



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE MERMA
EN EMPRESAS IMPORTADORAS DE CERÁMICOS
DE LIMA AL 2019.

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

Autor:

Jessela Mercedes Jara Rojas

Asesor:

Mg. César Eduardo Lavado Bocanegra

Lima - Perú

2020

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Cesar Lavado Bocanegra, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis del estudiante:

- Jara Rojas Jessela Mercedes.

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE MERMA EN EMPRESAS IMPORTADORAS DE CERÁMICOS DE LIMA AL 2019, para aspirar al título profesional de: Licenciada en Administración y Negocios Internacionales por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** a la interesada para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis del estudiante: Jessela Mercedes Jara Rojas, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: Mecanismos de Control Interno de Merma en Empresas Importadoras de Cerámicos de Lima al 2019.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres quienes fueron un gran apoyo emocional y económico durante el tiempo de mi vida universitaria, que me impulsaron a estudiar una carrera profesional.

Mercedes Jara.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes y asesores temáticos de la Universidad Privada del Norte, quienes me apoyaron para el término de esta investigación, por su apoyo condicional y su tiempo dedicado.

Así mismo, a mis familiares y amigos que siempre me han inspirado a salir adelante.

Mercedes Jara.

Contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	1
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática	10
1.1.2. Formulación del problema.....	13
1.1.3. Problemas específicos.....	13
1.3. Justificación	14
1.4. Limitaciones	14
1.5. Objetivos.....	14
1.5.1. Objetivo general	14
1.5.2. Objetivos específicos	15
CAPITULO II. METODOLOGÍA.....	29
2.1. Operacionalización de variables.....	29
2.2. Tipo de investigación.....	29
2.3. Población	30
2.4. Muestra	30
3.1 Técnica de estudio	31
3.2 Instrumento de estudio.....	31
CAPITULO III. RESULTADOS.....	34
CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	43
V. REFERENCIAS.....	51
ANEXOS:.....	55

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación arancelaria de productos cerámicos, para lavamanos, inodoros y demás.	26
Figura 2. Clasificación arancelaria de productos cerámicos, para baldosas y demás.	27
Figura 3. Expertos en el rubro de cerámicos y comercio internacional-Entrevistados.	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la Variable	29
Tabla 2. Validez de Instrumento, según expertos.....	32
Tabla 3. Entrevista-ambiente de control.....	36
Tabla 4. Entrevista-Evaluación de riesgo.....	37
Tabla 5. Entrevista-Actividades de control.....	38
Tabla 6. Entrevista-información y comunicación.....	39
Tabla 7. Entrevista-supervisión y monitoreo.	40
Tabla 8. Entrevista-merma Normal y Anormal	41

RESUMEN

Las empresas importadoras del rubro de cerámicos, presentan algunas dificultades con respecto a las mermas que se generan durante el proceso operativo de transporte, almacenamiento, estiva, y manipuleo de los productos. Pérdidas que son innecesarios y en la mayoría de los casos no contemplados, es por ello, que el objetivo general de la presente investigación es describir los Mecanismos de Control Interno de Merma en Empresas Importadoras de Cerámicos de Lima al 2019. Así mismo, el enfoque de la investigación es cualitativa, y de alcance descriptivo, de corte transversal y de tipo no experimental. En la que se usó como técnica de recolección de datos la entrevista a profundidad mediante el instrumento, la guía de entrevista semiestructurada, que fue aplicado a expertos en importación de productos cerámicos y comercio exterior, donde se obtuvo como resultado que algunas empresas en mención, no emplean como debería ser los mecanismos de control interno, debido a que se evidenció que pocas veces promueven las evaluaciones de riesgos internos y externos. Así como también no cuentan con procedimientos ni políticas direccionados a evitar la generación de merma. Por otro lado, los sistemas informáticos y comunicación, que son usados para el reporte inmediato del estado de los productos, son: SAP, reportes en Excel, correos, llamadas, Sol-tracking, warehouse y otros. Finalmente, se obtiene que el monitoreo se evidencia de manera mensual mediante inventarios, pruebas de calidad y check list. Que ayudan a tomar decisiones a las áreas competentes para evitar futuras mermas.

PALABRAS CLAVES: Mecanismos, control interno, Mermas, Comercio internacional.

ABSTRACT

Ceramics importing companies present some difficulties with respect to the losses that are generated during the operational process of transportation, storage, storage, and handling of the products. Losses that are unnecessary and in most cases not considered, that is why the general objective of this research is to describe the Internal Control Mechanisms of Loss in Ceramic Importing Companies of Lima to 2019. Thus, the approach The research is qualitative, descriptive, cross-sectional and non-experimental. In which the in-depth interview using the instrument, the semi-structured interview guide, was used as a data collection technique, which was applied to experts in the importation of ceramic products and foreign trade, where it was obtained as a result that some companies mentioned, They do not use internal control mechanisms as they should be, because it was evidenced that they rarely promote internal and external risk assessments. As well as they do not have procedures or policies aimed at avoiding the generation of waste. On the other hand, the computer and communication systems, which are used for the immediate reporting of the status of the products, are: SAP, Excel reports, emails, calls, Sol-tracking, warehouse and others. Finally, it is obtained that the monitoring is evidenced on a monthly basis through inventories, quality tests and a check list. That help the competent areas to make decisions to avoid future losses.

KEY WORDS: Mechanisms, internal control, Losses, International trade.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El comercio internacional está en constante evolución como parte de la globalización y el desarrollo de la tecnología, esto genera que se conozca y demanden productos de todos los países del mundo, promoviendo así el intercambio de bienes, servicios, capitales y movilidad de personas con el objetivo de generar valor para las empresas y consumidores. Gracias a los tratados y alianzas de libre comercio, las diferentes compañías pueden internacionalizar su producción a diferentes partes del mundo, consiguiendo mayor rentabilidad y el alcance de nuevos socios estratégicos para la continuidad de su actividad en el mercado (Coppelli Ortiz, 2018).

Dentro de este mercado internacional, uno de los sectores que está tomando mayor importancia en la economía a nivel mundial es el sector de la construcción que según (Ruggirello, 2011) el sector de la construcción, es uno de los sectores productivos que más aporta al crecimiento de las economías de los países y regiones. Es un sector de suma importancia no solo por la gran cantidad de empresas y trabajadores que involucra de forma directa, sino también por su efecto dinamizador en una variada gama de insumos que el propio desarrollo de la actividad requiere.

Por consiguiente, el sector de la construcción, trae consigo el desarrollo de otras empresas que comercializan y/o producen materiales e insumos para su actividad como es el caso de los productos hechos de cerámicos (inodoros, pedestales, baldosas y otros), aquellas que en el comercio internacional han llegado a ser considerados como uno de los productos que impulsa al desarrollo de un país, por ejemplo, en España ésta representa un gran porcentaje de crecimiento notable entre los años 2016 y 2017, pasando de un 3,23 % a un 10,17 % de sus exportaciones frente a otros bienes, esto debido a la gran calidad de los productos que las empresas manufactureras del

país ofrecen en el mercado, así como también los increíbles diseños únicos que logra simpatizar a los más exigentes clientes dentro del rubro inmobiliario, empresas que invierten en la modernización de sus plantas e infraestructura (Segarra, 2020).

Así mismo, el principal país en el mercado internacional que está en constante crecimiento en la demanda de estos productos de cerámicos es EE. UU con una participación del 34%, debido al gran apogeo del sector de construcción en sus distintos Estados durante el 2016-2018, por lo que resultó ser una gran oportunidad para las manufactureras de baldosas, inodoros, pedestales, lavamanos y otros hechos de material cerámicos. Lo cual se esperaba un prometedor crecimiento para este año 2020 (Comtrade, 2018). Sin embargo, hoy en día, el mundo ha sufrido una gran caída en la economía mundial por la crisis sanitaria que aqueja tanto al comercio internacional, así como también al sector de la construcción, que debido al confinamiento social y laboral se ha visto seriamente afectado. Pese a estas circunstancias cada país está creando estrategias y protocolos para la reactivación de las obras y con ellas generar empleos y activar su economía, así como también en los distintos sectores que conforman la economía de un país (Lescohier, 2020)

Por otra parte, en el Perú en el 2018, se registró un gran crecimiento del comercio de estos productos de cerámicos, siendo uno de nuestros mercados destino Chile que tiene mayor participación frente a otros países en el mercado latinoamericano, cabe señalar que dentro de este rubro también se están exportando cerámicos como lavabos, urinarios e inodoros que tienen una tendencia de crecimiento y por ende un futuro prometedor. Las empresas involucradas de la manufactura de esos productos que están en desarrollo son: Cerámica Lima, Cerámica San Lorenzo Aris Industrial, Corporación Cerámica, VSI Industrial, y Refractarios Peruanos. (Chávez, 2019).

Si bien el rubro de los cerámicos resulta atractivo y presenta oportunidades de crecimiento relacionado al mercado inmobiliario. Las manufactureras de baldosas, inodoros, lavamanos y demás productos hechos de cerámica, también presentan diversas debilidades siendo uno de ellos, la fragilidad en sus productos ya sea por el déficit de control de calidad en el momento de la fabricación, transporte, embalaje, rotulado, paletizado, mala estiba, mal amarre de las a cargas, falta de un manual de procedimientos y/o políticas para el cumplimiento de los procesos que minimicen los riesgos de generación de merma de su inventario.

En consecuencia, estas debilidades llevan a la generación de merma, que ciertas empresas asumen en algunos casos como costos para el precio final de sus productos, sin embargo, esto trae consigo efectos negativos para estas empresas en mención, como; la baja competitividad en el mercado donde se desenvuelven, menor rentabilidad al final de su ejercicio fiscal, así mismo, estas mermas al no ser controlarlas suelen representar hasta el 0.19% de las pérdidas por mermas que según el censo nacional de mermas ese porcentaje representa al sector constructor, siendo un monto significativo ya que ese sector mueve altos volúmenes de inversión (Fenalco,2017).

Es por ello que los mecanismos de control interno cumplen un rol muy importante en las organizaciones ya que les permiten evaluar el ambiente laboral y el grado de compromiso en sus trabajadores, así como también permiten la evaluación de los puntos críticos interno y externos, crear actividades de control, implementar sistemas de información, comunicación, supervisión y monitoreo. Con la finalidad de evitar mermas de los productos ya sea causados por los mismos trabajadores o fallas de los equipos tecnológicos. Así mismo, "La merma es la pérdida física, en el volumen, peso o cantidad de las existencias, ocasionada por causas inherentes a su naturaleza y al proceso productivo" (Mena, 2019).

Por lo expuesto anteriormente, se presenta la necesidad de identificar y describir los mecanismos de control interno de merma que lleven a las empresas importadoras de cerámicos, a reducir o controlar la mercancía perdida y de generar valor, optimizando los recursos que se requiera para una gestión eficiente, rediseñando su proceso logístico y elaborar una guía específica tomando como base la investigación teórica, para que estas empresas importadoras del rubro de cerámicos permitan la disminución de sus mermas de productos frágiles, y por ende su rentabilidad no se vea afectada ni su competitividad.

1.1.2. Formulación del problema

Problema General

- ¿Qué mecanismos de control interno de merma implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019?

1.1.3. Problemas específicos

- ¿Qué mecanismos de ambiente de control de merma implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019?
- ¿Qué mecanismos de evaluación de riesgos de merma implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019?
- ¿Qué mecanismos de actividades de control de merma implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019?
- ¿Qué mecanismos de información y comunicación de control de merma implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019?
- ¿Qué mecanismos de supervisión y monitoreo de merma implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019?

- ¿Qué mecanismos de control interno de merma normal y merma anormal emplean las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019?

1.3. Justificación

La presente investigación, tiene por finalidad, describir los mecanismos de control interno que se implementan actualmente dentro de las empresas, aquello podría servir de base para la elaboración de guías específicas de recomendaciones, para el control interno de merma, con lo cual permitiría que las empresas del rubro de cerámicos o semejantes puedan reducir algunos gastos innecesarios que se incurren durante la manipulación, distribución o producción los cerámicos, así como también, el desarrollo de estrategias y el cumplimiento de pedidos, generando mayor rentabilidad y confianza en sus clientes.

Limitaciones

- La presente investigación tuvo algunas limitaciones como; la reducida información de estudios precedentes respecto a la problemática propuesta, además, la poca cantidad de empresas en el sector, que se reservan brindar información que se pueda filtrar a su competencia y la difícil búsqueda de contactos de los representantes expertos, para las entrevistas, que debido a la emergencia sanitaria no ha sido posible.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Describir los mecanismos de control interno de merma en empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Describir los mecanismos de Ambiente de Control de merma que implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019.
- Describir los mecanismos de evaluación de riesgos de merma que implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019.
- Identificar los mecanismos de actividades de control de merma que implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019
- Identificar los mecanismos de información y comunicación de control de merma que implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019.
- Explicar los mecanismos de supervisión y monitoreo de merma que implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019.
- Especificar los mecanismos de control interno de merma normal y anormal que emplean las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019.

2.1.Marco teórico

2.2. Antecedentes

2.2.1. Internacional

Aguilar (2017), En la investigación, El Diseño de un Sistema de Control Interno para la Librería y Papelería Aguilar de la ciudad de Loja, provincia de Loja, periodo 2015. Tuvo como objetivo mejorar la gestión administrativa y financiera a través de herramientas de control. Su investigación fue de tipo documental y para el desarrollo realizó cuestionarios de control interno lo que permitió conocer la situación de la empresa y proponer alternativas que coadyuve a potencializar factores que mejoren el control de procedimientos para toda empresa, mediante la

siguiente estructura: Reglamento para Crédito y Cobranza, Reglamento para Adquisiciones, Manual de Funciones y manual Contable. Como resultado Obtuvo que el sistema de control interno, permite que las operaciones se manejen por medio de un manual de procedimientos administrativos y financieros para todas las áreas, además de contar con una organización estructural y funcional definida, así el personal definirá su rol y funciones de acuerdo a su perfil profesional cuyo efecto se ve reflejado en el manejo interno de la institución y la atención al cliente. Se recomienda aplicar el sistema propuesto, su impacto en cuanto a lo económico, social, se ha determinado como positivo, lo cual hace ver que mediante la ejecución del mismo se logrará mejorar la gestión administrativa y financiera.

Vásquez (2016), en la investigación, Visión integral del control interno. Tuvo como objetivo analizar el desarrollo histórico del Control Interno, partiendo de las primeras bases, los avances realizados hasta llegar al concepto moderno del Control y sus aportes para la gerencia en la Gestión Integral Organizacional. La metodología que fue fundamentada en la revisión bibliográfica y en el análisis y reflexión de diferentes textos. La importancia del Control Interno en las Organizaciones representa en sí misma un factor clave que permite y facilita el cumplimiento de las metas y objetivos fijados por la alta dirección.

Lozano y Tenorio (2015), en la investigación El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector Construcción. Tuvo como objetivo analizar la importancia y el rol del control interno dentro de las entidades constructoras. Así mismo indica que el sector construcción es una de las actividades económicas que genera mayores beneficios económicos, por lo cual se debe tener mayor consideración a nivel organizacional.

Concluye que una de las herramientas importantes para poder lograr un desarrollo eficiente en este sector es el control interno, de acuerdo a sus diversas actividades, exponiendo sus principales postulados para una mejor gestión empresarial. Por ello, un adecuado Sistema de Control Interno llega a ser parte importante de una entidad, pues garantiza salvaguardar los bienes de la entidad y hace confiables los registros y resultados contables por lo cual es una acción indispensable para la marcha y mejora de la entidad.

Rivas (2011), en la investigación, Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos, tuvo como objetivo general analizar el significado del control interno y caracterizarlo de acuerdo a los modelos contemporáneos de control Interno, detallando sus fundamentos teóricos. La metodología empleada estuvo basada en la revisión bibliográfica y en el análisis sistemático y reflexivo de fuentes secundarias representadas por textos escritos, consultas a través de internet. A sí mismo, indica que el control es un factor clave en lo logro de los objetivos generales de las organizaciones por ello debe ser oportuno, económico, seguir una estructura orgánica, tener una ubicación estratégica, revelar tendencias y situaciones.

2.2.2. Nacional

García (2016), en la investigación “Mecanismos de Control interno Administrativo del área de Almacén de las Empresas del Sector Comercio – Rubro Ferretero en la ciudad de Piura y su Impacto en los Resultados de Gestión del año 2015”. La investigación tuvo como objetivo general: Describir los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del

año 2015. La investigación tiene como variable independiente el Control Interno Administrativo y como variable dependiente los Resultados de Gestión en el rubro de ferretería. La metodología fue de diseño no experimental descriptivo-. Transeccional. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de las empresas materia de investigación. La muestra representativa fue calculada en base a la población del rubro ferretero ubicado en la ciudad de Piura, obteniéndose como conclusión más importante: Según encuestas aplicadas a los propietarios de las empresas ferreteras en la ciudad de Piura. El 86% de los almacenes ferreteros de las empresas en estudio aplican mecanismos de control interno en el área de almacén, control destinado a la custodia y conservación de sus bienes evitando el deterioro por factores de humedad, calor, así como la protección de la integridad de sus trabajadores. La implementación del kárdex en el sistema de inventarios como una herramienta de control, permite comprobar las existencias, las entradas, salidas y los saldos del almacén, función que realiza el Karditsa, previa verificación de la orden de pedido, orden de compra, guía de remisión y factura. Hace uso del método “PEPS” primeras entradas primeras salidas, El control incluye la organización y ubicación de materiales y productos separados de acuerdo a las características apiladas por número para una fácil cuantificación. El 14% de los almacenes ferreteros no aplica medidas de control interno, lo hace de manera inadecuada lo que perjudica su gestión empresarial. Peña (2017), en la investigación “Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú”. Tuvo como objetivo general,

determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú y de Ferretería Garvil S.A.C. Huancabamba, 2016. El diseño fue descriptivo, no experimental, bibliográfico, documental y de caso. La técnica fue la observación directa y la encuesta – entrevista, se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario para recoger información que permita responder a los objetivos, obteniendo como principales resultados: La empresa carece de un manual de procedimientos para la realización de sus actividades, no existe control del almacén a través de un sistema Kardex que evidencie el movimiento de ingreso y salida y brinde información oportuna de los saldos, el registro se realiza de forma manual a través de un cuaderno físico, arriesgándose a perder información en caso de extravío. No existe segregación de funciones, los trabajadores realizan varias funciones, los vendedores ingresan al almacén a retirar mercadería y registran la salida en el cuaderno. Lo que constituye una amenaza de mal registro por error o a propósito con fines dolosos. Evidenciándose una grave falta a las normas de control interno. La empresa no brinda capacitación a su personal respecto al manejo y control de sus existencias, por cuanto contrata personal con mínima experiencia en manejo de almacén. Esta situación no permite efectuar un adecuado control en sus inventarios lo que conlleva pérdidas por mermas y/o deterioro de mercaderías.

Medina (2016) en la investigación Los mecanismos de control interno administrativo en los almacenes de las empresas agrícolas en el Perú. Caso: sociedad agrícola RAPEL S.A.C de la ciudad de Piura, 2015. Tuvo como objetivo general determinar los mecanismos de control interno administrativo empleados en los almacenes de las empresas agrícolas en el Perú. Y de la Sociedad Agrícola Rapel

S.A.C de la ciudad de Piura, 2015. La metodología que uso fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de la empresa, materia de investigación, obteniéndose como conclusión más importante: Existe información periódica, oportuna y confiable para el cumplimiento de metas y objetivos de almacén. Esto también se consigue mediante un control de inventarios en almacén permanente

Pantaleón (2019), en la investigación, “Análisis de los procesos operativos de mermas de la empresa cerámicos Lambayeque S.A.C., Chiclayo, 2018”. Tuvo como objetivo analizar los procesos operativos de mermas de la empresa Cerámicos Lambayeque S.A.C. El tipo de investigación de este trabajo es “aplicada no experimental”, porque solo se limitó a observar e identificar los acontecimientos que ocasionaban las mermas en la empresa sin intervenir en los mismos. El tipo de diseño de la investigación es descriptivo-simple, porque solo buscó y recogió información contemporánea con respecto a las causas del problema que fue planteado y como resultados obtuvo 31% de merma en el proceso de molienda como mayor generador de mermas y como el mínimo en el proceso de distribución con un 7%.

Gonzalez (2016), en la investigación “El Control Interno de Almacenes en la empresa SOLMAR S.A.C., año 2015”, tuvo como objetivo principal determinar de qué manera influyó el control interno de almacenes en la toma de decisiones

gerenciales de la empresa SOLMAR SAC, año 2015 y la metodología que empleó fue descriptivo, y el diseño fue No Experimental, siendo su técnica que utilizó, la encuesta y el instrumento: el cuestionario. Donde obtuvo como resultado que existe un control interno óptimo y eficiente el cual facilita la toma de decisiones gerenciales, que lleva a cabo la empresa SOLMAR S.A.C., salvaguardando también los recursos de la misma.

Por lo mencionado anteriormente se puede inferir que el estudio realizado aporta de manera significativa a la presente investigación debido a que habla de la variable y el objetivo es semejante al propósito de mi investigación.

3.1. Bases teóricas

3.1.1. Administración

“La administración consiste en dirigir los recursos materiales y humanos hacia los objetivos comunes de la organización. Este proceso se ha dividido de modo tradicional en diversas actividades de gran alcance. El aspecto más técnico y analítico de la administración abarca la fijación de un objetivo para la organización, la planeación de actividades internas que permitan alcanzar los objetivos y el control de esas actividades de manera que los resultados finales sean los deseados” (Brown, 1996).

3.1.2. Control

Es un mecanismo preventivo y correctivo optado por la administración de una organización que permite la pronta y oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos (Gonzalez Pérez K. C., 2016).

3.1.3. Mecanismos de control

Los mecanismos de control, definidos como el conjunto de planes, métodos, principios, parámetros y normas de verificación y evaluación de un sistema, se utilizan para motivar, supervisar, medir y sancionar las acciones de los gestores y los empleados (Macintosh, 2010)

3.1.3.1. Mecanismos de control Interno

Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de una organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones 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 (Gamboa, 2016).

A. Ambiente de control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales, Así mismo, consiste en el establecer un ambiente que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades y la importancia del control interno sobre los resultados (Estupiñán, 2013).

B. Evaluación de Riesgos

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. Para ello, la evaluación de riesgo consiste en adquirir

un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos críticos, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad. Posteriormente, el establecimiento de objetivos y estrategias de mejora en los procesos de cada entidad (Estupiñán, 2013).

C. Actividades de control

Según, Betancur y López (2007) las actividades de control son demostrados en las políticas y procedimientos organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, de manera estratégica, administrativa y operacional, Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, las actividades de control son demostrados en las políticas y procedimientos organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo y operacional.

D. Información y Comunicación

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones. Finalmente, indica que los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, para operar y controlar el negocio. (Mantilla, 2005).

E. Supervisión y monitoreo.

Incumbe a la dirección, la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar. El objetivo es asegurar que el control interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales (Estupiñán, 2013).

3.1.4. Mermas

Merms para Polimeni, Fabozzi, Adelberg, y Kole (1997), la merma son aquellas unidades que no cumplen con los estándares de producción y que se venden por su valor residual o que se descartan. Estas son sacadas de la producción y pueden corregirse o no efectuarse ningún trabajo en ello.

a). Merms normales:

son las que las empresas anticipan que estas ocurrirán y que no pueden hacer nada para evitarlo. Lo constituyen: la naturaleza del bien, el proceso de producción. Las empresas industriales fijan el porcentaje de pérdidas por merma normal de las materias primas o

suministros que se consumen en la producción de sus productos y, que se consideran por esta razón normales; estas mermas se aplican al costo de los productos elaborados en proporción al volumen de producción, es decir, las pérdidas por esta clase de mermas serán asumida por el costo de producción (Ferrer, 2010)

En síntesis, las mermas normales se presentan:

- Durante el almacenamiento.
- Durante el transporte para a comercialización.
- Durante la transformación o producción.

b). Mermas anormales:

Son aquellas mermas que se producen en el proceso de producción cuyos valores exceden los montos estimados considerados normales para la organización, estas pérdidas no forman parte del costo de los productos elaborados, sino que son asumidas como gastos del período. Podemos mencionar algunas de las causas que originan un alto nivel de mermas en las industrias u organizaciones, como son: el deterioro, en la que el producto terminado no está apto para su comercialización debido a daños presentes en él; el mal estado de las materias primas o insumos, los cuales involucran principalmente a productos perecederos, en ello podemos mencionar: golpes, abolladuras, entre otros y que origina que éstos no puedan entrar al proceso de producción (Ferrer Quea, 2010).

3.1.5. Sector Cerámico.

El sector cerámico está relacionado con la industria de la construcción por lo que abarca una variada escala de productos, así mismo, comprende manufactureras que en su actividad principal elaboran productos como baldosas, inodoros, lavamanos, pedestales, y otros, que

en su compuesto contengan materiales y minerales que son aislantes térmicos y que se estabilizan en una elevada temperatura denominada cocción y que, en ambientes agresivos; son más resistentes que los metales. Además, son duras y ligeras. Sin embargo, son frágiles ante un mal manipuleo o por una deficiente materia prima o insumo. Para el comercio internacional según el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías, pertenece a la subpartida arancelaria 69.02...-69.07...-69.10...del código arancelario, está puede ser variable según las características que poseen los productos cerámicos (Segarra, 2020)

3.1.6. Clasificación arancelaria de productos cerámicos.

Aquellos productos elaborados de cerámicos como; baldosas, inodoros, lavamos y otros. según clasificación arancelaria pertenecen a las subpartidas siguientes; expuestos en la

Figura 1 y Figura 2:

MEDIDAS IMPOSITIVAS PARA LAS MERCANCIAS DE LA SUBPARTIDA NACIONAL 6910.90.00.00 ESTABLECIDAS PARA SU INGRESO AL PAIS	
TIPO DE PRODUCTO:	LEY 29666-IGV 20.02.11
Gravámenes Vigentes	
Ad / Valorem	0%
Impuesto Selectivo al Consumo	0%
Impuesto General a las Ventas	16%
Impuesto de Promoción Municipal	2%
Derecho Especificos	N.A.
Derecho Antidumping	N.A.
Seguro	3%
Sobretasa	0%
Unidad de Medida:	U

Figura 1. Clasificación arancelaria de productos cerámicos (lavamanos, inodoros y demás).

Fuente: Sunat 2020.

MEDIDAS IMPOSITIVAS PARA LAS MERCANCIAS DE LA SUBPARTIDA NACIONAL **6902.10.00.00** ESTABLECIDAS PARA SU INGRESO AL PAIS

TIPO DE PRODUCTO:	LEY 29666-IGV 20.02.11
Gravámenes Vigentes	
Ad / Valorem	0%
Impuesto Selectivo al Consumo	0%
Impuesto General a las Ventas	16%
Impuesto de Promoción Municipal	2%
Derecho Específicos	N.A.
Derecho Antidumping	N.A.
Seguro	2%
Sobretasa	0%
Unidad de Medida:	U

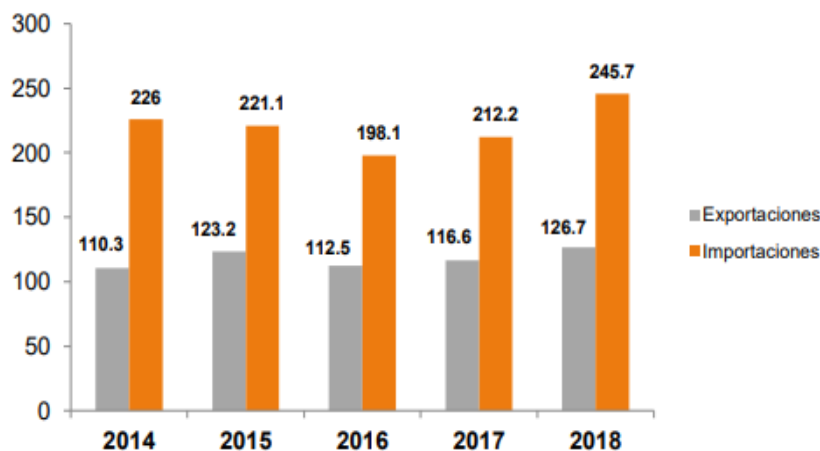
Figura 2. Clasificación arancelaria de productos cerámicos (baldosas y demás).

Fuente: Sunat 2020.

La clasificación arancelaria permite conocer los aranceles, tramites, requisitos, políticas comerciales en las importaciones y exportaciones, a los que las compañías deben incurrir tanto en origen o destino según sea el caso.

3.1.7. Exportaciones e importaciones de productos cerámicos en Perú.

Durante los últimos 6 años, las importaciones de los productos cerámicos han ido tomando mayor importancia y crecimiento en el mercado peruano. La siguiente figura muestra el desarrollo de las importaciones y exportaciones entre el 2014-2018.



Fuente: Centro de Comercio Exterior - Camtradeplus.

Figura 3. Importaciones y exportaciones de cerámicos 2014-2018.

Fuente: Elaboración propia.

De la figura precedente se puede inferir que el negocio de las cerámicos tiene una alta tendencia de crecimiento a futuro. Es por ello la importancia del control interno de merma que las empresas importadoras o exportadoras deben tener en consideración con la finalidad de minimizar sus pérdidas y crear valor de su empresa y su rentabilidad.

CAPITULO II. METODOLOGÍA

2.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la Variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE			
TÍTULO: "MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE MERMA EN EMPRESAS IMPORTADORAS DE CERÁMICOS DE LIMA AL 2019"			
VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Mecanismos de control interno	Los mecanismos de control, son los planes, métodos, principios, parámetros, normas de verificación y evaluación de un sistema, se utilizan para motivar, supervisar, medir y sancionar las acciones de los gestores y los empleados en diferentes áreas de la organización (Macintosh, 2010).	Ambiente de control	Compromiso. Recurso humano. Conocimiento de control.
		Evaluación de riesgo	Riesgos internos y externos. Puntos críticos. Sistema de evaluación preventiva.
		Actividades de control	Políticas. Procedimientos.
		Información y comunicación	Sistemas informáticos. Libre flujo de ideas. Comunicación efectiva.
		Supervisión y monitoreo	Actividades de inspección. Evaluaciones periódicas.
Merma en sector cerámico.	La merma se define como un conjunto de unidades que no cumplen con los estándares de producción y que se venden por su valor residual o que se descartan. Estas son sacadas de la producción y pueden corregirse o no efectuarse ningún trabajo en ello (Polimeri, Fabozzi, Adelberg y Kole, 1997).	Merma normal	Almacenaje. Transporte.
		Merma anormal	Negligencia del operador. Mal estado de las materias primas o máquinas.

Fuente: Elaboración propia.

2.2. Tipo de investigación

La presente investigación, es de enfoque cualitativo debido a que se estudiará el tema, en su contexto con criterios lógicos y deductivos, así mismo, a la confiabilidad de los hechos y con coherencia en los resultados (Atehortúa, Hernando, Villegas y Marie, 2014) Es de tipo descriptivo puesto que se dará a conocer de forma teórica y con hechos reales tal como se presenta, por lo que no es experimental, no tienen fijación aleatoria ni

manipuleo de variables ni comparación frente a otros grupos y es de corte transversal (Rojas, 2015)

2.3. Población

La población, es un conjunto de personas que comparten atributos y/o características comunes que son determinantes para un estudio de investigación de la cual se puede inferir de manera lógica y coherente el propósito trazado (Camacho y Sandoval, 2007).

Para el presente estudio, se tiene como población, a los siguientes representantes que tienen en común una amplia experiencia en el sector de cerámicos:

- Gerentes de importaciones
- Coordinadores de logística.
- Agentes de Aduanas y Carga.
- Jefes de Compras
- Analistas de importaciones.

2.4. Muestra

La muestra es una parte de la población que está delimitada en tiempo y espacio, también es considerada como una parte representativa de total, al cual se realiza un estudio, con la finalidad de que el resultado sea más acertada y precisa. Para posteriormente generalizarla de acorde al objetivo previsto (Camacho y Sandoval, 2007). Para ello, la presente investigación, realizará un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se caracteriza por permitir seleccionar al sujeto de acorde a la accesibilidad y proximidad a la información que el investigador pretende llegar (Tamara Otzen, 2017).

Por lo tanto, la muestra de este estudio está compuesta por:

- Gerente general de una empresa importadora de cerámicos.
- Coordinador de logística de una empresa importadora de cerámicos.
- Encargado de Almacén de una empresa importadora de cerámicos.
- Analista de importaciones de una empresa importadora de cerámicos.

- jefe de importaciones de una empresa importadora de cerámicos.
- Agente de Aduanas y Agente de carga.

Que facilitarán la información verídica de acorde a sus criterios, conocimientos y experiencias en el sector de los cerámicos.

3.1 Técnica de estudio

La técnica que se usa para abordar la presente investigación es:

- **La entrevista a profundidad**, el cual consiste en indagar, analizar de manera minuciosa las experiencias de los individuos seleccionados de manera objetiva, mediante preguntas elaboradas apropiados a lo que se quiere investigar (Robles, 2011).

3.2 Instrumento de estudio

Se tiene como instrumento de estudio, la Guía de Entrevista Semiestructurada. Que según, Sampieri (2014), La Guía de Entrevista, es donde se obtiene la información oportuna para responder al planteamiento a través de una serie de preguntas que están relacionadas a la amplitud y objetivo que se busca mediante la entrevista. Para ello se realizaron varias preguntas conforme a la variable, dimensiones e indicadores de la investigación.

3.3 Validación de Instrumento:

El instrumento de esta investigación, la guía de entrevista semi estructurada ha sido validado por el juicio de expertos que según, Escobar & Cuervo (2008) se define “como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones”. De acuerdo a lo expuesto, los validadores del instrumento en mención, estuvieron conformados por docentes especializados de la Universidad Privada del Norte,

quienes realizaron la revisión del instrumento y su adaptación (ver anexo 4, 5 y 6), mediante criterios de evaluación, que fueron los siguientes:

- Calidad de redacción de los ítems. - Amplitud del contenido a evaluar.
- Congruencia con los indicadores. -Coherencia con las dimensiones.

Tabla 2. Validez de Instrumento, según expertos

Juicio de expertos	Mecanismos de control interno de merma																				Nivel de valoración
	Calidad					Amplitud					Congruencia					coherencia					
	MA (6)	BA (3)	A (1)	PA	NA	MA (6)	BA (3)	A (1)	PA	NA	MA (6)	BA (3)	A (1)	PA	NA	MA (6)	BA (3)	A (1)	PA	NA	
Experto 1		x				x						x				x					18
Experto 2		x				x						x				x					18
Experto 3		x				x					x					x					18

Leyenda:

MA: Muy adecuado.

BA: Bastante adecuado.

A: Adecuado.

PA: Poco adecuado.

NA: No adecuado

**Puntaje de valoración positiva máx. 24 pts.*

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Análisis de datos:

El procedimiento de recolección y análisis de los datos cualitativos en este caso, entrevista a profundidad, consiste en la obtención de los datos mediante una guía de preguntas, seguidamente se realiza la transcripción en este caso de audio en texto, por consiguiente, se organizan los datos de manera lógica y coherente considerando el tiempo en que ocurren los hechos, así mismo, se categorizan para el análisis con la finalidad de generar una o varias teorías o conclusiones respecto al objetivo de la investigación (Sampieri, 2014).

3.5 Aspectos éticos

Los expertos especialistas en el rubro de los cerámicos, a quienes se les entrevistó, fueron informados del presente estudio quienes estuvieron de acuerdo en participar de las

preguntas planteadas mediante una guía de entrevista semi estructurada, los resultados del proceso de las entrevistas se tomaron como pautas, más que afirmar o negar alguna premisa que hayan mencionado durante el cuestionamiento.

Así mismo, las personas entrevistadas no presentan ninguna relación con la persona que realiza la tesis. Finalmente, es importante señalar que la presente tesis es de elaboración propia, rechazando así cualquier suceso de plagio que se quiera impugnar.

CAPITULO III. RESULTADOS

Se exponen en el presente capítulo, los resultados obtenidos mediante la aplicación de la técnica entrevista a profundidad y haciendo uso del instrumento de estudio la Guía de Entrevista Semiestructurada, aplicado a una muestra de estudio compuesto por:

- Gerente general de una empresa importadora de cerámicos.
- Coordinador de logística de una empresa importadora de cerámicos.
- Encargado de Almacén de una empresa importadora de cerámicos.
- Analista de importaciones de una empresa importadora de cerámicos.
- jefe de importaciones de una empresa importadora de cerámicos.
- Agente de Aduanas y Agente de carga.

A continuación, la **figura 4**, presenta los años de experiencia que tienen cada uno de los entrevistados:



Figura 4. Expertos en el rubro de cerámicos y comercio internacional-Entrevistados.

Fuente: Elaboración propia.

Aquellos expertos en el rubro de cerámicos y comercio exterior fueron entrevistados mediante online haciendo el uso del zoom, Meet, y llamadas. Con el propósito de describir los mecanismos de control interno en empresas importados de cerámicos. Tomando en cuenta las dimensiones como; el ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo y merma,

Por consiguiente, se expondrán las tablas de los resultados obtenidos tras la aplicación de las entrevistas de manera ordenada por dimensiones y cada una con sus interpretaciones.

3.1 Mecanismos de control interno- Ambiente de control

Tabla 3. Entrevista-ambiente de control.

UNIDAD DE MEDIDA	GERENTE GENERAL	COORDINADOR DE LOGÍSTICA	ENCARGADO DE ALMACÉN	ANALISTA DE IMPORTACIONES	JEFE DE IMPORTACIONES	AGENTE DE ADUANAS	AGENTE DE CARGA
Ambiente de Control	Charlas diarias con la ingeniera de calidad y seguridad en el trabajo para la realización de las operaciones, sin embargo, estas duran menos de 15 minutos.	Se trata de integrar a los trabajadores con dinámicas en el almacén sin embargo esto se da muy raras veces por falta de tiempo y personal. Se usa charlas de inducción al personal nuevo	Se atiende urgencias en los despachos de productos cerámicos por lo que resulta difícil unir en general a los trabajadores. Se genera conocimiento con las charlas diarias en almacén.	Charlas de seguridad resultados de cada periodo/ efectos de merma en la utilidad, motivación de personal	Visitas al almacén de productos importados donde se recopilen mejoras en los procedimientos.	Capacitación general sobre tratamiento de los despachos en general.	Antes de cada actividad se realiza unas pequeñas charlas del manejo de la manipulación de las cargas con la cuadrilla, mediante cursos y capacitación. Así mismo las capacitaciones sobre la identificación de pictogramas.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se puede deducir de lo expuesto por los expertos, que por lo general no le dedicaban mayor tiempo en integrar al equipo de trabajadores y si lo hacen, son reuniones de manera general sobre la seguridad en el trabajo mas no sobre mantener el compromiso de sus funciones sobre el buen manipuleo de los productos frágiles. sin embargo, el agente

de carga si considera este punto importante por lo que tiene charlas diarias para el buen manejo de los productos en general.

3.2 Mecanismos de control interno- Evaluación de riesgo

Tabla 4. Entrevista-Evaluación de riesgo.

UNIDAD DE MEDIDA	GERENTE GENERAL	COORDINADOR DE LOGÍSTICA	ENCARGADO DE ALMACÉN	ANALISTA DE IMPORTACIONES	JEFE DE IMPORTACIONES	AGENTE DE ADUANAS	AGENTE DE CARGA
Evaluación de riesgo	Los puntos críticos son el transporte marítimo y el transporte interno, así como también las pistas de Lima que por lo general están con baches.	La evaluación de riesgo mediante un Check list de calidad del estado del ingreso de productos importados.	Un punto crítico es la rotación constante de personal de almacén, desconocimiento de las buenas prácticas de manipuleo de ese tipo de carga. Check list de cumplimiento de recibo de producto.	Puntos críticos con el proveedor externo, no hay una buena estiba por parte del proveedor en origen. La recepción en almacén con cuadrilla no capacitada. El transporte de alta velocidad y pistas con baches de Lima.	Evaluación de los estándares de calidad con una ficha técnica. Y la variedad de los productos debería ser más surtido para ver la rotación en un tiempo más corto. A mayor gama el nivel de merma baja ya que son productos con poca probabilidad de que presenten imperfecciones.	Terciarización de transporte y almacenaje. No existe enfoque directo sobre la evaluación y puntos críticos de la merma.	Cuando la carga es consolidada se pierde el enfoque del producto eso sería un punto crítico.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se puede inferir del cuadro precedente sobre la evaluación de riesgo, que los puntos críticos identificados de manera externa son el transporte marítimo, estiba en origen, transporte interno y trabajadores que pasan más de 12 horas laborando en almacén, también hace referencia a la calidad del producto, terciarización del almacén y transporte por lo que no existe control directo para evitar futuras merma de los productos cerámicos.

3.3 Mecanismos de control interno- Actividades de control.

Tabla 5. Entrevista-Actividades de control.

UNIDAD DE MEDIDA	GERENTE GENERAL	COORDINADOR DE LOGÍSTICA	ENCARGADO DE ALMACÉN	ANALISTA DE IMPORTACIONES	JEFE DE IMPORTACIONES	AGENTE DE ADUANAS	AGENTE DE CARGA
Actividades de control	La empresa no emplea procedimientos ni políticas para el manejo de las operaciones, sin embargo, está trabajando en documentar los procedimientos y funciones de cada trabajador.	Como procedimiento se podría decir que la gestión de planeamiento se encargada del control de inventario según tasa de crecimiento del sector del mercado, teniendo en cuenta un porcentaje de merma.	Uno de los procedimientos es la recepción del producto importado, en caso de estar chancadas o rotas se procedía la comunicación con Calidad y hará el reclamo correspondiente.	En la empresa no teníamos políticas ni procedimientos, recién el 2019 se estuvo realizando un estudio de funciones de cada área, que estuvo proyectado finalizarlo en el 2020.	Políticas de control de merma el que producto cumpla con un estándar de calidad que satisface el usuario segmentado en destino.	No se tienen políticas frente a productos de cerámica, el trato general, excepto mercadería peligrosa	No se cuenta con una política en específico para el control de merma del tipo de productos frágiles, en este caso de los cerámicos ya que estas designadas como productos generales que tienen un trato estándar.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se concluye, con respecto a la actividad de control, donde los expertos indican que no cuenta con procedimientos ni políticas, pero que están trabajando en documentar los procedimientos aquello que no se han estado manejando de manera adecuada, debido a que no le daban mucha importancia. Por otro lado, los expertos en comercio exterior tratan de manera general a los productos cerámicos e indican que el consignatario tiene toda la responsabilidad del control de merma ya que ellos no pueden intervenir o modificar el producto ya embalado, salvo que se puede realizar un reforzamiento del embalaje que lo realizan los operadores de almacén.

3.4 Mecanismos de control interno- Información y Comunicación.

Tabla 6. Entrevista-información y comunicación.

UNIDAD DE MEDIDA	GERENTE GENERAL	COORDINADOR DE LOGÍSTICA	ENCARGADO DE ALMACÉN	ANALISTA DE IMPORTACIONES	JEFE DE IMPORTACIONES	AGENTE DE ADUANAS	AGENTE DE CARGA
Información y comunicación	La comunicación asertiva de las incidencias es muy importante, por eso el área de almacén, calidad y el área de importaciones trabaja de la mano para realizar el reclamo según corresponda. La empresa usa SAP, Correos, llamadas, y reportes en Excel.	Reporte en Excel de los productos ingresados y stock liberados, así también, los que quedan de merma clasificado como recuperables para resane y otras para darle de baja.	comunicación por SAP y correo con las áreas de calidad e importación	Se usaba el sistema de SAP y correos directos al área de calidad.	Fotos y videos de lo que se va a reclamar al proveedor, reporte de acta de ingreso Reporte mediante un acta de ingreso de productos en mal estado, de manera visual no al 100%, acta de inventarios averiados. Correos y Excel. Si supera el deducible se procedía al reclamo.	Pagina sol tracking y status de carga y transporte interno. - incidencias, documentos erróneos, pendientes.	Data Warehouse, correos y llamadas con los responsables.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según los expertos importadores de cerámicos, emplean como mecanismos de control de información y comunicación, un sistema informático para el procesamiento de datos SAP, así también es importante para ellos usar los reportes de Excel y los correos que permiten que la comunicación sea más fluida. Para el reclamo este tiene que haber superado el deducible, es decir; que la merma supera el porcentaje proyectado, ellos proceden con el reclamo, evidenciando con fotos y en algunos casos videos.

Por otro lado, los expertos en comercio exterior como; el agente de aduana y carga usan como sistemas informáticos SOL, Tracking, data Warehouse para el estado de la carga, incidencias y otros que son comunicados de manera más inmediata al cliente.

3.5 Mecanismos de control interno- Supervisión y monitoreo

Tabla 7. Entrevista-supervisión y monitoreo.

UNIDAD DE MEDIDA	GERENTE GENERAL	COORDINADOR DE LOGÍSTICA	ENCARGADO DE ALMACÉN	ANALISTA DE IMPORTACIONES	JEFE DE IMPORTACIONES	AGENTE DE ADUANAS	AGENTE DE CARGA
Supervisión y monitoreo	Monitoreos mensuales mediante inventarios por el personal operario.	Pruebas de inspección de la calidad de los productos	Inventariado mensual durante un año. Los productos importados se supervisan al momento que llega al almacén y mensual cuando está en almacén	Las cargas importadas son inspeccionadas por el personal de almacén y área de calidad en la planta de la empresa	El almacén es tercerizado y ellos asumen un porcentaje de las pérdida y mermas generados según la negociación con la organización.	Fotos de los productos después de la emisión de volante en almacén. En los almacenes temporales.	Fotos cámaras de seguridad ejecutada por el personal. Check list.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se puede inferir del cuadro precedente sobre supervisión y monitoreo para el control de merma, que los expertos, realizan dicha actividad mediante el uso de fotos de los productos almacenados, mediante los inventarios mensuales, pruebas de inspección de los productos recién llegados de importación. Por otro lado, tenemos que los expertos en comercio internacional tercerizan los almacenes y no tienen enfoque directo con la supervisión de los productos sin embargo el agente de carga maneja cámaras de seguridad y fotos para la inspección y monitoreo de las cargas, pero es de manera general, así como también hacen el uso del Check list de cumplimiento de seguridad y buen apilamiento de las cargas.

3.1 Mecanismos de control interno- Merma normal y Anormal

Tabla 8. Entrevista-merma Normal y Anormal

UNIDAD DE MEDIDA	GERENTE GENERAL	COORDINADOR DE LOGÍSTICA	ENCARGADO DE ALMACÉN	ANALISTA DE IMPORTACIONES	JEFE DE IMPORTACIONES	AGENTE DE ADUANAS	AGENTE DE CARGA
Merma	El control de merma generados en almacén por negligencia del personal, este asume el 50% del valor y se le es descontado de sus haberes	En el almacén los racks están bien seguros, para productos cerámicos también se considera el almacenaje en piso con apilamiento máximo de 2 pisos.	Para evitar mermas en almacén se hace un buen apilamiento y codificación de ingresos y salidas para su fácil movimiento y manipuleo	Para el recibo de los cerámicos importados no se aplican estrategias para evitar la merma, la carga llega en una fecha destinada y almacén se prepara para el recibo, no hay mucho control de la carga ni protocolos de manipuleo. Se trabaja con cuadrillas tercerizadas.	Almacenes de productos importados tercerizados por lo que las mermas generadas dentro de almacén según contrato negociado el 30% de los riesgos lo asume el outsourcing.	Se terceriza el servicio de almacenaje y transporte interno.	Para evitar la merma en almacén las personas que se encarguen de la manipulación de carga deben contar como mínimo con estudios sobre la misma.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según el cuadro precedente los expertos importadores de cerámicos indican que si la merma fue provocada por negligencia de un trabajador a este se le hace un descuento del 50% del valor del producto, así también explican que unas de las estrategias para poder evitar la merma, almacenan los cerámicos en piso con apilamiento máximo de dos pisos, también es importante para ellos la codificación de los productos ya que facilitan la fácil detección de la ubicación para su posterior ingreso o salida. Sin embargo, para el recibo de los cerámicos importados recién llegados a almacén en destino, no se cuenta con protocolos ni guías del buen manipuleo, es más trabajan con cuadrillas tercerizadas. Así mismo, otras empresas importadoras de cerámicos tienen sus

almacenes tercerizados y si hubiera generación de merma por parte de ellos según su contrato estos asumen el 30% de las pérdidas. Para los agentes de Aduana, los almacenes y el transporte interno están tercerizados y no tienen un enfoque directo con la manipulación de los productos y de pasar algún desperfecto o accidentes activan su póliza de seguro. Finalmente, los agentes de carga piden que los despachadores quienes se encarga de la manipulación de la carga deben contar como mínimo con estudios de la misma.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo describir los mecanismos de control interno de merma en empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019. Se entiende por control interno como un sistema integrado de una organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, políticas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y decisiones estratégicas, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo a las metas trazadas.

Cabe mencionar, las siguientes limitaciones que se tuvo en elaborar la presente investigación como; la poca información previa a la variable de estudio, información reservada, pocas empresas en el rubro y la reducida cantidad de personas entrevistadas, que debido a la crisis sanitaria no permitieron a se acceda a mayor cantidad. En ese sentido, luego de analizar la información pertinente se procede a realizar las discusiones.

Por tal motivo, los resultados obtenidos guardan similitud con lo expuesto por García (2016), en su investigación que lleva por título “Mecanismos de Control interno Administrativo del área de Almacén de las Empresas del Sector Comercio Rubro Ferretero en la ciudad de Piura y su Impacto en los Resultados de Gestión del año 2015”. Donde se evidenció que el 86% de las empresas ferreteras en la ciudad de Piura emplean el control interno para evitar pérdidas de sus productos, lo cual es importante para mejorar la cantidad de productos liberados para la venta. Así también, estas empresas se preocupan por la protección y seguridad de sus trabajadores, que es de suma importancia para generar

compromiso e identificación con la empresa por ende se promoverá eficiencia en sus funciones designadas. Además, identificó que estas empresas utilizan como herramienta de control de inventarios el Kardex. Estos resultados son semejantes a lo que se halla en la presente investigación y a lo obtenido como resultado ya que algunas empresas del rubro de cerámicos también manejan el control interno en sus operaciones siendo uno de sus componentes la información y comunicación, donde se identificó, que para el control de sus inventarios hacen el uso del sistema SAP, reportes de Excel y otros que facilitan de manera asertiva, efectiva la comunicación con las áreas implicadas. Cabe recalcar, que en cierto grado dedican tiempo en charlas de seguridad a sus trabajadores, que permite salvaguardar su integridad, mas no se enfocan en promover el compromiso en sus funciones como la buena manipulación de los productos frágiles y evitar mermas.

De modo similar, Peña (2017) en su investigación que lleva por título “Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú”. Menciona que las empresas ferreteras carecen de un manual de procedimientos para la realización de sus actividades, además identificó que no existe control del almacén a través de un sistema kardex que evidencie el movimiento de ingreso, salida y brinde información oportuna de los saldos, que son de mucha importación para las ventas. Así mismo, estas empresas no brindan capacitación a su personal respecto al manejo y control de sus existencias, del mismo modo contratan al recurso humano con mínima experiencia en manejo de almacén. Esta situación no permite efectuar un adecuado control en sus inventarios lo que conlleva pérdidas por mermas y/o deterioro de mercaderías. Del mismo modo, en la presente investigación, las empresas del sector de cerámicos de Lima al 2019, se identifica una falta

de documentación de sus políticas y procedimientos, así también, los esfuerzos son mínimos en la capacitación de personal operativo con enfoque directo al manejo de los productos almacenados y evitar pérdidas, además hay mucha rotación personal nuevo. Sin embargo, con respecto al uso de los sistemas informáticos y de comunicación para el control, hay una incongruencia con la investigación previa, debido a que las empresas del rubro de cerámicos si hacen el uso de estos sistemas de control de inventarios y comunicación. Sin bien es cierto, al no emplear los mecanismos de control interno, las empresas están inmersas a las pérdidas materiales y gastos innecesarios que minimizan sus ganancias y su competitividad.

De la misma forma, Medina (2016) en su investigación titulada “Los mecanismos de control interno administrativo en los almacenes de las empresas agrícolas en el Perú. Caso: sociedad agrícola RAPEL S.A.C de la ciudad de Piura, 2015”. Indica que existe información periódica, oportuna y confiable para el cumplimiento de metas, estrategias y objetivos trazados, debido al uso eficiente del control interno de inventarios en el almacén de dicha empresa. Este resultado guarda relación a lo obtenido de la dimensión; supervisión y monitoreo donde las empresas del rubro de cerámicos y operadores de comercio exterior realizan inventarios de manera mensual, pruebas de inspecciones, evidencias con fotos de los productos en almacén y check list que ayude a un mejor cumplimiento de las operaciones, por ende, se podría decir que es confiable y oportuna para los objetivos trazados de cada empresa. Pese a que los operadores de comercio exterior realizan esta gestión de manera general para todos los productos.

Finalmente, para González Pérez (2016), en su investigación titulada, “El Control Interno de Almacenes en la empresa SOLMAR S.A.C., año 2015 Donde menciona que existe un control interno óptimo y eficiente el cual facilita la toma de decisiones gerenciales, que lleva a cabo la empresa SOLMAR S.A.C., salvaguardando también los recursos de la misma. Sin bien es cierto, el control interno aplicado en una empresa ayuda a tomar buenas decisiones, mejor control de los procesos, compromiso del recurso humano, políticas, eficientes sistemas informáticos, evaluaciones de los riesgos y entre otros. También al no aplicarlo en las organizaciones generan casi todo lo contrario a lo mencionado que conllevan a ciertos gastos no necesarios y perdidas. Este resultado no guarda relación con lo obtenido en la presente investigación, debido a que los operadores de comercio exterior y empresas de cerámicos de Lima al 2019, emplean de manera parcial el control interno dentro de sus operaciones.

De este modo y con concordancia de algunas investigaciones precedentes hechas a diferentes empresas del rubro de ferretería, agrícola y cerámicos. La presente investigación describe que el control interno es importante para la gestión de las actividades, dando como implicancia práctica esta investigación para que sirva de base y guía para las empresas del mismo sector, identificando cuales son aquellas actividades y procesos necesarios para el control interno de la merma, lo cual podría representar una oportunidad para la reducción de las pérdidas y por lo tanto, generación de mayor valor de las mismas.

5.1. CONCLUSIONES

La presente investigación describe los mecanismos de control interno de merma empleados por las empresas importadoras de cerámicos y operadores de comercio exterior, para evitar que se genere merma de estos productos que se caracterizan por ser frágiles al momento del manipuleo, distribución y almacenamiento.

Donde se evidencia, después de analizar los resultados, que estos operadores e importadores en mención no le dan mayor importancia al control interno dentro de sus operaciones. Sin embargo, se identificó que estas empresas del sector de cerámicos y operadores de Lima al 2019, hacen uso parcialmente de algunas dimensiones del control interno.

Encontrándose que estas empresas importadoras en mención, pocas veces promueven la integración y compromiso en sus trabajadores, para el buen desempeño de sus funciones. Esto debido, a la falta de personal capacitado que se enfoque directamente en dicha actividad, que, según la teoría de la dimensión, ambiente de control, es importante el talento humano para el cumplimiento de objetivos.

Por otro lado, se presenta en este sector de importadores de cerámicos de Lima al 2019, que usualmente realizan evaluaciones de riesgos internos como las inspecciones mediante in check list, estándares de calidad con fichas técnicas, así como también, se ha podido identificar, algunos puntos críticos que aquejan a estas empresas importadoras de cerámicos en la generación de merma, tales como; el transporte marítimo, transporte en destino, las carreteras con baches, deficiencia en la estiba y desestiba de los productos en origen, y almacén en destino respectivamente. Sin embargo, se evidencia que no se ha

creado algún sistema de evaluación preventivo frente a estos puntos críticos, que de realizarlas mejorarían sus procesos operativos y de gestión, para la disminución de merma. Por un lado, se evidencia que las empresas operadores de comercio exterior, no emplean el control interno de merma, debido a que tercerizan las actividades de almacenaje y transporte, y de haber pérdidas cobran una póliza de seguro o un porcentaje según la merma generado o convenio con su proveedor.

Con respecto a las empresas del sector de cerámicos, se ha encontrado que carecen de procedimientos y políticas para sus trabajadores y frente a sus proveedores que permitan estrategias de reducción de merma

Por otro lado, se presenta que las empresas en el sector de cerámicos en mención y los operadores de comercio exterior, sí hacen el uso de los sistemas informáticos y de comunicación, como es el SAP, correos, llamadas, almacenamiento de data warehouse, tracking SOL, que permite un seguimiento y control interno de la mercadería.

Finalmente, se encontró que estos importadores y operadores mencionadas anteriormente, realizan la supervisión y monitoreo, mediante inventarios mensuales, fotos, videos de la mercadería. Que permite saber a las empresas en cuestión de posibles responsables de haber laguna perdida o merma.

Por consiguiente, es de suma importancia que las empresas del sector cerámico, teniendo esta problemática de las mermas por lo delicado y fragilidad de sus productos, requieran implementar los mecanismos de control con el propósito de reducir los porcentajes de merma y a su vez permitirían aumentar el valor tanto de la empresa y de las utilidades, siendo mas competitivo frente a la competencia.

5.2. RECOMENDACIONES

- Promover el compromiso del recurso humano, con charlas de integración que debería ser de manera semanal. Hacerles entender que las pérdidas afectan a la utilidad del periodo por ende percibirían el mínimo.
- Implementar en el embalaje las bolsas de aire dentro del contenedor de modo que prevenga
- El recurso humano no debe estar más de 12 horas trabajado, esto trae consecuencias de negligencias hasta causar en algunos casos daños irreparables.
- Establecer estrategias de mejoras, documentado aquellos errores en la que se generó mermas y realizar un análisis de cómo se puede implementar mejoras para evitar hacer lo mismo con los nuevos trabajadores que se vayan reincorporando.
- Hacer el uso de los materiales didácticos para el desarrollo de planes estratégicos de los procedimientos que según el análisis de los factores deficientes mejoren el proceso. Por ejemplo, la **Matriz ir ver pensar y hacer (IVPH)**.
- Hacer uso de las redes sociales tales como el WhatsApp, para la constante comunicación con los principales agentes involucrados en el proceso de importación, con ello se podrá enviar de información en tiempo específicos, como; videos de los productos en el punto de fábrica del exportador, warehouse en origen, almacenes en destino, aduanas, estibadores y por último en el almacén en destino.
- Implementar como política que el personal debe contar con conocimiento en las buenas prácticas del manipuleo de descarga de los productos importados.
- Encontrar nuevos proveedores como: los estibadores, exportadores que cuenten con la certificación del ISO 90001, y cuenten con pólizas de seguros, esto asegurará que nuestras

cargas estén correctamente manipuladas y nos brinden la confianza de encargarles nuestros productos importados.

V. REFERENCIAS

- Atehortúa, R., Hernando, F., Villegas, Z., & Anne Marie. (2014). Metodología de la investigación: más que una receta. *AD-minister*, 91-111.
- Brown, W. B. (1996). *Teoría de la organización y la administración: enfoque integral*. Mexico: Limusa Noriega.
- Camacho-Sandoval, J. (2007). Investigación, poblaciones y muestra. *Acta Médica Costarricense.*, 11-12.
- Certad Villaruel, Pedro Andrés. (2015). diseño de instrumento para la evaluación de un entorno de. *Vivat Academia*, 131-155.
- Chávez, M. (27 de mayo de 2019). *camaralima.org.pe*. Obtenido de *camaralima.org.pe*: https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r880_3/comercio%20exterior.pdf
- Coppelli Ortiz, G. (2018). La globalización económica del siglo XXI. Entre la mundialización y la desglobalización. *Estudios internacionales (Santiago)*, 57-80.
- Correa, R. E. (2016). *Aplicación de Mecanismos de Control Interno, para la correcta cuantificación del Impuesto General a las Ventas e Impuesto a la Renta y su incidencia en la Capitalización de las Pequeñas Empresas de Cajamarca en los años 2012 y 2013*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Cure Vellojín, L., Meza González, J. C., & Amaya Mier, R. (2006). Logística Inversa: una herramienta de apoyo a la competitividad de las organizaciones. *Ingeniería y Desarrollo*, 184-202.
- Doris Lilia Torres Cruz, L. M. (2016). Mecanismos de control que determinan la identidad a través del lenguaje en un contexto escolar Un estudio para la interacción social. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, 19-40.
- Estupiñán, G. R. (2013). Control interno y fraudes Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. En E. G. Rodrigo, *Control interno y fraudes Análisis*

- de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (págs. 28-40). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Ferrer Quea, A. (2010). *Mermas y Desmedros Criterios Contables y Tributarios. Actualidad Empresarial*, 2.
- Francisco Marcelo, L. (24 de Enero de 2014). *Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico. Pontificia Universidad Católica del Perú*. Lima, Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- García, E. G. (2016). *los mecanismos de control interno administrativo del área de almacen de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015*. chimbote: universidad catolica los angeles chimbote.
- Garrido Bayas, I., & Cejas Martínez, M. (2017). *la gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas. Negotium*, 109-129.
- Gonzalez Pérez, K. C. (2016). *El control interno de almacenes en la empresa Solmar S.A.C. - Año 2015*. Chimbote: Universidad San Pedro.
- Gonzalez Pérez, K. C. (2016). *El Control Interno de almacenes en la empresa SOLMAR SAC - AÑO 2015*. Chimbote: Universidad San Pedro.
- Jaramillo, M. P. (2013). *Guía del proceso industrial para la fabricación de baldosas cerámicas*. loja: universidad internacional del ecuador.
- Jiménez Escarda, I. (2018). *Procedimiento de carga y descarga de camiones aplicado a industrias del sector automovilístico, de acuerdo con el nuevo Real Decreto 563/2017*. España: Universidad de valladolid.
- Jiménez, F. (2015). *Economía Nacional de Mercado: una estrategia nacional*. Lima: Fondo editorial PUCP.
- Jinsop Gamboa Poveda, S. P. (2016). *Importancia del control interno en el sector público. Revista Publicando*, 487-502.

- Lescohier, J. (21 de mayo de 2020). <https://www.khl.com/>. Obtenido de [https://www.khl.com/:
https://www.khl.com/international-construction/us-home-building-plunges-to-five-year-low/144208.article](https://www.khl.com/:https://www.khl.com/international-construction/us-home-building-plunges-to-five-year-low/144208.article)
- Marcelo Rojas. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista Electrónica de Veterinaria*, 1-14.
- Medina Peña Fahire Yanireth. (2016). *los mecanismos de control interno administrativo en los almacenes de las empresas agrícolas en el peru*. piura: universidad catolica los angeles chimbote.
- Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino. (2011). *Mejores Técnicas Disponibles de referencia europea*. Madrid: Sociedad Anónima de Fotocomposición, S.A.
- Nogales Gonzáles, R. (2007). Cambio de concepto de compras a cadena de suministros. *Ciencias Holguín*, 1-12.
- Norman B Macintosh, P. Q. (2010). *Management accounting and control systems*. manchester: John Wiley e hijos.
- Orlem, S., & Carlos, N. F. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Revista chilena de ingeniería*, 264-276.
- Otero Polo, M. (2016). *Modelo para el Proceso de Inspeccion Previa de Mercancias de Importacion para la empresa Inspecciones y Logistica de Occidente S.A.S*. Colombia: Universidad Autónoma de Occidente.
- Pantaleón Ramírez, C. R. (2019). *Analisis de los procesos operativos de mermas de la empresa cerámicos lambayeque s.a.c., chiclayo, 2018*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Paredes, P. R. (2016). Evasión tributaria vs. mecanismos de control implementados por la administración pública. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 6 (12), 179-198.
- Peña Mija, H. W. (2017). *Los mecanismos de control interno en el área de almacen de las empresas ferreteras en el Perú*. Huancabamba: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Peyrelongue, C. D. (2010). Puertos, espacio y globalización:el desarrollo de hubs en México. *Convergencia*, 319-360.

- Pulido Polo, Marta. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 1137-1156.
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Cuicuilco*, 39-49.
- Romero G., Antonio F. (2015). El comercio internacional actual y la inserción externa de países en desarrollo: desafíos para la economía cubana. *Economía y Desarrollo*, 190-207.
- Ruggirello, H. M. (2011). *El Sector de la Construcción en perspectiva Internacionalización e impacto en el mercado de trabajo*. Buenos Aires: Aulas y Andamios .
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación, sexta edición*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sarduy Domínguez, Y. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 0.
- Segarra, C. B. (2020). *Revestimientos cerámicos en Perú*. Lima: Oficina Económica y Comercial y Comercial.
- Servera, D. (2010). Concepto y evolución de la función logística. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 217-234.
- SIICEX. (27 de Abril de 2015). Obtenido de siicex: www.siicex.gob.pe
- SUNAT. (27 de Setiembre de 2014). Obtenido de SUNAT: www.sunat.gob.com
- Tamara Otzen, C. M. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 227-232.

ANEXOS:

ANEXO 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO: MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE MERMA EN EMPRESAS IMPORTADORAS DE CERÁMICOS DE LIMA AL 2019”				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DEFINICIÓN	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
¿Qué mecanismos de control interno de merma implementan las empresas importadoras del rubro de cerámicos de Lima al 2019?	Describir los mecanismos de control interno de merma en empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019.	Mecanismos de control interno	Los mecanismos de control, son los planes, métodos, principios, parámetros, normas de verificación y evaluación de un sistema, se utilizan para motivar, supervisar, medir y sancionar las acciones de los gestores y los empleados en diferentes áreas de la organización (Norman B Macintosh, 2010)	<p>Tipo de Investigación: Cualitativa Enfoque: Descriptiva Corte: Transversal No Experimental Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerentes directores • Coordinadores de logística. • Jefes de Compras • Analistas de importaciones. • Agentes de Aduanas y Carga. <p>Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente general de una empresa importadora de cerámicos. • Coordinador de logística de una empresa importadora de cerámicos. • Encargado de Almacén de una empresa importadora de cerámicos. • Analista de importaciones de una empresa importadora de cerámicos. • Jefe de importaciones de una empresa importadora de cerámicos.. • Agente de Aduanas. • Agente de carga. <p>Técnica de estudio : Entrevista a profundidad Instrumento de estudio: Guía semiestructurada</p>
Problema Especifico	Objetivos Especificos			
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué mecanismos de ambiente de control de merma implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019? • ¿Qué mecanismos de evaluación de riesgos de merma implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019? • ¿Qué mecanismos de actividades de control de merma implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019? • ¿Qué mecanismos de información y comunicación de control de merma implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019? • ¿Qué mecanismos de supervisión y monitoreo de merma implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019? • ¿Qué mecanismos de control interno de merma normal y anormal emplean las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> • Describir los mecanismos de Ambiente de Control de merma que implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019. • Describir los mecanismos de evaluación de riesgos de merma que implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019. <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los mecanismos de actividades de control de merma que implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019 • Identificar los mecanismos de información y comunicación de control de merma que implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019. • Explicar los mecanismos de supervisión y monitoreo de merma que implementan las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019. • Describir los mecanismos de control interno de merma normal y anormal que emplean las empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019. 	Merma en sector cerámico.	La merma se define como un conjunto de unidades que no cumplen con los estándares de producción y que se venden por su valor residual o que se descartan. Estas son sacadas de la producción y pueden corregirse o no efectuarse ningún trabajo en ello (Polimeri, Fabozzi, Adelberg y Kole, 1997).	

ANEXO 2. Guía de entrevista semiestructurada para importadores del rubro de cerámicos.

PREGUNTAS		VALORACIÓN					OBSERVACIONES
ITEMS		MA	BA	A	PA	NA	
AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿Cómo fomentan el compromiso del control de merma de cerámicos en los trabajadores?						
2	¿Qué estrategias tienen de capacitación al recurso humano sobre los mecanismos de control de merma dentro de la empresa?						
3	¿Cómo generan un mayor conocimiento de control de merma de los cerámicos dentro de la empresa?						
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
4	¿Cómo realizan la evaluación de riesgos internos y externos respecto a la generación de merma de los cerámicos importados?						
5	¿Cuáles son los puntos críticos que ustedes identifican y evalúan para el control de merma de cerámicos?						
6	¿Cómo desarrollan un sistema preventivo para la evaluación de riesgos del control de merma de cerámicos?						
ACTIVIDADES DE CONTROL							
7	¿Cuáles son las políticas que permiten controlar la merma de cerámicos dentro de la empresa?						
8	¿Cuáles son los procedimientos operacionales para el control de merma dentro de la empresa?						
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
9	¿Cómo los sistemas informáticos permiten el control de merma de importación de cerámicos?						

10	¿Cómo se promueve el libre flujo de ideas para identificar o mejorar el control de merma de cerámicos dentro de la empresa?						
11	¿De qué manera se lleva a cabo la comunicación de los reportes de merma? ¿en qué podría mejorar para que la comunicación se más efectiva?						
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO							
12	¿Qué actividades de inspección emplean para el control de merma de cerámicos?						
13	¿Cada cuánto tiempo se realizan las evaluaciones periódicas para el control de merma?						
MERMA NORMAL							
14	¿Qué mecanismos emplean para el control merma de los cerámicos, en situación de almacenaje?						
15	¿Qué mecanismos emplean para el control merma de los cerámicos generados durante el transporte?						
MERMA ANORMAL							
16	¿Qué estrategias emplean para el control de merma de cerámicos cuando es generado por la negligencia del recurso humano?						
17	¿Cómo actúan frente a un caso anormal de generación de merma de los cerámicos? Por ejemplo; mal funcionamientos de la máquina, mal estado de los insumos						

Evaluated by: (Last names and names) _____

D.N.I.: _____ Fecha: _____ Firma: _____

ANEXO 3. Guía de entrevista semiestructurada para operadores de comercio exterior enfocados al rubro de cerámicos.

PREGUNTAS		VALORACIÓN					OBSERVACIONES
ITEMS		MA	BA	A	PA	NA	
AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿Cómo fomentan el compromiso del control de merma de productos frágiles, en sus operaciones con sus clientes del rubro de cerámicos?						
2	¿Qué estrategias emplean como capacitación al recurso humano sobre los mecanismos de control de merma de productos frágiles, en sus operaciones?						
3	¿De qué manera generan un mayor conocimiento para el control de merma de productos frágiles con sus trabajadores?						
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
4	¿Cómo realizan la evaluación de riesgos internos y externos en sus operaciones, respecto a la generación de merma de productos frágiles?						
5	¿Cuáles son los puntos críticos que ustedes identifican dentro de sus operaciones para el control de merma de productos frágiles y cómo las controlan?						
6	¿Cómo desarrollan un sistema preventivo para la evaluación de riesgos durante y después del manipuleo de la carga con contenido de productos frágiles?						
ACTIVIDADES DE CONTROL							
7	¿Cuáles son las políticas que permiten controlar la merma de productos frágiles importados?						
8	¿Cuáles son los procedimientos operacionales para el control de merma de productos frágiles importados?						
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
9	¿De qué manera se lleva a cabo la comunicación de los reportes de merma en especial de los productos frágiles? ¿en						

	qué le podría mejorar para que la comunicación se más efectiva?						
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO							
10	¿Qué cuidados consideran en la inspección de carga para el control de merma de los productos frágiles?						
11	¿Qué herramientas usan durante el monitoreo de la carga de los productos frágiles?						

MERMA NORMAL							
12	¿Qué mecanismos emplean para el control merma de los productos frágiles en estado de almacenaje y transporte?						
MERMA ANORMAL							
13	¿Qué estrategias emplean para el control de merma de productos frágiles cuando es generado por la negligencia de un operador?						

Evaluado por: (Apellidos y nombres) _____

D.N.I.: _____ Fecha: _____ Firma: _____

ANEXO 4. Validación de instrumento-Guía de entrevista Semi estructurada

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Gustavo Isaac Barrantes Morales, con Documentos Nacionales de Identidad N° 40957810, de profesion Administrador de Negocios Internacionales, grado academico Mg. en Gerencia de Operaciones y Logística, labor que ejerzo actualmente como Docente a tiempo completo, en la Universidad Privada del Norte.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validacion los Instrumentos de Guia de entrevista semiestructurada, cuyo proposito es describir las Mecanismos de Control Interno de Merma en Empresas Importadoras de Cerámicos de Lima al 2019. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los items, concluyo en las siguientes apreciaciones:

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (6)	BA (3)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones	X				
Nivel de aporte parcial:				No aporta	
Puntaje total:(máximo 24 puntos)					

Apreciación total: (18) puntos

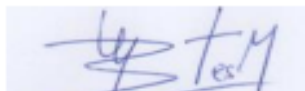
No aporta: ()

Lima, a los 12 días del mes de Octubre del 2020

Apellidos y nombres: Barrantes Morales Gustavo Isaac

DNI: 40957810

Firma:



ANEXO 5. Validación de instrumento-Guía de entrevista Semi estructurada

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Roberto Pablo Barraza Lino , con Documentos Nacionales de Identidad N° 40622423, de profesión Administrador, grado academico Magister, labor que ejerzo actualmente como Docente, en la (Empresa / Institución) Universidad Privada del Norte (UPN).

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validacion los Instrumentos de Guia de entrevista semiestructurada, cuyo proposito es describir las Mecanismos de Control Interno de Merma en Empresas Importadoras de Cerámicos de Lima al 2019. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los items, concluyo en las siguientes apreciaciones:

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (6)	BA (3)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		x			
Amplitud del contenido a evaluar.	x				
Congruencia con los indicadores.		x			
Coherencia con las dimensiones	x				
Nivel de aporte parcial:				No aporta	
Puntaje total:(máximo 24 puntos)					

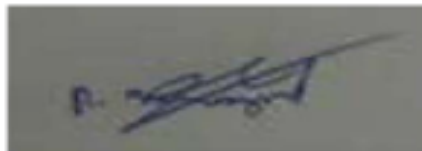
Apreciación total: {18} puntos

No aporta: { }

Lima, a los 14 días del mes de octubre del 2020

Apellidos y nombres: Barraza Lino Roberto Pablo DNI: 40622423

Firma:



ANEXO 6. Validación de instrumento-Guía de entrevista Semi estructurada

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Evelin Cecilia Aragon Grados, con Documentos Nacionales de Identidad N° 70222696, de profesion en Administracion y Negocios Internacionales, grado academico MG en supply Chain management, labor que ejerzo actualmente como Coordinadora de la carrera de Administración y Negocios Internacionales Campus Comas, en la Universidad Privada del Norte (UPN).

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validacion los Instrumentos de Guia de entrevista semiestructurada, cuyo proposito es describir los Mecanismos de Control Interno de Merma en Empresas Importadoras de Cerámicos de Lima al 2019. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los items, concluyo en las siguientes apreciaciones:

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (6)	BA (3)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los items.		x			
Amplitud del contenido a evaluar.		x			
Congruencia con los indicadores.	x				
Coherencia con las dimensiones	x				
Nivel de aporte parcial:		x		No aporta	
Puntaje total:(máximo 24 puntos)					

Apreciación total: (21) puntos

No aporta: 0

Lima, a los 18 días del mes de octubre del 2020.



Apellidos y nombres: Evelin Cecilia Aragon Grados DNI: 70222696 Firma:

ANEXO 7. Entrevista a un gerente general de una empresa de cerámicos-del rubro de sanitarios.

Entrevista a un gerente general de una empresa importadora de cerámicos

Nombre: se mantiene en reserva a solicitud del entrevistado

Cargo: Gerente General

Estado: Contrato indefinido

Distrito: La Molina

Registro: video llamada por Meet.

Fecha de registro: 18/10/2020

Ambiente de control: creo que es importante para toda organización que los trabajadores tengan charlas diarias motivacionales, aquí se lleva acabo con la ingeniera de calidad y seguridad en el trabajo para la realización de las operaciones, sin embargo, se ve que estas duran menos de 15 minutos y no son tan frecuentes ya que es importante avanzar con los despachos a los clientes.

Evaluación de riesgo: Los puntos críticos para la generación de merma recurrentemente ha pasado en el transporte marítimo y el transporte interno, así como también las pistas de Lima que por lo general tiene baches o que los choferes son imprudentes y llevan los productos frágiles a mucha velocidad.

Actividades de control: Se está trabajando en documentar los procedimientos y funciones de cada trabajador. El área de calidad procede realizar el reclamo al proveedor exportador.

Información y comunicación: La comunicación asertiva de las incidencias es muy importante, por eso el área de almacén, calidad y el área de importaciones trabaja de la mano para realizar el reclamo según corresponda el agravio. La empresa usa SAP, Correos, llamadas, y reportes en Excel.

Supervisión y monitoreo: En la organización se realizan inventariado de manera mensual con los trabajadores de todas las áreas quienes son citados con una programación.

Merma: El control de merma generados en almacén por negligencia del personal, este asume el 50% del valor y se le es descontado de sus haberes

ANEXO 8. Entrevista a un coordinador de logística de una empresa de cerámicos-del rubro de sanitarios.

Entrevista a un coordinador de logística de una empresa importadora de cerámicos

Nombre: se mantiene en reserva a solicitud del entrevistado

Cargo: Coordinador de logística

Estado: Contrato indefinido

Distrito: Breña

Registro: Llamada

Fecha de registro:18/10/2020

Ambiente de control: Se trata de integrar a los trabajadores con dinámicas en el almacén sin embargo esto se da muy raras veces por falta de tiempo y personal capacitado. Se dan charlas de inducción al personal nuevo

Evaluación de riesgo: La evaluación de riesgo se da mediante un Check list del estado del ingreso de productos importados en caso de incidencias se reporta a calidad e importaciones.

Actividades de control: Se realizan gestiones de planeamiento para el control de inventario mediante el análisis de tasa de crecimiento de demanda del sector en el mercado

Información y comunicación: Trabajamos con reporte en Excel de los productos ingresados y stock liberados, así también, los que quedan de merma se clasifican como recuperables para resane y otras para darle de baja.

Supervisión y monitoreo: Pruebas de inspección de la calidad de los productos haciendo uso de las fichas técnicas que antes de la compra son enviados al proveedor en origen.

Merma: La organización cuenta con un almacén moderno con infraestructura segura ya que tiene racks resistentes, para productos cerámicos también se considera el almacenaje en piso con apilamiento máximo de 2 pisos. Esto para productos que tienen salida inmediata

ANEXO 9. Entrevista a un Encargado de almacén una empresa de cerámicos-del rubro de

Entrevista a un Encargado de almacén de una empresa importadora de cerámicos.

Nombre: se mantiene en reserva a solicitud del entrevistado

Cargo: Encargado de almacén.

Estado: Contrato indefinido

Distrito: Lurín.

Registro: video llamada por WhatsApp.

Fecha de registro: 18/10/2020

Características dominantes:

Ambiente de control: Se atiende urgencias en los despachos de productos cerámicos por lo que resultaba unir en general a los trabajadores. Se genera conocimiento con las charlas diarias en almacén.

Evaluación de riesgo: Un punto crítico es la rotación constante de personal de almacén, desconocimiento de las buenas prácticas de manipuleo de ese tipo de carga. Check list de cumplimiento de recibo de producto.

Actividades de control: La empresa recibe el producto, en caso de estar chancadas o rotas se procede a la comunicación con Calidad e importaciones para el reclamo.

Información y comunicación: Los sistemas informáticos usados por la organización es el SAP, Correos, reportes en Excel con las áreas de calidad e importaciones.

Supervisión y monitoreo: Inventariado mensual durante un año. Los productos importados la supervisión manera diaria y mensual cuando está en almacén

Merma: Para evitar mermas en almacén se hace un buen apilamiento y codificación de ingresos y salidas para su fácil movimiento y manipuleo.

ANEXO 10. Entrevista a un Analista de importaciones una empresa de cerámicos de Lima.

Entrevista a un analista de importaciones de una empresa importadora de cerámicos

Nombre: se mantiene en reserva a solicitud del entrevistado

Cargo: Analista de importaciones

Estado: Contrato indefinido

Distrito: Callao

Registro: video llamada por Meet.

Fecha de registro: 18/10/2020

Ambiente de control: Considero que la organización debe realizar charlas de seguridad, no obstante, agregar a estas charlas de los resultados de cada periodo y los efectos de las mermas en la utilidad, con la finalidad de motivar al personal. Sin embargo, en la organización, no se están realizando ese tipo de capacitaciones.

Evaluación de riesgo: Puntos críticos con el proveedor externo, no hay una buena estiba por parte del proveedor en origen. La recepción en almacén con cuadrilla no capacitada. El transporte de alta velocidad y pistas con baches de Lima.

Actividades de control: En la empresa no teníamos políticas ni procedimientos, recién el 2019 se estuvo realizando un estudio de funciones de cada área.

Información y comunicación: Se usaba el sistema de SAP y correos directos al área de calidad.

Supervisión y monitoreo: Las cargas importadas son inspeccionadas por el personal de almacén y área de calidad en la planta de la empresa

Merma: Para el recibo de los cerámicos importados no se aplican estrategias para evitar la merma, la carga llega en una fecha destinada y almacén se prepara para el recibo, no hay mucho control de la carga ni protocolos de manipuleo. Se trabaja con cuadrillas tercerizadas.

ANEXO 11. Entrevista a un jefe de logística una empresa de cerámicos de Lima

Entrevista a un jefe de importaciones de una empresa importadora de cerámicos de Lima.

Nombre: se mantiene en reserva a solicitud del entrevistado

Cargo: jefe de importaciones

Estado: Contrato indefinido

Distrito: San Miguel

Registro: video llamada por WhatsApp

Fecha de registro: 22/10/2020

Ambiente de control: se realizan Visitas al almacén de productos importados donde se recopilen mejoras en los procedimientos sin embargo queda en stand by ya que hay más trabajo operativo.

Evaluación de riesgo: se realizan valuaciones de los estándares de calidad con una ficha técnica. Y la variedad de los productos debería ser más surtido para ver la rotación en un tiempo más corto. A mayor gama el nivel de merma baja ya que son productos con poca probabilidad de que presenten imperfecciones.

Actividades de control: Políticas de control de merma el que producto cumpla con un estándar de calidad que satisface el usuario segmentado en destino.

Información y comunicación: Fotos y videos de lo que se va a reclamar al proveedor, reporte de acta de ingreso Reporte mediante un acta de ingreso de productos en mal estado, de manera visual no al 100%, acta de inventarios averiados. Correos y Excel. Si supera el deducible se procedía al reclamo.

Supervisión y monitoreo: El almacén es tercerizado y ellos asumen un porcentaje de las pérdida y mermas generados según la negociación con la organización.

Merma: Almacenes de productos importados tercerizados por lo que las mermas generadas dentro de almacén según contrato negociado el 30% de los riesgos lo asume el outsourcing.

ANEXO 12. Entrevista a un agente de Aduanas

Entrevista a un agente de Aduanas

Nombre: se mantiene en reserva a solicitud del entrevistado

Cargo: Agente de Aduanas.

Estado: Contrato indefinido

Distrito: Callao

Registro: video llamada por WhatsApp

Fecha de registro: 22/10/2020

Ambiente de control: Capacitación general sobre tratamiento de los despachos en general.

Evaluación de riesgo: Terciarización de transporte y almacenaje. No existe enfoque directo sobre la evaluación y puntos críticos de la merma.

Actividades de control: Trato general, excepto mercadería peligrosa

Información y comunicación: Se hace el uso de la página sol tracking y status de carga y transporte interno, para reportar incidencias, documentos erróneos, pendientes.

Supervisión y monitoreo: Fotos de los productos después de la emisión de volante en almacén. En los almacenes temporales.

Merma: Se terceriza el almacén y el transporte interno.

ANEXO 13. Entrevista a un agente de carga

Entrevista a un Agente de Carga

Nombre: se mantiene en reserva a solicitud del entrevistado

Cargo: Agente de Carga.

Estado: Contrato indefinido

Distrito: Miraflores

Registro: vía zoom

Fecha de registro: 22/10/2020

Ambiente de control: Antes de cada actividad se realiza unas pequeñas charlas del manejo de la manipulación de las cargas con la cuadrilla, mediante cursos y capacitación. Así mismo las capacitaciones sobre la identificación de pictogramas.

Evaluación de riesgo: Cuando la carga es consolidada se pierde el enfoque del producto eso sería un punto crítico.

Actividades de control: No se cuenta con una política en específico para el control de merma del tipo de productos frágiles, en este caso de los cerámicos ya que estas designadas como productos generales que tienen un trato estándar

Información y comunicación: Se hace el uso de la Data Warehouse, correos y llamadas con los responsables

Supervisión y monitoreo: Fotos cámaras de seguridad ejecutada por el personal. Check list

Merma: Para evitar la merma en almacén las personas que se encarguen de la manipulación de carga deben contar como mínimo con estudios sobre la misma.