogar. Las mega empresas que ingresan al Perú y a cada ciudad buscan los mejores productos y proveedores, calidad, seguridad de los productos y responsabilidad social sin perder de vista el control interno de inventarios lo que dará como resultado una buena gestión a nivel de ventas.

Cabe indicar que estas mega organizaciones, por la abundancia de artículos que tienen para la venta; el nivel de operaciones que ofrecen es mucho más complejo. Es importante mencionar que se utiliza el control de inventarios para todos los tipos diversos de productos que se ofertan de acuerdo a su tamaño comercial. El control interno de inventarios eficiente y eficaz es primordial para el manejo de las compañías en la reducción de costos, manteniendo los ingresos favorables y son un componente transcendental para que las organizaciones continúen en marcha. Proveer a la empresa de materiales necesarios es el propósito fundamental de los inventarios ya que es de vital importancia satisfacer la demanda manejando procesos continuos y dinámicos de control en el abastecimiento de cada área.

Sin embargo, en muchos casos se observa que las organizaciones se manejan con conocimientos empíricos los cuales deben ser corregidos. Es necesario que exista una supervisión continua del control interno de inventarios para identificar los errores que aparecen y de esta forma poder implementar o retirar algunos productos. Esto dará como resultado más eficiencia en el control de las ventas. El área de control interno de inventarios necesita estar bien administrado, debido a que es allí donde se podrá determinar el stock requerido para las ventas.

El control interno de inventarios es necesario en cualquier tipo de empresas y más aún en las mega empresas, esto con la finalidad de poder proporcionar mayores medidas de control y obtener de esta forma cierta seguridad de que

efectivamente la empresa trabaja con métodos adecuados para salvaguardar sus inventarios (Prieto y Ruiz, 2002, p. 219).

El control interno se utiliza como parte del proceso para facilitar una eficiente administración y dirección a los colaboradores. Es necesario un buen control de inventarios para tomar decisiones contra acciones como hurto, daño o deterioro, proveer el inventario suficiente para evitar perder ventas y verificar procedimientos en las demás áreas como compras y logística las cuales actúan de manera conjunta y donde su trabajo coordinado define los resultados de la empresa.

En el Perú, según Zarpan (2013) el control interno de inventarios para las mega empresas que venden materiales para la construcción se identificaron cinco riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en adquisición de productos innecesarios: Excesivos costos de productos adquiridos, extravío, deterioro, robo sistemático de los productos para materiales de construcción y deficiente desempeño del recurso humano del área de almacenes.

Asimismo, se corroboró que la gestión del riesgo es deficiente, detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta, donde la entidad decide no actuar frente al riesgo. También por lo general no existe un adecuado planeamiento de las necesidades y recursos de inventarios que las áreas usuarias necesitan, de esta forma se adquieren los productos de venta de materiales de construcción sin realizar una evaluación económica eficiente por la falta de un buen control interno de inventarios.

El presente trabajo de investigación se desarrolla con el único interés y la necesidad de demostrar que el control interno de inventarios influye en las ventas de productos de materiales de construcción de las mega-empresas.

La dificultad más relevante dentro del control de inventarios de las empresas de ventas de materiales de construcción es que en la actualidad no se lleva un adecuado control interno de inventarios afectando directamente a las ventas.

Existen problemas en el control de la rotación de los productos para las ventas de materiales de construcción afectando negativamente a los costos de inventarios, debido a un deficiente control interno de éstos en las megaempresas que venden dichos materiales. No cuentan con un manejo adecuado del kardex de almacén, por lo que no se lleva con eficiencia los puntos de reformulación de pedidos.

Existe deficiencia en el monitoreo y control de materiales de construcción y se tiene como hechos problemáticos observables, la falta de adecuados indicadores para el monitoreo y control de estos materiales, tampoco se comprueba adecuadamente la fiabilidad de la información de inventarios.

A nivel local, la mega empresa Maestro Perú S.A., es una de las organizaciones que dio a conocer la venta de productos como materiales de construcción y para el progreso del hogar con 30 tiendas a nivel nacional. Durante el tiempo establecido en Trujillo, el área de inventario ha sido siempre un departamento de auditoría, cuya principal función es mantener el kardex lo más actualizado posible; aplicándose procedimientos propios de la tienda hasta el año 2014 donde ocurrió su adquisición por Sodimac. Las funciones y procedimientos han cambiado no dando buenos resultados, ya que durante el 2016 uno de los problemas que afectó el control interno de inventarios fue el *Reset* (remodelación que se hace a todas las tiendas después de 5 años de apertura); se tuvo que mover productos, el cual no estaban dentro del mix de ventas, las dos decisiones fueron: devolución a proveedor y la liquidación de lo demás. El departamento de pisos fue el área más complicada, una empresa terciaria retiró alrededor de 500 pallets filiados de mercadería a otro almacén; debido a este movimiento brusco y desorganizado no se tuvo algún documento de control de salida ni se colocó el *Bind Card* (documento donde se puede visualizar descripción, cantidad de productos y fecha de ingreso a tienda).

Cuando se tuvo que empezar con los conteos diarios del departamento de pisos, la mercadería no se encontraba en toda la tienda, debido al mal control y desorganización de ésta. La información para el área de inventarios se vio distorsionada por los hechos ocurridos, retrasando la labor y dejando de ser eficientes; además de no contar con el apoyo de los asesores de almacén. En consecuencia, no se podía realizar el proceso de compra respectiva, ya que en

el sistema figuraba stock, pero en físico era lo contrario perjudicando relevantemente las ventas del departamento de pisos de Maestro S.A. de Trujillo. No se cuenta con una distribución adecuada del almacén para los productos de ventas. Otro problema detectado fue que no se tiene los materiales adecuadamente codificados, para su correcta y fácil identificación que ayude al control interno de inventarios. El kardex de almacén no registra la pérdida de productos de ventas debido a hurtos. No se cuenta con un modelo de reabastecimiento de stock. No tiene definido procedimientos ni indicadores con respecto a la gestión del control de inventarios de productos de ventas de materiales de construcción. Generalmente se carece de formatos adecuados para el control interno de inventarios de los productos para venta. Estos problemas identificados en la mega-empresa Maestro S.A. de Trujillo inciden negativamente en sus ventas.

El porcentaje de inventarios en construcción y productos para el hogar de Maestro S.A. en el 2016 fue de 65%. El costo total de desmedros y faltantes de mercaderías de pisos en el 2016 fue de S/106,530.20 de pérdidas para el área de pisos en el 2016 la cual representa la suma total de productos dañados y perdidos o faltantes en dicho año. El costo de almacenaje en el año 2016 en relación a pisos fue de 6.5% de los productos inventariados. La empresa Maestro S.A. en el año 2016 no tiene determinado el costo de reaprovisionamiento debido a que no se ha determinado dicho costo. Además en el 2016 no se ha determinado el equilibrio de razón de stock sobre la inversión. En el 2016 no se ha dado de baja los productos de pisos como productos obsoletos. La facturación de pisos en el año 2016 fue de S/ 7,485,026.50 de ventas. El tamaño del área de pisos en dicho año era de 110 m² y su venta promedio mensual de S/950.000 haciendo una venta por m² de S/.8636.000. El presente trabajo de investigación se basa solamente en la categoría de inventarios de pisos y la política de control de inventarios aplicado es en base al método de pedidos por niveles de reposición.

I.2. Pregunta de investigación

¿Cómo el control interno de inventarios del área de pisos influye en las ventas de Tiendas Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad en el año 2016?

I.3. Objetivos

I.3.1 Objetivo General

Determinar la influencia del control interno de inventarios del área de pisos en las ventas de Tiendas Maestro S.A. de Trujillo en el año 2016.

I.3.2. Objetivos específicos

- Analizar la cantidad de faltantes y unidades dañadas (desmedro) del área de pisos de Tiendas Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad, año 2016.
- Analizar el nivel de ventas del área de pisos de Tiendas Maestro Perú sede Trujillo.
- Proponer un programa de actividades de control mensual de inventarios para el área de pisos de la tienda en mención incluyendo políticas de inventario de acuerdo a las ventas.

I.4. Justificación

I.4.1. Justificación Metodológica

El desarrollo de la presente investigación se justifica metodológicamente al aplicar los conocimientos y métodos requeridos en el control interno de inventarios y su influencia en las ventas de la empresa Maestro S.A. de Trujillo.

I.4.2. Justificación Práctica

El desarrollo de la presente investigación se justifica a nivel práctico al poder demostrar que el control interno de inventarios influye en las ventas de la empresa objeto de estudio, dejando propuestas para mejorar el control interno de inventarios del área de pisos de Tiendas Maestro S.A. de Trujillo.

I.5. Tipo de Investigación

I.5.1. Por la orientación: Investigación Aplicada.

El estudio que se realizó tomó conceptos ya estudiados de control interno de inventarios de pisos y se demostró su influencia en las ventas de la empresa Maestro S.A. de Trujillo en el año 2016.

I.5.2. Por el diseño: Cuantitativa, transversal, descriptiva correlacional de diseño no experimental.

Este tipo de investigación se orienta a la determinación del grado de relación existente entre las dos variables como son el control interno de inventarios de pisos y las ventas del año 2016 que se utilizaron en la investigación a nivel de causa – efecto. En esta investigación se demostró que el control interno de inventarios de pisos tuvo influencia en las ventas de dicha área de la empresa Maestro S.A. de Trujillo en el año 2016. Así también se aplicó una encuesta a los trabajadores de ventas del área de pisos, al analista de inventarios y al gerente administrativo.

Se recogió datos de la empresa en el área de ventas de pisos mediante el método de la observación con análisis de documentos y se interpretó los fenómenos sin modificarlos.

I.6. Delimitación de la investigación

Es la referencia a los sujetos, espacio y tiempo en los que se hizo la investigación. Los sujetos corresponden a la empresa Maestro S.A. de Trujillo. El tiempo en que se realizó la investigación fue en el año 2016.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes de la Investigación

Esta investigación se ha elaborado en base a una búsqueda bibliográfica y haciendo un análisis de la información encontrada, se denotan algunos antecedentes hallados.

A nivel Internacional:

Cabriles (2014) en su investigación dio como resultado que los inventarios formen una parte fundamental del proceso logístico de compras y que va correlacionado con la logística de transporte. La empresa Belgres debe mantener un nivel óptimo de sus inventarios para que evite la baja en la calidad de los productos, causando límites en su producción y reduciendo las posibilidades de competencia en mercados internacionales. El instrumento de recolección de datos que utilizaron fue la entrevista al coordinador de operaciones y la observación durante 12 semanas en las pasantías, en la que se elaboró órdenes de compra, recepción de materiales y participación en el inventariado.

Reino Espinoza (2014), puso en práctica un modelo de inventarios llamado *Tiempo de Ciclo de Pedido* para mejorar el abastecimiento de la empresa evitando tener dinero muerto en el inventario sin movimiento. Dando como resultado que la propuesta del modelo de administración de inventarios mejorara el flujo de mercadería dentro de la empresa y permite que pueda evaluar su desempeño junto al método de promedio ponderado para el manejo de inventarios.

Pilca Correa (2012), tuvo como meta principal identificar el riesgo que tienen las organizaciones al no existir una correcta supervisión periódica en una de las áreas más importantes como es la de inventarios ya que esta garantiza los niveles de venta deseados en las empresas comerciales dando como resultado que las acciones de control de inventarios son primordiales en un ciclo de producción y comercialización manteniendo un buen stock de existencias, con la finalidad de sostener las operaciones en el costo más bajo posible. Se aplica la Norma Internacional de Contabilidad NIC 2 en la cual se busca establecer una mejor medición de los inventarios a través del cálculo del valor razonable de los mismos con la finalidad de conocer el valor real de las existencias.

A nivel nacional:

Chunga (2014) demuestra la existencia del proceso eficiente de la supervisión que permite dinamizar la gestión del principal activo de la que disponen algunas compañías de adquisición y comercialización, que desarrollan tareas en el ámbito de la provincia de Huaura, como son sus inventarios cuyos niveles deben ser los adecuados para solventar la demanda cada vez más alta de sus clientes y consumidores. Se evidencia con la prueba estadística Chi Cuadrada los resultados obtenidos en la encuesta, para lo cual se recolectó la información utilizando encuestas, fichas bibliográficas, textos, revistas, etc. La población tomada para la investigación fue socios y trabajadores que se desempeñan en las diferentes empresas comerciales de Huaura aproximadamente 150, teniendo solo como muestra 108 funcionarios y empleados.

Zarpan (2013) examina con una constante supervisión, la detección de los riesgos que está ocurriendo en el área de almacén de la Municipalidad de Pomalca como finalidad primordial; además de diagnosticar que los controles internos son de ayuda para evitar los problemas más dañinos, se debe revisar los procesos de abastecimiento, obtener pruebas eficientes y competentes para respaldar las sugerencias propuestas y recomendar acciones que sirvan para mejorar la implementación del almacén. La tesis utilizó el método no experimental, aplicado y de estructura descriptivo-explicativo, obteniendo como resultado que existían cinco riesgos potenciales originados por deficiencias detectadas tales como adquirir productos no necesarios; costos desmesurados de bienes adquiridos, robo organizado de bienes almacenados; defectuoso desempeño del recurso humano, debido a que no se aplicaba los controles internos establecidos en las Normas Técnicas de Control y además de presentar reportes con sobrecostos en relación al precio real y el valor de mercado de los bienes adquiridos.

A nivel local:

Rodríguez y Torres (2014) propusieron poner en práctica los procesos de control interno para mejorar el área de ventas. Se realiza un análisis al nivel de las ventas del primer semestre del año y luego se diagnostica las actividades

de control durante los procesos de requerimiento, recepción, verificación, almacenamiento, cuestionarios y hojas de registro de datos. Dando como resultado deficiencias en el proceso de requerimiento, procesos de recepción, verificación y almacenamiento. La población estuvo conformada por el conjunto de procesos de control interno y la muestra está formada por los datos del proceso de control de mercaderías. El estudio utilizó técnicas de medición tales como entrevista, encuesta y análisis de documentos.

Kong (2013) da a conocer una estructura de la supervisión de inventarios para el desarrollo de la ganancia de la empresa HDTV Satelital S.A.C., consiguiendo como resultado que las utilidades se incrementen al implementar el sistema, acortando los costos gracias a que ya no se tiene que pagar por esos equipos. Las equivocaciones por el reconocimiento de equipos y materiales disminuyen, porque se implementa un código para los productos, donde no pueden ser leídos por el lector del código de barras. La investigación es de tipo descriptiva y analítica, ya que se describe la situación actual del Control de Inventarios y se analiza para llevar a cabo la propuesta de implementación. Además, la población fue a todo el personal de la empresa, se realizó la encuesta a 33 trabajadores y se entrevistó al Gerente General y a la Jefa del Área de Operaciones.

Hemeryth y Sánchez (2013) manifiesta que al adquirir un sistema donde se encuentra el control interno operativo en los almacenes corregirá la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Los instrumentos de investigación fueron la observación directa y el cuestionario. Se concluye que no contaban con una estructura organizativa y un Manual de Organización y Funciones; el personal de almacén no tenía las capacitaciones necesarias para desempeñar sus labores; a la vez al encontrarse deficiencias en los procesos de almacenes, se procede a realizar actividades para cada empleado y tener un mejor control de inventarios para evitar la desorganización; se pone en práctica la filosofía de las 5 "S" para obtener más orden en la manipulación de los productos.

Hurtado (2012) en su tesis: *El control interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduría Orión SAC*

en la ciudad de Trujillo, año 2012, para optar el título de Contador Público de la Universidad Nacional de Trujillo, tuvo como objetivo determinar de qué manera el control interno de las existencias incide en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduría Orión SAC y propuso una solución a los problemas por los que atraviesa esta empresa dedicada a la producción de cueros, para mejorar el control interno sobre sus existencias en sus resultados económicos y financieros. Se procesó la evaluación de la situación actual de la empresa objeto de estudio a nivel de control interno de las existencias. Luego se propuso un plan de políticas de control interno, principalmente de las existencias para optimizar la situación de los inventarios. Se analizó los resultados económicos y financieros de la empresa objeto de estudio. Se concluye en la investigación, que mediante el análisis de los estados financieros se ha podido determinar que la aplicación de un sistema de control interno de las existencias produce un efecto positivo en los resultados económicos y financieros de la empresa en mención. Otra conclusión es que gracias al diagnóstico realizado, se pudo identificar que la falta de control interno de las existencias es ocasionado por ser ineficiente su operación, porque no se toma correctamente un inventario físico, porque carece de una categorización de los materiales en cuanto al criterio del valor monetario y porque no se cuenta con un sistema que establezca cuánto y cuándo comprar minimizando los costos de inventarios. Otra conclusión a la que se llegó es que con la aplicación de categorización que se hace en el sistema ABC, se puede saber cuáles son los materiales e insumos o productos terminados que requieren mayor control ya sea porque su valor monetario lo requiere o porque son productos con mucha demanda o relevancia. La falta de control interno acarrea directamente pérdida en los bienes trayendo como consecuencia disminución en el margen de utilidad en el 2012, el cual fue de 1.73% siendo menor al del año 2013 que fue de 4.91% debido al exceso de inventarios que se obtuvo en ese año, así como en sus gastos operativos.

JESIC (2013), demostró que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejoraría la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método Experimental de grupo único Pre Test – Post Test. El fundamento teórico de la investigación precisó como

variable independiente el Sistema de Control Interno Operativo en los almacenes y como variable dependiente la Gestión de los Inventarios; su población y muestra utilizada para la presente investigación fueron los 05 almacenes. Se aplicó como instrumentos de recolección de datos: las Entrevistas, Observación directa y el Cuestionario aplicados al jefe de Logística y al personal de los almacenes, siendo estos los usuarios directos del sistema, obteniéndose una perspectiva clara de la situación del Sistema de Control Interno Operativo actual, pudiendo detectar las deficiencias de éste y proponer mejoras significativas. La conclusión más importante fue que la implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en el área de almacenes mejoró significativamente la gestión de los inventarios debido a una mejora en los procesos, en el control de inventarios y en la distribución física de los almacenes.

II.2. Base Teórica

II.2.1. Control Interno.

Hacia finales del siglo XIX, se inicia el gran cambio en la forma de abordar la producción como consecuencia del creciente desarrollo industrial, en el cual comenzó a percibirse la necesidad de efectuar un mayor control acerca de la dirección de los negocios, ya que el avance en el ciclo de producción y comercialización se desarrolló en forma más rápida que en la parte administrativa u organizativa. Pero con el pasar de los días, se dio mucha más relevancia a estos dos temas y se reconoció la falta de dar paso a sistemas de control, debido al alto crecimiento operado dentro de las compañías. Sin embargo, por el avance industrial y económico, los comerciantes no pudieron continuar realizando sus actividades en forma personal, ya sea por dificultades de la producción, comerciales y administrativos; viéndose en la necesidad de delegar tareas conjuntamente, establecer procesos o técnicas que disminuyan daños o errores (Rusenias, 2006). De esta forma nace el control interno para dar la seguridad que los procedimientos establecidos se cumplen según sus políticas; es importante que la estimación, verificación y corrección de las funciones operativas deban contribuir en carácter verdadero al logro de metas de la empresa. La

función de control interno no se realiza una sola vez en la organización, debe realizarse en forma periódica.

Manual de Procedimientos.

Es el elemento por el cual se muestra información ordenada y clara así como instrucciones, responsabilidades y todo lo relacionado a las operaciones o actividades que se realicen en la empresa independientemente del área. (Gómez, 2001).

Cabe decir que este manual es un componente del control interno que permite lo siguiente:

- Facilitar las actividades del personal ya que especifica las funciones de cada puesto.
- Coordinar tareas y evitar duplicidad de trabajo.
- Aumentar la eficiencia del personal dado que los procedimientos indican que tareas llevar acabo y cuales no.
- Facilitar el trabajo de las auditorías o control interno que se realicen en la empresa.
- Ayuda en la inducción y capacitación del empleado.

II.2.1.1. Control interno COSO

Según la técnica COSO, son cinco los elementos que conforman el control interno entre sí, los cuales son: entorno externo de control, evaluación de los riesgos, controles físicos, separación de funciones y objetivos; estos actúan conjuntamente para el buen manejo y dirección de la compañía en los procesos de gestión. Dichos elementos se aplican a todas las entidades de diferentes tamaños, ya que cada compañía las lleva a cabo de manera diferente. Sus verificaciones pueden ser menos formales y menos estructuradas y sin embargo tener un control interno efectivo.

El COSO sirve para educar a la administración de la empresa hacia el establecimiento de procesos para obtener un negocio más efectivo. Promueve y difunde estructuras conceptuales y

orienta en base a investigaciones profundas (Mantilla, 2009, p.120).

Inventario.

El término inventario asciende desde los tiempos de los egipcios, quienes tenían la costumbre de reservar sus alimentos en porciones de gran volumen para ser usados en el periodo de calamidad. Es así que surge el término de los inventarios, que lo toman como una forma de contingencia al momento de cualquier desastre. Los inventarios tienden a resaltar en organizaciones dedicadas a la compra y venta, su valor siempre se observa por el lado de los activos en el Balance General (Aldana, 2002, p. 108).

Vizcarra (2007) afirma que los inventarios incluyen objetos que se encuentran aptos para vender a los clientes así como materiales y accesorios que en algún momento se utilizarán en el ciclo de producción. Cabe mencionar que los inventarios pueden ser materias primas, productos terminados o trabajos en proceso que aparecen en distintos puestos a lo largo del ciclo de producción y de logística de una empresa.

II.2.1.2. Control Interno sobre los Inventarios.

Las medidas de control proporcionan al auditor cierta seguridad de que efectivamente la empresa trabaja con métodos adecuados para salvaguardar sus inventarios (Prieto & Ruiz, 2002, p. 219). El control interno de los inventarios es relevante porque este es el sistema que engloba a toda empresa comercial. Se puede mencionar algunos de los componentes para un buen control de inventarios:

- Procedimientos para el área de compras, recepción y embarque de mercadería.
- Acciones para proteger el inventario contra hurto, daño o deterioro.
- El acceso sólo para el personal de inventarios.

- Proveer el inventario suficiente para evitar situaciones de desabastecimiento.
- Mantener un inventario con materiales necesarios y evitar almacenarlos demasiado tiempo.

Cárdenas et al. (2010) señala que toda organización cuenta con un control interno de inventarios porque es fundamental para el oportuno y óptimo conocimiento de los márgenes de utilidad y bienestar para la empresa ya que es la base para proporcionar información exacta al momento de la toma de decisiones sobre la cantidad física, costos de mercadería vendida y el costo de mercadería en existencias.

II.2.1.3. Medición de los Inventarios

Los inventarios deben ser calculados al costo o a su valor neto de ejecución, el que sea menor. Los sistemas para la medición del costo de las existencias tales como el método del costo estándar o el método de las ventas al detalle pueden ser usados siempre y cuando el resultado obtenido se acerque al monto planificado.

II.2.1.4. Costo de los Inventarios

Comprende aquellos costos ya sean por adquirir y/o transformar algo así como los demás costos que incidan en las operaciones de la empresa.

Costo de Adquisición: El precio de compra, impuestos de importación, transporte, almacenamiento y demás costos que se atribuyan a obtener mercaderías, materiales o servicios. Además de descuentos, rebajas u otras partidas las cuales serán necesarias considerarlas para determinar el costo de adquisición (NIC 2, párr. 11).

II.2.1.5. Técnicas de Medición de Costos de Inventarios

Método del costo estándar

El costo estándar se constituirá a partir de niveles normales de consumo de materiales y suministros, mano de obra, eficiencia y capacidad de producción utilizada. Ellos son habitualmente revisados y si es necesario transformados a la luz de las nuevas condiciones (NIC 2, párr. 21).

Método de ventas al detalle

Utilizado a menudo en el sector comercial minorista para medir las existencias cuando hay un gran número de artículos que tienden a rotar mucho más rápido el cual tiene márgenes similares y no es posible usar otros métodos de costeo (NIC 2, párr. 22).

A su vez la NIC 2 nos da el marco de referencia acerca de los métodos de costeo para la existencia:

Método PEPS (Primeras entradas y primeras salidas)

La cual indica que las partidas de los inventarios que fueran comprados o producidos primeros son vendidas en primer lugar y consecuentemente, las partidas que quedan como existencia al final de un periodo son aquellas compradas o producidas más recientemente (NIC 2, párr. 27).

Método Promedio Ponderado

El costo promedio ponderado de cada unidad de producto, se determina a partir del promedio ponderado del costo de los artículos similares en existencia al inicio de un periodo (NIC 2, párr. 27).

II.2.1.6. Tipos de Inventario

Los inventarios son bienes almacenados en espera de poder ser utilizados, existen diferentes clasificaciones, entre ellas según sus fines y características. Muller (2005) sostiene:

- Inventario de Materias Primas: Aquellos materiales con los que se elaboran los productos y que aún no se procesan.
- Inventario de Productos en Proceso de Fabricación: Integrados por aquellas empresas industriales, el cual la materia prima se encuentra en proceso de evolución.
- Inventario de Producto Terminado: Bienes elaborados los cuales son transformados para ser vendidos.
- Inventario de Mercaderías: Aquellos bienes que pertenecen a la empresa comercial los cuales los compran para luego venderlos sin ser modificados estando disponibles para la venta.

II.2.1.7. Desmedros

“Pérdida de orden atributivo e irrecuperable de las existencias, haciéndolas no disponibles para los fines a los que estaban destinados” (Aguilar, 2009, p.10). Se pueden generar en el ciclo de producción de la compañía, así como también en el almacenamiento y comercialización de ésta. Los desmedros están relacionados con la pérdida de naturaleza atributiva, mientras que la merma representa la pérdida de cantidad.

II.2.1.8. Clases de Desmedros

- Desmedros Normales: se producen por las actividades frecuentes del negocio y son regulares en relación a las características del proceso productivo y/o de comercialización. Además, la contabilización de éstos se asigna al costo de producción.

- Desmedros Anormales: Aquellos por el cual no se producen por las actividades frecuentes de la empresa. Para la contabilización, son los que afectan a los resultados.

Aguilar (2009) sostiene: “Un bien malogrado que sufrió un desmedro puede venderse por debajo de su valor de adquisición. Sin embargo, existen algunos productos que ya no son recuperables para el negocio y son considerados como desperdicios” (p.10).

Cabe indicar que la NIC 2 señala: “El costo de los productos puede no ser recuperable en caso de que las mismas estén dañadas, si han quedado parcial o totalmente obsoletas o si sus precios de mercado han disminuido” (párr. 28).

Polimeni, Fabozzi y Adelberg (1997) señalan “Existen unidades dañadas las cuales no cumplen con los patrones de fabricación, se venden a un importe secundario o simplemente se descartan. Si se descubren unidades dañadas éstas se retiran de la producción y no se efectúa ninguna labor sobre ellas (...)” (p.187).

II.2.2. Ventas

Es uno de los pilares de toda organización. Es el fin último de toda empresa que se dedica a comercializar productos y/o servicios los cuales con un precio establecido genera un ingreso el cual debe cubrir sus costos así como generar una utilidad.

Se puede añadir que la única función que directamente genera ingresos es la venta, ya que todas las demás actividades de la empresa o generan egresos o gastos. Las ventas son por lo tanto el sistema que da vida a cualquier empresa. (García, L. 2009 p.27).

II.2.2.1. Tipos de Venta

Se presentan diversos tipos de ventas, algunos de ellos son:

- Venta Directa: Aquel contacto entre comprador y vendedor.
- Venta Industrial: Se realizan de una empresa a otra.

- Venta Indirecta: Existe un tercero, con quien se realiza las gestiones de venta.
- Venta Electrónica: Se realizan vía web.

II.2.2.2. Ratios de Ventas en Retail

Son instrumentos utilizados para medir los rendimientos por cada venta realizada. Su gestión debe ser evaluada para conseguir el desarrollo continuo de la empresa.

Ratios para medir las ventas:

- Ratio de entrada de clientes: Evalúa la entrada de clientes a la tienda por cuan llamativa está pero no realizan ninguna compra.
- Ratio de Conversión: Evalúa los clientes que ingresan a la tienda y también adquieren algún producto.

II.2.2.3. Histórico de ventas de los 5 últimos años de pisos del Maestro S.A.

MES	CANTIDAD DE VENTAS REALES (unid.) 2012	CANTIDAD DE VENTAS REALES (unid.) 2013	CANTIDAD DE VENTAS REALES (unid.) 2014	CANTIDAD DE VENTAS REALES (unid.) 2015	CANTIDAD DE VENTAS REALES (unid.) 2016	PROMEDIO
Ene	24986	23796	22663	21584	20556	22717
Feb	20822	19830	18886	17987	17130	18931
Mar	29596	28187	26845	25566	24349	26909
Abr	40860	38915	37062	35297	33616	37150
May	35067	33397	31807	30293	28850	31883
Jun	51815	49347	46997	44759	42628	47109
Jul	54278	51694	49232	46888	44655	49349
Ago	34529	32885	31319	29827	28407	31393
Sep	21265	20253	19288	18370	17495	19334
Oct	20822	19830	18886	17987	17130	18931
Nov	21964	20918	19922	18974	18070	19970
Dic	27675	26357	25102	23906	22768	25162
TOTAL	383679	365409	348009	331437	315654	348838

Fuente: Ventas del área de pisos de Tiendas Maestro S.A. de Trujillo

Se observa en la tabla anterior que las ventas de pisos han disminuido gradualmente en los últimos 5 años, lo cual se puede corroborar comparando las ventas del año 2016 con el promedio de ventas. La empresa presenta una disminución de participación de -4.76% al comparar los años indicados en la presente cuadro así también como en sus respectivos meses.

II.3. Definición de Términos

Control Interno:

Según la Contraloría General de la República (1998), el Control Interno comprende en sentido amplio, el plan de organización y los métodos así como los procedimientos y registros que tienen relación con la custodia de recursos al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera principalmente los estados financieros de la entidad o programa. Asimismo, incluye controles sobre los sistemas de autorización y delimitación de funciones entre las operaciones de registro e información contable.

Control Interno de Inventarios:

Las medidas de control proporcionan al auditor cierta seguridad de que efectivamente la empresa trabaja con métodos adecuados para salvaguardar sus inventarios. El control interno de los inventarios es relevante porque es el sistema que engloba a toda empresa comercial. (Prieto & Ruiz, 2002, p.219).

III. HIPOTESIS

III.1. Formulación de la Hipótesis

Al no aplicarse el Control Interno de Inventarios, influye de manera negativa en las ventas del área de pisos de la Tienda Maestro S.A. de Trujillo, La Libertad, año 2016.

III.2. Operacionalización de Variables

III.2.1. Variable Independiente

Control interno de inventarios

III.2.2. Variable Dependiente

Ventas

Tabla Nº 3.2

Operacionalización de Variables

Variable(s)	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Independiente: Control Interno de Inventarios	(Cárdenas et al, 2010) señala que toda organización cuenta con un control interno de inventarios porque es muy fundamental para el oportuno y óptimo conocimiento de los márgenes de utilidad y el bienestar de la empresa, ya que es la base para proporcionar información exacta al momento de la toma de decisiones sobre la cantidad física, costos de mercadería vendida y el costo de mercadería en existencias (p. 89).	La información se obtuvo mediante la técnica de la entrevista. Para esto se utilizó una guía de entrevista como instrumento de medición, asimismo se utilizó análisis documental.	- Cantidad y monto de faltantes del Departamento de Pisos, año 2016. - Cantidad y monto de unidades dañadas del Departamento de Pisos, año 2016. - Porcentaje de desmedro	Nominal
Dependiente: Ventas	La venta requiere pasos concretos y ordenados que necesita de objetivos para lograr captar clientes y dinero. Es decir, forma parte de procedimientos de marketing que la define como la acción que resulta con los clientes el mayor esfuerzo para llegar al intercambio. (Fischer y Espejo, 2011)	La información se obtuvo mediante la técnica de la entrevista. Para esto se utilizó una guía de entrevista como instrumento de medición, asimismo se utilizó análisis documental.	- Ventas del Departamento de Pisos, año 2016.	Nominal

Fuente: Elaboración Propia

IV. MATERIALES, MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de Diseño de Investigación

Es un estudio aplicado porque se usó los conocimientos teóricos del control interno de inventarios para explicar la influencia que tiene en las ventas de la empresa en estudio. Descriptivo correlacional, ya que el investigador no modifica a voluntad las variables del fenómeno estudiado y explica analizando las consecuencias de la variable control interno de inventarios sobre la otra variable ventas. Así mismo, es un estudio de corte transversal ya que se mide en una sola ocasión las variables involucradas, estudiando la evolución de las unidades con la data del año 2016.

$$G_1: O_1 \Rightarrow R \Rightarrow O_2$$

G₁: Inventarios de piso de la Tienda Maestro S.A.

O₁: Control interno de inventarios en el año 2016

R : Correlación entre Inventarios y Ventas

O₂: Ventas en el año 2016

IV.2. Material de estudio

IV.2.1. Unidad de estudio

Empresa Maestro Perú S.A., sede Trujillo, La Libertad.

IV.2.2. Población

A nivel de personas son todos los trabajadores de la empresa Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad. Además la población a nivel de análisis documental son los registros históricos de las ventas y datos de inventarios de almacén a nivel de costo total de desmedros de la empresa en estudio.

IV.2.3. Muestra

Para el desarrollo del presente trabajo se tomó como muestreo no probabilístico al gerente administrativo, al analista de inventarios y a tres vendedores del Departamento de Pisos de Tiendas Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad, año 2016. Además se realizó un análisis documental del registro histórico de las ventas y datos de

inventarios de almacén del año 2016 a nivel de costos totales de desmedro.

IV.3. Análisis documentario

- Datos históricos de ventas y datos de inventarios de almacén del área de pisos año 2016.
- Ventas perdidas por productos agotados en el 2016.
- Rechazo de pedidos por falta de stock del año 2016.

IV.4. Técnicas

IV.4.1. Técnicas de Obtención de Datos

- Para obtener los datos se utilizará la técnica de la encuesta para el gerente administrativo, analista de inventarios y tres vendedores de piso y la observación en el análisis de documentos.
- Análisis de documentos. Se empleó para analizar la documentación referida al control interno de inventarios y de las ventas del año 2016 de Tiendas Maestro S.A. así como las ventas perdidas por escasez y el rechazo de pedidos por falta de stock.

IV.4.2. Técnicas de Análisis e Interpretación de los Datos

Cuadros Estadísticos:

Los datos fueron analizados empleando como base la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

A nivel de estadística descriptiva los registros de datos estadísticos fueron ordenados y presentados en tablas y figuras haciendo uso del Software SPSS versión 23 además de estadígrafos tales como la media, el valor mínimo, valor máximo, la desviación estándar y la distribución de frecuencias. De esta manera se aplicaron indicadores que hicieron posible observar el comportamiento de las actividades relacionadas con el control interno de inventarios y su influencia en las ventas del año 2016 de la empresa en estudio.

IV.5. Instrumentos

Cuestionario al gerente administrativo, analista de inventarios, agentes vendedores de pisos y análisis documental para analizar la documentación referida al costo total de desmedros y de las ventas del año 2016 de Tiendas Maestro S.A. Trujillo.

IV.6. Procedimientos

Tabla N° 4.6-A

Etapas, recopilación, tratamiento de la información y resultados esperados

ETAPAS	RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN-FUENTES	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
1. Diagnóstico de situación actual de la empresa Maestro S.A. de Trujillo, objeto de estudio en el Área de Pisos a nivel de inventarios y ventas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta al Gerente Administrativo, Analista de Inventarios y a los Agentes Vendedores del área de pisos de la empresa Maestro S.A. de Trujillo, objeto de estudio. ▪ Datos históricos de las ventas y datos del costo total de desmedros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevista ▪ Encuesta ▪ Observación directa ▪ Análisis de documentos 	Determinar la situación en la que se encuentra la empresa Maestro S.A. de Trujillo en el área de pisos a nivel de control de inventarios en función al costo total de desmedros y su influencia en las ventas del año 2016.
2. Propuesta de Control Interno de Inventarios del área de pisos de Maestro S.A. Trujillo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal del área de pisos en almacén y ventas de Maestro S.A. de Trujillo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis y Redacción 	Programa de control mensual de Inventarios
3. Verificación y acciones correctivas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propuesta de control interno de inventarios con auditorías internas. ▪ Personal del área de pisos de Maestro S.A. de Trujillo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Investigación, Análisis y Redacción 	Propuesta de indicadores de evaluación para evaluar la ejecución del control interno de inventarios.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 4.6-B

Técnicas de Análisis

Técnica	Instrumento	Descripción
Encuesta	Cuestionario	A través de una encuesta al gerente administrativo, al analista de inventarios y a tres vendedores de Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad. Se recaudará información relevante del control interno de inventarios y ventas del Departamento de Pisos de Maestro Perú S.A.
Análisis documental	Guía de Análisis Documental	Se analizó información del control interno de inventarios a nivel del costo total de desmedros de inventario y ventas del Departamento de Pisos de Maestro Perú S.A. sede Trujillo, año 2016.
Análisis de Correlación	Correlación de Pearson	Se demostró el nivel de influencia del control interno de inventarios a través del costo total de desmedros y las ventas de pisos del año 2016 de Maestro Perú S.A.

Fuente: Elaboración Propia

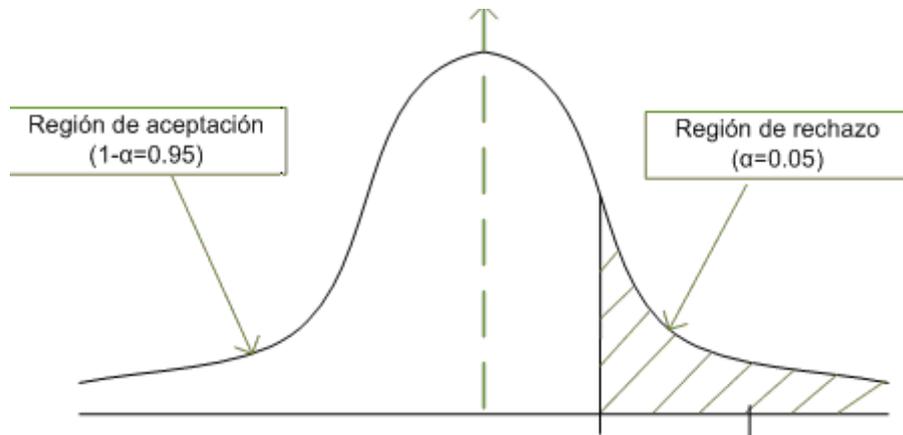
El análisis y contrastación de la hipótesis se realizó mediante el método de diferencia de promedios, con el cual podremos aceptar o rechazar la hipótesis propuesta usando la inferencia de la t-student con 95% de nivel de confianza y 5% de error con n-1 grados de libertad donde “n” representa el tamaño de la muestra.

$$X = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$S = \frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n(n-1)}$$

$$t = \frac{D\sqrt{n}}{\sqrt{S}}$$

Gráfico N° 4.6: Curva de Confiabilidad



IV.7. Limitaciones

- Poca disponibilidad de tiempo del gerente administrativo, del analista de inventarios y de los vendedores de pisos de Tiendas Maestro S.A.
- Tiempo en recopilación de información requerida de las ventas del año 2016, ventas perdidas y rechazo de pedidos del año 2016.

V. RESULTADOS

Maestro Perú S.A. se constituyó en Junio de 1978 bajo la razón social de Costa de Marfil S.A. con la finalidad de desarrollar actividades comerciales diversas.

La empresa inicia sus operaciones en 1994 como Ace Home Center. Desde el año 2003 pasó a ser “Maestro Ace Home Center”, miembros de la Cooperativa ferretera más grande de los Estados Unidos, Ace Hardware Corporation de Oak Brook Illinois. Gracias a ello la empresa cambió su estrategia comercial lo que la ayudó a obtener un rápido crecimiento y ganar gran participación en el mercado. En el año 2007 la empresa se desvinculó de su principal proveedor ACE y así pasar a ser “Maestro”.

A partir del 2010 se le conoció como Maestro, “Especialistas en precios bajos”. Para Septiembre del año 2014 mediante la filial de Maestro Perú, el grupo Falabella adquiere el 100% de acciones de Maestro Perú S.A. que perteneció al grupo inversionista Enfoca desde mediados del 2012 como accionista mayoritario.

En el año 2014 llega a la ciudad de Trujillo, convirtiéndose en la tienda número uno en la venta de productos de construcción, teniendo como misión dar siempre soluciones a personas y contratistas para que puedan concretar proyectos de construcción, reparación, equipamiento en general y decoración del hogar.

V.1. Análisis de la Cantidad de Faltantes y Unidades Dañadas (desmedro) del Área de Pisos de Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad, año 2016.

El desarrollo de este objetivo se dio a partir de una encuesta aplicada al Gerente Administrativo y Analista de Inventarios de la Tienda Maestro Perú S.A. sede Trujillo; asimismo se obtuvo información documental.

Tabla N° 5.1.1

Cuestionario de Control Interno de Inventarios: Respuesta del Analista de Inventarios

N°	Preguntas	Respuesta	Comentario
1	¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones?	SI	Manual actualizado del año 2016 para Sodimac y Maestro.
2	¿Existe un flujograma o check list establecido por la gerencia sobre los procedimientos a realizar?	SI	El horario de trabajo es de 7 am a 5 pm, se cuenta con un check list de distintas actividades a realizar.
3	¿Se ha distribuido el manual de procedimientos a todos los asesores?	SI	Al analista de inventarios y los operadores de conteos. Se utiliza el POE de SODIMAC ya que en el año 2016 se homologan los procedimientos.
4	¿Se aplican los procedimientos establecidos y las funciones descritas en dicho manual?	SI	Se cumple con lo expuesto en el POE, ya que el check list es enviado antes de retirarse del turno a contabilidad de Lima.
5	¿Existe mercadería que exige especial atención para realizar los conteos físicos?	SI	Porcelanatos, ya que son muy costosos, siendo fáciles de hurto o pérdida.
6	¿El stock físico almacenado coincide con el stock del sistema informático?	NO	Porque existen hurtos, mermas, consumos, que alteran el stock.

7	¿Se realizan inventarios mensuales en la tienda de los productos más sensibles?	SI	Porque al ser productos sensibles generan mayor valor.
8	¿Existe comunicación entre las áreas de inventarios y ventas?	SI	Al realizar los conteos se necesita del Asesor de Ventas, ya que es quien conoce donde se encuentra el producto.
9	¿Se utiliza instrumentos de control para el registro de ingreso y salida de mercadería?	SI	Se utiliza pistolas de radiofrecuencia
10	¿Cuándo la mercadería ingresa a piso de venta, cuenta con algún rotulado, indicando cantidad y descripción?	SI	Al ingresar a piso de ventas se repone y lo que sobra se coloca en altillo o pre altillo con el rótulo de color correspondiente.

Fuente: Elaboración Propia

Según se observa en la Tabla N° 5.1.1, el analista de inventarios solo respondió negativamente la pregunta 6: ¿El stock físico almacenado coincide con el stock del sistema informático? y según su apreciación no coincide el stock físico con el stock del sistema y es debido a los desmedros o pérdidas no registradas de productos dado los hurtos y mermas lo cual demuestra el grado de importancia en el cual reside el estricto control de la relación inventario físico con el del sistema.

Tabla N° 5.1.2

Cuestionario de Control Interno de Inventarios: Respuesta del Gerente Administrativo

N°	Preguntas	Respuesta	Comentario
1	¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones?	SI	Manual actualizado del año 2016 para Maestro.
2	¿Existe un flujograma o check list establecido por la gerencia sobre los procedimientos a	SI	El flujograma de procedimientos se encuentra en el manual de organización y funciones.

realizar?

3	¿Se ha distribuido el manual de procedimientos a todos los asesores?	SI	A todos
4	¿Se aplican los procedimientos establecidos y las funciones descritas en dicho manual?	SI	Se cumple en un 90%. Es necesario mejorar ese porcentaje.
5	¿Existe mercadería que exige especial atención para realizar los conteos físicos?	SI	Aquellas mercaderías que son muy costosas y se ha dado la directiva de tener un estricto conteo físico.
6	¿El stock físico almacenado coincide con el stock del sistema informático?	NO	Hasta ahora no se puede solucionar los hurtos de mercaderías de pisos.
7	¿Se realizan inventarios mensuales en la tienda de los productos más sensibles?	SI	Sí, sobre todo de los productos de mayor valor y que representan pérdidas por hurtos.
8	¿Existe comunicación entre el área de inventarios y ventas?	SI	Existe permanente comunicación entre el analista de inventarios y los asesores de ventas.
9	¿Se utiliza instrumentos de control para el registro de ingreso y salida de mercadería?	SI	Se utiliza pistolas de radiofrecuencia
10	¿Cuándo la mercadería ingresa a pisos de venta, cuenta con algún	SI	Al ingresar a piso de ventas se coloca el rótulo del color que está asignado.

rotulado, indicando
cantidad y descripción?

Fuente: Elaboración Propia

Según se observa en la Tabla N° 5.1.2, el gerente administrativo solo respondió negativamente la pregunta 6: ¿El stock físico almacenado coincide con el stock del sistema informático? y según su apreciación no coincide el stock físico con el stock del sistema y es debido a los desmedros o pérdidas no registradas de productos dado los hurtos y mermas lo cual demuestra el grado de importancia en el cual reside el estricto control de la relación inventario físico con el del sistema

Tabla N° 5.1.3

Lista de Productos del Área de Pisos

Nº	SKU	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO
1	1638807	POR SS 60X60 NANO 1.44 MARMOL	S/. 34.43
2	1197940	PEGA CHEMAYOLIC BLANC FLEX25KG	S/. 34.90
3	1198084	PEGA CHEMAYOLIC INTERIORES25KG.	S/. 14.90
4	2274949	POR SS60X60 NANO 1.44LI BEI-I	S/. 31.53
5	137421	PEGA POLV CELIMA INTER25KG GRI.	S/. 14.90
6	2026414	POR SS60X60 NANO 1.44LI BEI-III	S/. 31.53
7	2029375	SBL CE SL45X45 2.08 AVELLANO	S/. 47.40
8	1663526	AZ RT 20X30 LI 1.5 SIENA BLAN	S/. 19.35
9	2066041	PEG CHEMITA GRIS INTX25 KG	S/. 14.50
10	2437031	PSO DIAMANTINA BONE 60X60 1.44	S/. 32.97
11	1198122	FRAG CHEMA 1KG BLANCA.	S/. 4.50
12	2186896	REVEST 20X30 1.5M2 AUROR BEIG	S/. 20.85
13	1732714	AZ RT 20X30 MA 1.5 IBIZA GRIS	S/. 20.85
14	1663518	AZ RT 20X30 MA 1.5 IBIZA AZUL	S/. 20.85
15	2184346	PORCELANICO 60X60 1.44M2 THARS	S/. 31.53
16	1263943	PEGA BCO EXTRAF 25 KG INT-EXT	S/. 32.90
17	1578480	PEG POLVO TOPEX INTERIOR 30KG.	S/. 15.50
18	2206285	PISO 45X45 2.32M2 MARM BL	S/. 32.03
19	2075229	CE SL45X45 2.08 MAD YACILA	S/. 35.15
20	1198149	FRAG CHEMA 1KG GRIS PLATA.	S/. 7.10
21	211948X	PSO TERUEL NAT 45X45 SM 2.03	S/. 28.21
22	2118084	PERFIL 9.5MM 2.4M RODOPLST ALU	S/. 20.70
23	1198130	FRAG CHEMA 1KG BEIGE.	S/. 7.10
24	1198106	PEGA CHEMAYOLIC EXTRAFUERT 25KG	S/. 31.90
25	235172	RODOTOP 2MM BOLSAX250 PZS	S/. 5.70

26	2117649	PERFIL11.5M 2.1M RODOPLST MARM	S/. 6.20
27	1399020	POR NZY 60X60 LI 1.44 SUP NGR	S/. 57.46
28	2099586	PSO MRM EL BE30X30 UNI BA2.34	S/. 30.24
29	1198203	FRAG CHEMA 1KG CREPUSCULO.	S/. 7.10
30	235180	RODOTOP 3MM BOLSAX200 PZS	S/. 16.90
31	2190427	FRAGUA 1KG BL HUM	S/. 7.10
32	1576100	LIS KANTU ACAPULCO 4.8X40.	S/ 6.90
33	2118076	PERFIL 12MM 2.4M RODOPLST ALUM	S/. 23.90
34	2189364	REVESTIMIENTO 25X40 1.5M2 ZEN L	S/. 28.35
35	1198181	FRAG CHEMA 1KG CUERO.	S/. 7.10
36	2117355	PERFIL 8MM 2.1M RODOPLST BL	S/. 5.10
37	237319X	PISO 36X36 1.81M2 VICENZA GRIS	S/. 33.28
38	1198157	FRAG CHEMA 1KG MARFIL.	S/. 7.10
39	1732722	AZ RT 25X40 LI 1.5 OLAS BLANCO	S/. 25.35
40	2040816	CER GA 46X46 MD 1.9 PARANA	S/. 39.71

Fuente: Tienda Maestro, sede Trujillo, año 2016

Elaboración: Propia

Esta lista de 40 productos seleccionados del área de pisos de Tiendas Maestro, están considerados como los más representativos para el análisis de unidades faltantes y unidades dañadas y que son los que generan la mayor rotación y ventas.

Tabla N° 5.1.4

Reporte de Faltantes y Unidades Dañadas: Área de Pisos para el año 2016

MES	FALTANTES (UNID.)	UNIDADES DAÑADAS (UNID.)	TOTAL DE PÉRDIDAS (UNID.)	COSTO POR FALTANTES	COSTO POR UNIDADES DAÑADAS	COSTO TOTAL DE FALTANTES Y UNIDADES DAÑADAS (S/)	PORCENTAJE DE DESMEDRO (%)
Ene	48	464	512	S/. 494.00	S/. 7,059.00	S/. 7,553.00	1.53
Feb	60	650	710	S/. 950.70	S/. 8,814.30	S/. 9,765.00	1.59
Mar	53	557	610	S/. 619.60	S/. 7,555.10	S/. 8,174.80	1.42
Abr	63	464	527	S/. 658.80	S/. 6,295.90	S/. 6,954.70	0.88
May	78	696	774	S/. 1,017.70	S/. 9,443.90	S/. 10,461.60	1.54
Jun	70	603	673	S/. 697.90	S/. 8,184.70	S/. 8,882.70	0.9
Jul	91	557	648	S/. 940.60	S/. 7,555.10	S/. 8,495.70	0.81
Ago	86	742	828	S/. 1,080.00	S/. 10,073.50	S/. 11,153.40	1.66
Sep	68	650	718	S/. 652.40	S/. 8,814.30	S/. 9,466.70	2.23
Oct	32	464	496	S/. 264.37	S/. 6,295.93	S/. 6,560.30	1.59
Nov	68	616	684	S/. 281.15	S/. 8,737.54	S/. 9,018.69	2.09
Dic	74	641	715	S/. 728.20	S/. 9,315.40	S/. 10,043.60	1.84
TOTAL	791	7104	7895	S/.8385.42	S/.98,144.70	S/.106,530.20	1.42

Fuente: Tienda Maestro, sede Trujillo, año 2016

Elaboración: Propia

Para conocer el porcentaje y costo total de desmedro del año 2016 mes a mes del área de pisos se tomaron los productos más sensibles y que generan mayor venta, siendo 40 los productos estudiados. Se toma como dato el índice de desmedro del total de productos del área de pisos. Se determinó 791 productos faltantes con una pérdida de S/. 8385.42 soles. El total de productos dañados en el mismo año asciende a 7104 productos y la pérdida asciende a S/98,144.70 soles siendo el total de productos en situación de pérdida de 7895 unidades lo cual genera una pérdida económica total de S/106,530.20 soles.

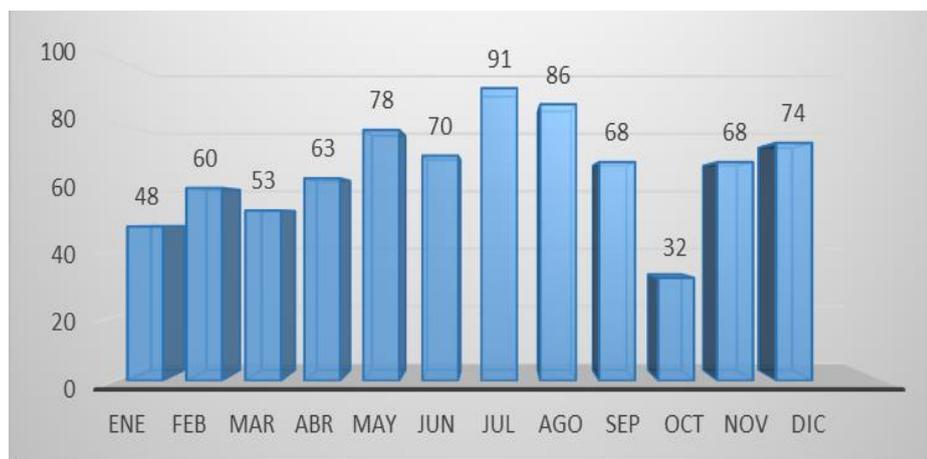


Gráfico N° 5.1.1. Faltantes de productos del área de pisos de Maestro, año 2016

Se observa en la Tabla N° 5.1.4 y el Gráfico N° 5.1.1 los productos faltantes en el año 2016 correspondiente al área de pisos de la empresa Maestro, siendo el valor más alto registrado en el mes de Julio con 91 productos faltantes. La matriz consolidada de la Tabla N° 5.1.4 se obtuvo al procesar mes a mes la información de los faltantes y productos deteriorados o dañados.



Gráfico N° 5.1.2. Productos dañados del área de pisos de Tiendas Maestro, año 2016

Se observa en el Gráfico N° 5.1.2 que en el mes de Agosto se reportó el mayor número de productos dañados en el área de pisos de Tiendas Maestro con 742 unidades



Gráfico N° 5.1.3: Porcentaje de desmedro para productos del área de pisos de Tiendas Maestro - Año 2016

Se observa en el Gráfico N° 5.1.3 que el porcentaje de desmedro en la mayoría de los meses ha superado el 1%, alcanzando su máximo valor en el mes de Septiembre con 2.23%, y en el mes de Noviembre alcanzó 2.09%, lo cual tiene coherencia con las pérdidas en función de las ventas reales ya sea por faltantes o productos dañados en el área de pisos de Tiendas Maestro S.A, año 2016.

V.2. Análisis del Nivel de Ventas del Área de Pisos de Tiendas Maestro Perú sede Trujillo, La Libertad, año 2016

El desarrollo de este objetivo, se dió en base a la data procesada de las ventas mensuales en el área de pisos y también a partir de una encuesta al Gerente de

Administración y a los tres Asesores de Ventas de pisos de la tienda Maestro Perú S.A. sede Trujillo; asimismo se obtuvo información documental.

Tabla N° 5.2.1

Cuestionario sobre las Ventas - Año 2016 al Gerente Administrativo

N°	Preguntas	Comentario
1	¿Considera usted que el Departamento de Pisos está cumpliendo los objetivos de ventas?	Sí. Durante inicios del año 2016 todos los departamentos han cumplido con sus objetivos de ventas, sin embargo con el ingreso de Falabella a Maestro, los cambios han dado vuelta a las expectativas que se tenía.
2	¿La Gerencia y la Jefatura de los Departamentos desarrollan estrategias, políticas y/o metodologías para mejorar el nivel de ventas?	Sí. Los Miércoles de cada semana se realizan reuniones de jefes y gerencia, en el cual se evalúa las ventas de la semana. Cualquier jefe de la reunión anota todo lo que se coordina, se emite la carta de compromiso de todos los presentes y se procede a llevar a cabo durante la semana.
3	¿Existen inconvenientes y de haberlos, cuales ha identificado usted que evitan aumentar el nivel de ventas?	Sí. Debido al Reset (movimiento de productos para mejorar el Lay Out) durante el año 2016, hay productos que se han perdido. Esto quiere decir que al no tener mercadería en físico, pero sí en el sistema, el analista de ventas no puede realizar el pedido.
4	¿Usted cree que el nivel de ventas está ligado con el control interno de inventarios de la mercadería?	Sí. Porque almacén es quien da la información clara de cuanto se tiene para la venta, esto en coordinación con el área de compras y ventas.
5	¿Se realizan estudios sobre la competencia?	Sí. Los jefes de departamento de ventas realizan <i>shopeos</i> en la competencia para poder estar alerta con cambios que se den.
6	¿Se informa a los clientes sobre promociones y descuentos?	Sí. A través de revistas, redes sociales, página web y en la misma tienda con los perifoneos constantes. Al momento de pasar por caja también se le brinda los descuentos de la semana.
7	¿Se cuenta con un flujograma para el proceso de venta?	Sí. En la reunión de apertura se brinda la información a los asesores de ventas indicando la producción del día anterior y el plan para cubrir la de los próximos días
8	¿Se efectúan comparativos de ventas? ¿Dan a conocer esta información a los asesores de venta del Departamento de Pisos?	Sí. En la reunión matinal se hace un comparativo de lo que se vendió con el día o semana anterior.
9	¿Piensa usted que los clientes están fidelizados con la tienda Maestro? ¿Realizan encuestas a los clientes para mejorar el servicio?	El año 2016 continuamos con la encuesta online llamada NPS, el cual se ocupa de medir la satisfacción y el servicio del cliente en la tienda. Es por ello que al ingresar y calificar tiene la opción de ganar un vale de compras.

10	¿Los asesores del Departamento de Pisos, conocen lo que sucede en la empresa? ¿Cuentan con algún espacio en donde presenten las ventas diarias?	Sí. Justamente como lo mencionamos líneas arriba, se cuenta con un espacio llamado "Isla de Comunicaciones o Gestión Visual de Piso", el cual brinda información acerca de las existencias, recaudo en cajas, ventas y gestión del almacén. Se lleva a cabo 2 reuniones al día y participan todos los asesores de turno.
11	¿Se registran las ventas perdidas y el rechazo de pedidos por falta de stock?	No. Cabe recalcar que es importante registrar las ventas perdidas por falta de stock. En el 2017 se implementará dicho reporte.
12	¿Se registra el rechazo de pedidos por falta de stock?	No. Cabe recalcar que es importante registrar el rechazo de pedidos por falta de stock. En el 2017 se implementará dicho reporte.

Fuente: Elaboración Propia

Se observa en la Tabla N° 5.2.1, que casi todas las respuestas del Gerente Administrativo han sido afirmativas excepto las dos últimas que indica que actualmente no se está registrando las ventas perdidas y el rechazo de pedidos lo cual se implementará en el 2017.

Tabla N° 5.2.2

Cuestionario sobre las Ventas - Año 2016 a tres Asesores de Ventas

N°	Preguntas	AV1	AV2	AV3
1	¿Considera usted que el Departamento de Pisos está cumpliendo los objetivos de ventas?	SI	NO	NO
2	¿La Gerencia y la Jefatura de los Departamentos desarrollan estrategias, políticas y/o metodologías para mejorar el nivel de ventas?	SI	SI	SI
3	¿Existen inconvenientes y de haberlos, cuales ha identificado usted que evitan aumentar el nivel de ventas?	SI	SI	SI
4	¿Usted cree que el nivel de ventas está ligado con el control interno de inventarios de la mercadería?	SI	SI	SI
5	¿Se realizan estudios sobre la competencia?	NO	NO	NO
6	¿Se informa a los clientes sobre promociones y descuentos?	SI	SI	SI

7	¿Se cuenta con un flujograma para el proceso de venta?	SI	SI	SI
8	¿Se efectúan comparativos de ventas? ¿Dan a conocer esta información a los asesores de venta del Departamento de Pisos?	NO	SI	NO
9	¿Piensa usted que los clientes están fidelizados con la tienda Maestro? ¿Realizan encuestas a los clientes para mejorar el servicio?	NO	NO	NO
10	¿Los asesores del Departamento de Pisos, conocen lo que sucede en la empresa? ¿Cuentan con algún espacio en donde presenten las ventas diarias?	NO	NO	NO
11	¿Se registran las ventas perdidas?	NO	NO	NO
12	¿Se registra el rechazo de pedidos por falta de stock?	NO	NO	NO

Fuente: Elaboración Propia

Se observa cierta discrepancia entre las respuestas del Gerente Administrativo y las respuestas de los tres Asesores de Ventas encuestados. Los Asesores de Venta están en permanente comunicación con los clientes y sus respuestas se deben tomar en cuenta para disminuir en lo posible el índice o porcentaje de desmedro en tienda.

Tabla N° 5.2.3
Reporte de Ventas: Área de Pisos - Año 2016

MES	STOCK (Unid.)	CANTIDAD DE VENTAS REALES (Unid.)	IMPORTE DE VENTAS REALES	IMPORTE PLAN DE VENTAS	PORCENTAJE DE DESMEDRO (%)
Ene	38403	20556	S/. 494,608.00	S/. 906,770.70	1.53
Feb	41320	17130	S/. 412,173.30	S/. 974,998.60	1.59
Mar	32465	24349	S/. 574,552.30	S/. 766,070.30	1.42
Abr	39549	33616	S/. 793,231.00	S/. 933,212.90	0.88
May	33941	28850	S/. 680,757.90	S/. 800,891.70	1.54
Jun	47222	42628	S/. 991,712.80	S/. 1,114,284.10	0.90
Jul	50174	44655	S/. 1,053,694.90	S/. 1,183,926.80	0.81
Ago	36893	28407	S/. 670,311.50	S/. 870,534.40	1.66
Sep	39549	17495	S/. 425,280.90	S/. 933,212.90	2.23
Oct	29514	17130	S/. 412,173.30	S/. 511,570.52	1.59
Nov	30384	18070	S/. 432,093.19	S/. 720,070.52	2.09
Dic	41018	22768	S/. 544,437.40	S/. 972,095.20	1.84
TOTAL	460,432	315,654	S/. 7,485,026.50	S/. 10,687,638.60	1.42

Fuente: Tienda Maestro, sede Trujillo, año 2016

Elaboración: Propia

El total de stock del año 2016 fue de 460,432 unidades de productos de piso. La cantidad de ventas reales fue de 315,654 unidades de piso. El importe de ventas reales del año 2016 fue de S/. 7,485,026.50 soles, mientras que el importe del plan de ventas de dicho año 2016 fue de S/. 10,687,638.60 soles y el porcentaje de desmedro varía en el rango de 0.81 y y 2.23 en el mismo año.

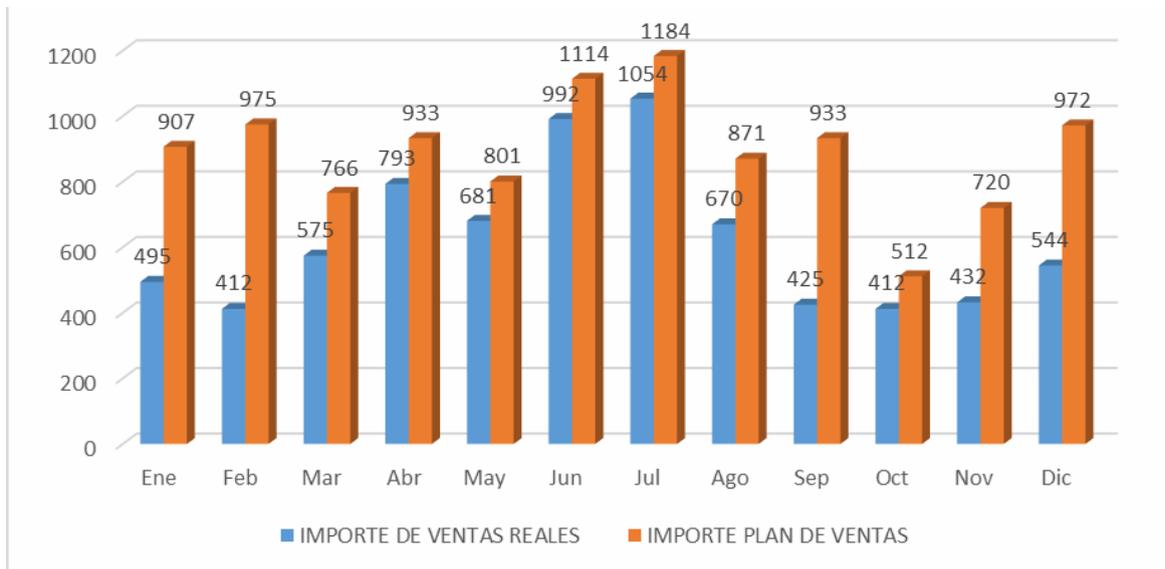


Gráfico Nº 5.2: Comparación de Ventas Reales con el Plan de Ventas del Área de Pisos-año 2016

Elaboración: Propia

Según el Gráfico Nº 5.2 se muestra las ventas reales mes a mes del año 2016 con las ventas planificadas en miles de soles. Se observa que en Junio y Julio son los meses de mayores ventas, sin embargo; en varios meses las ventas planificadas superan significativamente a las ventas reales tales como los meses de Enero, Febrero, Septiembre, Noviembre y Diciembre lo cual significa que no se han alcanzado las metas planificadas.

V.3. Propuesta de un Programa de Actividades de Control Mensual de Inventarios para el Área de Pisos de Tiendas Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad, incluyendo políticas de inventarios de acuerdo a las ventas

PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE CONTROL MENSUAL DE INVENTARIOS

A. DATOS INFORMATIVOS:

- EMPRESA: TIENDAS MAESTRO S.A.
- TIEMPO: TRES (03) SEMANAS
- AUTOR: JORGE MIGUEL CAMAYO OLANO

B. FUNDAMENTACIÓN:

Dejar las bases de los procedimientos para un buen control interno de inventarios mensual basándose en plantillas de procedimientos a seguir según las actividades.

C. OBJETIVO DEL PROGRAMA:

Mejorar el procedimiento de las actividades a seguir para realizar un control interno de inventarios mensual tomando como base las plantillas de procedimiento propuestas.

D. DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES SEGÚN CRONOGRAMA:

Tabla N° 5.3.1

Cronograma

Nº	ACTIVIDADES	Semana 1			Semana 2			Semana 3			
		PrT	1	2	3	4	5	6	7	8	PsT
01	Propuesta de matriz de acciones de control de inventarios.	x	x	x							
02	Procedimiento: Entrada de productos por compras a stock.		x	x	x						
03	Procedimiento: Chequeo de cantidades de mercadería.			x	x	x					
04	Procedimiento: Devolución de mercadería a proveedores.				x	x	x				
05	Procedimiento de ingreso del material a almacén					x	x	x			
06	Procedimiento de salida de mercadería para venta						x	x	x	x	

Fuente: Elaboración Propia

E. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS:

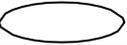
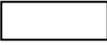
- Sondeo de ideas previas.
- Se trabajará en forma grupal con los asesores de ventas y los analistas de inventarios tomando en cuenta sus habilidades y destrezas.
- Consultar a la persona que dirige las actividades en caso de dudas.
- Utilización de material impreso de las actividades de cada procedimiento.
- Utilizar un lenguaje de respeto hacia las personas que dirigen las actividades.
- Todo material que es impreso será repartido según los procedimientos a seguir.
- La información que se pueda obtener es trabajada en base a informes o exposición fotográfica de las actividades.
- Compartir información a través del correo electrónico o redes sociales.

F. EVALUACIÓN:

- Elaboración de las actividades adaptadas para el control interno de inventarios.
- Aplicar las plantillas de procedimientos establecidos.
- Preparación de las actividades junto con los materiales a utilizarse.
- Elaboración de los informes para ser compartidos con especialistas.
- Elaboración de un informe final para remitirlo al gerente administrativo.

Tabla N° 5.3.2

Propuesta de Matriz de Acciones de Control de Inventarios

	SITUACIÓN PROPUESTA		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION	ALMACENAJE
OPERACIÓN	ALMACEN INVENTARIOS	OBSERVACIONES				
1	Entrada de mercadería					
2	Chequeo de mercadería	Debe establecerse un control de calidad al momento de aceptación de pedidos				
3	Determinación de devoluciones a proveedores	La nota de crédito debe hacerse inmediatamente después de la recepción de pedidos. Las devoluciones deben definirse y retomarse en el mismo vehículo de envío del proveedor (la mayor parte son transportes propios)				
4	Ingreso a Kardex	Se debe establecer el sistema de control de inventario como autorizado (existe un computador disponible para la secretaria)				
5	Ubicación de materiales en estantería	La locación de materiales debe ser responsabilidad de los vendedores 1 y 2 que son los encargados del manejo físico del almacén.				
6	Ingreso de material al almacén	Debe obligarse la verificación del material, el conteo físico y uso de vales cuando entra o sale la mercadería.				
7	Salida de mercadería	Debe implementarse el uso de formatos de salidas de almacén.				

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 5.3.3
Procedimiento de Entrada de Productos por Compras a Stock

# ACT	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SALIDA	REGISTRO	CARGO
1	Recibir mercadería	Recibe el bien con referencia al pedido y a la factura que es entregada por el proveedor	Bien recibido	Bien recibido	Almacenista
2	Verificar si la mercadería corresponde a una devolución	Se verifica si la mercadería corresponde a una devolución de insumo por subcontratación	N/A	N/A	Almacenista
3	Realizar ajuste de inventario	Ajustar el inventario con la entrada del insumo de sub transacción sobrante. Fin del procedimiento	N/A	Liquidación posterior de pedido/ajuste de inventario con insumo sobrante en subcontratación	Almacenista
4	Verificar la necesidad de realizar proceso de inspección	Se define si el bien recibido requiere pasar por un proceso de verificación	N/A	N/A	Almacenista
5	¿Se requiere proceso de inspección?	Si hay proceso de inspección va a la actividad número 7. Si no hay inspección se prosigue.	N/A	N/A	Almacenista
6	Ingresar al sistema la mercadería	Se efectúa la entrada de mercadería en el sistema a stock bloqueado	N/A	Entrada de mercadería a stock bloqueado	Almacenista
7	Inspeccionar la mercadería	Se verifica si la mercadería que está en inspección cumple con requisitos	N/A	N/A	Almacenista
8	¿Cumple la mercadería con inspección conforme?	Si, la mercadería cumple. Si la mercadería no cumple va al procedimiento de salida por devolución a proveedores del proceso de inventarios	N/A	N/A	Almacenista
9	Certificar entrada de la mercadería	Se certifica el recibo a satisfacción, con nombre, teléfono, dependencia y firma en la remisión	Certificación de recibo a satisfacción	Certificación de recibo a satisfacción	Almacenista
10	Efectuar traspaso de stock bloqueado a stock de libre utilización	Se efectúa traspaso de stock bloqueado a stock de libre utilización	N/A	Traspaso de stock bloqueado a stock de libre utilización	Almacenista
11	Autorizar al proveedor para que facture	Informar al proveedor para que facture	N/A	N/A	Almacenista
12	Certificar entrada de la mercadería	Se certifica el recibo a satisfacción con nombre, código, así como teléfono, dependencia y firma en la remisión o factura	Certificación de recibo a satisfacción	Certificación de recibo a satisfacción	Almacenista
13	Ingresar al sistema la entrada de mercadería	Efectúa entrada de mercadería en el sistema a stock	N/A	Entrada de mercadería a stock	Almacenista

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 5.3.4
Procedimiento: Chequeo de Cantidades de Mercadería

# ACT	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SALIDA	REGISTRO	CARGO
1	Recibir Mercadería	Recibir físicamente la mercadería	N/A	Mercadería recibida físicamente	Almacenista
2	Certificar entrada de mercadería	Se certifica entrada de mercadería con el nombre, así como el código, teléfono, lugar de dependencia y firma en el documento soporte.	Mercadería certificada con nombre, código, teléfono dependencia y firma en el documento soporte	Mercadería certificada con nombre, código, teléfono dependenciay firma en el documento soporte	Almacenista
3	Ingresar entrada de mercadería	Efectuar el ingreso de la mercancía valorada en el sistema.	N/A	Entrada de mercadería	Almacenista
4	Archivar documento soporte	Se archivan los documentos soportes. Fin del procedimiento.	Documentos de soporte archivados	Documentos de soporte	Almacenista

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 5.3.5
Procedimiento: Devolución de Mercadería a Proveedores

# ACT	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SALIDA	REGISTRO	CARGO
1	Verificar si se tiene remisión	Verifica si el proveedor presentó remisión	N/A	N/A	Almacenista o Auxiliar de Compras
2	¿Presentó remisión?	Si se presentó remisión. Si no presentó no continua proceso.	N/A	N/A	Almacenista o Auxiliar de Compras
3	Verificar si tiene Verificación Logística de Factura	Ingresa al sistema la transacción para verificar si ya se efectuó revisión de factura	N/A	Visualizar pedido	Auxiliar de Compras
4	¿Se efectuó pago de factura?	Se efectuó pago de factura	N/A	N/A	Auxiliar de Compras
5	Informar a Contabilidad que tratamiento dar a la factura.	Informa a Contabilidad el tratamiento que se le va a dar a la factura	Mensaje en email	Mensaje en email	Auxiliar de Compras
6	Verificar si se realizó pago	Se verifica si ya se realizó el pago	N/A	N/A	Auxiliar de Compras
7	¿Se efectuó pago de factura?	Se efectuó pago de factura.	N/A	N/A	Auxiliar de Compras
8	Elaborar salida de mercadería	Ingresa al sistema para elaborar salida de mercadería devuelta al proveedor y salida con movimiento con referencia al pedido o al documento generado en la entrada. Entrada con libre utilización o salida con devolución a	N/A	Devoluciones de mercadería a proveedores, con referencia al pedido o al documento	Almacenista o Auxiliar de Compras

		proveedor y con referencia al pedido o al documento generado en la entrada		generado en la entrada	
9	Imprimir vale de salida	Ingresa al sistema para imprimir vale de salida	Vale de salida impreso	Mensaje de movimientos de mercadería (imprimir vale de salida)	Almacenista o Auxiliar de Compras
10	Entregar mercadería	Entrega mercadería	N/A	N/A	Auxiliar de Almacén
11	Certificar recibo de la mercadería	Hace certificar en vale de salida el recibo a satisfacción con el nombre, código, teléfono y firma del proveedor.	Vale de salida certificado	Vale de salida	Auxiliar de Almacén
12	Negociar reposición de mercadería	Archiva vale de salida	Vale de salida archivado	Vale de salida	Almacenista o Auxiliar de Compras
13	Negociar reposición de mercadería	Negocia con el proveedor la reposición de la mercadería	N/A	N/A	Almacenista o Auxiliar de Compras
14	Verificar anulación de factura	Verifica si el proveedor puede anular la factura de la mercadería que se va a devolver	N/A	N/A	Auxiliar de Compras
15	Se pide anulación de factura	El proveedor anula la factura	N/A	N/A	Auxiliar de Compras
16	Solicitar anulación de factura	Solicita a Contabilidad anulación de la factura	Mensaje en email	Mensaje en email	Auxiliar de Compras
17	Verificar si repondrá mercadería alguna vez	Verifica si el proveedor repondrá en algún momento la mercadería devuelta	N/A	N/A	Auxiliar de Compras
18	¿Repondrá la mercadería?	El proveedor repondrá la mercadería	N/A	N/A	Auxiliar de Compras
19	Solicitar bloqueo de factura	Solicitar a contabilidad el bloqueo de la factura, teniendo en cuenta que no se hace devolución de mercadería en el sistema porque se va a utilizar la misma factura para gestionar la reposición. La entrega de la mercadería se efectúa por fuera del sistema.	Mensaje email	Mensaje email	Auxiliar de compras
20	Autorizar entrega de mercadería en reposición	Autoriza al proveedor entregar la reposición de mercadería devuelta por fuera del sistema	N/A	N/A	Auxiliar de Compras
21	Solicitar desbloqueo de factura	Una vez el proveedor haya entregado a satisfacción la mercadería en reposición, se solicita a Contabilidad desbloquear factura para el pago.	Mensaje en email	Mensaje en email	Auxiliar de Compras
22	Solicitar Nota Crédito	Solicitar al proveedor Nota Crédito correspondiente a la mercadería que se va a devolver. Tener en cuenta que este sólo ocurre cuando el proveedor no puede anular factura y nunca repondrá la mercadería devuelta, por lo tanto el pedido queda	N/A	N/A	Auxiliar de Compras

		realmente cumplido y se observará a través del sistema que hubo una devolución.			
23	Solicitar bloqueo de factura	Solicitar a Contabilidad el bloqueo de la factura	Mensaje en email	Mensaje en email	Auxiliar de Compras
24	Elaborar pedido de devolución	Ingresa al sistema para elaborar un pedido de devolución.	N/A	Crear pedido de devolución	Auxiliar de Compras
25	Elaborar salida de mercadería	Ingresa al sistema para elaborar salida de mercadería en el sistema por devolución al proveedor (entrada de mercadería -negativa- de devolución con referencia al pedido de devolución)	N/A	Devoluciones de mercadería a proveedores con referencia al pedido de devolución (entrada de mercadería -negativa- de devolución)	Almacenista o Auxiliar de Compras
26	Imprimir vale de salida	Ingresa al sistema, para imprimir vale de salida	Vale de salida impreso	Mensajes de movimientos de mercadería (imprimir vale de salida)	Almacenista o Auxiliar de Compras
27	Certificar entrega	Hace certificar en el vale de salida el recibo a satisfacción con el nombre, código, teléfono y firma del proveedor. Continúa con el procedimiento de facturación de proveedores de bienes y servicios. Fin del procedimiento.	Vale de salida certificado	Vale salida de	Almacenista o Auxiliar de Compras

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5.3.6
Procedimiento de Ingreso del Material al Almacén

# ACT	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SALIDA	REGISTRO	CARGO
1	Verificar si existe el código del material en el sistema	Verifica si existe el código del material en el sistema para el almacén de destino.	N/A	N/A	Almacenista
2	¿Existe el código de material?	Si no existe el código en el almacén de destino no va al procedimiento. Se procede a hacer mantenimiento del dato necesario para reinsertarlo en el proceso de inventario. Si existe en almacén de destino se descarga en ese almacén.	N/A	N/A	Almacenista
3	Verificar si solicitó almacenista	Verifica si solicitó almacenista encargado.	N/A	N/A	Almacenista
4	¿Solicitó almacenista de destino?	Debe estar un almacenista encargado de recibir la mercancía	N/A	N/A	Almacenista
5	Elaborar reserva en el sistema	Ingresa al sistema para elaborar reserva en él.	N/A	Crear reserva	Almacenista
6	Imprimir vale	Ingresa al sistema para imprimir dos vales de salida	Vales de salida impresos	Mensaje de movimientos de mercancía (imprimir documento de traspaso)	Secretaria Auxiliar de Almacén
7	Entregar mercadería físicamente	Entrega físicamente de mercadería al almacén	N/A	N/A	Auxiliar de Almacén
8	Certificar entrega de mercadería	Hace certificar el recibo a satisfacción en vale de salida con firma, nombre, código, teléfono y dependencia del almacenista de destino.	Vale de salida certificado	Vale salida de	Auxiliar de almacén
9	Archivar vale	Archiva vale de salida y entrega otro vale de salida. Fin del procedimiento	Vale de salida entregado y vale de salida archivado	Vales salida de	Almacenista

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5.3.7: Políticas de Salida de Mercadería inventariada para Venta

# ACT	POLÍTICAS	DESCRIPCIÓN	SALIDA	REGISTRO	CARGO
1	Elaborar salida de mercadería en el sistema	Ingresa al sistema para efectuar en él una salida para la venta, con la factura que es entregada por el comprador.	N/A	Salida de mercadería para la venta	Almacenista
2	Entregar físicamente la mercadería	Entrega al sistema para imprimir vale de salida	N/A	N/A	Auxiliar de Almacén
3	Imprimir vale de salida	Ingresa al sistema para imprimir vale de salida	Vale de salida impreso	Mensajes de movimientos de mercadería (Imprimir vale de salida)	Almacenista
4	Certificar entrega de mercadería	Hace certificar el recibo a satisfacción con firma, nombre, código y teléfono del comprador en el vale de salida.	N/A	Vale de salida certificado	Auxiliar de Almacén
5	Archivar vale de salida	Archiva vale de salida y factura de venta. Fin del procedimiento	Vale de salida y factura de venta archivada	Vale de salida y factura de venta	Almacenista

Fuente: Elaboración Propia

V.4. Influencia del Control Interno de Inventarios en las Ventas del año 2016 del Departamento de Pisos de Maestro Perú S.A., sede Trujillo, La Libertad.

Para poder desarrollar este objetivo general se tomó los puntos principales de cada objetivo específico desarrollados anteriormente.

Tabla N° 5.4

Importe de Ventas Reales con los Costos de Pérdidas por el Índice de Desmedro, año 2016

MES	PORCENTAJE DE DESMEDRO (%)	COSTO TOTAL DE FALTANTES Y UNIDADES DAÑADAS (S/.)	IMPORTE DE VENTAS REALES (S/.)
Ene	1.53	S/. 7,553.00	S/. 494,608.00
Feb	1.59	S/. 9,765.00	S/. 412,173.30
Mar	1.42	S/. 8,174.80	S/. 574,552.30
Abr	0.88	S/. 6,954.70	S/. 793,231.00
May	1.54	S/. 10,461.60	S/. 680,757.90
Jun	0.90	S/. 8,882.70	S/. 991,712.80
Jul	0.81	S/. 8,495.70	S/. 1,053,694.90
Ago	1.66	S/. 11,153.40	S/. 670,311.50
Sep	2.23	S/. 9,466.70	S/. 425,280.90
Oct	1.59	S/. 6,560.30	S/. 412,173.30
Nov	2.09	S/. 9,018.69	S/. 432,093.19
Dic	1.84	S/. 10,043.60	S/. 544,437.40
TOTAL	1.42	S/.106,530.20	S/. 7,485,026.50

Fuente: Elaboración Propia

En esta Tabla se muestra el índice de desmedro promedio de 1.42% del año 2016 para el área de pisos de Tiendas Maestro, siendo un costo total en soles de S/106,530.20 y con un importe de ventas reales de S/ 7,485,026.50.

Se utilizó la matriz de Correlación de Pearson para demostrar la influencia entre el control interno de inventarios en las ventas. El nivel de significancia fue de 5%.

Regla de decisión: El nivel de significancia debe ser menor a 5%

Sí $p < 0.05$, entonces si existe correlación o influencia.

Sí $p > 0.05$, entonces no existe correlación o influencia.

TABLA Nº 5.5.: Matriz de correlación de Pearson para determinar la influencia entre el costo total de faltantes y unidades dañadas por falta de control de inventarios y las ventas

Correlación de Pearson: Costo total de faltantes y unidades dañadas por falta de control de inventarios		-,751*
Sig. (bilateral)		,008
N		12
Correlación de Pearson: Ventas	-,751*	
Sig. (bilateral)	,008	
N	12	
La correlación es significativa en el nivel 0,005 (dos colas)		

Fuente: SPSS V23 y data de la tabla 5.4

Interpretación:

Se tiene una significancia de 0.008 (0,8%) menor a 0.05 (5%), por consiguiente se demuestra una existencia de correlación negativa significativa entre el costo total de faltantes y unidades dañadas debido a una falta de control de inventarios y las ventas en el 2016 para el área de pisos de Tiendas Maestro. Lo mencionado significa que si aumenta el control interno de inventarios disminuye el costo total de faltantes y unidades dañadas y aumenta las ventas, caso contrario; al no aplicarse el Control Interno de Inventarios aumenta el costo total de faltantes y unidades dañadas influyendo de manera negativa en las ventas del área de Pisos de la Tienda Maestro S.A. de Trujillo, La Libertad, año 2016.

V.5. Contrastación de Hipótesis

El análisis y contrastación de la hipótesis se realizó mediante el método de correlación de Pearson, con el cual podremos aceptar o rechazar la hipótesis propuesta. En la presente investigación se planteó la siguiente hipótesis: “Si no se aplica el Control Interno de Inventarios entonces influye de manera negativa en las Ventas del Departamento de Pisos de Tiendas Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad, año 2016”. En la investigación desarrollada en la empresa Tiendas Maestro Perú S.A. sede Trujillo, se determinó que no existe un control interno de inventarios tomando el caso del desmedro, esto influye de manera negativa en las

ventas reales del Departamento de Pisos. En este caso, en el área de Pisos es el 1.42 % de desmedro en el año 2016 (mostrado en la Tabla N° 5.4). Esto es debido a que no existe un buen control interno en inventarios, quedando comprobado por el porcentaje de desmedro calculado en el área de pisos de Tiendas Maestro S.A.

Tabla N° 5.6
Tabla para Procesar Hipótesis

MES	COSTO TOTAL DE FALTANTES Y UNIDADES DAÑADAS (S/)	IMPORTE DE VENTAS REALES	DIFERENCIA	DIFERENCIA^2
ENERO	S/. 7,553.0	S/. 494,608.0	S/. 487,055.0	S/. 237,222,573,025.0
FEBRERO	S/. 9,765.0	S/. 412,173.3	S/. 402,408.3	S/. 161,932,439,908.9
MARZO	S/. 8,174.8	S/. 574,552.3	S/. 566,377.5	S/. 320,783,472,506.3
ABRIL	S/. 6,954.7	S/. 793,231.0	S/. 786,276.3	S/. 618,230,419,941.7
MAYO	S/. 10,461.6	S/. 680,757.9	S/. 670,296.3	S/. 449,297,129,793.7
JUNIO	S/. 8,882.7	S/. 991,712.8	S/. 982,830.1	S/. 965,955,005,466.0
JULIO	S/. 8,495.7	S/. 1,053,694.9	S/. 1,045,199.2	S/.1,092,441,367,680.6
AGOSTO	S/. 11,153.4	S/. 670,311.5	S/. 659,158.1	S/. 434,489,400,795.6
SEPTIEMBRE	S/. 9,466.7	S/. 425,280.9	S/. 415,814.2	S/. 172,901,448,921.6
OCTUBRE	S/. 6,560.3	S/. 412,173.3	S/. 405,613.0	S/. 164,521,905,769.0
NOVIEMBRE	S/. 9,018.7	S/. 432,093.2	S/. 423,074.5	S/. 178,992,032,550.3
DICIEMBRE	S/. 10,043.6	S/. 544,437.4	S/. 534,393.8	S/. 285,576,733,478.4
TOTAL	S/. 106,530.2	S/. 7,485,026.5	S/. 7,378,496.3	S/5,082,343,929,837.1
Promedio	S/. 8,877.5	S/. 623,752.2	S/. 614,874.7	S/. 423,528,660,819.8
Desviación Estándar	S/. 1,403.4	S/. 222,676.1	S/. 222,688.8	S/. 316,628,544,308.4

Fuente: Tiendas Maestro, sede Trujillo, año 2016

Elaboración: Propia

Promedio de Costo Total de Faltantes y Unidades Dañadas en relación a las Ventas del año 2016:

$$X = \frac{\sum Xi}{n} = \frac{252}{12} = 21$$

$$X = S/. 106,530.20 / 12 = S/. 8,877.50$$

Promedio de Ventas Reales del año 2016:

$$X = S/. 7,485,026.50 / 12 = S/. 623,752.20$$

a) Definición de Variables

Número de unidades dañadas y faltantes (UDF) y ventas del año 2016

Número de ventas reales (VR) del año 2016

b) Hipótesis Estadística

Hipótesis H_0 : Si se aplica el Control Interno de Inventarios entonces influye de manera negativa en las Ventas del Departamento de Pisos de Tiendas Maestro Perú S.A. sede Trujillo, año 2016.

$$H_0: VR (2016) - UDF (2016) = 0$$

Hipótesis H_a : Si no se aplica el Control Interno de Inventarios entonces influye de manera negativa en las Ventas del Departamento de Pisos de Tiendas Maestro Perú S.A. sede Trujillo, año 2016.

$$H_a : VR (2016) - UDF (2016) < 0$$

c) Nivel de Significancia

El nivel de significancia (α) escogido para la prueba de la hipótesis es del 5%. Siendo $\alpha = 0.05$ (nivel de significancia) y $n - 1 = 12 - 1 = 11$ grados de libertad, se tiene el valor crítico de T Student (Ver Tabla T Student en el Anexo 1).

$$\text{Valor Crítico: } t (1 - \alpha) (n-1) = t (1-0,05) (12-1) = 1,796$$

Como $\alpha = 0.05$ y $n - 1 = 12 - 1 = 11$ grados de libertad, la región de rechazo consiste en aquellos valores de t mayores que $t_{0.05} = 1,796$

d) Resultados de la Hipótesis Estadística

Diferencia Promedio:

$$D (2016) = \sum D / n = 7,378,496.30 / 12 = S/. 614,874.70$$

Desviación Estándar:

$$S = \frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n(n-1)} = \frac{12(1853) - (139)^2}{12(12-1)}$$

$S = 31.09$

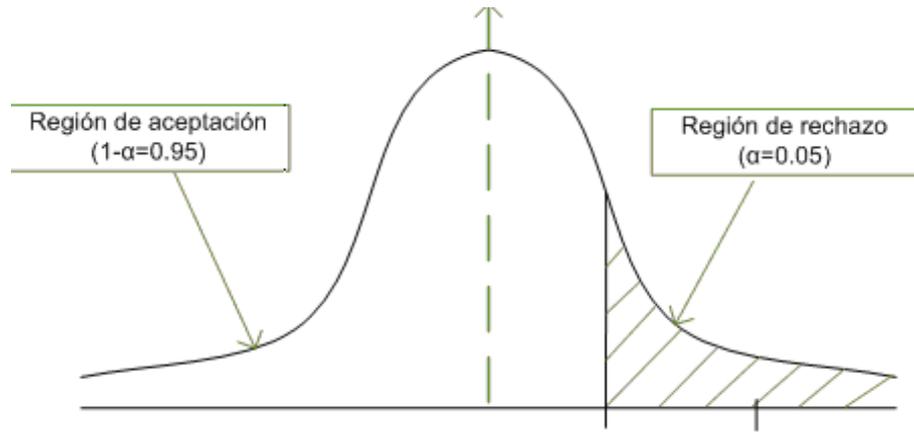
Cálculo de T:

$$t = \frac{D\sqrt{n}}{\sqrt{S}}$$

$t = 11.27$

Puesto que: $t_c = 11,27$ (t calculado) $>$ $t_\alpha = 1,796$ (tabular), estando este valor dentro de la región de rechazo, se concluye que $H_0: VR (2016) - UDF (2016) = 0$ se rechaza.

Se rechaza H_0 y H_a es aceptada, por lo tanto se prueba la validez de la hipótesis con un nivel de error de 5% ($\alpha = 0.05$) y se acepta **Hipótesis H_a** : “Si no se aplica el Control Interno de Inventarios entonces influye de manera negativa en las Ventas del Departamento de Pisos de Tiendas Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad, año 2016”.



$t_{\alpha} = 1,796$

$t_c = 11,27$

VI. DISCUSIÓN

Se discute en función a los resultados obtenidos y se ha observado que para el área de pisos en el año 2016 se ha determinado un stock anual para venta de 460,432 unid. y 7,895 unid. de pérdidas anuales resultando en costos totales de S/.106,530.20, mientras la valoración de la meta de dicho año fue de S/.10,687,638.60 resultando un valor porcentual de 1% del valor del stock inventariado para venta en lo que respecta a las pérdidas en el área de pisos.

Para el área de pisos se determinó el porcentaje anual de desmedros de 1.42 % observándose que se aproxima a 2%.

Se discute que las ventas en el área de pisos en el año 2016, fue de S/.7,485,026.50 mientras que la planificación de ventas de dicho año fue de S/.10,687,638.60 resultando el 70.03% de las ventas realizadas en función de las planificadas.

Se discute la propuesta de un control interno de inventarios para el área de pisos y se presentó un programa de actividades de control mensual de inventarios el cual en la actualidad no están realizando. El objetivo del control mensual permitirá reducir o disminuir el número de faltantes, además de capacitar al personal de ventas para mejorar el control de calidad de desplazamiento de productos que se dañan cuando se trasladan inadecuadamente.

Se discute en función a los trabajos previos y se observa que Reino(2014) da conocer una *Propuesta de un Formato de Gestión de Inventarios, para una ferretería de la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca, Ecuador*, dando como resultado que la propuesta del modelo de administración de inventarios mejorara el flujo de mercadería dentro de la empresa y permite que se pueda evaluar su desempeño junto al método de promedio ponderado para el manejo de inventarios. La propuesta de dicho modelo se aproxima a la planteada en la presente tesis.

Se compara con el trabajo previo de Hemeryth y Sánchez (2013) *Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los almacenes, para mejorar la Gestión de Inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo*, que da a conocer que al adquirir un sistema donde se encuentra el control interno operativo en los almacenes, corregirá la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Se concluyó que el personal de almacén no tenía las

capacitaciones necesarias para desempeñar sus labores y se validó que la inversión en equipo y maquinarias optimiza los tiempos de gestión en los almacenes.

Al encontrarse deficiencias en los procesos de almacenes, se procede a realizar actividades para cada empleado y tener un mejor control de inventarios y evitar la desorganización. En la presente investigación se propone capacitar al personal de análisis de inventarios para disminuir las pérdidas en función a faltantes y productos dañados por su mala operatividad.

También se compara la presente investigación con la de Pilca (2012) *Planteamiento de un Método de Control de Inventarios aplicado en la empresa Nefrocontrol S.A.*, al no existir una correcta supervisión periódica en una de las áreas más importantes como es la de inventarios dando como resultado que las acciones de control de estos son primordiales en un ciclo de producción y comercialización así como la de mantener un buen stock de existencias con la finalidad de sostener las operaciones en el costo más bajo posible para lo cual se minimizan las pérdidas a nivel de faltantes y productos deteriorados.

Se discute la comprobación de la hipótesis planteada quedando demostrada con un valor tabular de 1.796 y un valor t-calculado de 11.27 que cae en la región de rechazo descartándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis planteada H_a : “Si no se aplica el Control Interno de Inventarios entonces influye de manera negativa en las Ventas del Departamento de Pisos de Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad, año 2016”.

VII. CONCLUSIONES

Se concluye con respecto al objetivo específico 1: Analizar la cantidad de faltantes y unidades dañadas (desmedro) del Departamento de Pisos de Tiendas Maestro Perú S.A. sede Trujillo, año 2016, en el cual se determinó que la cantidad de faltantes en pisos fue de 791 unidades durante el 2016 y los productos dañados fueron de 7,104 unidades, arrojando un total de 7,895 productos, lo cual representó un costo por faltantes de S/. 8,385.42, mientras que en unidades dañadas el costo fue de S/98,144.70, dando una pérdida total de S/106,530.20 para el área de pisos en el 2016.

Se concluye con respecto al objetivo específico 2: Analizar el nivel de Ventas del Departamento de Pisos de Tiendas Maestro Perú, sede Trujillo, año 2016, determinándose la cantidad de ventas reales en pisos de 315,654 productos de un total de 460,432 lo cual representa un importe de S/7,485,026.50 de ventas reales mientras que las ventas planificadas fue de S/10,687,638.60 lo cual representa el 70% de las ventas reales en función a las planificadas durante el año 2016 para el área de pisos faltando cubrir el 30% de ventas para alcanzar la meta planificada.

Se concluye con respecto al objetivo específico 3: Proponer un programa de actividades de control mensual de inventarios para el área de pisos de Tiendas Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad incluyendo política de inventarios para las ventas, en el cual se elaboró un programa de actividades para sala de ventas que incluyen su ordenamiento y señalización así como un control de productos dañados, control de SKU de productos, ordenamiento general a nivel de piso de ventas, verificación de Bind Card y productos de exhibición. Para el analista de inventarios y asesores de ventas se realizan capacitaciones, inspección ocular en sala de ventas, ajustes diarios de inventarios así como elaboración de consolidados de productos faltantes y dañados. Se propuso políticas de control de mercadería inventariada para la venta en las cuales se indica registrar la salida de dicha mercadería en el sistema y con un vale retirarla del almacén certificando de esta manera la entrega en físico para luego archivarlo como un comprobante o registro de salida de mercadería del almacén para el área de ventas.

Se concluye con respecto al objetivo general que si existe influencia del control interno de inventarios en las ventas de pisos del Maestro S.A. habiéndose determinado una correlación entre el costo total de los desmedros y faltantes con las ventas siendo una correlación o influencia negativa de -0.751 por la falta de control de inventarios que influye negativamente en las ventas.

VIII. SUGERENCIAS

Se sugiere al gerente de tienda implementar el programa de actividades de control de pérdidas y productos dañados para todas las áreas de Tiendas Maestro Perú S.A. sede Trujillo.

Se sugiere al analista de inventarios realizar una evaluación trimestral a los asesores de ventas realizando los ajustes necesarios y mejoras respectivas.

Se recomienda elaborar la sistematización del programa de actividades para generar los diversos reportes consolidados que emite el control interno de inventarios propuesto.

Se recomienda al gerente de tienda evaluar trimestralmente los resultados del control interno de inventarios indicados en el presente trabajo.

Se recomienda al gerente administrativo tomar la decisión de colocar en venta los productos dañados a un precio menor informando debida y oportunamente ésta situación para recuperar parcialmente el capital invertido.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, H. (2009). *Tratamiento Tributario del Desmedro*. Recuperado de <http://www.asesorempresarial.com/web/webrev/MSSTBTCF.pdf>
- Aldana, M. (2002). *Manejo de Inventarios*. Enciclopedia de Contabilidad. Venezuela: Editorial Panamericana.
- Cabriles, Y. (2014). *Propuesta de un Sistema de Control de Inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres S.A.* (Tesis de Pregrado). Universidad Simón Bolívar, Venezuela.
- Cárdenas, K., Santisteban, S., Torres, O., y Pacheco, K. (2010). *Efectos del Control Interno de Inventarios en la Rentabilidad de la empresa de reparación y fabricaciones metálicas Inversiones y Servicios Generales Jorluc S.A.C.* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Chunga, E. (2014). *El sistema de Control Interno como soporte para la eficiente Gestión de Inventarios en las empresas comerciales de la provincia de Huaura*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Control Interno-Marco integrado*. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Fischer, L. & Espejo, J. (2011). *Mercadotecnia*. (4ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- García, L. (2009). *Ventas*. Pérez (ed.). *Importancia de las Ventas* (p.27). Esic Editorial.

Gómez, G. *Manuales de procedimientos y su uso en el Control Interno*. Consultado el 20 de Abril del 2017. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>

Hemeryth, F. & Sánchez, J. (2013). *Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los almacenes, para mejorar la Gestión de Inventarios de La Constructora A&A S.A.C de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Kong, C. (2013). *Implementación de un Sistema de Control de Inventarios y su efecto sobre las utilidades de la empresa HDTV Satelital S.A.C*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Mantilla, S. (2009). *Auditoria del Control Interno*. (2a ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Mas Francesc. (7 de enero de 2013). *3 Ratios clave a medir en Retail* [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <https://francescmas.com/2013/01/07/3-ratios-clave-a-medir-en-retail/>

Misari, M. (2012). *El Control Interno de Inventarios y la Gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita*. (Tesis de Pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

Montero, R. (2009). *Control de Inventario*. Consultado el 21 de Abril del 2017. Disponible en: <http://www.emb.cl/negociosglobales/articulo.mvc?xid=769>

Muller, M. (2005). *Fundamentos de administración de inventarios*. México: Editorial: Norma.

NIC2. Revisado (2003). *Norma Internacional de Contabilidad*. (párr.1 - 28) Consultado el 20 de Abril del 2017. Disponible en:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/2_NIC.pdf

- Pilca, J. (2012). *Propuesta de un Sistema de Control de Inventarios aplicado en la empresa Nefrocontrol S.A. dedicada a la producción y comercialización de insumos médicos para hemodiálisis*. (Tesis de Pregrado). Universidad Central, Quito, Ecuador.
- Polimeni, R., Fabozzi, A. y Adelberg, A. (1997). *Contabilidad de Costos*. (3ª ed.). Santafé de Bogotá, Colombia: Mc Graw-Hill.
- Prieto, A. & Ruiz, L. (2002). *Auditoría Práctica*. (14ª ed.). México: Banca y Comercio, S.A. de C.V.
- Ramón, J. (2004). *El Control Interno en las empresas privadas*. Quipucamayoc.
- Reino, C. (2014). *Propuesta de un modelo de Gestión de Inventarios, caso Ferretería Almacenes Fabián Pintado*. (Tesis de Pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Rodríguez, M. & Torres, J. (2014). *Implementación de un Sistema de Control Interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma S.A.C. y su efecto en las Ventas año 2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Rusenas, R. (2006). *Control Interno*. Buenos Aires: La Ley.
- Vizcarra, J. (2007). *Auditoría Financiera*. Lima, Perú: Editorial Pacifico Editores S.A.C.
- Zarpan, D. (2013). *Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Distrital*

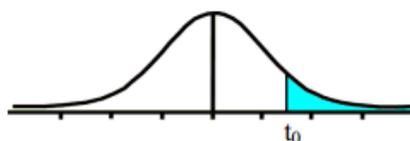
de Pomalca 2012. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Zegarra, V. *Manual de Organización y Funciones.* Consultado el 21 de Abril del 2017. Disponible en: <https://victorzegarra.net/2012/08/17/que-es-el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/>

ANEXOS

ANEXO Nº 1: TABLA T-STUDENT

Tabla t-Student



Grados de libertad	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1.0000	3.0777	6.3137	12.7062	31.8210	63.6559
2	0.8165	1.8856	2.9200	4.3027	6.9645	9.9250
3	0.7649	1.6377	2.3534	3.1824	4.5407	5.8408
4	0.7407	1.5332	2.1318	2.7765	3.7469	4.6041
5	0.7267	1.4759	2.0150	2.5706	3.3649	4.0321
6	0.7176	1.4398	1.9432	2.4469	3.1427	3.7074
7	0.7111	1.4149	1.8946	2.3646	2.9979	3.4995
8	0.7064	1.3968	1.8595	2.3060	2.8965	3.3554
9	0.7027	1.3830	1.8331	2.2622	2.8214	3.2498
10	0.6998	1.3722	1.8125	2.2281	2.7638	3.1693
11	0.6974	1.3634	1.7959	2.2010	2.7181	3.1058
12	0.6955	1.3562	1.7823	2.1788	2.6810	3.0545
13	0.6938	1.3502	1.7709	2.1604	2.6503	3.0123
14	0.6924	1.3450	1.7613	2.1448	2.6245	2.9768
15	0.6912	1.3406	1.7531	2.1315	2.6025	2.9467
16	0.6901	1.3368	1.7459	2.1199	2.5835	2.9208
17	0.6892	1.3334	1.7396	2.1098	2.5669	2.8982
18	0.6884	1.3304	1.7341	2.1009	2.5524	2.8784
19	0.6876	1.3277	1.7291	2.0930	2.5395	2.8609
20	0.6870	1.3253	1.7247	2.0860	2.5280	2.8453
21	0.6864	1.3232	1.7207	2.0796	2.5176	2.8314
22	0.6858	1.3212	1.7171	2.0739	2.5083	2.8188
23	0.6853	1.3195	1.7139	2.0687	2.4999	2.8073
24	0.6848	1.3178	1.7109	2.0639	2.4922	2.7970
25	0.6844	1.3163	1.7081	2.0595	2.4851	2.7874
26	0.6840	1.3150	1.7056	2.0555	2.4786	2.7787
27	0.6837	1.3137	1.7033	2.0518	2.4727	2.7707
28	0.6834	1.3125	1.7011	2.0484	2.4671	2.7633
29	0.6830	1.3114	1.6991	2.0452	2.4620	2.7564
30	0.6828	1.3104	1.6973	2.0423	2.4573	2.7500
31	0.6825	1.3095	1.6955	2.0395	2.4528	2.7440
32	0.6822	1.3086	1.6939	2.0369	2.4487	2.7385
33	0.6820	1.3077	1.6924	2.0345	2.4448	2.7333
34	0.6818	1.3070	1.6909	2.0322	2.4411	2.7284
35	0.6816	1.3062	1.6896	2.0301	2.4377	2.7238
36	0.6814	1.3055	1.6883	2.0281	2.4345	2.7195
37	0.6812	1.3049	1.6871	2.0262	2.4314	2.7154
38	0.6810	1.3042	1.6860	2.0244	2.4286	2.7116
39	0.6808	1.3036	1.6849	2.0227	2.4258	2.7079
40	0.6807	1.3031	1.6839	2.0211	2.4233	2.7045
41	0.6805	1.3025	1.6829	2.0195	2.4208	2.7012
42	0.6804	1.3020	1.6820	2.0181	2.4185	2.6981

ANEXO Nº 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO: Control Interno de Inventarios de Pisos y su influencia en las ventas del Maestro S.A. de Trujillo La Libertad en el 2016				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	V. Independiente	1. Tipo de Investigación Investigación descriptiva 2. Nivel de Investigación Cuantitativa 3. Método: Se realiza un cuestionario al gerente administrativo, analista de inventarios y vendedores de pisos de Maestro Trujillo, La Libertad, para conocer el Control Interno de Inventarios y las Ventas del Departamento de Pisos, año 2016, los datos recopilados son procesados a través de Excel y SPSSV23 para poder facilitar el manejo y poder contrastar con la hipótesis planteada a fin de determinar la veracidad de esta. Los datos son presentados por tablas, gráficos, con sus respectivas notas. 4. Diseño de la Investigación: No experimental 5. Marco Muestral: Todas las empresas que venden pisos en la ciudad de trujillo 6. Población: La empresa El Maestro S.A. de Trujillo 6. Muestra: 5 trabajadores que incluye al gerente administrativo, el analista de inventarios y tres vendedores de pisos 7. Técnicas: Cuestionarios 8. Instrumentos: Encuesta y análisis documental del área de inventarios de pisos 9. Indicadores: *Cantidad y Monto de faltantes del Departamento de Pisos, año 2016. -Cantidad y monto de unidades dañadas del Departamento de Pisos, año 2016. - Porcentaje de desmedro - Ventas del Departamento de Pisos, año 2016. - Ventas perdidas y rechazos de pedidos
¿De que manera el Control Interno de Inventarios influye en las ventas del área de pisos Pisos del Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad, en el año 2016?	Determinar la influencia del Control Interno de Inventarios en las ventas de Pisos del Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad, año 2016.	Si no se aplica el Control Interno de Inventarios entonces influye de manera negativa en las ventas del área de Pisos del Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad, año 2016.	Control interno de inventarios	
2. Objetivos Específicos	2. Objetivos Específicos	2. Hipótesis Específicas	V. Dependiente:	
	1. Analizar la cantidad de faltantes y unidades Dañadas (Desmedro) del área de Pisos del Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad año 2016. 2. Analizar el nivel de Ventas del área de Pisos del Maestro Perú sede Trujillo, La Libertad, año 2016. 3. Proponer un programa de actividades de control mensual de inventarios para el área de pisos del Maestro Perú S.A. sede Trujillo, La Libertad año 2016.		Ventas	

ANEXO Nº 3: GUÍA DE ENCUESTA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS Y VENTAS					
Nombre		Fecha			
Cargo		Hora Inicio/Termino			
I. SISTEMA ORGANIZACIONAL			SI	NO	N/A
1. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones?					
2. ¿Existe un flujograma establecido por la gerencia sobre los procesos?					
3. ¿Se ha distribuido el manual de procedimientos a todos los asesores?					
4. ¿Se aplican los procedimientos establecidos y las funciones descritas en dicho manual?					
II. INVENTARIOS			SI	NO	N/A
5. ¿Existe mercadería que exige especial atención para realizar los conteos físicos?					
6. ¿El stock físico almacenado coincide con el stock del sistema informático?					
7. ¿Se realizan inventarios mensuales en la tienda de los productos más sensibles?					
8. ¿Existe comunicación entre el área de Inventarios y Ventas?					
9. ¿Se utiliza instrumentos de control para el registro de ingreso y salida de mercadería?					
10. ¿Cuándo la mercadería ingresa a piso de venta, cuenta con algún rotulado, indicando cantidad y descripción?					
III. VENTAS			SI	NO	N/A
11. ¿Considera usted que el Departamento de Pisos está cumpliendo los objetivos de ventas?					
12. ¿La Gerencia y la Jefatura del Departamento de Pisos desarrolla estrategias, políticas y/o metodologías para mejorar el nivel de ventas?					

13. ¿Tiene inconvenientes para poder aumentar el nivel de ventas?			
14. ¿Usted cree que el nivel de ventas está ligado con el control interno de inventarios de la mercadería?			
15. ¿Se realizan estudios sobre la competencia?			
16. ¿Se informa a los clientes sobre promociones o descuentos al momento de realizar la transacción en caja?			
17. ¿Se encuentra diseñado un flujograma para el proceso de venta?			
18. ¿Se efectúan comparativos de ventas? ¿Dan a conocer esta información a los asesores de venta del Departamento de Pisos?			
19. ¿Piensa usted que los clientes están fidelizados con la tienda Maestro? ¿Realizan encuestas a los clientes para mejorar el servicio?			
20. ¿Los asesores del Departamento de Pisos, conocen lo que sucede en la empresa? ¿Cuentan con algún espacio en donde presenten las ventas diarias?			
21. ¿Registran las ventas perdidas?			
22. ¿Se elabora el reporte de rechazo de pedidos?			