



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CON MENCIÓN EN FINANZAS**

TESIS

El control interno en las devoluciones de ventas de productos terminados en la empresa industrial Robene S.A.C. ubicado en el distrito Los Olivos, en el año 2014

PRESENTADO POR

Conde Ramirez, Maguín Nemesio
Colán Romero, Ashley Berenice
Ortega Ramos, Heidi Rocío

ASESOR

Baylón Gonzalez, Beatriz Elizeth

Los Olivos, 2018



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS
Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CON MENCIÓN EN FINANZAS**

**EL CONTROL INTERNO EN LAS DEVOLUCIONES
DE VENTAS DE PRODUCTOS TERMINADOS EN
LA EMPRESA INDUSTRIAL ROBENE S.A.C.
UBICADO EN EL DISTRITO LOS OLIVOS,
EN EL AÑO 2014**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

PRESENTADA POR:

**CONDE RAMIREZ, MAGUÍN NEMESIO
COLÁN ROMERO, ASHLEY BERENICE
ORTEGA RAMOS, HEIDI ROCÍO**

ASESOR

CPC BAYLÓN GONZALES BEATRIZ ELIZETH

LIMA - PERÚ

2018

SUSTENTADO ANTE LOS SIGUIENTES JURADOS:

.....
Mg. Julia Giraldo Ayala

Presidente

.....
Mg. José Magallanes Bautista

Secretario

.....
Mg. María del Carmen Arenas Alfaro

Vocal

.....
CPC. Beatriz E. Baylón Gonzales

Asesor

DEDICATORIA

A nuestros hijos que son la razón de lucha y superación y a todos aquellos que contribuyeron en nuestra vida profesional.

RESUMEN

El trabajo de investigación radica en las diferencias encontradas entre las guías de devolución generadas por los supermercados y las guías de devolución recepcionadas por la empresa, estas diferencias son observadas por los supermercados y repercuten en el pago de facturas. Por ello, el objetivo principal es conocer las dificultades que se presentan debido a un mal control interno en las guías de devoluciones de ventas de productos terminados.

La metodología que se utilizó para poder demostrar el objetivo fue lo siguiente:

Se realizó un análisis de la realidad dentro de la empresa para luego expresarlo a través de figuras estadísticas y un análisis comparativo de las pérdidas que se han ocasionado por un mal control interno de dichas guías, por ello el enfoque de la investigación es mixto y se utilizaron técnicas como la encuesta y el análisis documental.

La conclusión a la que se llegó fue la siguiente:

Las dificultades que se dan por la falta de un control interno en las devoluciones de ventas de productos terminados, son el desconocimiento de las funciones específicas.

La falta de políticas de control interno, la falta de un sistema y un personal capacitado que reporte a tiempo real el estado y seguimiento de las guías en devolución, dichas dificultades han generado un alto riesgo en el monitoreo de las guías devueltas por los cliente por ende, existe un perjuicio económico y financiero para la empresa.

Palabras clave: Control Interno, guías de devolución, productos terminados, mercadería y ventas.

ABSTRACT

The research work is based on the differences found between the return guides generated by the supermarkets and the return guides received by the company; these differences are observed by supermarkets and have an impact on the payment of bills. Therefore, the main objective is to know the difficulties that arise due to poor internal control in the return guides of sales of finished products.

The methodology used to demonstrate the objective was:

An analysis of the reality within the company was carried out and then expressed through statistical figures and a comparative analysis of the losses that have been caused by poor internal control of these guides, the research approach is therefore mixed and techniques such as survey and desk analysis were used.

The conclusion reached was as follows:

The difficulties encountered in the absence of internal control in the return of sales of finished products are the lack of knowledge of the specific functions.

Lack of internal control policies, lack of a system and trained personnel to report in real time the status and follow up of return guides, these difficulties have generated a high risk in the monitoring of the guides returned by the client, therefore, there is an economic and financial damage for the company.

Words fix: Internal Control, return guides, finished products, merchandise and sales.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	iv
CONTENIDO	vi
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE FIGURAS.....	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	6
1.4.1. Justificación	6
1.4.2. Importancia	6
1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	6
1.5.1. Alcances.....	6
1.5.2. Limitaciones.....	7
CAPÍTULO II: ASPECTOS TEÓRICOS	8
2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	9
2.1.1. Antecedente Internacional	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales	9
2.2 BASES TEÓRICAS.....	11
2.2.1. Control Interno.....	11
2.2.2. Informe COSO.....	11
2.2.3. Las NIAS	12
2.2.4. Empresas Industriales	12
2.2.5. Logística.....	12
2.2.6. Existencias	13
2.2.7. Riesgo	17

2.2.8.	Documentos Por Cobrar.....	17
2.2.9.	Ingresos	19
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	21
CAPITULO III: VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN		23
3.1	VARIABLES	24
3.2	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	24
CAPITULO IV: METODOLOGÍA.....		25
4.1.	ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	26
4.1.1.	Enfoque.....	26
4.1.2.	Tipo de investigación.....	26
4.1.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	27
4.1.1.	Población	27
4.1.2.	Muestra	27
4.2.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	27
CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		29
5.1	RESULTADOS.....	30
5.2	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	53
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		55
6.1	CONCLUSIONES	56
6.2	RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS.....		59
ANEXOS.....		61

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable control interno	24
Tabla 2 Operacionalización de la variable devolución de ventas	24
Tabla 3 Conocimiento de la Existencia	31
Tabla 4 Conoce de políticas o normas	32
Tabla 5 Definición de funciones	33
Tabla 6 Medidas para mejorar control de productos devueltos	33
Tabla 7 Documentación	34
Tabla 8 Control para seguimiento de guías por devolución	35
Tabla 9 Productos en devolución	36
Tabla 10 Información sobre productos en devolución.....	36
Tabla 11 Mecanismos para almacenamiento	37
Tabla 12 Experiencia Laboral.....	38
Tabla 13 Capacitaciones periódicas.....	39
Tabla 14 Personal para entrega de documentos.....	39
Tabla 15 Personal.....	40
Tabla 16 Seguimiento de productos.....	41
Tabla 17 Eficiencia de guías por tienda.....	41
Tabla 18 Frecuencia en capacitaciones.....	42
Tabla 19 Manejo de devoluciones	43
Tabla 20 Normas y procedimientos	44
Tabla 21 Procedimientos para llevar acabo el trabajo	44
Tabla 22 Proyectado del costo de inversión	46

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Conocimiento de la Existencia	31
Figura 2	Conoce de políticas o normas.....	32
Figura 3	Definición de funciones.....	33
Figura 4	Medidas para mejorar control de productos devueltos.....	34
Figura 5	Documentación.....	34
Figura 6	Control para seguimiento de guías por devolución	35
Figura 7	Productos en devolución	36
Figura 8	Información sobre productos en devolución	37
Figura 9	Mecanismos para almacenamiento.....	37
Figura 10	Experiencia Laboral	38
Figura 11	Capacitaciones periódicas	39
Figura 12	Personal para entrega de documentos	40
Figura 13	Personal	40
Figura 14	Seguimiento de productos	41
Figura 15	Eficiencia de guías por tienda	42
Figura 16	Frecuencia en capacitaciones	42
Figura 17	Manejo de devoluciones	43
Figura 18	Normas y procedimientos.....	44
Figura 19	Procedimientos para llevar acabo el trabajo.....	45
Figura 20	Consolidado de preguntas matriz de riesgo del área de logística.....	45
Figura 21	Estructura departamental propuesta	47
Figura 22	Flujograma sugerido para el sistema de control de devoluciones de productos.	51
Figura 23	Matriz de riesgo con control.....	52
Figura 24	Resultados Porcentuales	53

LISTA DE ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia	63
Anexo B: Cuestionario N° 1 entrevista al jefe de distribución.....	64
Anexo C: Reporte de Guías de devoluciones pendientes N° 1	67
Anexo D: Reporte de Guías de devoluciones pendientes N° 2.....	68
Anexo E: Reporte de guías devoluciones pendientes N° 2.....	69
Anexo F: Consolidado de devoluciones pendientes del cliente (METRO)	70
Anexo G: Consolidado de devoluciones pendientes del cliente (SUPESA)	71
Anexo H: Estado de Situación Financiera 2014	72
Anexo I: Guías Robene.....	74

INTRODUCCIÓN

Las empresas industriales tienen como fin convertir la materia prima en productos terminados, las panificadoras son reconocidas como empresas industriales pues tienen como fin transformar la materia prima en productos terminados, con un valor agregado por ejemplo: los biscochos, panes, entre otros, que son elaborados para los consumidores finales. Se sabe que todo ese proceso involucra una cantidad de capital, trabajadores, procesos productivos y tecnología apropiada.

Es importante que las empresas industriales puedan llevar un manejo adecuado de sus procesos, la cantidad de producción, la cantidad de productos vendidos, la cantidad de productos devueltos por falla, la cantidad de productos devueltos por vencimiento entre otros procesos.

El presente trabajo de investigación titulado: El Control interno en las devoluciones de ventas de productos terminados en la Empresa Industrial Robene S.A.C. ubicado en distrito Los Olivos en el año 2014. Se encuentra una serie de dificultades en el control de las devoluciones de ventas de productos terminados, ya que no se registran correctamente las devoluciones de ventas de dichos productos debido a que la empresa no ha desarrollado medidas de control adecuadas para el proceso de devolución, lo que estaría ocasionando retraso en los pagos, en tal sentido nace el interés por investigar los procesos que se dan dentro de la empresa, principalmente se buscan optimizar los procesos de gestión esperando que el control interno proporcione un grado razonable en el logro de los objetivos, metas de la empresa y por ende minimizar riesgos operativos que puedan afectar la empresa.

El control interno dentro de cada área comprende un plan de organización, conjunto de métodos, procesos y procedimientos que aseguren que los recursos de una entidad estén resguardados para proporcionar una seguridad razonable, cumplimiento eficaz de las leyes, normas y regulaciones que enmarcan la actuación administrativa.

La aplicación del Control Interno contribuye a lograr efectividad, eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Para llevar a cabo el proceso de investigación de forma eficiente y eficaz, se ha contemplado los siguientes capítulos.

En el Capítulo I, de la investigación, se describe el planteamiento, formulación del problema principal y los problemas específicos, los cuales darán a conocer los puntos débiles del área donde se suscitan los hechos así como también los objetivos generales, específicos, las justificaciones e importancia del trabajo de investigación, culminando con los alcances y limitaciones. En el Capítulo II, se considerará los aspectos teóricos como son los antecedentes de la investigación, nacionales y extranjeras, así como bases teóricas y legales para comprender y explicar el problema, los cuales darán sostenibilidad a la investigación, finalmente, las definiciones de términos básicos. En el Capítulo III, se dará a conocer la Operacionalización de las variables tomadas en cuenta para esta tesis. En el Capítulo IV, se desarrolla la metodología que se utilizará para llevar a cabo la investigación, comenzaremos explicando la naturaleza de la investigación, así como los procedimientos a realizar para obtener la información los cuales serán analizados a través de cuestionarios y documentación. En el Capítulo V, se implementa la información de la investigación que consta de resultados y discusión.

Finalmente en el capítulo VI, se darán a conocer las conclusiones y recomendaciones, las cuales sustenten el propósito que se desea lograr en la presente investigación.

**CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El control interno está dado por un conjunto de normas que permiten ordenar de una manera eficiente los procesos de cualquier empresa, sin embargo, en la actualidad no solo en nuestro país sino en cualquier país del mundo, las empresas no toman en cuenta dicho sistema, ya sea porque les genera costos adicionales o porque son muy pequeñas para poder sostenerlas, por ello, en la actualidad se puede observar que las empresas carecen de control interno dentro de sus empresas.

Sin ir muy lejos, se puede observar lo que pasa en la empresa ROBENE S.A.C. la cual se dedica a la elaboración de productos alimenticios a base de harinas, su comercialización se realiza en los principales súper-mercados de Lima y provincias. Dentro del área de logística la empresa cuenta con el personal de distribución el cual se encarga del transporte de mercaderías de la planta a los supermercados; y también de transportar la mercadería que es devuelta.

En el año 2014, se detectó algunas incongruencias entre las devoluciones efectuadas por nuestros clientes (Producto físico que es devuelto por los supermercados y retorna a fábrica), y las guías de devolución emitidas por nuestros clientes.

Estas diferencias no resueltas, producen un estancamiento de las cuentas por cobrar año tras año, pues al momento de la presentación de las facturas a nuestros clientes, para su respectivo cobro, estos documentos se encuentran bloqueados ya que fueron observadas por unas guías de devolución que nunca fueron resueltas, de las cuales la empresa no tiene conocimiento, mucho menos el documento sustentatorio de esa devolución, generando el retraso en el cobro de estas facturas.

Esta falta de control en los procesos está ocasionando un incremento en las facturas bloqueadas por guías de devolución, y a su vez un estancamiento de las cuentas por cobrar. De no mejorar su control interno, seguirá teniendo pérdidas, debido a muchos aspectos como ya se mencionaron anteriormente, pero principalmente por la falta de implementación de normas que guíen el trabajo del personal.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Seguidamente después de realizar la descripción del problema de la empresa ROBENE S.A.C., procederemos a formular los problemas generales y específicos, los cuales serán resueltos con el desarrollo de la investigación.

1.2.1. Problema General

¿Cuáles son las dificultades que se presentan por no tener un adecuado control interno en la devolución de ventas de productos terminados en la empresa industrial ROBENE S.A.C. ubicado en el distrito Los Olivos, en el año 2014?

1.2.2. Problemas Específicos

P.E.1: ¿Cuáles son las políticas de Control interno, que permitirán optimizar el seguimiento de las devoluciones de ventas de productos terminados en la empresa industrial ROBENE S.A.C ubicado en el distrito Los Olivos, en el año 2014?

P.E.2: ¿Cómo la aplicación de un buen Control interno reduce el riesgo en la pérdida de las guías de devolución de los productos terminados en la empresa industrial ROBENE S.A.C ubicado en el distrito Los Olivos, en el año 2014?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Conocer las dificultades que se presentan por no tener un adecuado control interno en las devoluciones de ventas de productos terminados de la empresa industrial ROBENE S.A.C ubicado en el distrito Los Olivos, en el año 2014.

1.3.2. Objetivos Específicos

O.E.1: Proponer políticas de Control, que permitan optimizar el seguimiento de las devoluciones de ventas de productos terminados de la empresa industrial ROBENE S.A.C. ubicado en el distrito Los Olivos, en el año 2014.

O.E.2: Explicar si la aplicación de un buen Control interno reduce el riesgo en la pérdida de las guías de devolución de los productos terminados en la empresa industrial ROBENE S.A.C. ubicado en el distrito Los Olivos, en el año 2014.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

1.4.1. Justificación

La presente investigación es trascendental ya que el control interno a los productos terminados representa un proceso importante en la estructura de la empresa. Por ello, es necesario establecer y aplicar adecuadas políticas de Control interno en la etapa de despacho y devolución de los productos terminados. Esta inicia desde la orden de compra generada por los supermercados, hasta el momento de la devolución, de parte de los distintos locales que compromete la emisión de las guías de devolución de los supermercados y justamente con ella procede a devolver los productos a los almacenes de la empresa. Todo ello implica para la empresa llevar el control de dichas devoluciones a través del recojo, la recepción, almacenamiento y demás procesos implicados que se llevan a cabo.

1.4.2. Importancia

Esta investigación es importante porque dará a conocer a las empresas de qué manera podrían solucionar las deficiencias en distintas ramas del área contable como el financiero, tributario, etc. ya que va a ayudar a mostrar las incidencias y errores del manejo en el proceso de las devoluciones de los productos terminados. Para ello se requiere evaluar sus procesos y registros de las operaciones valiéndonos de métodos, procedimientos y las NIC las cuales nos ayudará finalmente a obtener por procesos adecuados de control interno que mejorará los procesos de la empresa.

1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES.

1.5.1. Alcances

El alcance de la presente investigación es limitada, porque solo se puede conocer la realidad de la empresa ROBENE S.A.C, analizando la problemática que no permite que esta pueda surgir e ir mejorando sus procesos, si bien es cierto solo se pueden dar soluciones a los problemas que presenta dicha empresa, eso no implica que esta investigación no pueda ser aplicada a otras empresas de otros rubros o del mismo rubro, ya que el control

interno es una herramienta muy importante que toda empresa debe implementar para mejorar sus procesos y así evitar futuras pérdidas ya sea por fraude o por un manejo inadecuado por parte de los dueños o del personal.

1.5.2. Limitaciones

Para la presentación de esta investigación sobre el control interno en la devolución de ventas de productos terminados de la empresa industrial ROBENE S.A.C., se nos ha presentado algunas limitaciones que se detallan a continuación:

- Para poder obtener pruebas de las deficiencias que tenía la empresa en controlar las devoluciones de sus productos terminados, tuvimos dificultades para obtener documentación y entrevistas con el personal involucrado, ya que la información es confidencial, sin embargo, se obtuvo las autorizaciones de la jefatura de las áreas involucradas facilitando la obtención de estas.

CAPÍTULO II: ASPECTOS TEÓRICOS

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedente Internacional

El investigador Hernández (2008) ha elaborado la tesis titulada Control interno del sistema de inventario en los establecimientos tipo supermercado del Municipio Valera Estado Trujillo – Venezuela, el cual tuvo como objetivo principal analizar el control interno que se aplica para el sistema de inventario en los establecimientos de tipo supermercado con la finalidad de detectar posibles fallas que se presenten en el control de inventarios, y así poder obtener mejoras en el control y poder aprovechar adecuadamente las mercaderías.

En tal sentido, Hernández considera que es importante hacer hincapié en el manejo de la administración de los inventarios con el fin de poder reducir los costos y gastos de la empresa, ya que un mal manejo en los procedimientos de control de las existencias podría afectar de manera significativa la rentabilidad de la empresa generando resultados negativos en los estados financieros.

Finalmente, el autor recomienda; entregar un manual de funciones a los trabajadores en las cuales ellos puedan tener a detalle las funciones que van a desempeñar dentro de la empresa y sobre todo tenerlas claras para no acarrear errores pasados.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, ya que tienen claro que las brechas están en los procedimientos y funciones que perjudican el control de las existencias y para ello también se va a implementar y proporcionar un manual de funciones para las áreas involucradas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

La investigadora Hurtado (2012), ha elaborado la tesis titulada “El Control interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduría Orión S.A.C., en la ciudad de Trujillo - Perú, año 2012”; quien plantea lo siguiente en su trabajo de investigación. Es importante monitorear los procedimientos de control interno, para descentralizar las funciones de las áreas, con el fin de mejorar los procesos

operativos que inciden de manera positiva en los resultados económicos y financieros de la empresa.

La autora optó por demostrar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, realizó entrevistas al personal involucrado y pudo encontrar debilidades en los procesos que estaban afectando el debido control de las existencias de almacén, concluyó su trabajo dando propuestas para mejorar el control interno en las áreas; la primera propuesta consistió en elaborar un manual de funciones, la segunda propuesta; en realizar constantes capacitaciones al personal de las áreas involucradas brindándoles los instrumentos necesarios para desarrollar correctamente sus funciones. Cabe mencionar que en la empresa industrial ROBENE S.A.C. se observaron similares debilidades en la gestión del control con respecto a los productos en devolución y también se pudo determinar que estaría afectando económicamente a la empresa.

Cárdenas, Santisteban, Torres y Pacheco (2010), han elaborado la tesis titulada “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.” quienes en su investigación tienen como objetivo evaluar el control interno de inventarios de la empresa “Inversiones y servicios generales Jorluc S.A.C.”, dedicada a la fabricación y mantenimiento de estructuras metálicas. Tienen como finalidad implementar procedimientos de control de inventarios de los suministros, materiales y productos terminados del almacén que mejoren el control de la salida y entrada de los productos, para evitar posibles robos o extravíos que puedan generar pérdidas económicas para la empresa, también concluyeron que debido a que la empresa no cuenta con un manual de organización, tiene deficiencias en los procedimientos para controlar la documentación, para lo cual recomiendan contar con personal capacitado que se familiarice con las existencias, jefes que supervisen el procedimiento y las funciones de cada personal.

Este trabajo se relaciona con la investigación planteada, ya que tienen problemas en el control de las existencias, documentación y falta de capacitación al personal, debido a estas brechas es que la empresa Robene S.A.C. tiene deficiencias en el control de las devoluciones de mercaderías

generadas por sus clientes, lo que estaría originando el estancamiento en el cobro de las mercaderías, lo cual podría originar pérdidas económicas.

2.2 BASES TEÓRICAS

A continuación, presentamos las diversas citas bibliográficas de diversos autores que van a aportar en el desarrollo de esta tesis.

2.2.1. Control Interno

Mantilla (2013), nos dice que el control interno se define de muchas formas por ello se puede aplicar de diferentes formas. Esto, puede ser, la mayor dificultad que tiene. Tratando de buscar solución, se intenta tener un solo concepto a los diferentes elementos comunes que permitan alcanzar igualdad sobre el tema. El más importante internacionalmente es COSO, aunque existen otros como, GRC (Estados Unidos), Turnbull (Reino Unido) y CoCo (Canadá). COSO conceptualiza el control interno como procesos, realizado por la junta de directores, la administración principal y otros colaboradores de la compañía, hecho para brindar seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la empresa. Como son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos. Este último punto agregado en la adenda realizada en 1994 específicamente para empresas que controlan activos que no son de su propiedad, pero si son parte del objetivo de su negocio. El proceso de control interno tiene cinco componentes: ambiente de control; valoración de riesgos; actividades de control; información y comunicación; y, monitoreo.

2.2.2. Informe COSO

Según Ladino (2009) el informe COSO nace como una respuesta a las dudas que tenían sobre los diversos conceptos, tesis y comentarios existentes en torno a la temática referida. Se trata entonces de plasmar un objetivo primordial: plantear un nuevo marco conceptual del control interno, uno idóneo que pueda integrar varias ilustraciones y conocimientos que venían siendo usados sobre este tema, logrando así que, tanto empresas públicas y

privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles educativos o legales, cuenta con un marco conceptual común, en esto Ladino coincide con Eslava (2013), un enfoque integrado que satisfaga las peticiones extendidas de todos los partes implicados.

2.2.3. Las NIAS

Para Hidalgo (2013) Las normas internacionales de auditoría – NIAS, forman un conjunto de ejemplos o guías para el auditor independiente; es decir tiene todas las pautas que debe seguir un auditor para el desarrollo de su trabajo de auditoria. Desde su creación es un soporte técnico en diferentes países para el trabajo de los contadores públicos.

Las NIAS al ser adoptadas por varios países, se vuelven un requisito fundamental en todo trabajo de auditoria. Es tal su importancia que el banco mundial y el banco Interbancario de desarrollo lo considera fundamental para el desarrollo de la auditoria de estados financieros.

2.2.4. Empresas Industriales

Casanova & Bertran (2013) mencionan que una empresa industrial tiene un ciclo de proceso que empieza con la compra de materia prima, elaboración de productos y finalmente la venta del producto. Para dicho proceso se pueden usar diversas formas de financiamiento: Créditos comerciales, cuentas de créditos a la vista, descuentos comerciales o bancarios, anticipos de créditos, pagarés de empresas, anticipos de clientes, préstamos a corto plazo o pólizas de préstamos a tipo variable, financiación de importaciones, financiación de exportaciones y créditos documentarios.

2.2.5. Logística

Escudero (2014) nos dice que la logística es la parte encargada de proporcionar provisiones en todo el proceso: planear, tramitar y vigilar el proceso y acumulación de los productos, los servicios y la información que se maneja, desde principio a fin, el objetivo es satisfacer la necesidad del consumidor.

A. Objetivos de la Logística

El objetivo principal de la logística es satisfacer las necesidades de la mejor forma posible. Garantizar la calidad de la mercadería y a bajo costo para aumentar los beneficios de la empresa; gestiona los procesos necesarios (locales, medios de envío, programas de gestión informativa...) y movilizar los recursos humanos y financieros más adecuados.

2.2.6. Existencias

Para Espinoza (2010) son los recursos que tiene la empresa reservados para el comercio en el proceso de su actividad, los que estén en etapa de fabricación y productos, los que se usan en la transformación de otros a ser trasladados o para gasto de la propia compañía, o para la prestación de servicios. Según la naturaleza de las empresas sus procesos tienen existencias no corrientes, las cuales deben clasificarse como tales.

Así mismo Pombo (2009) manifiesta que, la existencia esta constituidas por un número de bienes, que pertenecen al activo corriente, que:

- o Son obtenidos por la empresa para ser vendidos sin ningún tipo de transformación (existencia comercial).
- o Obtenidos para ser usados o agregados al proceso productivo de la empresa (materia prima y otro material).
- o Adquiridos por la compañía en su proceso productivo (producto terminado, subproductos etc.).
- o Tiempo de almacenamiento es casi siempre menor a un año, pero puede haber procesos de producción con ciclos largos (superior a 12 meses).

Clasificación de Existencias

Fullano y Paredes (2008), clasifica las existencias en:

- Mercaderías
Son productos que se obtienen con el fin de venderlos. Para las empresas comerciales son su principal existencia y en las empresas industriales se puede encontrar como complementos para la venta de sus productos.

- **Materias Primas**
Son insumos obtenidos para ser transformados y obtener productos finales para la venta.
- **Materias Auxiliares**
Son insumos secundarios que se aumentan a los productos fabricados.
- **Materiales Consumibles**
Son varios insumos que se usan en el proceso de producción, no van como parte de los productos fabricados, sino para mantener las instalaciones adecuadas para un buen funcionamiento.
- **Productos Semi Terminados**
Materiales a los que han realizado todos los procedimientos previstos hasta cierta etapa, pero como aún no han completado todas las etapas del proceso productivo no se consideran productos terminados. Pueden ser vendidos para completar las etapas de culminación.
- **Productos en curso**
Productos en proceso, incompletos en su proceso de transformación. Aún no pueden pasar a la siguiente fase tampoco pueden ser comercializados.
- **Productos terminados**
Son los productos que han pasado por todas las etapas de producción. Los cuales se almacenan para ser vendidos.
- **Productos defectuosos**
Productos terminados que no cumplen con las especificaciones y/o estándares de calidad para poder ser vendidos.
- **Subproductos**
Son derivados que se obtienen a la vez que los productos principales fin de la empresa. Estas se forman involuntariamente según la característica de las materias primas. Estas se pueden vender pero si son de escaso valor, se conocen como residuos.
- **Desperdicios**
Se forma de manera inevitable en el proceso de fabricación como resultado del tratamiento y características de las materias primas. Sin ningún valor comercial, por lo que la pérdida lo toleran los productos fabricados.

A. Mercadería en Consignación

Según Chong & otros (2014) la consignación es un pacto comercial en donde participan un consignador que es el dueño del bien y es el que va a ceder la mercadería a la otra parte que lleva el nombre de consignatario el cual actúa como un intermediario para lograr la venta, el consignatario no se apropia del bien sin embargo obtiene la obligación o compromiso de resguardar la preservación de los mismos. En el momento en que se efectúa la transacción de un producto que se obtuvo por intermedio de una consignación este debe de entregar el dinero que genera esa venta al consignador luego de haber descontado la comisión que le pertenece al consignatario. Es entonces cuando se genera el traspaso de riesgos y ganancias vinculadas con la negociación.

Hoy en día es usual que las empresas opten por entregar sus mercaderías en consignación a un tercero previa firma de un acuerdo de ambas partes, con la finalidad de que se realice la comercialización a cambio de un mayor valor en la venta del producto o la entrega de una comisión. Para este tipo de transacción tenemos las siguientes definiciones:

- Consignante o comitente: es aquella persona que traspasa en calidad de consignación, la mercadería a un tercero, para su venta.
- Consignatario: es aquella persona que va a recibir del consignador o comitente la mercadería en calidad de consignación para su venta.
- Naturaleza del contrato en consignación: es un contrato en el cual una persona se compromete a vender las mercancías de otra, anterior a ello el consignatario debe pactar su precio y dársela al consignante.

B. Inventario

Para Porres (2012) El inventario es el conteo físico de bienes en el establecimiento, el cual se realiza habitualmente para demostrar que dichos bienes físicos son igual a los bienes contables registrados en el control. El fin principal del inventario es respaldar la veracidad de datos contables, de esa forma se pueden detectar errores y prevenirlos a futuro.

Tipos de inventario

En una empresa se encuentran los siguientes tipos de inventario:

- Materias primas: elementos básicos que necesitan alguna forma de transformación antes de tomarlo como producto.
- Productos semielaborados: son componentes que se agregan para obtener un producto final.
- Empaquetado: materiales usados para empaquetar los productos finales antes de venderlos; también están los productos de protección; ya sean estos usados para la venta o ser preservados en inventario.
- Combustible: si bien es cierto no se incorporan en el producto final, pero son necesarios para elaborar los productos.
- Productos terminados: productos finales, listos para la venta.

C. Devolución de Mercadería

Respecto a este apartado Horngren, T., & Otros. (2000), refieren que las devoluciones es la acción que se generan de realizar una compra o venta; dichas operaciones se tienen que inscribir al mismo valor o importe.

Al momento de registrar la devolución tenemos que anotarla al mismo precio de adquisición o coste que se reflejaron en un principio.

Devolución de compra. Genera una salida o retorno de algo que anteriormente hemos obtenido el cual se registra al mismo valor que fue ingresado y reconocido en nuestra contabilidad.

Devoluciones de venta. Son ingresos y se registran a precio de coste que se evidencia en su salida al momento que se genere la venta. Un retorno de la venta puede alterar el precio actual del bien en el momento de su registro.

Merma. Es necesario que las empresas, sobre todo industriales, tengan porcentajes de merma normal y merma anormal, estas se someten a un proceso productivo las cuales son de acuerdo al volumen de producción, es decir la merma será normal si es soportable por el costo de producción, por otro lado la merma anormal se considera como gasto empresarial, es un punto de vista empresarial.

2.2.7. Riesgo

Flores (2013) menciona que el riesgo es el nivel de inseguridad de no contar con recursos que ayuden cumplir con los compromisos, gastos de operación o financieros de una empresa o futuras inversiones en activos financieros que con el tiempo existe la posibilidad de traigan pérdidas para la empresa.

Clasificación de los riesgos financieros.

Lara (2012), nos dice:

- **Riesgo de mercado.**
Se genere por la diferencia que existe en los precios debido a las diferencias que hay en los mercados en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasas de interés, tipos de cambio, etc.).
- **Riesgo de crédito.**
Un riesgo antiguo que sufren sobre todo los bancos. Es una pérdida a futuro debido al incumplimiento de la otra parte en un acuerdo que compromete un pago.
- **Riesgo de liquidez.**
Pérdida que puede sufrir una compañía al necesitar mayor liquidez para financiar sus activos a precio posiblemente inaceptable. Este riesgo se presenta en épocas de crisis, cuando en los mercados hay únicamente vendedores.

Feria Domínguez (2005), menciona:

- **Riesgo operacional.**
Deriva de las existencias estas pueden tener defectos ocasionados por infraestructura tecnológica (Riesgo Tecnológico), fallas en procesos por causas humanas (Riesgo de Ejecución), o de información fraudulenta (Riesgo de Fraude) y en operaciones financieras. Igualmente, aparece cuando se utiliza un modelo inadecuado de medir una posición de mercado (Riesgo de Modelo).

2.2.8. Documentos Por Cobrar

Reeve (2010) menciona que los documentos por cobrar son montos que deben los clientes y por los cuales se ha girado un documento formal por escrito. Si

el cobro del documento es dentro del año se considera en el balance general como un activo circulante.

Con regularidad se usan documentación para periodos de crédito de más de 60 días. Por ejemplo, un vendedor de automóviles puede exigir un pago inicial en el momento de la venta y luego acordar un documento o una serie de documentos por la diferencia. Casi siempre esos documentos indican pagos mensuales.

También se usan documentos para saldar la cuenta por cobrar de un cliente. Los documentos y las cuentas por cobrar que son de transacciones de ventas se conocen como cuentas comerciales por cobrar.

A. Cuentas Por Cobrar

Hornngren y otros (2010) nos dicen que se entiende por cuentas por cobrar, cuando hay cuentas por cobrar a crédito de bienes o servicios a un cliente. La cuenta por cobrar es a favor del vendedor sobre el precio del arreglo. También es el préstamo de dinero a otra persona. Po ello, una cuenta por cobrar es en realidad el derecho a recibir dinero en el futuro, a partir de un arreglo actual. Es algo que tiene el negocio; por lo tanto, se trata de un activo. Cualquier acuerdo de cuentas por cobrar implica dos partes.

- El acreedor, el que obtiene la cuenta por cobrar (un activo)
- El deudor, quien adquiere una obligación/cuenta por pagar (un pasivo).

B. Comprobante de Pago

Según Gómez y Otros (2009) el comprobante de pago es el documento que se utiliza en una transacción comercial como venta de mercaderías o prestaciones de servicio normalmente se imprime por talonarios con 3 copias o más dependiendo de las necesidades de la empresa donde comprador y cliente tendrán registrada la operación realizada que certifica la transferencia de bienes siempre y cuando sea un documento de carácter formal y cumpla con el reglamento de comprobantes de pago como provenir de una imprenta afiliada a la SUNAT.

- Nota de Crédito

Ruelas (2010) nos hace mención de que las notas de crédito son emitidas por las entidades que pertenecen al régimen general y régimen especial del impuesto a la renta se emiten por motivos como: devoluciones anulaciones, descuentos y otros. Entonces podemos decir que las notas de crédito se aplican para cambiar una operación hecha con anterioridad, la cual debe estar respaldada con un comprobante de pago. Por lo tanto, las notas de crédito tendrán razón de ser siempre que antes se haya emitido un comprobante de pago el cual requiera de modificación, cabe mencionar que no es un proceso válido emitir de una nota de crédito sin que antes exista el respectivo comprobante de pago.
- Factura

Es el documento que acredita legalmente la transacción de compraventa y prestación de servicios la normativa legal que regula la emisión de facturas establece:

 - Los empresarios y profesionales que están obligados a expedir facturas.
 - El contenido del documento factura (en soporte papel y en soporte electrónico).
 - Reflejar con claridad los conceptos facturados (compraventa o servicio) y los impuestos (IGV) que repercuten en el cliente.
 - Los plazos de emisión y entrega al cliente.
 - La conservación en archivos y su registro en libros contables.

2.2.9. Ingresos

Busto & Otros (2009) los autor sostiene que los ingresos ordinarios son aquellos que percibe una entidad en todas las formas antes de impuestos y otras deducciones estos surgen en el transcurso de las operaciones tales como: cesión de recursos, prestación de servicios, ingresos de concesión y otras actividades que realiza una empresa a lo largo de un periodo económico, para reconocer un ingreso deben seguir las siguientes condiciones; se puedan medir con claridad, ser registrados en los informes financieros, y debe generar

un aumento del beneficio económico que no esté vinculado con el aporte de accionistas o dueños de la entidad.

En cuanto a su reconocimiento, Vizcarra (2010), precisa que existen otras modalidades para identificarlos:

- Reconocimiento de ingresos en función al progreso de una negociación: conocido como modelo de porcentaje de avance, bajo esta modalidad los ingresos son reconocidos durante el periodo económico en que le que se prestó el servicio.
- Reconocimiento de ingresos por servicios cuando existen incertidumbres: el ingreso será aceptado como tal siempre y cuando existan probabilidades de que dichos beneficios económicos provenientes de la transacción retornen a la entidad.
- Hay distintas maneras de valorar adecuadamente los ingresos por el progreso de la transacción para conseguir una medida apropiada del ingreso, concluir la transacción por venta de servicios puede ser concretado por varios métodos depende de cómo se origine la negociación. Los métodos pueden ser:
 - Verificar las operaciones realizadas
 - Servicios realizados hasta el momento, en concordancia con los servicios que se harán.
 - La relación de los costos consumidos hasta el momento en concordancia con los costos totales que se calculó para dicha transacción.
 - Reconocimiento de ingresos con relación al monto de los gastos recuperables:
 - Cuando las prestaciones de servicios no se puedan medir de manera fiable, los ingresos solo serán justificados por la suma de los gastos reconocidos que son recuperables.
 - En caso de que los gastos no puedan ser recuperables solo se reconocerá el ingreso y los costos se registraran como gastos.
 - Ingresos por regalías: los ingresos por regalías deberán ser reconocidos sobre la base acumulada de acuerdo con el contrato.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Devolución: Reintegro, reembolso o devolución de dinero o mercancías.

Productos: Por cosas u objetos producidos o fabricados, materiales que son producidos de manera natural o de manera artificial, elaborados mediante un trabajo para el consumo.

Pérdidas: Transacción económica que representa resultados negativos.

Contingencias: Posibilidad de que algo suceda o no suceda.

Mercadería consignación: Traspaso de mercancías del propietario (consignador), hacia otra persona, consignatario, la consignación no es una venta, sino una delegación de facultad de venta.

Existencias: Las existencias son aquellos bienes que posee la empresa para su venta, transformación o incorporación al proceso productivo.

COSO: El Informe COSO es un documento que comprende las directivas esenciales para la creación de un sistema de control.

Riesgo: Es una posibilidad de que se dé un perjuicio económico.

Cuentas por Cobrar: Las cuentas por cobrar simbolizan los activos obtenidos por la entidad originaria de las transacciones comerciales de las ventas de bienes y servicios.

Riesgo Financiero: El riesgo financiero se refiere a la posibilidad de que ocurra un evento que devenga en consecuencias financieras negativas para la entidad.

Control Interno: Es el sistema formado por el cuadro de la entidad y el grupo de los proyectos, objetivos, leyes, procesos y mecanismos de verificación adoptados por una entidad, con la finalidad de procurar que todas las actividades y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Sistema de Control Interno: Es un instrumento gerencial de gestión que busca avalar el cumplimiento de los objetivos asignados a la entidad, por las normas constitucionales y legales en el marco de los principios de la administración pública.

Ambiente de Control: Se entiende por Ambiente de Control al clima de control que se gesta o surge en la conciencia individual y grupal de los integrantes de una organización, por la influencia de la historia y cultura de la entidad y por las pautas dadas por la alta dirección en referencia a la integridad y valores éticos.

Derecho De Cobro: Derecho que tiene el acreedor frente al deudor de cobrar lo debido por venta de mercancías o servicios prestados.

Crédito: Un crédito también se define como una ventaja de comprar, ahora y pagar en una fecha futura.

CAPITULO III: VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 VARIABLES

La investigación tiene el siguiente sistema de variables:

Variable 1: Control Interno

Variable 2: Devolución de ventas de productos terminados.

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1: Operacionalización de la variable control interno

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ÍTEMS
Control interno	Claros & León (2012) nos dice, en todo sistema y/o proceso el control es primordial, ya que sería peligroso no tener los criterios y límites obligatorios para medirlos, evaluarlos y corregirlos. Sin la etapa de control seríamos en extremo ineficaces y generaría incertidumbres respecto al manejo de los recursos por parte de los interesados	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de Control - Evaluación de Riesgo - Actividades de control - Información y comunicación - Supervisión y Seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de control interno en devolución de ventas de productos terminados (políticas, procedimientos y herramientas). - Políticas de control - Programa de capacitación - Personal encargado del control de guías de devoluciones. - flujo grama de procedimientos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2: Operacionalización de la variable devolución de ventas

VARIABLES	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	INDICADORES	ÍTEMS
Devolución de ventas de productos terminados	Bahamonde (2014) menciona que es el re-ingreso a los almacenes de los productos devueltos y deben ser acreditarlos en los inventarios permanentes de existencias o algún documento que constate la recepción de bienes devueltos	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Almacén <input type="checkbox"/> Guías de devoluciones 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Inventario <input type="checkbox"/> Documento sustentatorio (guías de devolución).

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Enfoque

El desarrollo de la siguiente investigación tiene un enfoque mixto.

Respecto al enfoque mixto, los autores: Hernández y otros (2010), el fin de la investigación mixta no es suplir a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, lo que busca es mejorar ambos tipos de información combinando y tratando de disminuir sus debilidades potenciales. La combinación suele ser de diversas formas y grados en un mismo proyecto de investigación.

En efecto, se usa el enfoque mixto debido a la formulación de cuestionarios con las cuales se mide el riesgo en las deficiencias del control de procedimientos de recepción de productos terminados como también se realiza análisis de documentos a través de las guías de devolución y los consolidados emitidos por clientes, donde se comprueba las devoluciones de mercaderías.

4.1.2. Tipo de investigación

Este tipo de investigación corresponde a una investigación descriptiva. Al respecto la investigación de Monje (2011) explica que este tipo de investigación no busca describir sucesos basado en probar hipótesis ni en predicciones, puesto que con frecuencia las descripciones se realizan a través de encuestas, aunque también se puedan probar por medio de las hipótesis y dar a conocer explicaciones. Su estudio menciona;

Las etapas que se dan en la investigación descriptiva:

- Definir los términos relevantes que se van a describir.
- Explicar de qué manera se va a seleccionar la población y que técnicas se van a utilizar (cuestionarios y otras).
- Recolección de datos.
- Comunicar de manera oportuna los resultados.

Como indica el autor en este presente trabajo utilizaremos encuestas realizados a cierto grupo de trabajadores del área de logística y análisis de

documentos, previo a esto se elaboró hojas de trabajo como también se programó tiempos y preparación de preguntas claves que nos proporcionarán resultados oportunos.

4.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.1.1. Población

Constituida por 10 trabajadores del área de logística y los comprobantes de pago de la empresa Industrial ROBENE S. A. C. año 2014.

4.1.2. Muestra

Está conformada por 8 trabajadores del área de logística y las guías de devolución de ventas de la empresa Industrial ROBENE S. A. C. año 2014.

4.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas usadas en la investigación son:

- Encuesta: se aplicará al jefe de distribución, jefe de despacho y 6 operarios.
- Análisis Documental: Mediante este método se analizó las guías de devoluciones y el consolidado de devoluciones emitidas por los clientes.

Los instrumentos utilizados por cada técnica son:

- Cuestionarios: este instrumento de investigación se basó en una serie de preguntas cerradas para recopilar información sobre los hechos.
- Guías de Devolución y consolidados de devolución: fueron las guías emitidas por concepto de mercaderías retornadas y los consolidados llevan los datos exactos de las devoluciones de mercaderías.

4.3. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Luego de solicitar permiso a la empresa para poder aplicar la encuesta a los 8 trabajadores del área de logística, con las encuestas que se aplicaron los resultados serán presentados en barras estadísticas, en las cuales se reflejan las respuestas que los trabajadores dieron ante las preguntas que se plantearon. Posteriormente a través

de análisis documental, se busca analizar los comprobantes de pago que son representados por las guías de devolución de mercaderías también analizar los consolidados enviados por los clientes donde se detallan las devoluciones pendientes. Los resultados que se obtienen de dicho análisis documental se presentan en cuadros de doble entrada, en donde se puede ver numéricamente la pérdida de liquidez por no tener un buen control de dichas devoluciones. A su vez con la información recolectada de las encuestas se hace una propuesta de las políticas de control que debe implementar la empresa para mejorar el manejo de la devolución de las mercaderías y así evitar pérdidas futuras.

CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 RESULTADOS.

En la empresa Industrial ROBENE S. A. C. se puede observar la necesidad de optimizar El sistema de control interno, para mejorar cada uno de los procedimientos y la aplicación correcta de las políticas de control.

El gerente general de la empresa Industrial ROBENE S.A.C. , esta consciente de los problemas que existen en el área de logística; ya que, no existe un procedimiento adecuado para la recepción y almacenaje de la mercadería que retorna, falta de comunicación, también la importancia de mejorar los procedimientos e implementar un manual de políticas para las devoluciones de productos perecibles.

El personal que labora en el departamento de logística es responsables, y están comprometidos con su trabajo, pero tienen conocimiento de que es importante el buen uso de las políticas y desarrollar su trabajo basándose en un manual de procedimientos que les guíe para mejorar el manejo de sus actividades en beneficio de cada uno y de la empresa en general, asimismo que cada uno de los integrantes del departamento de logística tenga conocimiento de cuál es su tarea dentro del área, que trabajen en un ambiente de orden y efectividad, delegar de manera adecuada responsabilidades, que exista una integración y buena comunicación entre áreas, así como mejorar la calidad de servicio del departamento, en busca de una buena relación con sus consumidores y cumplimiento de objetivos de la empresa.

El proceso de análisis se realizó mediante encuestas a los integrantes del área de logística, se realizaron una serie de preguntas cerradas a cada integrantes, en dicho proceso se pudo verificar que el área de logística no cuenta con un manual de políticas, entre otras deficiencias que se reflejan con la falta de control interno en las devoluciones de productos terminados.

También se pudo revisar documentos como los reportes de facturas pendientes de cobro y guías de devoluciones los cuales refiere el supermercado, pero que ROBENE descubre recién cuando ocurre el cobro de las facturas pendientes de pago.

A continuación, detallamos los resultados obtenidos de los cuestionarios a los integrantes del área de logística:

Tabulación de datos de cuestionarios a jefes y operarios del área.

Se aplica a jefes y operarios del área en cuatro partes fundamentales sobre: ausencia de normas para productos en devolución, el nivel de conocimiento, rendimiento y aprobación del personal del departamento.

Tabla 3: *Conocimiento de la Existencia de procedimientos*

¿Tiene conocimiento de la existencia de una guía o ruta de procedimiento de recepción de productos en devolución?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	7	87.50%	Riesgo
Si	1	12.50%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

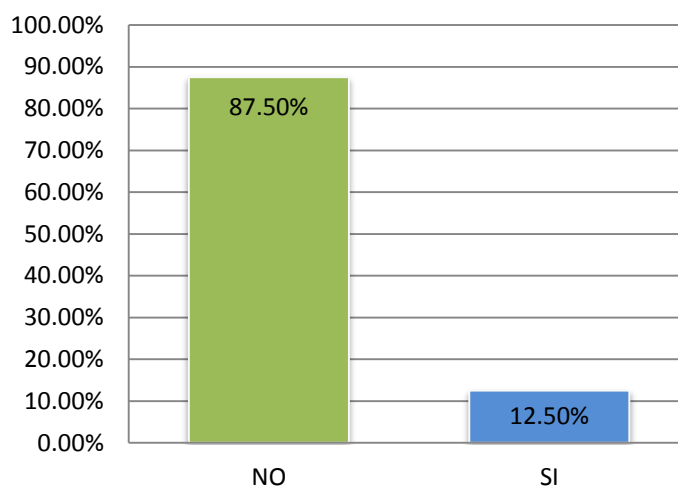


Figura 1: Conocimiento de la Existencia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 12.50 % de los trabajadores manifiestan que si tienen conocimiento de una guia de ruta sobre los productos que son devueltos, lo cual da un nivel de confianza bajo y el 87.5% de ellos manifiesta que no tiene conocimiento de ninguna guia de ruta de lo que se realiza con los productos que son devueltos, lo cual da un nivel de riesgo alto.

Tabla 4: *Conocimiento de políticas o normas*

¿Conoce usted las políticas o normas para el manejo de los productos en devolución?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	7	87.50%	Riesgo
Si	1	12.50%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

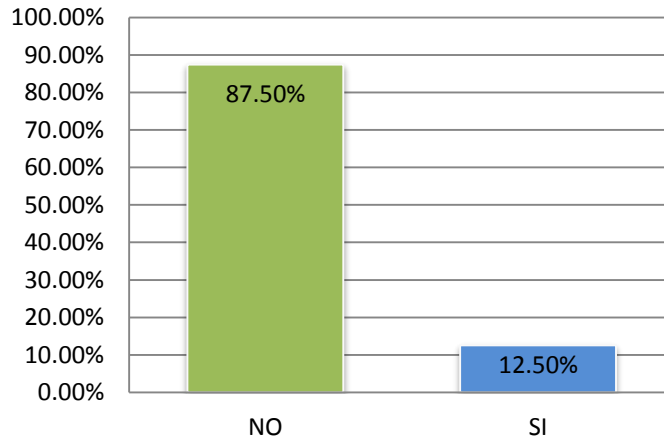


Figura 2: Conocimiento de políticas o normas

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, el 12.50 % manifiesta que si conoce de las políticas y normas con respecto a la devolución de productos, lo que a su vez nos da un nivel de confianza bajo y el 87.50 % de los encuestados responde que no conoce de esas políticas y normas que la empresa tiene para la devolución de mercadería, lo que a su vez nos da un nivel de riesgo alto.

Tabla 5: *Definición de funciones*

¿Se encuentran bien definidas las funciones para cada uno de los empleados del departamento?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	5	62.50%	Riesgo
Si	3	37.50%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

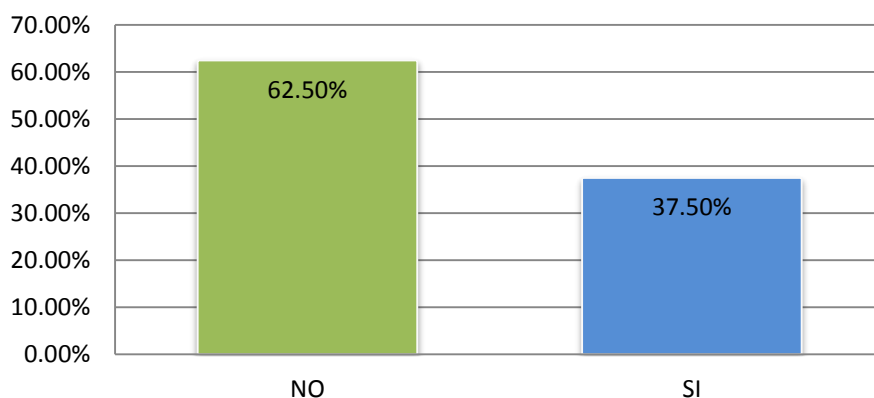


Figura 3 Definición de funciones

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 37.50 % de los encuestados manifiesta que si se encuentran bien definidas las funciones de cada uno de los empleados del departamento de logísticas, lo cual determina que se obtiene un nivel de confianza bajo y el 62.50 % de los encuestados manifiesta que las funciones de los empelados no se encuentran bien definidas, lo cual determinan un nivel de riesgo alto.

Tabla 6 : Medidas para mejorar control de productos devueltos

¿Se ha tomado alguna medida para mejorar el control de los productos devueltos por el cliente?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	6	75.00%	Riesgo
Si	2	25.00%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

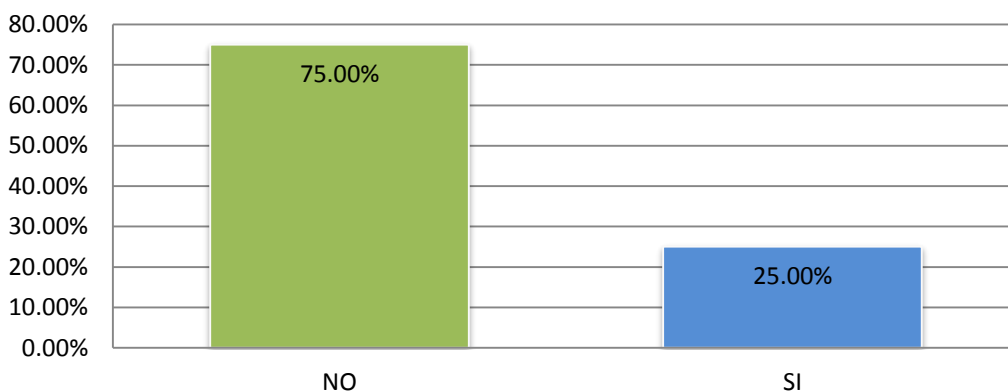


Figura 4: Medidas para mejorar control de productos devueltos

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 25.00 % de los encuestados manifiesta que la empresa si ha tomado medidas para mejorar el control de productos devueltos, lo cual determina que se obtiene un nivel de confianza bajo y el 75.00 % de los encuestados manifiesta que la empresa no ha tomado ninguna medida para mejorar el control de productos devueltos, lo cual determina un nivel de riesgo alto.

Tabla 7: Documentación

¿Se conoce la documentación necesaria para las mercaderías en devolución?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	2	25.00%	Riesgo
Si	6	75.00%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

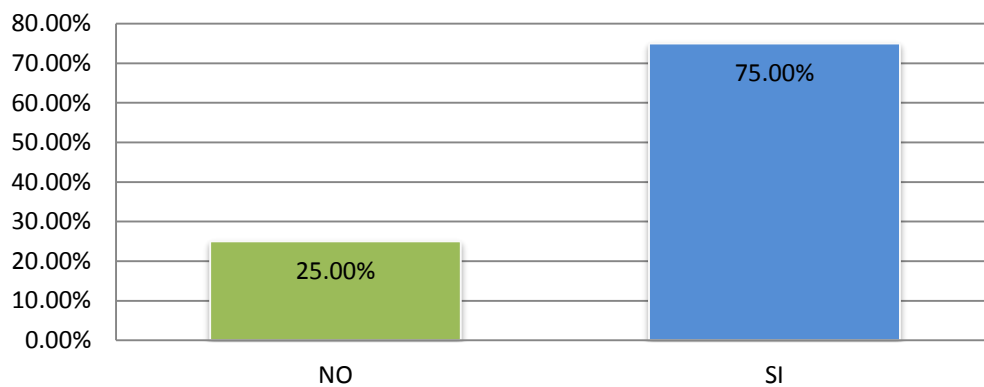


Figura 5: Documentación

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 75.00 % de los encuestados si conoce la documentación que se debe tener en cuenta para la devolución de mercadería, lo cual determina que se obtiene un nivel de confianza alto y el 25.00 % de los encuestados manifiesto que no conoce la documentación que debe tener en cuenta para aceptar la devolución de mercadería, lo cual determinan un nivel de riesgo bajo.

Tabla 8: Control para seguimiento de guías por devolución

¿Cree usted que existe un control adecuado para el seguimiento de las guías de devoluciones?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	7	87.50%	Riesgo
Si	1	12.50%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

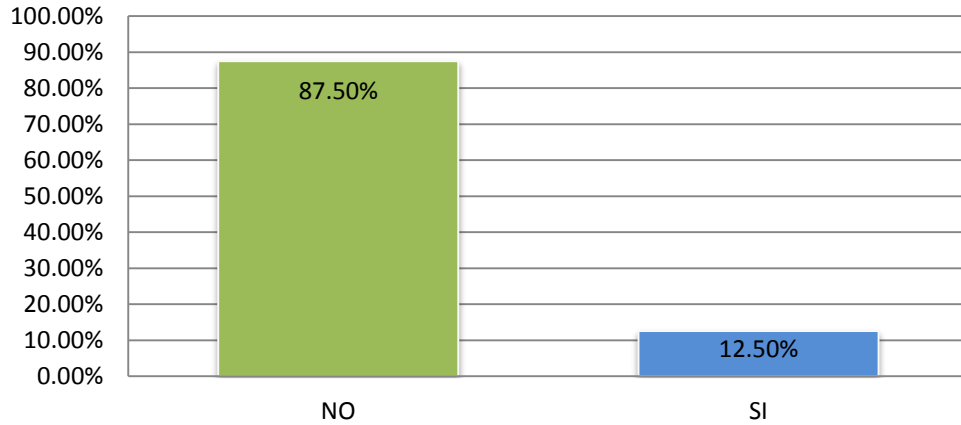


Figura 6: Control para seguimiento de guías por devolución

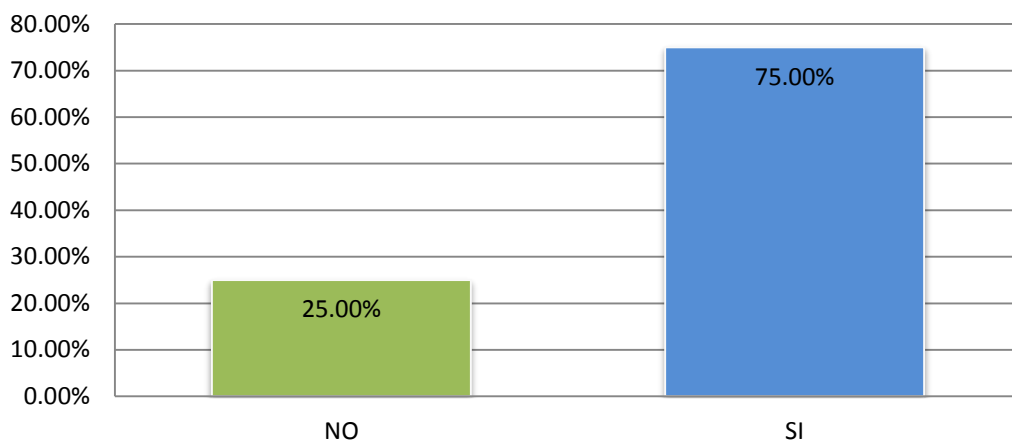
Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 12.50 % de los encuestados si creen que existe un control adecuado para el seguimiento de las guías de devolucion, lo cual determina que se obtiene un nivel confianza bajo, y el 87.5% de los encuestados manifiesta que no existe un control adecuado, lo cual determinan un nivel de riesgo alto.

Tabla 9: Productos en devolución

¿Se compara los productos en devolución con las guías generadas por devolución del cliente?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	2	25.00%	Riesgo
Si	6	75.00%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios



Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 75.00 % de los encuestados si compara los productos de devolucion con las guias gueneradas, lo cual determina que se tiene un nivel de confianza alto y el 25% de los encuestados manifiesta que no compara las guias de devolucion con los productos devueltos, lo cual determina un nivel de riesgo bajo.

Tabla 10: Información sobre productos en devolución

¿Se cuenta con información confiable de los productos en devolución?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	6	75.00%	Riesgo
Si	2	25.00%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

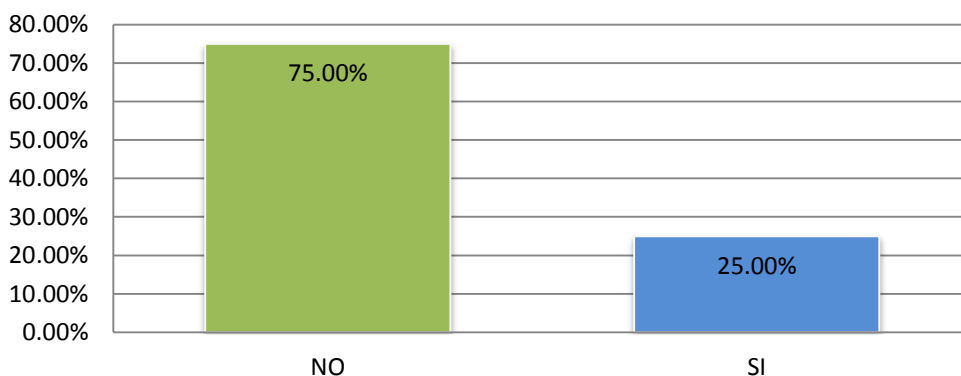


Figura 8: Información sobre productos en devolución

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 25.00 % de los encuestados cuenta con información confiable sobre los productos de devolución, lo cual determina que se obtiene un nivel de confianza bajo y el 75.00 % de los encuestados manifiesta que no cuenta con información confiable sobre los productos de devolución, lo cual determina un nivel de riesgo alto.

Tabla 11: *Mecanismos para almacenamiento*

¿El personal cuenta con mecanismos para el almacenamiento de los productos en devolución?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	5	62.50%	Riesgo
Si	3	37.50%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

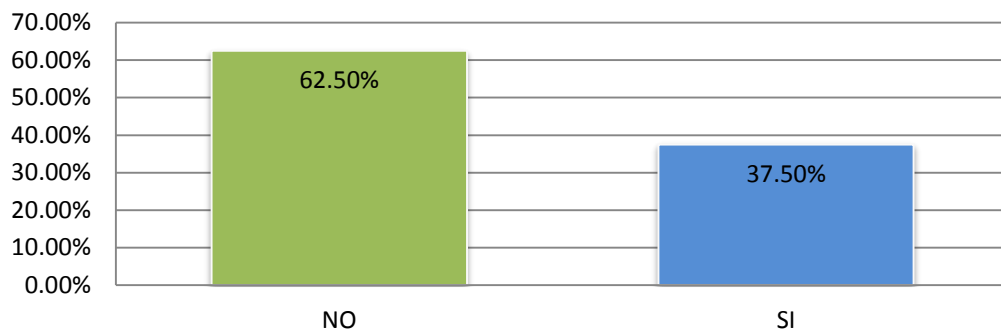


Figura 9: *Mecanismos para almacenamiento*

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 37.50 % de los encuestados si consideran que cuenta con mecanismos para el almacenamiento de productos de devolución, lo cual determina que se obtiene un nivel de confianza bajo y el 62.5% de los encuestados manifiesta que no cuenta con mecanismos para el almacenamiento de productos de devolución, lo cual determina un nivel de riesgo alto.

Tabla 12: *Experiencia Laboral*

¿Tiene experiencia laboral para esta área?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	3	37.50%	Riesgo
Si	5	62.50%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios



Figura 10 Experiencia Laboral

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 62.50 % de los encuestados considera tener experiencia laboral para su area, lo cual determina que se obtiene un nivel confianza alto y el 37.50 % de los encuestados manifiesta no tener la experiencia suficiente para el desempeño de sus funciones, lo cual determina un nivel de riesgo bajo.

Tabla 13: *Capacitaciones periódicas*

¿Se realizan capacitaciones periódicas al personal del área sobre el manejo de la mercadería que regresa vencida?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	7	87.50%	Riesgo
Si	1	12.50%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

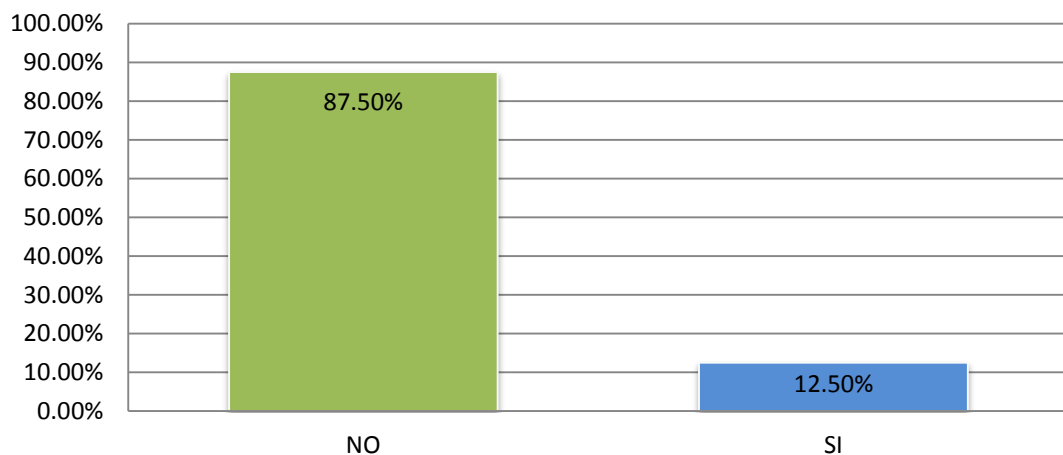


Figura 11 Capacitaciones periódicas

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 12.50 % de los encuestados considera que si se realizan capacitaciones sobre el manejo de la mercadería que regresa de devolución, lo cual determina que se obtiene un nivel de confianza bajo y el 87.50 % de los encuestados manifiesta no tener las capacitaciones suficientes para el manejo de las devoluciones que retornas, lo cual determina un nivel de riesgo alto.

Tabla 14: *Personal para entrega de documentos*

¿Existe un personal encargada de la entrega de la documentación de los productos en devolución?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	6	75.00%	Riesgo
Si	2	25.00%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

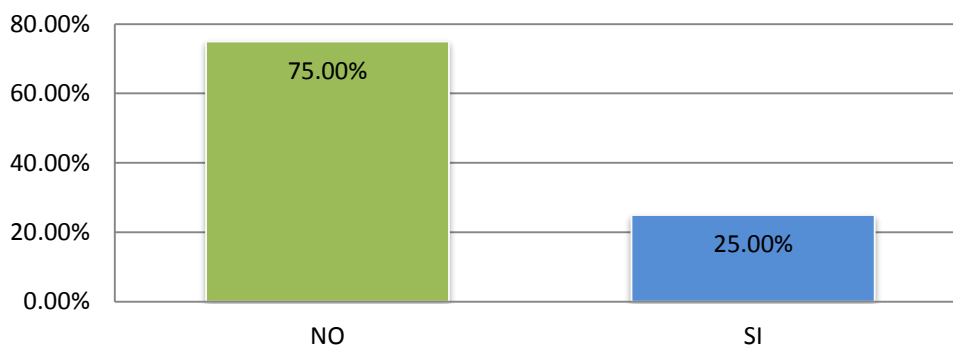


Figura 12: Personal para entrega de documentos

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 25.00 % de los encuestados considera que si es importante el contar con un personal encargado de la recepción de la mercadería de devolución, lo cual determina un nivel de confianza bajo y el 75.00 % de los encuestados manifiesta que no es determinante el contar con personal encargado para la recepción de los productos de devolución, lo cual determina un nivel de riesgo alto.

Tabla 15: *Estabilidad Laboral del Personal*

¿Este personal es perenne en el puesto?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	5	62.50%	Riesgo
Si	3	37.50%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

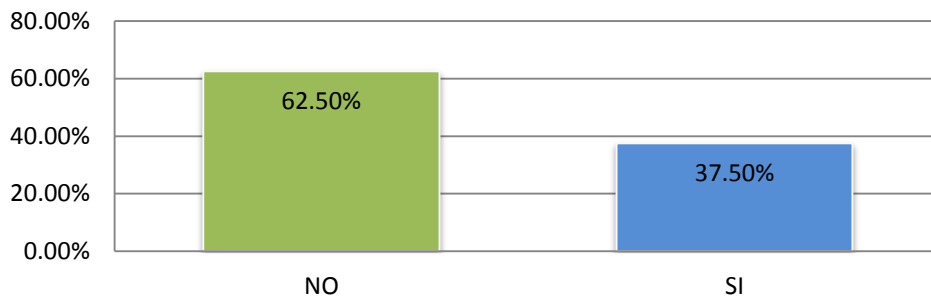


Figura 13: Estabilidad Laboral del Personal

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 37.50 % de los encuestados considera que si es importante contar con un personal perenne en un puesto, lo cual determina que se obtiene un nivel de confianza bajo y el 62.50 % de los encuestados manifiesta no contar con un personal perenne en el puesto, lo cual determina un nivel de riesgo alto.

Tabla 16: Seguimiento de productos

¿El personal realiza seguimiento al retorno de los productos vencidos devueltos?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	6	75.00%	Riesgo
Si	2	25.00%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

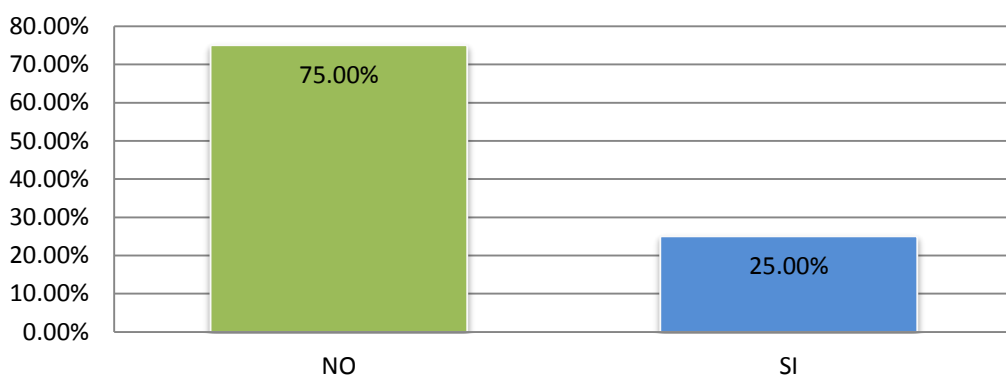


Figura 14: Seguimiento de productos

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 25.00 % de los encuestados realiza el seguimiento al retorno de los productos vencidos de devolucion, lo cual determina que se obtiene un nivel de confianza bajo y el 75.00 % de los encuestados manifiesta no realizar el seguimiento al retorno de los productos vencidos de devolucion, lo cual determina un nivel de riesgo alto.

Tabla 17: *Eficiencia de guías por tienda*

¿El personal controla con eficiencia las guías generadas por tienda?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	6	75.00%	Riesgo
Si	2	25.00%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

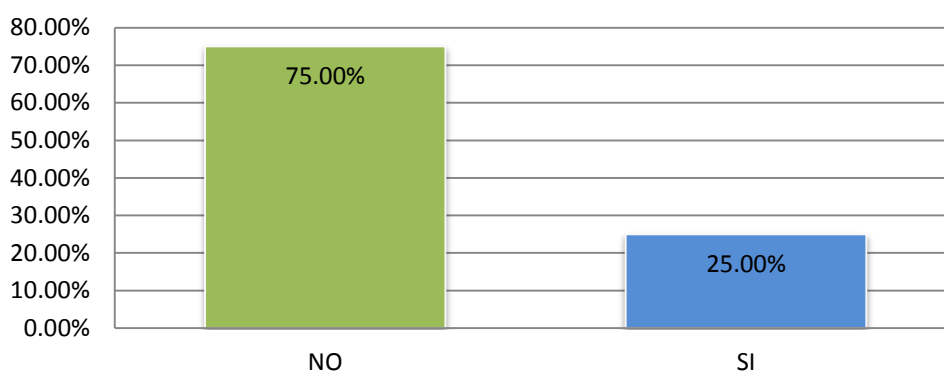


Figura 15: *Eficiencia de guías por tienda*

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 25.00 % de los encuestados considera que controla con eficiencia las guías de devolución emitidas en la tienda, lo cual determina que se obtiene un nivel de confianza bajo y el 75.00 % de los encuestados manifiesta no controlar con eficiencia las guías de devolución generada por los clientes, lo cual determina un nivel de riesgo alto.

Tabla 18: Frecuencia en capacitaciones

¿Recibe capacitaciones frecuentemente?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	7	87.50%	Riesgo
Si	1	12.50%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

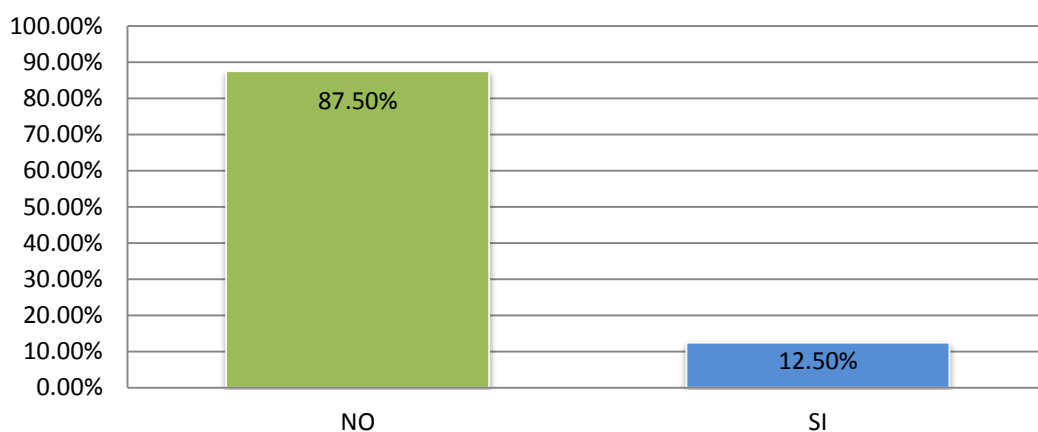


Figura 16: Frecuencia en capacitaciones

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 12.50 % de los encuestados si recibe capacitaciones frecuentes para el desempeño de sus funciones, lo cual termina que se obtiene un nivel de confianza bajo y el 87.50 % de los encuestados no recibe capacitaciones frecuentes, lo cual determina un nivel de riesgo alto.

Tabla 19: Manejo de devoluciones

¿Cuenta con el apoyo de su superior ante alguna duda con respecto al manejo de las devoluciones?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	2	25.00%	Riesgo
Si	6	75.00%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

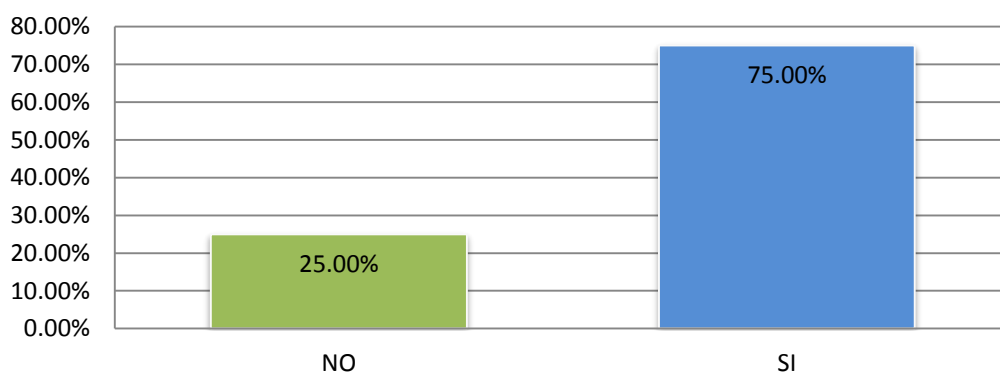


Figura 17: Manejo de devoluciones

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 75.00 % de los encuestados considera que si cuenta con el apoyo de sus superiores para la solución de algún inconveniente que se suscitan en su puesto de trabajo, lo cual determina que se tiene un nivel de confianza alto y el 25.00 % de los encuestados considera que no cuenta con el apoyo de sus superiores, lo cual determinan un nivel de riesgo bajo.

Tabla 20: Normas y procedimientos

¿Las normas y procedimientos de sus funciones son claros y precisos?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	6	75.00%	Riesgo
Si	2	25.00%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

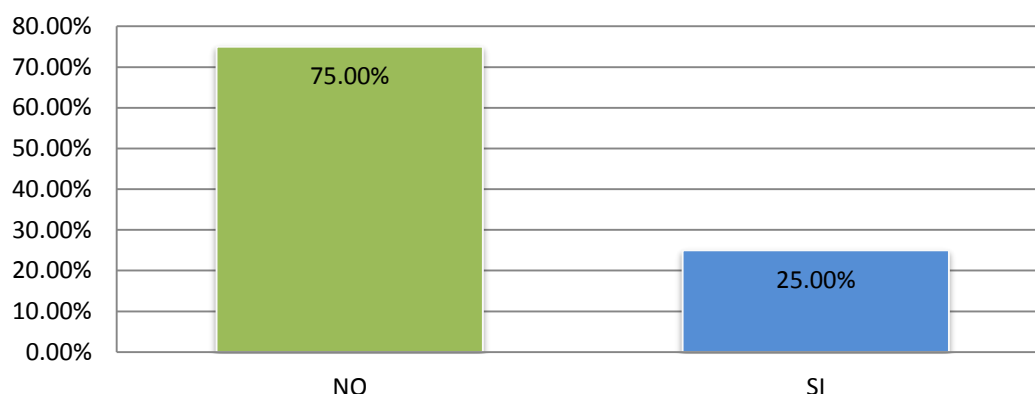


Figura 18: Normas y procedimientos

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 25.00 % de los encuestados considera que los procedimientos de funciones son claros y precisos, lo cual determina que se obtiene un nivel de confianza bajo y el 75.00 % de los encuestados manifiesta que las normas y procedimientos de funciones no son claros, lo cual determinan un nivel de riesgo alto.

Tabla 21: Procedimientos para llevar a cabo el trabajo

¿Considera usted adecuados los procedimientos que le permiten llevar a cabo su trabajo?			
Respuesta	Cantidad de preguntas	Porcentaje	Nivel
No	5	62.50%	Riesgo
Si	3	37.50%	Confianza
Total	8	100.00%	

Fuente: Cuestionario a jefes y operarios

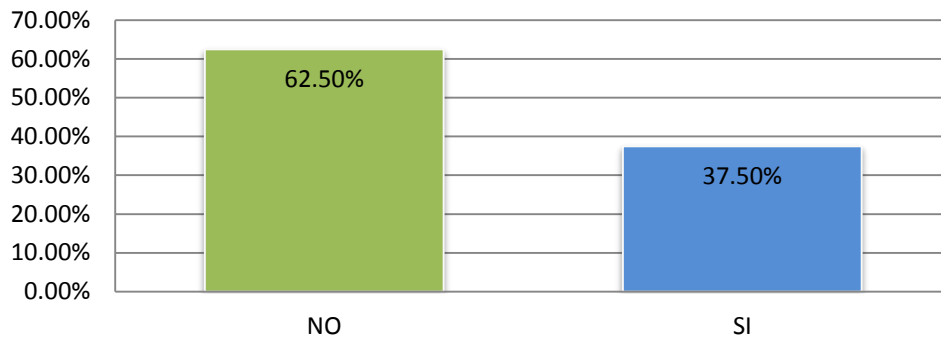


Figura 19: Procedimientos para llevar a cabo el trabajo

Interpretación:

Según los resultados obtenidos el 37.50 % de los encuestados considera adecuado los procedimientos que le permiten llevar a cabo sus funciones, lo cual determina que se obtiene un nivel de confianza bajo y el 62.50 % de los encuestados manifiesta que no cuenta con un procedimiento adecuado para el desarrollo adecuado de sus funciones, lo cual determina un nivel de riesgo alto.

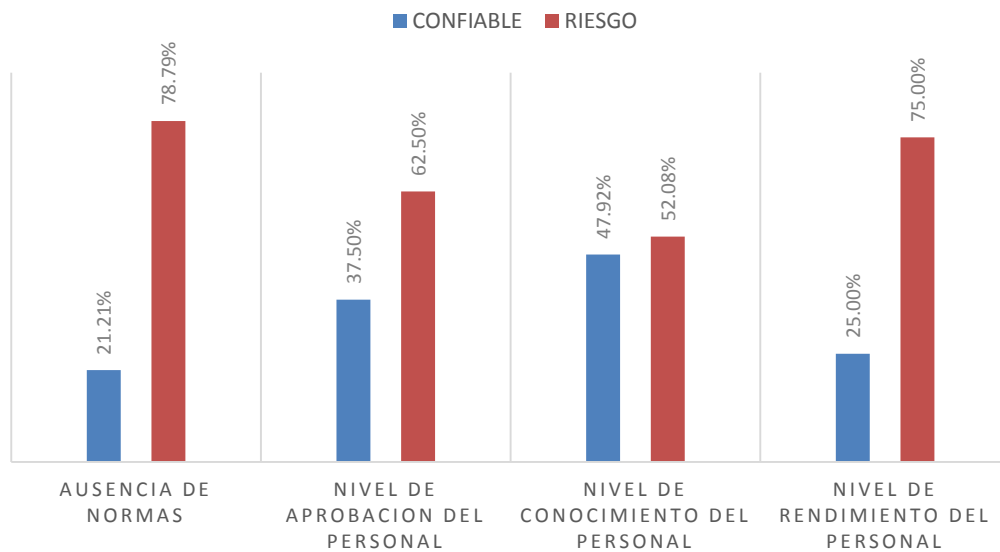


Figura 20: Consolidado de preguntas matriz de riesgo del área de logística

Interpretación:

Se realizó un consolidado de las figuras de los cuestionarios, donde se observa que el riesgo con respecto a la ausencia de normas es de 78.79%, la dificultad que se detectó es que la mayoría del personal no conoce bien los procedimientos y las normas que se deben tomar para las guías devueltas. El riesgo con respecto al nivel de aprobación del personal

es de 62.50%, la dificultad que se detecto es que la mayoría no tiene clara las funciones de su trabajo. El riesgo con respecto al nivel de conocimiento de las funciones del personal es de 52.08%, se detecto que cierta parte del personal considera que no hay un control e informacion confiable con respecto a las guias devueltas. El riesgo con respecto al nivel de rendimiento del personal es de 75%, las dificultades que se encontraron son las pocas capacitaciones y la falta de un personal que se encargue del control de las guias de devolucion, Se sugiere implementar un personal encargado de las devoluciones, la implementación de una nueva area, nuevas politicas de control y contar con un flujograma para controlar los productos devueltos.

Para mejorar las dificultades que se presentan por no tener un adecuado control interno en las devoluciones de ventas de productos terminados en la empresa ROBENE S. A. C. Se sugiere un personal encargado del área de logística que controle los registros de salidas y entradas de los productos que son devueltos por los clientes, el cual contará con la capacitación necesaria y los suministros adecuados, para llevar a cabo dicha función.

Costos de Inversión:

Tabla 22: Proyectado del costo de inversión

Detalle	Mensual	Anual
Sueldo de personal	2,500.00	37,500.00
Computadora	500.00	6,000.00
Impresora Laser	200.00	2,400.00
Software	100.00	1,200.00
Mobiliario		5,400.00
Total, de Inversión	3300.00	52500.00

Interpretación:

Como se observa en la tabla, el costo que generaría la implementación del área no es muy significativo a comparación con las pérdidas monetarias que tiene la empresa por falta de control de las guías devueltas, con ello se pretende reducir el tiempo de cobro de las facturas, incremento de liquidez, control en los productos y documentación.

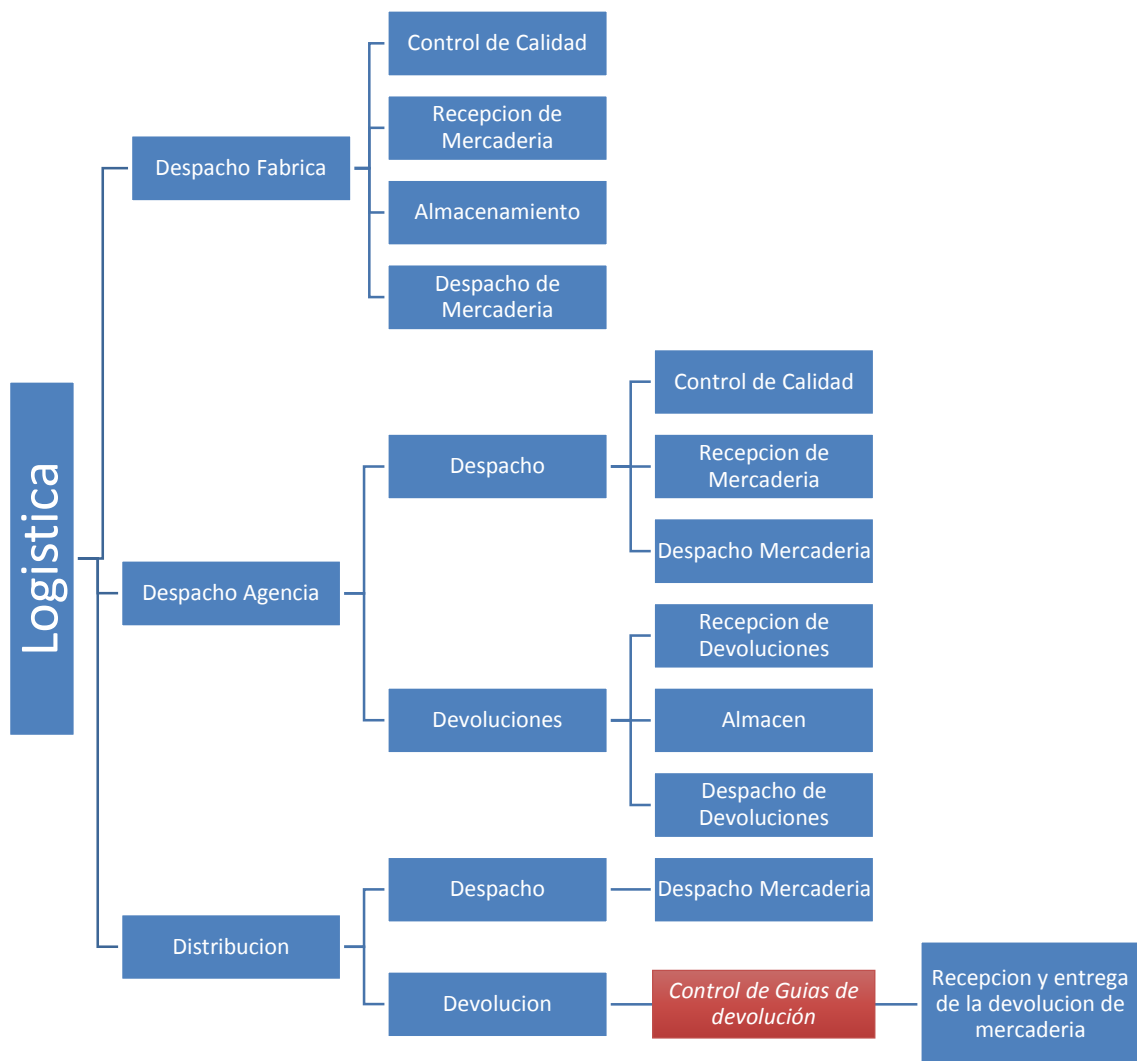


Figura 21: Estructura departamental propuesta

Interpretación:

Para mejorar los procesos dentro del departamento de logística de la empresa ROBENE S. A. C., se ha propuesto implementar el área de control de guías de devolución generada por los clientes, esta acción va a permitir reducir el tiempo en el que se detecten las guías de devolución generadas y no entregadas que bloquea el cobro de las facturas.

Tener políticas de control para el área de logística es importante ya que en esta se detallan los procedimientos a seguir por el personal encargado. De esa forma se reduce el riesgo en las pérdidas de las guías de devolución de productos terminados.

Las políticas son guías que definen funciones específicas dirigidas a los colaboradores, las cuales se basan en estrategias de misión, visión y valores de la empresa ROBENE S. A. C.

Las políticas generales tienen como objetivo definir normas o reglas que sean implementadas con el fin de que los colaboradores tengan la información oportuna y se alcancen los objetivos trazados en su momento. Las políticas son importantes ya que son las pautas que guían el camino para las acciones que se van a realizar y podemos recurrir a ellas ante cualquier obstáculo que pueda presentarse, a la vez sirven para que se alcancen las metas empresariales e individuales propuestas.

Sugerencias propuestas para control de guías de devolución:

1. Extraer diariamente de los portales webs las guías de devoluciones de ventas de productos terminados:

CADENA	PLATAFORMA WEB
SUPESA	B2B Supesa.com
CENCOSUD	Cencosub.com

Locales de autoservicio, con la finalidad de verificar cuantos La relación de guías de devolución pendientes que es generada por los distintos documentos de devolución está considerada como pendiente.

2. Verificar si esta información extraída de las distintas plataformas WEB, coincide con las liquidaciones diarias (registro en el sistema de la empresa), que es realizada por los colaboradores de distribución.
3. Enviar un informe diario al área de crédito y cobranza con la relación de documentos que figuren como pendientes para las distintas cadenas, pero si exista un registro de la liquidación de este documento en el sistema (Plataforma Comercial), con la finalidad de presentar una observación a la cadena.
4. Las guías emitidas por los distintos locales que no se hubieran registrado en el sistema (Plataforma Comercial), serán considerados como pendientes de liquidación

y de inmediato se comunicara, mediante un correo, a los supervisores responsables del local (Ventas, Distribución y Crédito y cobranza), con la finalidad de verificar el físico de este documento en los archivos del local.

5. En caso de que las guías pendientes lo hubieran retirado un personal de la empresa sin la comunicación respectiva a su jefe inmediato, se solicitara el descargo respectivo y se tomara las medidas correctivas pertinentes y necesarias.
6. En el caso de que la guía pendiente no esté firmada por ningún personal de la empresa, se solicitara el descargo respectivo al personal de cada local y se comunicara de inmediato a su central con fin de que sea retirado de este estado de pendiente.
7. Mejorar la comunicación Departamental mediante capacitaciones al personal.

El proceso de capacitaciones se orienta al trabajo en equipo, ello contribuye al conocimiento y habilidad del personal que conlleve al logro de los objetivos del departamento.

Sugerencia:

- Capacitar al personal para la ejecución adecuada de las tareas.
- Lograr que los conocimientos y habilidades de los empleados del departamento de logística se actualicen constantemente, acorde a avances científicos y tecnológicos referidos al desarrollo de su desempeño laboral.
- Dar oportunidades de desarrollo personal, no solo en los cargos actuales sino, para otras funciones que puedan desempeñar dentro de la empresa.
- Implementar capacitaciones anuales para mejorar el conocimiento y habilidades de su personal, el proceso será elaborado para el departamento de logística de la empresa.
- Las capacitaciones se realizarán dentro de la empresa, mediante un personal calificado.
- El compromiso de los empleados a los cuales va dirigida la capacitación es la de cumplir con lo siguiente:
 - Participar en todo el proceso de capacitación.

- Transmitir los conocimientos adquiridos en la capacitación a los integrantes del área que requieran su colaboración.

Sobre las guías de devoluciones:

Documentos usados en el proceso de capacitación.

- Programa de capacitación, formato donde se establece las urgencias de capacitación del departamento que lo requiere, para la aprobación y/o negación de lo mencionado.
 - Registro de participación, formato donde se registra al personal que asiste a la capacitación.
 - Evaluación de la capacitación, formato para evaluación de conocimientos adquiridos en el proceso de aprendizaje.
8. El departamento de logística de la empresa Industrial ROBENE S. A. C., no cuenta con un flujograma, donde se indique procedimientos a seguir para una adecuada actividad laboral que se deba desarrollar dentro de esta área, por tal motivo no existe un procedimiento adecuado para la recepción de productos ni el registro de la documentación lo cual indica que no se está llevando de forma idónea la contabilización ello genera un atraso en las cobranzas generando pérdidas para la empresa.

La sugerencia es tener un flujograma que ayude tener un orden en sus actividades diarias y sea guía para saber procesos y responsabilidades, a continuación, imagen del flujograma propuesto:

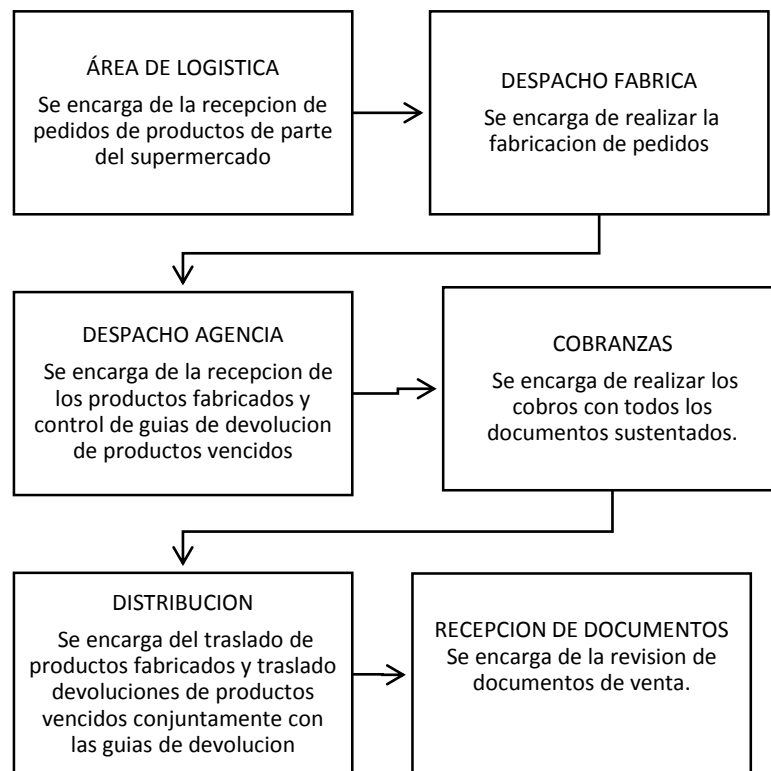


Figura 22: Flujograma sugerido para el sistema de control de devoluciones de productos.

- **Despacho Fábrica.-** Con respecto al despacho fábrica, no incide en el control de devoluciones porque no se manifiesta en esta área.
- **Despacho Agencia.-** Con respecto a despacho agencia observamos que solamente se realiza el control de las devoluciones de productos vencidos más no existe un control de guías de devoluciones. Es decir, no hay un control documentario solamente se realiza el control físico de productos.
- **Distribución.-** Con respecto a las devoluciones en esta área se lleva el control físico de las guías de devolución y productos vencidos que son retirados de los clientes mas no se lleva el control de guías de devolución generadas por los clientes.

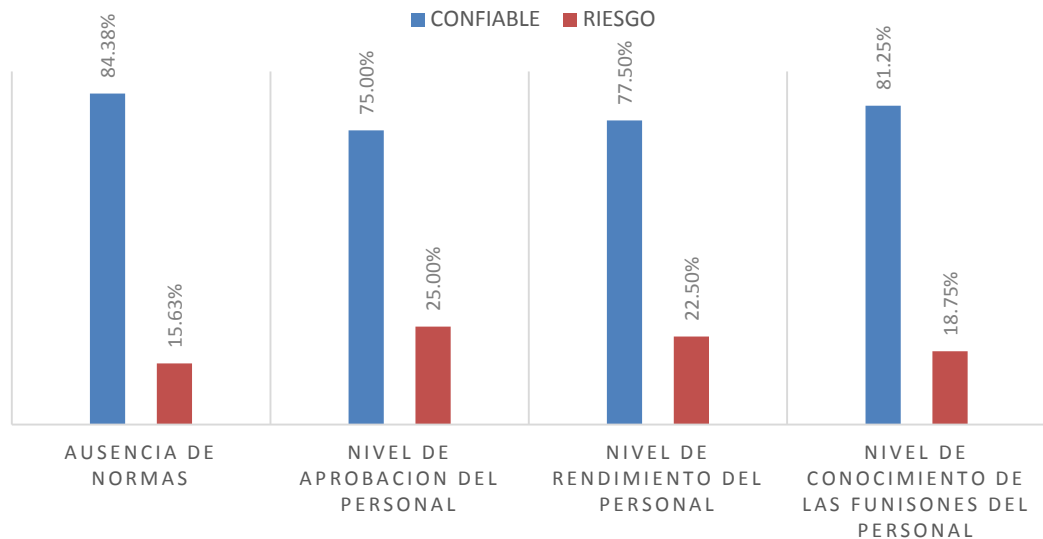


Figura 23: Matriz de riesgo con control

Interpretación:

Al aplicar las sugerencias expuestas para mejorar el control interno de la empresa ROBENE S.A.C., se logra reducir el riesgo significativamente, al incluir un personal capacitado que se encargue del control de las guías de devolución, implementar un flujograma e implementar nuevas políticas de control para el área, mejoran el control de la siguiente manera: con respecto a, ausencias de normas la confiabilidad aumenta en 84.38% y el riesgo disminuye a 15.63%, con respecto a nivel de aprobación del personal, la confiabilidad aumenta en 75% y el riesgo disminuye a 25%, con respecto al nivel de rendimiento del personal, la confiabilidad aumenta en 77.50% y el riesgo disminuye a 22.50%, con respecto al nivel de conocimiento de las funciones del personal, la confiabilidad aumenta en 81.25% y el riesgo disminuye a 18.75%.

Análisis de la documentación:

Mediante esta técnica se analizó las guías de devolución emitidas por los clientes, como se puede observar en el (anexo I) se adjuntaron algunas guías emitidas por el cliente Cencosud que fueron entregadas a la empresa, pero no cuentan con la firma de recepción por parte de ROBENE S.A.C. Así mismo, se verificó las devoluciones pendientes de los clientes de manera virtual, como se observa en el consolidado de devoluciones pendientes de los clientes Metro y Supesa (anexo F y G). El valor en pérdidas que están generando se observa en el siguiente cuadro.

Data	Devolución Pendientes	%	Cuentas por cobrar
Sin Control	453,985.00	10.50%	5,183,176.06
Con Control	238,939.47	5.52%	5,183,176.06

Diferencia de Devolución Pendiente	215,045.53
------------------------------------	------------

Data	Efectivo y Equivalente de efectivo	Cuentas por cobrar	Devolución Pendientes
Sin Control	298,563.00	4,324,701.67	453,985.00
Con Control	513,608.53	4,109,656.14	238,939.47

Diferencias	Se Incrementa	Se Reduce	Se Reduce
Con Control	41.87%	4.98%	47.37%

Figura 24: resultados porcentuales

Interpretacion:

La informacion que se obtuvo de los consolidados de los clientes, representan las devoluciones pendientes, es decir; guías bloqueadas por alguna observacion, la cual no obtuvo el seguimiento y solucion en el momento que se observo la guía, el monto de las devoluciones pendientes sin control ascienden a S/.453,985.00, lo que representa a un 10.50% de las cuentas por cobrar S/. 4,324,701.67 (Anexo H), estancando las cuentas por cobrar de la empresa por S/.215,045.53.

Aplicando las sugerencias ya expuestas, la empresa podría tener claro los motivos de las devoluciones generadas por sus clientes y levantar las observaciones a tiempo real, haciendo efectiva las ventas aumentaría el flujo de efectivo en un 41.87%, se reduciría el estancamiento de las cuentas por cobrar en un 4.98% y se reduciría las devoluciones en un 47.37%.

5.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A través de las encuestas realizadas al personal de la empresa ROBENE S.A.C. se logró obtener los siguientes resultados. Con respecto a la ausencia de normas el riesgo es de 78.79%, la dificultad que se detectó es que la mayor parte del personal no conoce bien los procedimientos y las normas que debería aplicar para el proceso de recepción de las devoluciones de mercaderías generadas por los clientes. El riesgo con respecto al nivel de aprobación del personal es de 62.50%, la dificultad que se detectó es que la mayoría no tiene clara las funciones de su trabajo. El riesgo con respecto al nivel de conocimiento de las funciones del personal es de 52.08%, la dificultad que se detectó es que cierta parte del personal considera que no hay un control e información confiable con respecto a las guías devueltas. El riesgo con respecto al nivel de rendimiento del personal es de 75%, las dificultades que se encontraron son la falta de capacitaciones al personal y la falta de un personal que se encargue del control de las guías de devolución. FERIA (2008), menciona que el riesgo en las operaciones puede tener efectos ocasionados por fallas en los procesos por causas humanas, cómo se observa el resultado de los cuestionarios tienen un alto riesgo debido a la falta de conocimiento y capacitaciones al personal. Se observó que en los registros realizados por el área de créditos y cobranzas en conjunto con el área de distribución, se venían encontrando diferencias entre las cuentas pendientes por cobrar de la empresa contra las guías de devolución emitidas por los clientes.

Para mejorar la normativa en los procesos de guías devueltas, se propone contar con políticas de control que mejoren el desempeño del personal, además contar con capacitaciones constantes y evaluar constantemente al personal, también se propone implementar un flujo grama que detalle los procedimientos a seguir por el personal, aplicando las sugerencias mencionadas se reduciría el riesgo con respecto a la ausencia de normas a 15.63% (Figura 23).

Cómo sostiene la tesis de Hernández (2008) que indica que es importante un buen manejo y control administrativo en los inventarios de una empresa, con el fin de reducir costos y gastos que podrían ocasionar pérdidas significativas, lo cual coincide con la investigación ya que la falta de control en la documentación está ocasionando pérdidas monetarias y de mercadería para la empresa.

Los resultados encontrados en la investigación nos indica que las devoluciones de los clientes generan un monto de S/.453,985.00 que equivale un 10.50 % del total de las cuentas por cobrar S/.4,324,701.67, estancando las cuentas por cobrar de la empresa por S/.215,045.53, aplicando las sugerencias propuestas para mejorar el control interno en las devoluciones se harían efectivas las ventas incrementando el flujo de efectivo en un 41.87%, las pérdidas de guías de devoluciones pendientes reducirían a 47.37%, a su vez reduciría el estancamiento de las cuentas por cobrar en un 4.98%. Al implementar una nueva área que cuente con un sistema computarizado para controlar a tiempo real las guías devueltas por alguna observación, ampliar la estructura departamental con la nueva área “control de guías de devolución”, contar con un nuevo flujograma para el control de las devoluciones, se obtiene los siguientes resultados: Con respecto al nivel de aprobación del personal el riesgo disminuiría a 25.00%, con respecto al nivel de rendimiento del personal el riesgo reduciría a 22.50%, con respecto al nivel de desconocimiento de las funciones del personal el riesgo disminuiría a 18.75%. Como se muestra en la matriz de riesgo con control. (Figura 23).

Los resultados encontrados en la investigación guardan relación con la tesis presentada por Guzmán y Pintado (2012), afirma que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para la gestión afectando los resultados de sus actividades.

Es una interpretación correcta la de los autores mencionados, pues, el hecho de no contar con un adecuado control interno está poniendo en riesgo los procesos e influenciando en los resultados económicos de la empresa. Según la información recopilada en base a encuestas y documentos del área de logística de la empresa industrial ROBENE S.A.C.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Derivado del diagnóstico y análisis de la presente tesis, se determinó las siguientes conclusiones:

1. El no tener un adecuado control interno en las devoluciones de ventas de productos terminados en la empresa ROBENE S.A.C. está generando grandes dificultades como; el desconocimiento de las funciones específicas diarias que deben realizar los colaboradores del área, desconocimiento de los proceso, falta de información confiable con respecto a las guías devueltas y la falta de capacitación al personal, por tanto, se llegó a la conclusión que la empresa tiene un alto riesgo en las operaciones que perjudica al control de las guías y mercaderías devueltas..
2. La empresa no cuenta con políticas de control interno según los resultados de las encuestas realizadas a los operarios arrojan un 80% en nivel de riesgo con respecto a la ausencia de normas para las devoluciones de guías como se aprecia en la matriz de riesgo (figura 28), ya que los operarios refieren que solamente cuentan con procesos indicados por los jefes de forma verbal y situaciones que se presentan que no son las más adecuadas para el manejo de esta área, originando deficiencias en el control y seguimiento de las guías de devolución como; la falta de un sistema y un personal capacitado que reporte a tiempo real el estado y seguimiento de las guías en devolución.
3. Con las encuestas realizadas se confirmó que la falta de un adecuado control interno está ocasionando un riesgo de 62.50% con respecto a la aprobación del personal, un 52.08% con respecto al nivel de conocimiento del personal y 75.00% con respecto al nivel de rendimiento del personal. como se muestra en la (Figura 20) después de haber aplicado las sugerencias el riesgo se reduciría de la siguiente manera: Con respecto al nivel de aprobacion del personal el riesgo disminuiría a 25.00%, con respecto al nivel de rendimiento del personal el riesgo reduciría a 22.50%, con respecto al nivel de desconocimiento de las funciones del personal el riesgo disminuiría a 18.75%. como se muestra en la matriz de riesgo con control. (Figura 23).

Además, las pérdidas de guías de devoluciones pendientes reducirían a 47.37% (Figura 24).

6.2 RECOMENDACIONES

Las recomendaciones están basadas en buscar una mejora continua en lo propuesto e implantarlo con la finalidad de mejorar el control en la devolución de ventas de productos terminados en la empresa INDUSTRIAL ROBENE S. A. C.

1. Implementar un sistema de control interno para el proceso de la recepción de las guías de devoluciones, para ello se recomienda controlar el proceso del retorno de los productos devueltos generando una mejora continua en la agilización de los cobros pendientes y futuras ventas de esos productos devueltos, para venderlas a nuevos clientes y aumentar la liquidez.
2. Implementar las políticas de control, las cuales estarán orientadas a mejorar las capacidades del personal mediante capacitaciones y evaluaciones constantes al desempeño del mismo, preparándolo para llevar el control diario de las guías de devolución, y lograr los objetivos trazados por la empresa a la vez implementar un flujo grama que detalle los procedimientos que se deben seguir en las actividades que se desarrollan dentro del área y también normar los procedimientos a seguir en el control de las guías de devolución de productos generados por nuestros clientes, lo cual permitirá obtener un eficiente control de las devoluciones ya que si los procedimientos son cumplidos correctamente se obtendrá información oportuna y confiable.
3. Realizar un análisis de costos beneficio para la implementación de un sistema computarizado para el control de las guías de devolución que logren un control a tiempo real permitiendo que el área de cobranzas tenga información inmediata y precisa de la deuda real de cada cliente que realice devoluciones de mercaderías. la implementación de un nuevo filtro se encargara de verificar en tiempo real la generación de guías de devolución por parte de nuestros clientes, y por tanto reduciría de manera significativa

los reclamos de nuestros clientes, por ende la retención del pago de nuestras facturas.

REFERENCIAS

- Busto, B. (2009). *Prácticum contable*. España: Lex Noval.
- Cárdenas, 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. Perú*. Recuperado de <https://bit.ly/2X5aGzQ>
- Casanova, M, y Bertran, J. (2013). *La financiación de la empresa*. Barcelona: PROFIT.
- Claros, R. y León O. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación*. Perú: Instituto Pacifico.
- Chong, E., Chávez, M, Quevedo, M.I, y Bravo, M. (2014). *Contabilidad financiera interna*. Lima: Universidad del Pacifico.
- E., H. (2012). *El Control interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa curtidora Orion S.A.C*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Escudero, J. (2014). *Logística de almacenamiento*. España: Paraninfo.
- Eslava, J. (2013). *La gestion del controlde de la empresa*. Madrid: ESIC.
- Espinoza, S. (2010). *Normas internacionales de contabilidad*. Lima: Andrade.
- Flores, J. (2013). *Contabilidad para gerentes*. Lima: Pacifico Editores.
- Fullano, C., y Paredes, J. (2008). *Manual de contabilidad de costes*. España: Delta Publicaciones.
- Hernández, O. y López, W. (2008). *Control interno del sistema de inventario en los establecimientos tipo supermercado del municipio Valera Estado Trujillo*. Recuperado de http://bdigital.ula.ve/storage/pdftesis/pregrado/tde_arquivos/25/TDE-2010-05-26T06:42:21Z-1142/Publico/hernandezomar.pdf
- Hernandez, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw-Hill Interamericana
- Hidalgo, J. (2013). *Auditoria de estados financieros*. Lima: FECAT.
- Horngren, C., Harrison, W., y Suzanne, O. (2010). *Contabilidad*. Mexico: Pearson.
- Horngren, T. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera*. México: Pearson Educación
- Ladino, E. (2009). *Control interno*. Argentina: Cid Editor.
- Lara, A. (2012). *Toma el control de tu negocio*. Recuperado de <https://bit.ly/2Eqp3Hz>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoria de control interno*. Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Pombo, J. (2009). *Contabilidad general*. Madrid: Paraninfo.

Reeve, W. (2010). *Contabilidad financiera*. Mexico: Cengage Learning.

Ruelas, M. (2010). *Documentos mercantiles contables*. Chile: El Sid.

Viscarra, E. (2010). *Auditoria financiera riesgo control interno gobierno corporativo y normas de información financiera*. Lima: Pacifico.

ANEXOS

Anexo A

Matriz: El control interno en las devoluciones de ventas de Prod.Terminados en la Emp.Ind. ROBENE SAC. En el D. Los Olivos en el año 2014.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES
GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTE	
¿Cuáles son las dificultades que se presentan por no tener un adecuado control interno en la devolución de ventas de productos terminados en la empresa Industrial “ROBENE S.A.C.” ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2014?	Conocer las dificultades que se presentan por no tener un adecuado control interno en las devoluciones de ventas de productos terminados de la empresa industrial “ROBENE S.A.C.” distrito los Olivos, año 2014.	- CONTROL INTERNO. Son herramientas usadas por las empresas para reducir riesgos a un nivel aceptable. En ROBENE S.A.C. existen deficiencias en el área de logística, no cuenta con políticas de funciones. Afectando la documentación para un cobro oportuno de facturas emitidas.	- Ambiente de Control - Evaluación de Riesgo - Actividades de control - Información y comunicación - Supervisión y Seguimiento
ESPECÍFICOS	ESPECIFICOS	DEPENDIENTE	
<p>✓ P.E.1: ¿De qué forma, las políticas de Control interno, optimizaran el seguimiento de las devoluciones de ventas de productos terminados en la Empresa “Industria ROBENE S.A.C.” ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2014?</p> <p>✓ P.E.2: ¿De qué manera el Control Interno reduce el riesgo en la pérdida de las guías de devolución y de los productos terminados en la Empresa “Industria ROBENE S.A.C.” ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2014?</p>	<p>✓ O.E.1: Proponer políticas de Control, que ayuden optimizaran el seguimiento de las devolución de ventas de productos terminados de la Empresa “Industrial ROBENE S.A.C.” ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2014.</p> <p>✓ O.E.2: Explicar de qué manera el Control Interno reduce el riesgo en la pérdida de las guías de devolución y de los productos terminados en la Empresa “Industrial ROBENE S.A.C.” ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2014.</p>	<p>Devolución de Ventas de Productos Terminados</p> <p>Existen devoluciones de ventas por falta de control en las documentaciones que no ayudan a tener un control adecuado de las devoluciones que realizan los supermercados.</p> <p>Con la implementación de nuevas políticas recomendadas la empresa puede disminuir el riesgo de la pérdida de las guías de devoluciones.</p>	<p>- Almacén</p> <p>- Guías de devoluciones.</p> <p>- Notas de Crédito.</p> <p>- Facturas.</p>

Anexo B

Cuestionario al personal de logística

EMPRESA: ROBENE SAC
COMPONENTE: ÁREA LOGÍSTICA

N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
AUSENCIA DE NORMAS PARA PRODUCTOS EN DEVOLUCIÓN					
1	¿Tiene conocimiento de la existencia de una guía o ruta de procedimiento de recepción de productos en devolución?		x		No se tiene conocimiento.
2	¿Conoce usted las políticas o normas para el manejo de los productos en devolución?		x		No tienen ninguna información planteada por la empresa.
3	¿Se encuentran bien definidas las funciones para cada uno de los empleados del departamento?	x			No están bien definidas por falta de una herramienta de control.
4	¿Se ha tomado alguna medida para mejorar el control de los productos devueltos por el cliente?		x		Aun no se han tomado medidas para controlar los productos devueltos por el cliente
NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PERSONAL					
5	¿Recibe capacitaciones frecuentemente?		x		No se reciben capacitaciones.
6	¿Cuenta con el apoyo de su superior ante alguna duda con respecto al manejo de las devoluciones?	x			Se soluciona los problemas según se van presentando.
7	¿Las normas y procedimientos de sus funciones son claros y precisos?	x			No se tiene claro cuáles son los procedimientos.
8	¿Considera usted adecuados los procedimientos que le permiten llevar a cabo su trabajo?		x		Se intenta adecuar los procesos para un mejor desempeño de sus funciones.

NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL					
9	¿Se conoce la documentación necesaria para las mercaderías en devolución?	x			Si se conoce los documentos que llegan con las devoluciones.
10	¿Cree usted que existe un control adecuado para el seguimiento de las guías de devoluciones?		x		Si se tiene un control pero no es 100% eficaz.
11	¿Se compara los productos en devolución con las guías generadas por devolución del cliente?	x			El personal verifica que coincida la guía con los productos devueltos más no con la guía que posee el cliente.
12	¿Se cuenta con información confiable de los productos en devolución?		x		Falta de información confiable y actualizada sobre los productos en devolución.
13	¿El personal cuenta con mecanismos para el almacenamiento de los productos en devolución?		x		Falta de mecanismo de seguridad y protección a los recursos, registros y comprobantes.
14	¿Tiene experiencia laboral para esta área?	x			Se conoció las fusiones con las labores diarias.
NIVEL DE RENDIMIENTO DEL PERSONAL					
15	¿Se realizan capacitaciones periódicas al personal del área sobre el manejo de la mercadería que regresa vencida?		x		Se realiza capacitaciones con poca frecuencia, teniendo así al personal desactualizado.
16	¿Existe un personal encargada de la entrega de documentación de los productos en devolución?		x		No existe un personal encargado de entregar dichos documentos
17	¿Este personal es perenne en el puesto?	x			Se rota una vez al año.
18	¿El personal realiza seguimiento al retorno de los productos vencidos devueltos?		x		No existe un seguimiento adecuado, ya que no se le ha asignado dicha función específicamente a algún personal del área.
19	¿El personal controla con eficiencia las guías generadas por tienda?		x		No está estipulado el área específica que controle las guías de devolución

Fuente: Creación Propia

Anexo C

Reporte de Guías de devoluciones pendientes N° 1

Supermercados Peruanos SA
Noelia Giovanna Anton Ligan [PANIFICADORA BIMBO DEL PE]

Zona de Contacto Maestros Comercial Abastecimiento Logística Financiero Módulo Conciliaciones

Diario Mural Pago Proveedores **Guías de Devoluciones Pendientes**

PANIFICADORA ROBENE S.A.C.

FACTURA BLOQUEO GUIA VENCIDO GUIA NO VENCIDO

Local	Descripción Local	Tipo Documento	N° Interno SAP	N° Documento SUNAT	Moneda Documento	Importe en Moneda del Documento	Importe Soles	Fecha Emisión	Fecha Vcto. Guía	Plazo de Entrega NC	Estado Documento
AC01	ADMINISTRACION CE	FACTURA	0020493487201	F67800000312	PEN	-47.32	-47.32	20-05-2016			BLOQUEO
AC01	ADMINISTRACION CE	FACTURA	0020491625201	F39300000375	PEN	-47.32	-47.32	20-05-2016			BLOQUEO
AC01	ADMINISTRACION CE	FACTURA	0020547946201	F39800000332	PEN	-47.32	-47.32	01-06-2016			BLOQUEO
AC01	ADMINISTRACION CE	FACTURA	0020384007201	F18900000410	PEN	-47.32	-47.32	28-04-2016	6		BLOQUEO
AC01	ADMINISTRACION CE	FACTURA	0020367870201	F39400000364	PEN	-47.32	-47.32	26-04-2016			BLOQUEO
AC01	ADMINISTRACION CE	FACTURA	0020447526201	F43400000364	PEN	-47.32	-47.32	11-05-2016			BLOQUEO
AC01	ADMINISTRACION CE	FACTURA	0020517384201	F42600000367	PEN	-47.32	-47.32	25-05-2016			BLOQUEO
AC01	ADMINISTRACION CE	FACTURA	0020323043201	F41000000260	PEN	-47.32	-47.32	16-04-2016			BLOQUEO
AC01	ADMINISTRACION CE	FACTURA	0020403213201	F16900000389	PEN	-47.32	-47.32	03-05-2016			BLOQUEO
AC01	ADMINISTRACION CE	FACTURA	0020305185201	F42800000284	PEN	-47.32	-47.32	13-04-2016			BLOQUEO
AC01	ADMINISTRACION CE	FACTURA	0020339466201	F64900000409	PEN	-47.32	-47.32	20-04-2016			BLOQUEO
TOTAL								-271,824.58			

Total de Registros : 2096

Páginas Pág 1 de 70

Fuente: Página web del cliente

Anexo D

Reporte de Guías de devoluciones pendientes N° 2

Supermercados Peruanos SA | Noelia Giovanna Anton Lingan [PANIFICADORA BIMBO DEL PE] | InRetail

Zona de Contacto | Maestros | Comercial | Abastecimiento | Logística | Financiero | Módulo Conciliaciones

Diario Mural | Pago Proveedores | **Guías de Devoluciones Pendientes**

PANIFICADORA ROBENE S.A.C.

FACTURA BLOQUEO | **GUIA VENCIDO** | GUIA NO VENCIDO

Local	Descripción Local	Tipo Documento	N° Interno SAP	N° Documento SUNAT	Moneda Documento	Importe en Moneda del Documento	Importe Soles	Fecha Emisión	Fecha Vcto. Guía	Plazo de Entrega NC	Estado Documento
C152	SPSA ECONOMAX CH	GUIA	9900849491008	3190006059	PEN	196.84	196.84	31-07-2014	10-08-2014	10	VENCIDO
C169	SPSA ECONOMAX CA	GUIA	9900730492008	3120026018	PEN	360.23	360.23	08-01-2014	18-01-2014	10	VENCIDO
C169	SPSA ECONOMAX CA	GUIA	9900804741008		PEN	87.96	87.96	20-05-2014	30-05-2014	10	VENCIDO
M016	SPSA MASS SANTA CF	GUIA	9900005089008	1900001733	PEN	169.30	169.30	18-07-2010	28-07-2010	10	VENCIDO
M079	SPSA MASS GUARDIA	GUIA	9900735983008		PEN	161.43	161.43	15-01-2014	25-01-2014	10	VENCIDO
M079	SPSA MASS GUARDIA	GUIA	9900355126008	0000000000000	PEN	62.06	62.06	12-02-2012	22-02-2012	10	VENCIDO
P001	SPSA PVEA LOS OLIV	GUIA	9901257295010	0650106491	PEN	21.25	21.25	29-04-2016	09-05-2016	10	VENCIDO
P001	SPSA PVEA LOS OLIV	GUIA	9901257294010	0650106490	PEN	3.28	3.28	29-04-2016	09-05-2016	10	VENCIDO
P001	SPSA PVEA LOS OLIV	GUIA	9901237084010	0650106146	PEN	290.28	290.28	01-04-2016	11-04-2016	10	VENCIDO
P001	SPSA PVEA LOS OLIV	GUIA	9900952057010	0650100672	PEN	35.68	35.68	19-01-2015	29-01-2015	10	VENCIDO
P001	SPSA PVEA LOS OLIV	GUIA	9900855701008	0650098936	PEN	6.16	6.16	11-08-2014	21-08-2014	10	VENCIDO
TOTAL							271,517.22				

Total de Registros : 972 | Páginas: Pág 1 de 33

Versión 2.3.5 - ©2011 - Sitio desarrollado por BBR e-commerce & retail | Conectados: 0

Fuente: Página web del cliente

Anexo E

Reporte de guías de devoluciones pendientes N° 2

https://b2b.intercorpetail.pe/SPSA/BBRe-commerce/reports/report.dojsessionid=8B2C265578FDB53B544C8D39A6922F42#

Supermercados Peruanos SA Noelia Giovanna Anton Lingan [PANIFICADORA BIMBO DEL PE]

Zona de Contacto Maestros Comercial Abastecimiento Logística Financiero Módulo Conciliaciones

Diario Mural Pago Proveedores **Guías de Devoluciones Pendientes**

PANIFICADORA ROBENE S.A.C.

FACTURA BLOQUEO GUIA VENCIDO **GUIA NO VENCIDO**

Local	Descripción Local	Tipo Documento	N° Interno SAP	N° Documento SUNAT	Moneda Documento	Importe en Moneda del Documento	Importe Soles	Fecha Emisión	Fecha Vcto. Guía	Plazo de Entrega NC	Estado Documento
P001	SPSA PVEA LOS OLIV	GUIA	9901294039010	0650107118	PEN	143.23	143.23	24-06-2016	04-07-2016	10	NO VENCIDO
P001	SPSA PVEA LOS OLIV	GUIA	9901297707010	0650107176	PEN	79.52	79.52	29-06-2016	09-07-2016	10	NO VENCIDO
P001	SPSA PVEA LOS OLIV	GUIA	9901296174010	0650107149	PEN	71.04	71.04	27-06-2016	07-07-2016	10	NO VENCIDO
P001	SPSA PVEA LOS OLIV	GUIA	9901296174010	0650107148	PEN	1,111.20	1,111.20	27-06-2016	07-07-2016	10	NO VENCIDO
P010	SPSA PVEA CAMINOS	GUIA	9901298770010	0681077768	PEN	246.97	246.97	01-07-2016	11-07-2016	10	NO VENCIDO
P010	SPSA PVEA CAMINOS	GUIA	9901296511010	0680177694	PEN	173.08	173.08	27-06-2016	07-07-2016	10	NO VENCIDO
P010	SPSA PVEA CAMINOS	GUIA	9901293526010	0680177693	PEN	1.96	1.96	27-06-2016	07-07-2016	10	NO VENCIDO
P037	SPSA PVEA JOCKEY L	GUIA	9901296407010	0930193434	PEN	493.35	493.35	27-06-2016	07-07-2016	10	NO VENCIDO
P037	SPSA PVEA JOCKEY L	GUIA	9901298844010	0930193489	PEN	1,053.08	1,053.08	01-07-2016	11-07-2016	10	NO VENCIDO
P037	SPSA PVEA JOCKEY L	GUIA	9901294235010	0930193413	PEN	608.63	608.63	24-06-2016	04-07-2016	10	NO VENCIDO
P037	SPSA PVEA JOCKEY L	GUIA	9901298758010	0930193489	PEN	235.94	235.94	01-07-2016	11-07-2016	10	NO VENCIDO
TOTAL							109,133.37				

Total de Registros : 308

Páginas Pág 1 de 11

Versión 2.3.5 - ©2011 - Sitio desarrollado por BBR e-commerce & retail

Conectados 0

Fuente: Página web del cliente

Anexo F

Consolidado de devoluciones pendientes del cliente (METRO)

SOCIEDAD	RAZON SOCIAL	Descripción Local	N° Documento SUNAT	Importe Soles	Fecha Emisión	Fecha Bloqueo
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA VIVANDA LA MOLINA	3150020821	S/ 2,055.56	21/03/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA ALFONSO UGARTE	2080046515	S/ 3,053.26	16/11/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA SALAMANCA	0000126699	S/ 15,276.65	08/04/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA VIVANDA PEZET	118353	S/ 3,288.57	02/08/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA VILLA MARINA	3710007936	S/ 5,185.24	16/11/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA VIVANDA BENAVIDES	0120156489	S/ 5,785.85	31/07/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA VIVANDA LA MOLINA	3150020780	S/ 1,948.49	18/03/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA SAN JORGE	0880132821	S/ 1,575.10	11/04/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA BARRANCA	3880005976	S/ 2,085.86	13/11/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA PISCO	4320002536	S/ 2,628.32	13/10/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA SULLANA	3580008038	S/ 3,168.26	11/11/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA MERCADERES	0000158973	S/ 1,368.93	07/04/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA VALLE HERMOSO	0750094190	S/ 2,778.83	08/05/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA VIVANDA LA MOLINA	3150022232	S/ 17,712.01	22/08/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA ZARATE	2130042209	S/ 2,288.29	15/09/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA ALFONSO UGARTE	2080045710	S/ 1,485.21	14/10/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA TACNA	2940010116	S/ 9,385.57	11/11/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA CHOSICA	2890027101	S/ 1,083.45	18/08/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA VIVANDA LA MOLINA	3150024343	S/ 4,852.54	10/04/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA HUACHO	2930017687	S/ 2,238.96	21/08/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA HUANUCO	3630007378	S/ 24,798.69	15/11/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA TALARA	3370008351	S/ 1,088.96	18/09/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA VIVANDA ASIA	5080000822	S/ 21,428.65	18/03/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA VIVANDA LA MOLINA	3150019703	S/ 3,788.80	09/11/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA HUANUCO	3630007396	S/ 1,788.50	22/11/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA HUANCAYO	2050055093	S/ 14,347.04	18/08/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA VIVANDA PARDO	0030156368	S/ 18,637.03	02/08/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA TALARA	3370008350	S/ 63,585.58	18/09/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA LOS OLIVOS LF	0650111013	S/ 8,074.12	21/06/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA SAN BORJA	3620027135	S/ 2,657.77	20/11/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA VIVANDA LA MOLINA	3150020079	S/ 1,548.60	11/01/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA VIVANDA PEZET	118354	S/ 2,648.81	02/08/2014	17/10/2015
SUPESA	ROBENE SAC	SPSA PVEA CHOSICA	2890027058	S/ 26,882.50	14/08/2014	17/10/2015
		TOTAL		S/ 280,520.00		

Anexo G

Consolidado de devoluciones pendientes del cliente (SUPESA)

Sociedad	RAZON SOCIAL	Fecha Creacion	Numero Guia	Valor Neto
METR	ROBENE SAC	20141011	GR-00175-0026829	S/ 3,980.82
METR	ROBENE SAC	20141011	GR-00175-0026829	S/ 1,200.03
METR	ROBENE SAC	20141011	GR-00175-0026829	S/ 2,005.34
METR	ROBENE SAC	20141011	GR-00175-0026829	S/ 8,125.50
METR	ROBENE SAC	20141011	GR-00175-0026829	S/ 1,823.40
METR	ROBENE SAC	20141010	GR-00027-0190567	S/ 4,233.26
METR	ROBENE SAC	20141010	GR-00027-0190567	S/ 4,213.61
METR	ROBENE SAC	20141010	GR-00027-0190567	S/ 2,525.34
METR	ROBENE SAC	20141010	GR-00027-0190567	S/ 3,682.58
METR	ROBENE SAC	20141010	GR-00027-0190567	S/ 2,986.50
METR	ROBENE SAC	20141010	GR-00027-0190567	S/ 6,688.00
METR	ROBENE SAC	20141010	GR-00027-0190567	S/ 1,648.49
METR	ROBENE SAC	20141010	GR-00027-0190567	S/ 9,363.68
METR	ROBENE SAC	20141010	GR-00027-0190567	S/ 1,964.10
METR	ROBENE SAC	20141010	GR-00027-0190567	S/ 8,865.40
METR	ROBENE SAC	20141010	GR-00027-0190567	S/ 9,396.45
METR	ROBENE SAC	20141010	GR-00027-0190567	S/ 1,057.50
METR	ROBENE SAC	20141010	GR-00027-0190567	S/ 1,366.50
METR	ROBENE SAC	20141016	GR-00208-0216615	S/ 14,090.72
METR	ROBENE SAC	20141016	GR-00208-0216615	S/ 4,469.48
METR	ROBENE SAC	20141016	GR-00208-0216615	S/ 3,933.48
METR	ROBENE SAC	20141016	GR-00208-0216615	S/ 4,356.44
METR	ROBENE SAC	20141016	GR-00208-0216615	S/ 7,952.31
METR	ROBENE SAC	20141016	GR-00208-0216615	S/ 5,335.68
METR	ROBENE SAC	20141016	GR-00208-0216615	S/ 9,663.04
METR	ROBENE SAC	20141016	GR-00208-0216615	S/ 6,983.04
METR	ROBENE SAC	20141016	GR-00208-0216615	S/ 10,555.91
METR	ROBENE SAC	20141016	GR-00208-0216615	S/ 1,536.44
METR	ROBENE SAC	20141016	GR-00208-0216615	S/ 9,873.38
METR	ROBENE SAC	20141016	GR-00208-0216615	S/ 3,328.22
METR	ROBENE SAC	20141016	GR-00208-0216615	S/ 1,058.50
METR	ROBENE SAC	20141016	GR-00208-0216615	S/ 3,469.73
METR	ROBENE SAC	20141017	GR-00703-0091014	S/ 4,863.25
METR	ROBENE SAC	20141017	GR-00703-0091014	S/ 1,885.76
METR	ROBENE SAC	20141017	GR-00703-0091014	S/ 4,983.12
TOTAL				S/ 173,465.00

Anexo H

Estado de Situación Financiera 2014

	<u>2014</u>		<u>2014</u>
<u>ACTIVO.</u>		<u>Pasivo y Patrimonio Neto</u>	
Activo Corriente.		Pasivo Corriente.	
Efectivo Y equivalente de Efectivo	298,563.00	Obligaciones financieras y otros pasivos	2,825,487.00
Cuentas y documentos por cobrar	4,324,701.67	Cuentas por pagar comercial	3,004,452.00
Fondos de garantía para operaciones con derivados	1,032,441.94	Otras cuentas por pagar	311,496.00
otras cuentas por cobrar	857,779.93	Cuentas por pagar a partes relacionadas	6,540.00
cuentas por cobrar relacionadas	694.45	Beneficios a los empleados	254,283.00
Anticipo a proveedores	136,614.00	Provisiones	45,606.00
saldos a favor del impuesto a las ganancias	309,558.00	Saldos por pagar de impuestos a las ganancias	31,110.00
Inventarios netos	962,737.00	Instrumentos financieros derivados	683,940.00
Instrumentos financieros derivados	297,789.00	<u>Total Pasivo Corriente</u>	<u>7,162,914.00</u>
Gastos pagados por anticipado	59,802.00	Obligaciones financieras y otros pasivos	5,444,094.00
	<u>8,280,681.00</u>	Instrumentos financieros derivados	252.00
Activos clasificados como mantenidos para la venta neto	<u>69,141.00</u>	Otras cuentas por pagar	294,636.00
<u>Total Activo Corriente</u>	<u>8,349,822.00</u>	Beneficios a empleados	19,425.00
		Provisiones	9,018.00
Otras cuentas por cobrar	89,670.00	Pasivos por impuesto a las ganancias diferidas	1,232,676.00
Instrumentos financieros derivados	229,641.00	<u>Total Pasivo No Corriente</u>	<u>7,000,101.00</u>
Inversiones disponibles para la venta	756,858.00	<u>Total Pasivo</u>	<u>14,163,015.00</u>
Inversiones en asociadas	72,537.00	Patrimonio Neto.	
Saldo a favor de los impuestos a la ganancia	20,475.00	Capital social	2,541,576.00
Propiedad planta y equipo	6,220,707.00	Acciones de inversion	22,164.00
Activos intangibles	1,775,715.00	Reserva legal	508,314.00
Activos por impuesto a las ganancias diferidos	242,772.00	Resultados acumulados	3,003,720.00
Plusvalía neta	2,692,866.00	Otras reservas de patrimonio	184,821.00
		Participacion Controladora	6,260,595.00
<u>Total activo no corriente</u>	<u>12,101,241.00</u>	Participacion No controladora	27,453.00
		<u>Total Patrimonio Neto</u>	<u>6,288,048.00</u>
<u>Total activo</u>	<u>20,451,063.00</u>	<u>Total Pasivo y Patrimonio Neto</u>	<u>20,451,063.00</u>

Data	Devoluciones Pendientes	%	Cuentas por cobrar
Sin Control	453,985.00	10.50%	4,324,701.67
Con Control	238,939.47	5.52%	4,324,701.67
Diferencia de Devolución Pendiente	215,045.53	4.98 %	

Anexo I
Guías de devolución

PARTE DE SALIDA									
Fecha:	03.12.2014	Tipo:	161	Nro. Pedido:	5600044595	Tipo Ped.:	ZDEV		
Proveedor:	2034873569	Nro. Guía:	7000548842	Match:	4901572786	Centro:	T103		
PANIFICADORA R D B E N E S.A.C		DEVOLUCIONES		Fecha Emis. Ped.:	03.12.2014				
Código	Descripción	Cantidad	UM	Imp Cost.Unit.	Importe	Moneda	UMP	Tipo marcaje	
532680	PAN MULTICEREAL WONG BL X 600 GR	7	UN	6	5.54	38.78 PEN	UN	2050004181579	
440954	KEKE HARNOLEADO WONG PQT	6	UN	6	4.58	27.48 PEN	UN	7753952000828	

Usuario: RFRBAZALAREZ	Recibi Conforme	<div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p align="center">ENTREGADO</p> <p align="center">X X</p> <p align="center">CENCOSUD RETAIL PERU S.A.</p> <p align="center">T-103</p> </div>	Total:	66.26 PEN
Pág: 1 / 1				

PARTE DE SALIDA									
Fecha:	03.12.2014	Tipo:	161	Nro. Pedido:	5600044595	Tipo Ped.:	ZDEV		
Proveedor:	2034873569	Nro. Guía:	7000548843	Match:	4901572787	Centro:	T103		
PANIFICADORA R D B E N E S.A.C		DEVOLUCIONES		Fecha Emis. Ped.:	03.12.2014				
Código	Descripción	Cantidad	UM	Imp Cost.Unit.	Importe	Moneda	UMP	Tipo marcaje	
115510	TOSTADAS BLANCAS X 115GR WONG	3	UN	6	2.48	7.44 PEN	UN	7753952000453	
364252	PAN BLANCO WONG 350G	9	UN	6	3.00	27.00 PEN	UN	7753952000026	
364254	PAN INTEGRAL WONG 350G	1	UN	6	2.88	2.88 PEN	UN	7753952000040	
389040	PAN BLANCO WONG S/CORTEZA-NORM 500G	5	UN	6	6.20	31.00 PEN	UN	7753952000194	
731719	TOSTADITAS INTEGRAL 110G	12	UN	6	3.68	44.16 PEN	UN	7861009980082	
443093	PAN MULTICEREAL 350G WONG	9	UN	6	3.48	31.32 PEN	UN	7753952000941	

Usuario: RFRBAZALAREZ	Recibi Conforme	<div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p align="center">ENTREGADO</p> <p align="center">CENCOSUD RETAIL PERU S.A.</p> <p align="center">T-103</p> </div>	Total:	143.80 PEN
Pág: 1 / 1				

