



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

“Control de almacén y costos de distribución en empresas distribuidoras de  
productos de consumo masivo – Callao, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Contador Público

**AUTOR:**

Milton Delgado Espinoza (ORCID: 0000-0002-0690-6546)

**ASESOR:**

Mg. Donato Díaz Díaz (ORCID: 0000-0003-2436-4653)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## Dedicatoria

Probablemente en este período no deduzcas mis palabras, pero para cuando seas capaz, quiero que te des cuenta de lo que significas para mí. Eres la razón de que me levante cada día me arriesgue, esforzarme Gael Alejandro.

### Agradecimiento

Un agradecimiento infinito a Dios por ser tan maravilloso y hacer que logre mis metas.

A mis padres por darme la vida y a mi esposa Erika Carmen por sus palabras de aliento cada día.

## Página del Jurado

## Declaratoria de autoría

Yo, Delgado Espinoza Milton, con DNI N° 42802850 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Julio de 2019



---

Delgado Espinoza Milton  
DNI N° 42802850

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, someto a su criterio y consideración la presente Tesis titulada: “Control de almacén y costos de distribución en empresas distribuidoras de productos de Consumo Masivo Callao – 2018”.

En el desarrollo de la investigación se ha considerado consultas de investigación bibliográfica confiable que ayude a profundizar el tema de investigación y de conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional. Se encuentra estructurado en siete capítulos descritos a continuación:

Capítulo I: Introducción: conformado por la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Metodología: conformado por el diseño de investigación, variables, cuadro operacional, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión,

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos.

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y los anexo.

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y los anexo.

El objetivo principal de la presente tesis es verificar si el Control del Almacén tiene relación directa con los costos de distribución en una empresa distribuidora de productos de consumo masivo.

Delgado Espinoza Milton

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Presentación.....	vi
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	15
1.2.1. Antecedentes de la primera variable: Control de almacén:.....	15
1.2.2. Antecedentes de la segunda variable: Costos de Distribución:.....	18
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.3.1. Marco teórico de Control de Almacén:.....	25
1.3.2. Marco teórico de Costos de Distribución.....	33
1.4 Formulación del Problema.....	41
1.4.1. Problema General:.....	42
1.4.2. Problema Específicos.....	42
1.5 Justificación del estudio.....	42
1.5.1. Justificación Teórica:.....	43
1.5.2. Justificación Práctica:.....	43
1.5.3. Justificación Metodológica:.....	44
1.6 Hipótesis.....	44
1.6.1. Hipótesis General.....	45
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	45
1.7 Objetivos.....	45
1.7.1. Objetivo General.....	45
1.7.2. Objetivos Específicos.....	45
2.1 Diseño de investigación.....	48
2.2 Variables, Operacionalización.....	49
2.2.1. Definición de la variable 1. Control de almacén.....	49
2.2.2. Definición de la variable 2. Costos de distribución.....	49
2.3 Población y muestra.....	50
2.3.1. Población.....	51
2.3.2. Muestra.....	51
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	51
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51

2.4.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos de validación.....	51
2.5 Métodos de análisis de datos.....	52
2.6 Aspectos Éticos.....	52
3.1 Descripción de resultados.....	54
3.2. Validación de hipótesis.....	60
3.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	61
3.3.1 Hipótesis general.....	61
3.3.2 Hipótesis específica 1.....	62
3.3.2 Hipótesis específica 2.....	63
3.3.3 Hipótesis específica 3.....	64
Anexo N° 01 : Árbol de problema.....	82
Anexo N° 02: Matriz de consistencia.....	83
Anexo N° 03: Documentos para Validar los Instrumentos de Medición a través de Juicio de Expertos.....	
	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo N° 04: Acta de aprobación de Originalidad de Tesis.....	84
Anexo N° 05: Pantallazo del Software de Turnitin.....	85
Anexo N° 06: Formulario de Autorización para la Publicación Electrónica de la Tesis.....	86
Anexo N° 07: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación.....	87



## Lista de Figuras

Figura 1	Esquema por el que transita toda teoría.....	50
Figura 2	Niveles del control de almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.....	54
Figura 3	Niveles del costo de distribución del almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.....	55
Figura 4	Niveles del gasto de comercialización del almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.....	56
Figura 5	Niveles del gasto de financiamiento del almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.....	57
Figura 6	Niveles de formas de traslado de la mercancía del almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.....	58
Figura 7	Tabla cruzada entre el control de almacén y costos de distribución en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.....	59
Figura 8	Prueba de normalidad de las variables de estudios y sus dimensiones.....	60
Figura 9	Grado de correlación y nivel de significación entre el control de almacén y costos de distribución en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.....	61
Figura 10	Grado de correlación y nivel de significación entre el control de almacén y gasto de comercialización en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.....	62
Figura 11	Grado de correlación y significación entre el control de almacén y gasto de financiamiento en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.....	63
Figura 12	Grado de correlación y nivel de significación entre el control de almacén y Formas de traslado de la mercadería en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.....	64

## Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de Variables.....	50
Tabla 2	Niveles del control de almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.....	54
Tabla 3	Niveles del costo de distribución del almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.....	55
Tabla 4	Niveles del gasto de comercialización del almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.....	56
Tabla 5	Niveles del gasto de financiamiento del almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.....	57
Tabla 6	Niveles de formas de traslado de la mercancía del almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.....	58
Tabla 7	Tabla cruzada entre el control de almacén y costos de distribución en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.....	59
Tabla 8	Prueba de normalidad de las variables de estudios y sus dimensiones.....	60
Tabla 9	Grado de correlación y nivel de significación entre el control de almacén y costos de distribución en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.....	61
Tabla 10	Grado de correlación y nivel de significación entre el control de almacén y gasto de comercialización en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.....	62
Tabla 11	Grado de correlación y significación entre el control de almacén y gasto de financiamiento en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.....	63
Tabla 12	Grado de correlación y nivel de significación entre el control de almacén y Formas de traslado de la mercadería en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.....	64

## Resumen

La presente investigación hizo un estudio minucioso sobre el control de almacén y los costos de distribución, con el objetivo de mejorar los actuales controles y sus costos, bajo la óptica de la optimización eficiente de ambos rubros que constituirán las variables independientes en este caso. El enfoque es cuantitativo, pues se midieron las variables y su comportamiento en una empresa de consumo masivo Callao durante el 2018. Se investigó, haciendo énfasis en su importancia epistemológica, y se afirmó que en la mayoría de los países del mundo las gestiones de almacenes se han convertido en la piedra angular de las necesidades en las diferentes empresas productivas; para ello las revolucionarias tecnologías de información y comunicación (TIC) son insustituibles para aumentar la eficacia y eficiencia de los artículos y medios almacenados.

Al no manipular las variables, el trabajo respondió a un diseño no experimental transversal, y para la recolección de datos se empleó el cuestionario que a la vez fue validado por expertos, aplicando el coeficiente de alfa de Cronbach.

De ahí surgieron las recomendaciones en cuanto al control de almacén y costos de distribución en las empresas de consumo masivo consignadas.

*Palabras claves:* Control de almacén, costos de distribución, productos

## Abstract

The present investigation made a meticulous study on the control of warehouses and the distribution costs, with the objective of improving the current controls and their costs, under the optics of the optimization of the items that will be the independent variables in this case. The focus is quantitative, as well as the variables and their behavior in a Callao mass consumption company during 2019.

It was investigated, emphasis was placed on its epistemological importance, and it was achieved that in most of the countries of the world the management of the warehouses have become the cornerstone of the needs in the different productive companies; for this reason, revolutionary information and communication technologies (ICT) are irreplaceable to increase the effectiveness and efficiency of articles and stored media.

The work responds to a non-experimental design since no study variable was manipulated, and for the data collection the questionnaire was used, which at the same time was validated by experts, applying the coefficient of Cronbach's alpha.

That is where the recommendations for warehouse control and distribution costs for the consigned mass consumption company came from.

*Keywords:* Warehouse control, distribution costs, products

## CAPITULO I - INTRODUCCIÓN

## 1.1 Realidad Problemática

De acuerdo a lo declarado en la introducción del presente estudio, la investigación recorre una vía deductiva (de lo general a lo particular), ya que, como se ha planteado, el problema científico posee una plataforma teórica bastante universal para estos tiempos en otras regiones.

La cuestión es llevar estos argumentos científicos al caso particular que se analizó en la empresa objeto de estudio. Para ello se tomaron los aspectos esenciales que han devenido en normas procedimentales adaptadas a las condiciones y situación real de dicha empresa.

A nivel internacional, en cuanto al problema que se investigó y su importancia epistemológica, se puede afirmar que a nivel mundial las gestiones de almacenes se han convertido en la piedra angular de las necesidades en las diferentes empresas productivas; para ello las revolucionarias tecnologías de información y comunicación (TIC) son insustituibles para aumentar la eficacia y eficiencia de los artículos y medios almacenados. Quizás durante la segunda guerra mundial donde los Estados Unidos enviaron de forma continua alimentos, armas y municiones a Rusia y a Gran Bretaña para detener la expansión alemana, influyó en la necesidad de mantener ese flujo constante, por tanto, el papel de almacenamiento continuo fue vital para este suministro. Más tarde, en épocas de paz ya hubo tiempo para una mejor organización en este aspecto.

Luego, como ya se señaló, con el desarrollo de las Tics, conjuntamente con el aumento del consumo es una cuestión de urgente necesidad tanto para los países desarrollados como para los países en vías de desarrollo. Al finalizar el siglo XX Hong Kong y los restantes llamados tigres asiáticos fueron un ejemplo en esto, claro que los principales insumos tenían sus bases tecnológicas y logísticas en Estados Unidos e Inglaterra.

En el siglo actual, la china continental está punteando en este importante rubro productivo, ya que por ejemplo en Shanghái se enclavan las principales líneas de almacenamiento del mundo, donde hay un flujo constante de barcos que entran y salen hacia los restantes continentes. Ello implica que las operaciones de almacén no ocasionen atoros que impidan este flujo constante. Actualmente en nuestro continente se llevan a

cabo esa misma línea de acciones, de lo contrario colapsarían todos los elementos que conllevan a la eficiencia productiva.

A nivel nacional, a pesar de ser un aspecto conocido, todavía existen dificultades en el almacenamiento de productos de consumo masivo a consecuencia de un inadecuado control, por diversas razones, entre ellos el desconocimiento, a pesar de ser considerado como un determinante para el análisis de la gestión empresarial. Las pequeñas y medianas empresas en sus procedimientos de control durante cada proceso siguen esta línea, y si estos procesos se ejecutan de manera organizada pueden posibilitar en cumplimientos de objetivos, continuidad de negocio, estabilidad en el mercado, la productividad en las operaciones establecidas, además generar más confianza ante terceros. A todo esto, responde el control interno dentro de la organización.

A nivel local, la presente investigación dirigió sus pasos de forma científica, al control del área de almacén, esta vez a una empresa de consumo masivo del Callao, donde se verificó si mantiene un control adecuado en el área mencionada en el momento de la recepción y despacho de mercancías. Por lo tanto, tuvo como objeto el planteamiento de normas internas que garanticen el control y el correcto uso de dichas normas en las referidas áreas que incidirán en los costos y resultados rentables dentro de las mismas.

Por otra parte, debido al aumento en la demanda de las empresas que se dedican a la comercializan productos lácteos de diferentes marcas en la región Perú /Bolivia, se ha decidido efectivizar la implementación de un sistema específico para el control de almacén, sin embargo, de acuerdo a la demanda de estos productos, encontrar una persona calificada e idónea puede resultar una tarea difícil. Cuando no se dispone de ese tipo de personal, comprometido, responsable y que cumplan el MOF (manual de organizaciones y funciones), infraestructuras adecuadas, herramientas de operaciones (montacargas, traspalé, stokas etc.) o sistemas de radio frecuencia, puede generar graves repercusiones a la empresa.

## 1.2 Trabajos previos.

### 1.2.1. Antecedentes de la primera variable: Control de almacén:

Como se describió anteriormente, toda tesis de investigación tiene como piezas claves, la recopilación de aspectos esenciales relacionados con el tema, con la finalidad de “seleccionar la perspectiva principal desde la cual se abordará la idea de investigación” (Sampieri, Fernández y Bautista, 2010, p.28). Por lo que se definieron los trabajos previos dividiéndose en internacionales, nacionales y locales:

Respecto a los antecedentes internacionales:

Catuche y Benavides (2017), realizaron una tesis titulada “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Compañía Logística Internacional SAS. Cali- 2017” en la Pontificia Universidad Javeriana De Cali – Colombia, cuyo objetivo general fue proponer un sistema del control interno para la mencionada, el tipo de investigación fue descriptiva y aplicada, con un método de investigación inductivo y práctico, para lo cual empleó la entrevista, observación y análisis documental. Finalmente, entre sus conclusiones tenemos que Logística Internacional SAS, es una empresa con un área de Gestión de Calidad pertinente para el control de los procesos, sin embargo, siendo la compañía una organización “familiar” existen diversas limitaciones que puede poner en riesgo la compañía al contar con un control inapropiado, tales como la inadecuada distribución de actividades al no considerarse en algunas áreas, la presencia permanente de personal para el desempeño de tareas definidas. Teniendo la siguiente recomendación de la implementación de estrategias para mejorar la parte de talento humano, no solo recurriendo a constantes capacitaciones si no también la parte motivacional y tener a un personal satisfecho por medio incentivos, que ayude a mejorar la disposición y calidad de trabajo.

De igual forma, Flores & Rojas (2015) en su tesis titulada. “Evaluación del control interno al área de inventarios de la empresa JG repuestos industriales de la ciudad de Guayaquil, realizado en la Universidad Politécnica Salesiana – Guayaquil – Ecuador se tuvo como objetivo principal: evaluar el control Interno al área de Inventarios a través de la aplicación de técnicas de auditoria interna con la finalidad de garantizar el manejo de la



cuenta de inventario en la Empresa, el diseño de la investigación fue no experimental, utilizaron la técnica de observación y encuestas. El tipo de investigación considerada fue narrativa y se aplicaron cuestionarios y flujogramas como instrumento de medición. Entre las conclusiones, se determinó que los procedimientos empleados para el control de los inventarios de dicha empresa, no son registrados ni son conocidos por el personal encargado, siendo efectuado de manera empírica. Entre otras conclusiones que aprecia que, la empresa no ha asignado adecuadamente las funciones de los trabajadores, en cuentan no cuentan con un MOF originando fallas en el cumplimiento de responsabilidades y las diferencias constantes en sus saldos contables; por lo que el estudio recomienda un control pertinente de los ingresos y egresos de la mercadería, además del establecimiento de políticas de control, además de la implementación de un nuevo modelo para la Gestión del Control interno en el área de inventarios, que favorezca el fortalecimiento y la automatización de los procesos de control, para garantizar la eficiencia y eficacia de sus operarios y sus operaciones.

Otra investigación de este tipo a nivel internacional fue la llevada a cabo por Cuaspud & Yáñez (2015) en su tesis titulada: “Diseño de un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes Distintivos Q de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito, realizado en la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador , teniendo como objetivo: evaluar el Control Interno al Área de Inventarios a través de la aplicación de Técnicas de auditoría interna que permitan garantizar el proceso del manejo de la cuenta de inventario en la empresa. Dicho estudio llegó a la conclusión: El control interno constituye una herramienta trascendental para cualquier empresa, porque permite evaluar una correcta aplicación de políticas, normativas y procedimientos, por lo que sugiere implementar un manual de procedimientos contables para un mayor nivel de operaciones, lo cual facilitará posteriormente, una adecuada aplicación del personal encargado.

Respecto a los trabajos previos nacionales que versan sobre la misma variable, se consideraron a los siguientes:

Serrano (2017) en su Tesis titulada “Control Interno en el Área de Almacén y su Incidencia en la Situación Económica y Financiera de la Empresa Agroindustrial Inka Gold EIRL publicada en la Ciudad de Trujillo, tuvo como objetivo principal, el de verificar el correcto cumplimiento de las políticas y procedimientos que permitan

controlar el ingreso y egreso de la mercancía de almacén con la finalidad de incrementar la rentabilidad económica y financiera de la dicha empresa. El estudio determinó la conclusión de que la empresa en mención no ha implementado a la fecha, un control interno en cada una de sus áreas, usando para dicho fin cuadernos para el registro manual, además la empresa no efectúa inventarios continuos sobre sus productos, y carece de registros que sustenten el movimiento de ingreso y egreso de los productos hacia el área de empaque, así también, el estudio constató que la empresa ha establecido un MOF, por lo que en el estudio se recomendó la realización de inventarios permanentes en el área de almacén además de contratar personal calificado para el manejo de dicha área, además que, se realice una supervisión continua por un encargado o administrador.

Entre otros estudios, tenemos el de Chanca & Porras, quienes realizaron el año 2016 una tesis titulada: “El control Interno de la optimización de los Recursos Financieros de las Empresas Inmobiliarias de la Provincia de Huancayo”, planteándose como objetivo establecer la influencia del Control Interno en el uso óptimo de los recursos financieros de las empresas inmobiliarias en dicha provincia. Para llevarlo a cabo, se realizó una investigación aplicada de tipo descriptivo-explicativo. La población estuvo compuesta por 21 trabajadores. Las principales técnicas usadas fueron la Observación directa e indirecta y el diario de campo. Entre las conclusiones, se obtuvo que existe una influencia directa y positiva entre el control interno en el uso óptimo de los recursos financieros en las empresas inmobiliarias de la provincia de Huancayo, además se obtuvo que un control interno adecuadamente implementado constituye una herramienta de evaluación estratégica el cual facilita la toma de decisiones financieras y promueve una mejora continua. Así mismo es necesario que las empresas articulen políticas de control interno que deben ser sostenibles para garantizar la calidad de sus inversiones y un financiamiento óptimo en el empleo de sus recursos.

En el año 2016, Vidal realizó un estudio sobre: “Auditoria Interna y su Influencia en la Gestión Económica y Financiera de las Empresas Industriales en el Distrito de Santa Anita” teniendo como objetivo determinar la influencia de la auditoria interna en la gestión económica y financiera de las empresas industriales del mencionado distrito. El tipo de investigación fue no experimental, con un diseño transaccional y correlacional. La población en estudio estuvo compuesta por 41 trabajadores: gerentes, directivos,

contadores y demás profesionales expertos en auditoría y encargados de la administración de las empresas del distrito de Santa Anita. Para ello se aplicó como técnica la encuesta.

El estudio concluyó que existe influencia entre La conclusión que obtuvo fue que existe una influencia positiva de la auditoría interna en la gestión económica y financiera de las empresas industriales del mencionado distrito. Determinando además que la auditoría interna, favorece el conocimiento de las debilidades y fortalezas de las empresas, al levantar observaciones y recomendaciones que aporten hacia la gestión económica y financiera mejorando los procesos de gestión de riesgos, de dirección y control. Por lo que el estudio recomienda la implementación de la auditoría interna y la revisión de los estados financieros.

#### 1.2.2 Antecedentes de la segunda variable: Costos de Distribución:

Respecto al tema, tenemos la tesis de Palacios (2016) titulada “Los costos variables y su incidencia en el margen de contribución” realizada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para obtener el título de ingeniero de contabilidad y auditoría. Su objetivo fue analizar los costos variables y su incidencia en el margen de contribución de la Compañía Servientrega Ecuador S.A. con el propósito de proponer soluciones que mejoren la utilidad y la óptima utilización de sus recursos. El tipo de investigación fue aplicada. La técnica usada fue la entrevista. Finalmente, el estudio concluyó en que a pesar de que los altos mandos de Gerencia tienen conocimiento sobre los procesos contables; sin embargo, la empresa no cuenta con un sistema de costos que favorezca el establecimiento de una distribución de costos de forma eficiente, que impacte en la toma de decisiones. Además, actualmente los informes contables son presentados en Excel, de forma sencilla sin un método de costos eficiente para llevar a cabo intervenciones de carácter preventivo y/o correctivo.

Así mismo, Hernández (2016) realizó un estudio similar denominado “Sistema de costos de producción y su influencia en la determinación del costo y precio de las comidas de la empresa El paisa E.I.R.L”, con la finalidad de obtener su título de Contador Público, en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú. El objetivo fue determinar la influencia del diseño y aplicación de un sistema de costos de producción en la determinación del costo y precio de las principales comidas vendidas en dicho restaurant.

Para ello se realizó una evaluación inicial sobre el proceso productivo de la empresa, se aplicó como técnicas: La entrevista al personal operativo y la observación de documentos internos estableciéndose un Sistema de Costos propuesto, la clasificación sistemática de la materia prima y mano de obra directa, además de los costos indirectos de fabricación. Como resultado se obtuvo que: al aplicar el sistema de Costos propuesto, se obtuvo una influencia positiva y favorable para el restaurant permitiendo una determinación del costo y precio de sus principales comidas, por lo que se valora la utilidad de dicho sistema como herramienta de gestión.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

Como todo trabajo científico, la siguiente tesis se sustenta en algunos trabajos teóricos que tienen relación con el tema.

Para Daros (2002,p.218), la teoría abarca mucho más que el conocimiento empírico ya que precisamente, se basa en estos que a base de ensayo y error han resistido las pruebas de veracidad a través de los años. Es por ello que la teoría tiene varias definiciones que no responden sólo a una compilación de trabajos o de ensayos, ya que ella se va reforzando y enriqueciendo a través de la práctica y veracidad de sus resultados.

Para Morin (2003), la descripción de la teoría “no es una llegada, es la posibilidad de una partida...es la posibilidad de tratar un problema”. Una teoría es un sistema lógico cuyos Argumentos son datos que sirven de fundamento para confeccionar un Modelo científico (Ecured). Es decir que, al tratar de cualquier tema ya sea natural o social, donde intervenga o haya intervenido el ser humano, toda base teórica que tenga un carácter científico, primero descansa en el empirismo donde el hombre va aprendiendo por “ensayo y error” hasta llegar a conclusiones valederas o que resuelvan eficazmente su problema, cuestión señalada antes de la definición anterior.

Estas pruebas (algunas veces predictorias) se van acumulando durante el tiempo para aplicarlas en el momento y situación oportuna, pero enfrentándose a su validación o resistiendo las pruebas que enseñan su puesta en práctica y su adaptación a la realidad o a su contexto (Daros W., 2002).

Además, se pueden aplicar en diferentes campos de la ciencia social y natural, a través de pasos lógicos que de forma natural guardan un orden.

En síntesis, estos pasos se pueden ilustrar de la siguiente forma:

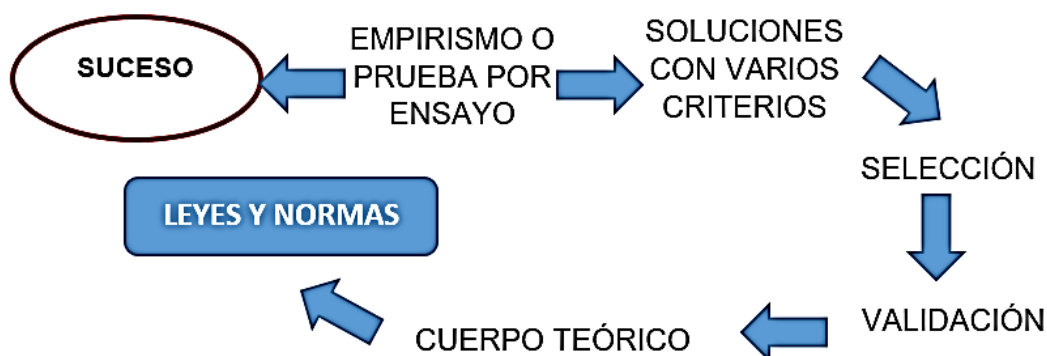


Fig. 1 Esquema por el transita toda teoría

Fuente: Elaboración propia.

En la fig.1. podemos observar, que la teoría sigue un proceso ordenado donde las soluciones van incorporándose holísticamente, hasta formar un cuerpo teórico válido para toda investigación.

Por lo independiente del tema o fenómeno de que se trate, la teoría para que sea válida, debe resistir las comprobaciones que se le hagan, para al final dictar las normas o procedimientos, sin pasar directamente por las etapas históricas a que han sido sometidas. La teoría donde se apoya esta tesis de investigación es en la Contraloría de la República (2014), quien afirma que: El control interno está comprendido por diversas acciones: acción cautelar anticipada, simultánea y acciones de constatación posterior, dichas acciones son realizadas por una entidad la cual también se encuentra sujeta a control, con el propósito de optimizar el gestionamiento interno de las operaciones, transacciones, bienes y recursos propios de manera eficaz y eficiente, sin dejar de lado el sistema de administración contra actos indebidos o corruptos. Toda norma interpuesta en el control interno, incluye lineamientos para aplicar y regular el control interno que sirven de base para la normalización del control en las compañías, siendo como responsables los directivos o gerentes encargados de direccionar y gestionar la empresa (Capote, 2002).

Las variables que se han considerado para esta tesis son dos: (a) Control del almacén y (b) Costos de distribución.

En primer lugar, se darán las definiciones generales sobre la primera variable Control y son las siguientes:

Al respecto, Estupiñan (2015) manifiesta que, la globalización y los cambios actuales en las diversas estructuras de orden tecnológico que impacta en la sociedad y en su economía, las diversas organizaciones también han experimentado cambios que les ha permitido evolucionar desde una sociedad industrializada hacia una sociedad informatizada teniendo como apoyo el internet y la telemática. Al mismo tiempo las organizaciones han ido enfrentándose a riesgos que ponen en peligro los intereses de las empresas, por lo que el enfoque del control interno se ha ido modificando a través de los años.

Definiendo el término control, Koonts & Weihrich (1998) refieren que el control es "la forma esencial de corrección en cuanto a los errores los procesos y desempeños a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de manera correcta de la empresa"

De igual manera, Falconí (2006) hace referencia a la Norma Internacional de Auditoría (2004) quien definió al sistema de control interno de las empresas como "la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir las actividades de producción, distribución, financiamiento, forma, administración, entre otras que se rige por el control interno".

También Robbins y Judge (2009) consideraron que el control es una actividad administrativa y lo definieron como: "el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa".

Estas definiciones coinciden con otras brindadas al respecto como por ejemplo las siguientes:

Ortega y Pilco (2013) manifestaron que el control interno es producto de una planificación de las empresas que incluye la determinación de funciones precisas para los trabajadores, y procedimientos y actividades que, en coordinación con el área de contabilidad, permitan la obtención de información para tomar decisiones y lograr enfrentar riesgos protegiendo oportunamente los intereses de las entidades y garantizando la eficacia de sus intervenciones según la política determinada. (p.57).

En cuanto al Objetivo del Control Interno, también se tuvieron en cuenta las consideraciones de Romero (2012) quien menciona que su principal objetivo es proteger los activos de las entidades, donde la gerencia es el principal responsable porque es un órgano rector que dirige los demás sectores de la empresa, tomando decisiones que permitan mejorar y emprender para resguardar los intereses que son los activos de la empresa el cual impactará en un estado financiero positivo (Plasencia, 2010).

Por tanto, dentro de su función principal, el sistema de control, posee otras funciones adyacentes que compatibilizan y generan al final, el éxito de la cuestión. Al respecto, una voz autorizada como la de Drucker, (1999) quien afirma: “donde hay una empresa de éxito, alguien tomó alguna vez una decisión valiente”. En este aspecto, es importante también considerar al control como un sistema preventivo que permite la detección oportuna y la subsanación o corrección de las falencias durante el curso de las operaciones en una empresa, para garantizar el éxito.

Dentro de los primordiales principios de acción del control interno, según Reyes (2005) son:

Es oportuno, es decir debe anticiparse actuando antes que se produzca el error y se tomen inmediatamente las acciones correctivas del caso. Antes que se manifieste el conocido “Efecto Mariposa”, donde se demuestra que pequeños cambios en efectos aleatorios, pueden convertirse en efectos de gran magnitud, imposibles de remediar una vez que crezcan.

Está centrado en objetivos, el control interno se basa en objetivos precisos para alcanzar un determinado fin, y evalúa periódicamente los logros. Dichos objetivos dependen de las necesidades de la empresa y guía las intervenciones para la solución de problemas.

Está centrado en modificar las desviaciones, las desviaciones son todos aquellos sucesos o alteraciones que se producen diferentes a lo planificado. El objetivo del control interno es identificarlos y analizarlos para reconocer el origen y las principales causas y consecuencias que se puedan producir, los cuales permitirán tomar decisiones para corregirlas o modificarlas. De no ser corregidas, las desviaciones pueden provocar efectos aleatorios imprevistos.

Otro principio, está relacionado a la sostenibilidad basada en costos, todo sistema de control debe ser sostenible para ello debe ser financiado implicando costos que aseguren su sostenibilidad además que debe considerarse su implementación toda vez que el sistema justifica resultados positivos en la empresa tanto eficaces como eficientes.

El principio de excepción, está relacionado a la aplicabilidad, el sistema de control no debe implantarse en todas las actividades de la empresa solo en aquellas actividades excepcionales o más representativas con la finalidad de reducir costos y tiempo, por lo que se delimita hacia las funciones estratégicas que requieren un sistema de control.

Por otra parte, Hernández M. (2017), menciona que las principales características del control interno dictadas por las normas pertinentes son:

- a. De carácter Integral, porque involucra a toda la organización desde una perspectiva holística contemplando a la totalidad de la empresa.
- b. Es continuo, porque se basa en un esquema y se aplica cada cierto periodo de manera secuencial para determinar sus variaciones y constancias.
- c. Es Selectivo, porque se centra en las funciones estratégicas de las empresas. Es creativo, porque permite la generación de ideas en la búsqueda del mejoramiento continuo para el logro de sus objetivos.
- d. Es eficaz y eficiente, porque se pretende alcanzar los objetivos reduciendo costos y recursos maximizando los logros.
- e. Es pertinente, ya que existe coherencia entre el control y la función controlada, a través de técnicas óptimas y el uso de criterios idóneos.
- f. Es adaptativo, puesto que el sistema de control se debe adaptar hacia la cultura de la empresa y su organización sin apartarse de la epistemología general que se relaciona consecuentemente con el tema específico.
- g. Es motivador, puesto que incentiva y propicia un mejoramiento en el comportamiento hacia uno deseado sin necesidad de llegar a la coacción.
- h. Además, el sistema de control sirve de nexo entre la estrategia y la acción y es flexible, porque es modificable según el transcurso de su aplicación y los cambios en que está sometido la empresa.

En cuanto a los inventarios, Zapata (1995) los consideró como “mercaderías cuyos artículos de comercio adquiridos, se disponen para la venta”. (p.15). Lo que quiere decir



que la mercadería no se considera aquel producto que se ordena para una exposición estática o como muestra del producto para la recreación visual. Por lo contrario, se convierte en un concepto dinámico, listo para su movimiento constante del proveedor al consumidor.

Asimismo, Ramírez (2011) los consideró como la acción de abastecer o distribuir los productos, manteniéndolos a disposición cuando sean necesarios evitando el incremento de costo por pérdidas y contribuyendo en la satisfacción de las necesidades reales de las compañías, por lo que los almacenes deben encontrarse bajo control y vigilancia permanente (p.45).

Otro concepto sobre Riesgo de los almacenes, por Ladino (2012, p.45) mencionó que vienen a ser fallas de tipo humana dadas durante la toma de decisiones en las actividades diarias de la empresa. Por esta razón es importante contar con empleados capaces de desarrollar trabajo en equipo y solucionar problemas de forma oportuna, además de tener valores éticos considerándose a cada trabajador un elemento principal para impulsar las empresas. Por lo que Carmona & Barrios (2007) refieren que la evaluación se hace imprescindible a través de una adecuada documentación que evidencie indicadores de desempeño donde puedan analizarse las dificultades presentadas a fin de proponer planes de mejora y cambios para lograr los objetivos deseados.

Comentando otros fragmentos de artículos inherentes al control y su basamento, se pueden citar a otros que profundizan en el criterio:

De acuerdo a García y la Contaduría General de la Nación de Colombia, Hernández, García, Medina, (2007), Carmona y el MFP (2003); manifestaron respecto al entorno que rodea el sistema de control, constituye la base principal donde la alta dirección incide en el cumplimiento de los objetivos a través de las políticas, normas y disposiciones que permiten la regulación de las actividades considerando como herramienta fundamental a la contabilidad y el control financiero sobre el control de tipo administrativo.

Asimismo, López, (2001) manifestó que los aspectos metodológicos pueden resultar ser insuficientes al no mostrar procedimientos precisos que permitan la implementación además de instrumentos insuficientes que permitan una adecuada gestión de auditoría. Así mismo, existe una limitada sistematización y enfoque estratégico.

### 1.3.1. Marco teórico de Control de Almacén:

Llevando el Concepto de Control de forma general, la tesis se hace específica en el Control de Almacén con las siguientes descripciones inherentes al estudio que se realizó.

Dentro de los controles señalados anteriormente, el control de almacén que es una de las variables de esta tesis, se adecua perfectamente a estas definiciones generales, la siguiente brindada por DMS (2016): son sistemas que ofrecen la posibilidad de capturar información precisa en sitio, facilitando el control de los movimientos mediante el registro de sus productos y/o equipamiento, reduciendo el proceso de control logístico desde la introducción hasta la salida del producto y/o equipamiento.

También, Polo (2014) hace una alusión al papel de la gestión de almacenes planteando que el gestionamiento en el almacenaje es trascendental desde el enfoque del cumplimiento de las empresas con sus clientes, además del ahorro en tiempo y la recaudación de dinero para la empresa.

Dentro de este variable control de almacén se define su dimensión:

Control Logístico:

La logística tiene definiciones lo suficientemente amplias para abarcar una serie de términos que son utilizados constantemente en todas las ramas de las ciencias sociales.

Para esta tesis se escogieron algunas como la de Franklin (2004) al aseverar que la logística es "el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado".

También en una definición más conceptual, Thomson (2007) amplia refiriendo que la logística viene a ser una función de tipo operativa, comprendiendo un conjunto de actividades y procedimientos imprescindibles para la gestión estratégica del movimiento y almacenaje de productos, para mantener una cantidad necesaria, en el sitio correcto y en el tiempo apropiado. Al parecer, el término logístico, comenzó a usarse en la esfera militar desde hace siglos, cuando a partir de una información brindada, los bandos opuestos trazaban sus estrategias, pero luego fue adecuándose a las acciones sociales en tiempo de paz, que han servido de mucho en todo trabajo organizativo (Servera-Francés, 2010). Por tanto, como se puede valorar de las definiciones anteriores, el control logístico

se apoya en la información que debe facilitar el conocimiento de la realidad de una empresa en el mínimo tiempo posible. Esto conlleva a que la situación de dicha empresa utilice esta información de forma gráfica y clara, donde casi todos los especialistas con experiencia en el tema la aplican siguiendo sólo dos variantes: La variante de seguimiento que se refiere a la información diaria, semanal o mensual como forma de control; y la devolución que utiliza los datos de la primera, pero los acumula para utilizarlos de forma anual, bimestral trimestral, etc. (Thomson, 2007).

Los principios logísticos de almacenamiento descansan sobre normas generales sugeridos por opiniones expertas para una gestión efectiva como mencionan Correa, Gómez & Cano 2010) tales como:

- a. Una vigilancia compartida
- b. Cada trabajador debe cumplir una determinada función y cargo
- c. La existencia de un solo ingreso y salida que permita una mejor vigilancia
- d. Registro diario de los movimientos de ingreso y salida de los productos, además de las personas.
- e. Automatización de la información para lograr una transmisión oportuna de la información.
- f. Codificación de los productos para facilitar la clasificación y control.
- g. El responsable de realizar el inventariado debe ser una persona ajena al control del almacén.
- h. El almacén se debe distribuir por sectores
- i. En caso de contar con almacenes grandes el personal debe contar con una identificación de acceso hacia áreas restringidas.
- j. Se debe escoger una unidad máxima de manipulación
- k. Debe existir un mínimo de distancia para el recorrido de las máquinas y los trabajadores.
- l. Debe existir un número mínimo de procesos y manipulaciones de los productos
- m. Establecimiento de una línea de ensamblaje.
- n. Se debe coordinar el empleo de las máquinas de fabricación y del ensamblaje.

Los indicadores tomados en cuenta sobre esta dimensión fueron construidos bajo las orientaciones de Mejía (2005, p.85):

Ambiente de control. Este indicador tiene como elementos indispensables la participación agrupada y ordenada de todo el factor humano que incide en la actividad estudiada. Es por ello que el control interno reúne entre las características fundamentales, la acción productiva tanto de los trabajadores que son los de contacto directo con la actividad, como los directivos encargados de planificar, supervisar y finalmente establecer las directivas para su implementación y seguimiento. Por tanto, este ambiente debe reunir todas las características esenciales para que el proceso fluya de forma armónica y sin contradicciones que lleven al antagonismo.

Integridad y valores éticos. Este aspecto se infiere del indicador anterior, ya que se trabaja con seres humanos que aportan conocimientos, habilidades y experiencia, pero los mismos deben reunir una serie de características de índole personal que lo definen. La principal de estas características está marcada por sus actitudes en la labor de control, dicho en otro lenguaje como honradez. Ello implica que el profesional que se dedique a tan importante actividad debe reunir como principal requisito, poseer un alto sentido de austeridad, ética y moral, que, aunque parezcan conceptos intangibles, en la práctica son fundamentales para toda labor donde se interactúe socialmente a fin de resguardar recursos que son susceptibles a su alteración, desvío o cualquier acto indebido.

Competencia. Partiendo de la definición general que contempla la conversión de las capacidades en competencias, se hace muy poco si reuniendo los requisitos plasmados en los indicadores anteriores, no se posee la suficiente competencia para conocer a fondo las normas, los procedimientos y todo lo que encierra la logística procedimental para un correcto trabajo en el almacén. Dicho de otra forma, el personal que se dedique a esta actividad debe poseer pleno dominio de la misma, es decir, ser competente. Este indicador también involucra no sólo a los trabajadores directos, sino a los funcionarios, inspectores y capacitadores que regulan las acciones comentadas en epígrafes anteriores. Resultaría contradictorio que los funcionarios de mayor nivel en este rubro, no tengan el suficiente dominio para aplicar estas normas y procedimientos o ser menos competentes que sus subordinados.

Evaluación de riesgos: Galaz, Yamazaki, Ruiz y Urquiza (2015) definen al riesgo como la posibilidad de que existan situaciones y/o amenazas que puedan impactar afectando adversamente el logro de los objetivos. Por lo que la existencia de un programa de gestión de riesgos proporciona un marco para identificar, valorar y responder a dichos riesgos. La evaluación del Riesgo constituye un desafío que enfrentan las gerencias para lograr sus objetivos, incluido un impacto en cambios significativos como por ejemplo cuando se toma el riesgo de ingresar a un nuevo mercado. Estas consideraciones se tuvieron en cuenta en la presente tesis aplicando los conceptos fundamentales al control de almacén. También, la Contraloría General de la República (2016) considera el riesgo es un proceso continuo para enfrentar la probabilidad de que ocurra un evento y afecte de manera adversa los objetivos de la empresa. Los instrumentos más usados para la evaluación de riesgos son:

- a. Normativas, políticas o lineamientos que permitan una implementación adecuada de riesgos que sea aprobada por la gerencia.
- b. El establecimiento de acciones y procedimientos necesarios para la gestión de riesgos.
- c. El Inventariado de los riesgos de la compañía.
- d. La elaboración de la matriz de riesgos (para evaluar la probabilidad y el impacto).
- e. La definición de un plan de gestión de riesgos como estrategia.
- f. Registro y monitoreo de riesgos, etc.

Información y comunicación: Para Mejía Quijano, R. (2005) el sistema de control interno es una de las mejores fuentes de información sobre las limitaciones de los procesos de control, donde las actividades de supervisión continua en una compañía, incluidas las actividades de gestión de personal, provee la información necesaria de los procesos involucrados de forma directa. Los trabajadores pueden informar aspectos relevantes que permitan identificar deficiencias presentadas de manera rápida. Además, las evaluaciones realizadas en el sistema de Control Interno también son consideradas como fuente para la detección de deficiencias del sistema control, considerándose todas las deficiencias que se considere pueda impactar negativamente en el logro de los objetivos de la entidad. Por esta razón,

deben informarse oportunamente a los responsables para tomar las medidas correctivas necesarias examinándose su impacto y consecuencias.

Mejía Quijano, R. (2005), menciona además que existen métodos que pueden ser lógicos y simples. Algunos se exponen a continuación: Existencia de un sistema de recojo y comunicación de cualquier deficiencia encontrada en el sistema de control Interno, optimización de los sistemas de comunicación y optimización de las intervenciones del monitoreo o seguimiento.

Respecto a este último punto, La Contraloría General de la República (2016) la considera que se requiere que la entidad que realiza las operaciones con responsabilidad en el sistema se guíe de instrumentos de gestión con indicadores de información y comunicación que garantice el logro de objetivos. Entre ellos tenemos:

- a. Normativas y lineamientos para un suministro de información pertinente a los trabajadores de la empresa para que se cumplan sus funciones de manera responsable.
- b. Intervenciones que sean registradas y documentadas para garantizar el funcionamiento de los sistemas de información.
- c. Establecimiento de un sistema de información interna (a través del servicio de Intranet, boletines informativos, folletos, anuncios y/o periódicos murales) que sean confiables y tengan un alcance oportuno durante el desarrollo de las operaciones.
- d. Establecimiento de un sistema de información externa (a través de una página web institucional, por ejemplo) que sean confiables y tengan un alcance oportuno durante el desarrollo de las operaciones.

Todo sistema de información requiere de registro y el reporte de la información operativa, los cuales favorecen el gestionamiento y el control de la empresa. Dichos informes no se guían solamente de datos generados internamente, además reúne información sobre las operaciones internas, externas y las ocurrencias o deficiencias producidas que permiten una oportuna toma de decisiones y la formulación de informes financieros (Mejía Quijano, R.,2005).

Así mismo, Mejía, (2005) menciona que debido a la gran importancia que constituye las comunicaciones, se debe mantener una comunicación eficaz y fluida de forma permanente en los diferentes niveles de la organización de forma ascendente, descendente y viceversa. Esto aplica el conocido principio de retroalimentación.

Para Castromán & Porto (2005), las responsabilidades de control se deben tomar con la suficiente precisión, así como con el requerido nivel de compromiso. Los trabajadores deben comprender el papel que desempeñan en el sistema de Control Interno y de qué manera sus actividades personales impactan en el colectivo, es decir en el trabajo del resto de la organización. Además, la comunicación debe ser armoniosa y eficaz hacia los terceros tales como los proveedores, responsables del control externo, accionistas y clientes.

Así mismo los autores señalan que la calidad de la información es importante, los diferentes sistemas afectan la capacidad de la gestión para tomar decisiones siendo importante que los informes muestren datos relevantes para un control eficaz y eficiente. Por lo que es necesario establecer ciertos criterios de contenido de la información: cantidad de información relevante, tiempo que se proporciona, información actualizada y exacta. Debe ser accesible, es decir fácil de obtener por las personas responsables. Además, también debe ser sometida control.

Respecto a la comunicación, para Mejía Quijano, R. (2005), puede ser interna y externa:

La comunicación interna consiste en la recepción de información precisa y oportuna sobre las operaciones realizadas por los trabajadores, en especial por los responsables de las intervenciones de control estratégico. El personal debe realizar el reporte de ocurrencias o incidencias en las operaciones para analizar los hechos de forma correctiva y evitar incidencias futuras.

Asimismo, los trabajadores deben conocer el impacto de su trabajo en relación al resto de sus compañeros de trabajo, además de ser conscientes de sus comportamientos esperados, aceptables y no aceptables, lo cual permitirá identificar problemas y establecer las medidas correctivas pertinentes. También los trabajadores necesitan contar con un mecanismo de comunicación para proporcionar información a sus superiores y éstos puedan tomar decisiones para la solución de problemas de forma oportuna. Dichos

mecanismos de comunicación deben proporcionar una línea directa para que la información sea fluida.

La Comunicación externa es aquella en la que los clientes y proveedores aportan información importante relacionada con los productos (diseño, preferencias y calidad) y los servicios que oferta la empresa, favoreciendo que las empresas satisfagan las necesidades y preferencias a favor del usuario (De Jaime, 2013, p.59). La información y comunicación deberá ser evaluada a través de la sistematización de los sistemas informacionales y los mecanismos de comunicación acordes con las necesidades de la empresa.

La comunicación a los trabajadores incluye la información de sus responsabilidades y actividades de control, además se debe contar con la posibilidad de una línea de comunicación para denunciar la ocurrencia de actos indebidos y el planteamiento de mejora continua, lo cual se logra a través de una comunicación horizontal y el seguimiento adecuado y del gestionamiento de las informaciones (Carmona & Barrios, 2007, p.160). Cuando se proporciona una información ésta debe ser detallada y oportuna. El desarrollo de un sistema de información se basa en el plan estratégico.

Carmona & Barrios (2007, p.164) señalan que los Sistemas de Control Interno deben mantenerse bajo supervisión, para garantizar que el proceso permanezca en adecuado y sea sostenible a través del tiempo. Para lograrlo, las actividades de monitoreo continuo y periódico, son importantes y se realizan durante el trabajo continuo; del resultado de la evaluación realizada por los responsables de la supervisión dependerá la superación de riesgos y la eficacia de los procesos. Todo sistema de control no es finito, los procesos o resultados pueden evolucionar a través del tiempo y en un determinado momento dejar de ser eficaz disminuyendo su capacidad para captar nuevos riesgos, por lo que su evaluación permanente es imprescindible por la gestión.

A continuación, aparecen sucintamente algunos mecanismos de control con sus principales características:

La Supervisión continúa: Estas se apoyan en diferentes actividades para realizar el seguimiento al sistema de Control Interno y su eficacia, entre sus actividades se incorporan las más importantes señaladas por Vega & Nieves-Julbe (2016):



a) Frecuencia y magnitud de riesgos: dichas actividades están relacionadas al nivel del riesgo, los objetivos del sistema de control y la importancia de las funciones minimizando otras acciones innecesarias, de tal manera que el sistema de control intervendrá sobre los riesgos más prioritarios y los objetivos de evaluación el cual está supeditado a la auditoría interna interpuesta por la alta dirección quienes determinan su nivel de alcance y la frecuencia de su intervención. Para Varela, E., & Venini, Á., & Scarabino, J. (2013), la auditoría externa también es considerada como pieza clave para la evaluación de la eficacia del sistema de Control Interno. Por tal razón, la combinación del resultado del trabajo de la auditoría interna y externa, permite establecer acciones y tomar decisiones pertinentes que la gestión estime convenientes. Otro concepto operativo importante es respecto a la metodología quien también comprende las herramientas de evaluación. Entre ellas están las hojas de control, cuestionarios y técnicas de flujodiagramación.

b) Comparaciones según magnitud de riesgos. Las comparaciones con el mismo sistema en otras etapas o con otras empresas, proporcionan la referencia obligatoria para apropiarse de un criterio más fortalecido de forma científica. Para García Hanson J. & Salazar Escobar, P. (2005), éstas se apoyan generalmente en el nivel de documentación, que constituye el soporte principal del Sistema de Control Interno de la empresa, el cual cambia dependiendo de su complejidad. La documentación incluye por lo general, lineamientos, políticas, manuales, organigramas estructurales y funcionales, además de instructivos y flujogramas sobre los sistemas de información etc. Dentro de los indicadores referentes a la información, comunicación y evaluación, se le concede gran importancia a la metodología, ya que existe una gran variedad de métodos, técnicas (técnicas de flujo – diagramación y técnicas de tipo cuantitativo) e instrumentos de evaluación tales como: formatos de control, cuestionarios. El benchmarking es otra técnica que consiste en comparar los sistemas de Control Interno en relación a otras empresas (Goyo, A., et al, 2012, p.5).

Hasta aquí, se han condensado elementos importantes de la primera variable (control).

Al estudiar la segunda variable: costos de distribución, se presenta lo siguiente:

### 1.3.2. Marco teórico de Costos de Distribución.

Concepto de Costos de Distribución: En cuanto a esta segunda variable, se consideraron las subsecuentes definiciones:

Según Martínez (s.f.) consideró a los costos de distribución como el valor monetario que resulta del consumo o desgaste de un conjunto de factores productivos. Se refieren a las erogaciones (gastos e inversiones) que hacen las compañías para la distribución de sus productos en todo el mercado. Dichos gastos incluyen los gastos comercializar y financiar los productos tales como: gastos de empaque, gastos en el embalaje especial, gastos de almacenamiento, gastos de traslado, aquellos generados para pagar a los trabajadores responsables de vender, gastos administrativos y la merma.

Para Chacón, G. (2007), la merma es la pérdida de un bien físico o material. Es muy común que durante el traslado de la mercancía existan pérdidas, sobre todo cuando se trata de productos perecederos (frutas, hortalizas, verduras, carne, entre otros) y productos frágiles. Es necesario destacar que los gastos consideración para la distribución constituyen un gasto a recuperar, porque son recuperados a través de la venta del producto

El concepto anterior resulta muy generalizador, no sólo aplicable en la entidad que se estudió; también en otras áreas y países, y las características que varían no son las esenciales, ni forman parte de la columna vertebral de esta variable. Es por ello que se siguió profundizando en las mismas, como, por ejemplo:

Martínez (s.f.) manifestó, que el aspecto fundamental de los costos de distribución son los gastos realizados con el objetivo de distribuir los productos en los diferentes mercados locales, nacionales o internacionales. Para lo cual se debe seguir una serie de pasos, los cuales se desglosan a continuación: Crear la demanda, que consiste en captar el interés del consumidor a través de publicidad, con el objeto de obtener posibles compradores. Para el autor los costos de distribución son: a) Obtener la orden. La obtención de la orden surge cuando ya se tiene un comprador. Es decir, cuando el cliente (supermercados, empresas, tiendas, entre otros) decide comprar una cierta cantidad del producto ofrecido. b) El manejo y la entrega del producto. Se refiere a la forma en la que es empacada, almacenada y transportada la mercancía, hasta que llegue al lugar especificado por el comprador. c) Control de venta. Este aspecto abarca cada detalle en materia económica.

Es considerado como el seguimiento realizado desde el momento en que se deciden captar los clientes hasta el proceso de entrega del producto.

De igual forma el autor señala que para que se reconozca los costos de distribución en relación a: a) Tipo de producto. b) Zonas en donde se venderá cada producto. c) Tipos de clientes o consumidores. d) Elementos de la venta. Asimismo, explica que para crear un sistema de costos de distribución es importante que se realicen las siguientes actividades: a) Agrupar los costos de distribución de acuerdo a la función de la venta. b) Centralizarlos en un solo concepto de erogación. Estos costos de distribución se pueden clasificar de acuerdo al objeto de erogación.

Siguiendo a otros autores como Ballou (2010) quien definió a los costos de “distribución caracterizados por ser costos logísticos variables que están en dependencia directa principalmente con la orden de compra y el tiempo de entrega, la ubicación de los clientes, las unidades de transporte, y el tiempo que permanece el producto en stock”.

No se puede dejar de mencionar al mismo Martínez (s.f.) que manifiesta que los gastos de distribución incluyen los gastos para comercializar y financiar los productos tales como: gastos de empaque, gastos en el embalaje especial, gastos de almacenamiento, gastos de traslado, aquellos generados para pagar a los trabajadores responsables de vender, gastos administrativos y la merma.

Igualmente, Lambert (1998) manifestó que los costos comprenden los siguientes elementos: a) El aspecto económico del producto en inventario. b) Picking. c) Almacenaje. d) Empaque y embalaje e) Transportación. f) Costos variables / adicionales.

Para Thomson y Antesana (2008) al costo de almacenaje y picking los denomina costo de oportunidad, se asocia a las estanterías y espacio disponible, manejo de los productos, el costo de inventarios, así como, los sistemas de información logística, es decir, las actividades relacionadas al proceso de almacenamiento y carga de las mercancías controlando el 100% de la operación realizada.

- a. Agrupar los costos de distribución de acuerdo a la función de la venta.
- b. Centralizarlos en un solo concepto de erogación.
- c. Estos costos de distribución se pueden clasificar de acuerdo al objeto de erogación.

El mismo autor entiende por costo de transportación; a los gastos que refiere el proceso de distribución de un producto de acuerdo a la zona geográfica. Este proceso es realizado por los transportistas saliendo de la planta de producción, por las características del proceso el transportista debe dominar al 100% el manejo de la mercancía cuidando la calidad del producto lo cual genera un alto costo en el proceso de transporte. Del mismo modo Thomson y Antesana (2008) manifestaron que “el costo de empaque y embalaje depende de la preparación del pedido de acuerdo a la cantidad solicitada, la falta de organización en el área de almacén puede incrementar este costo, la capacitación del personal para el manejo de mercancía optimizando los envases y empaques para reducir costos”.

Según Pau y Navascues (2001) consideró que “los costos adicionales; se generan cuando no se satisfacen las necesidades en el lugar adecuado y en el tiempo solicitado por el consumidor”.

Asimismo, la fórmula más conocida para calcular los costos de distribución es la siguiente:

$$\text{Costo Logístico de Distribución} = \frac{\text{Costo Total de Logística de Distribución}}{\text{Ventas}} * 100$$

Para el nivel de servicio se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Servicio} = \frac{\text{Cajas Facturadas}}{\text{Cajas perdidas por el cliente}} * 100$$

Para calcular las entregas se toma en cuenta:

$$\text{Entrega Completa} = \frac{\text{Cajas Entregadas Real}}{\text{Cajas Facturadas}} * 100$$

$$\text{Entrega Oportuna} = \frac{\text{Número de pedidos entregados a tiempo}}{\text{Número Total de Pedidos}} * 100$$

Continuando con esta variable costos de distribución definiremos sus dimensiones:

Gastos de comercialización. No existe actividad productiva, ya sea de producción en su diapasón más amplio que el propio almacenamiento, donde no existan gastos, siempre en un flujo constante. Coromoto M. (2007) menciona que los gastos de comercialización incluyen varios rubros, tales como: comisiones por las ventas efectuadas, pagos a trabajadores, depreciación de bienes por desuso y tiempo de almacenaje, luz, agua, alquiler, etc.; éstos pueden ser gastos permanentes y/o variables. Para la venta de productos, se toma como base el precio existente en el mercado para determinar el precio estimado para el producto lanzado al mercado por la empresa, si el producto no existe en el mercado se recurre a una estimación empírica apartándose algo de la científicidad que proporciona la estadística en este caso. El hecho de sólo accionar con un gasto inicial, hará colapsar todo el proceso productivo y con ello los gastos de almacenamiento. La dimensión trabajó con los siguientes indicadores:

Esta dimensión en el trabajo con los siguientes indicadores:

Gastos de publicidad y promoción. Kotler, P. (1995) (citado por Martínez Castrillón, D., 2016) considera al Marketing como “un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor” (p.45).

Por lo que n todo proceso de compra y venta, el consumidor necesita detalles precisos del producto que va a comprar, pero para ello se hace necesaria la información acerca de ese producto. El ejemplo más fehaciente de ello, lo tenemos hoy en día dentro de nuestra sociedad globalizada, el papel que ejercen los recursos mediáticos últimamente acelerado de forma vertiginosa por el aumento cada vez más galopante de las TICs. La definición más generalizadora y precisa de este indicador la conceptúa Martínez (s.f.) como: Son todos aquellos gastos inherentes a la publicidad. Este renglón comprende: gastos por investigación de mercado, sueldos de los trabajadores encargados de realizar la

promoción del producto, gastos de las muestras entregadas durante el proceso de promoción y gastos de publicidad.

Para Mallo et al, (2000):

El presupuesto flexible de los costos de marketing se prepara tomando en cuenta el nivel de ventas pronosticado, para determinar la cantidad de recursos directos e indirectos que demandarán las diferentes actividades del marketing para llevar a cabo el proceso introducción, comunicación, distribución y entrega del producto (Citado por Coromoto, 2007, p.115)

Respecto al presupuesto, Parra, J., & La Madriz, J. (2017), señalan que el presupuesto se consideran los gastos para promocionar y publicitar los productos de la empresa. Además se encuentra incluido las inversiones realizadas con la finalidad de que el producto se posicione en el mercado incrementándose el nivel de ventas. Los gastos de publicidad incluyen: Las muestras de los productos como parte de las promociones que son tomadas en cuenta durante la producción. Los costos por publicidad y/o propaganda realizados en diferentes medios de comunicación social y a nivel tecnológico. Los gastos para invertir en investigación de mercado realizados.

Gasto de transporte y reparto. La definición más directa y común se conceptúa de la manera siguiente: Son todos aquellos gastos que se realizan para el traslado y distribución del producto (Coromoto M., 2007). Lógicamente, el movimiento de los productos almacenados, proporciona vida al flujo mercantil, ya que cuando un producto se queda estancado, es un índice claro del mal funcionamiento de las ventas. En este caso, el coste de transporte, también tiene gran relevancia. El cual está incluido por los gastos del personal conductor (ya sea camión, ferrocarril, avión o barco). Hoy en día es muy usual el usar compañías autónomas que se dedican al rubro y trabajan exclusivamente para la empresa en cuestión. Se ha comprobado que el conocimiento de estos costes a veces ha presentado limitaciones importantes durante el transporte realizado por propios medios. En caso de que el transporte sea efectuado por un proveedor, se factura y se considera como coste real por la cual la empresa recurre para optar por dicho servicio y se excluye los impuestos recargados.

Coromoto M., (2007) menciona que: La facturación depende de las características de los productos a transportar, y de las condiciones y/o exigencias impuestas por las entregas,

por lo que se contempla el volumen y el espacio que ocupan los productos en el medio de transporte, así como la manipulación necesaria y el kilometraje recorrido para efectuar la entrega de los productos a tiempo.

Gastos de almacenaje y manejo de mercancía. Según Portal Rueda (2012) y Mora García (2014):

El sistema de almacenamiento es considerado como el conjunto ordenado de normas y procedimientos diseñados para salvaguardar los diferentes tipos de materiales necesarios para la buena marcha y operatividad de la organización donde existe una cierta cohesión y unidad de propósito.

Este indicador incluye los gastos de recepción de los productos almacenados, sueldos de los encargados de almacenar la mercancía y pagos de almacén, entre otros. Tanto el mismo concepto como la operatividad están muy relacionados con factores dinámicos de la empresa. La falta de fluidez en el manejo del producto almacenado, encarece los gastos de forma directa. Es por ello que los procesos de automatización de un almacén reducen los costes, aunque haya que invertir más en la empresa debido a los equipos cada vez más modernos.

Gastos de financiamiento, conforman un punto de partida de gastos deducibles relacionadas a la actividad económica, tanto individual como colectivo. Se entiende por gastos financieros a todos los gastos necesarios efectuados por la empresa ocasionado por la utilización del uso del capital puesto a disposición por terceros. Reisdorfer, V., Koschewska, S., & Salla, N. (2005) incorporan el término planeamiento financiero a los componentes necesarios para establecer u sistema de costos de financiamiento.

En este contexto, Gropelli & Nikbakth (2002) manifiestan que el planeamiento financiero es:

Es el proceso por lo cual se calcula cuánto de financiamiento es necesario para darse continuidad a las operaciones de una organización y si decide cuánto y cómo la necesidad de fondos será financiada. Se puede suponer que, sin un procedimiento confiable para estimar las necesidades de recursos, una organización puede no disponer de recursos suficientes para honrar sus compromisos asumidos, tales como obligaciones y consumos

operacionales (p.319).

Para Meléndez (2004), “es una tarea difícil por ser la que determina la utilización de mano de obra, maquinaria, materiales y ruta de producción y por lo tanto el rendimiento de la planta, es la función vital para cumplir con las solicitudes del departamento de ventas”. De acuerdo a esta definición, para aplicar la siguiente tesis, en la operacionalización de las variables se tomaron en cuenta los siguientes indicadores:

Gastos de mano de obra: Según Gómez Niño, O. (2011, p.175), “los procesos de producción son desarrollados por el recurso humano con el apoyo de la maquinaria y la tecnología”, además para el autor es importante considerar todos los aspectos involucrado en la mano de obra, los cuales implican:

Una serie de erogaciones de carácter económico, como sueldos, seguridad social, cargas prestacionales y aportes parafiscales, importes que son cuantificados y cargados al producto como costo por mano de obra. El valor asignado a cada operación guarda una relación directa al tiempo utilizado por la persona en realización de dicha tarea (Gómez Niño, O., 2011, p.175).

Actualmente se consideran dos tipos de mano de obra: la directa y la indirecta.

Según un artículo publicado en La Voz de Houston (2016):

La Mano de obra directa describe a cualquier persona que está directamente involucrada con la fabricación de un producto. Los trabajadores de ensamblaje que arman los productos, los ingenieros de control de calidad que los prueban para asegurarse de que funcionan, los ingenieros que los diseñan y dibujan los planos para la fabricación, y los trabajadores de bodega que los empacan y envían son mano de obra directa.

Además, el autor considera que la mano de obra indirecta puede ser cualquier trabajador cuyo trabajo sea ajeno a las actividades de procesamiento del producto tales como: fabricación, transporte y entrega del producto, pero si se consideran como trabajadores



indirectos a aquellos trabajadores que se encargan del área de gestión de los recursos humanos, personal de seguridad, etc.

Gastos de maquinaria equipo. Este fue otro indicador que se tuvo en cuenta para la actual investigación, aunque se abordó someramente, no de forma directa en el indicador gasto de transporte y reparto. Sin embargo, el indicador se refiere específicamente de los recursos internos dentro del almacén como montacargas, máquinas de embalajes, etc. Los mismos originan un gasto a tener en cuenta como indicador.

En este aspecto es importante resaltar algunos acápites señalados por Gómez (2011), quien señala que la tecnología no debe ser descrita solo por herramientas o procesos automatizados, considerando que la tecnología también incluye el conocimiento aplicado, a lo que (Londoño, 1989) añade: “la tecnología es un componente cualificativo de los factores clásicos de producción, cuya presencia incrementa su productividad”, “la tecnología es el conocimiento y capacidad de crear formas reproducibles para producir o mejorar bienes o servicios”. A este concepto Forero (1995) lo define como la “tecnología es el conocimiento y la habilidad de aplicarlos a la solución de problemas”.

Formas de traslado de la mercancía. González (2016) menciona que:

El transporte es por excelencia uno de los procesos fundamentales de la estrategia logística de una organización, este componente es de atención prioritaria en el diseño y la gestión del sistema logístico de una compañía, dado que suele ser el elemento individual con mayor ponderación en el consolidado de los costos logísticos de la mayoría de empresas (p.86).

Para Estrada, Restrepo & Ballesteros (2010), el transporte de mercancía ha ido evolucionando a través de los tiempos y en su acepción más general, el transporte de mercancías se divide de acuerdo a la forma física del transporte que se usará, esto es por tierra, mar o aire. Con esto dicho, existen también distintos subgrupos, eso es utilizar la carretera o el tren en el transporte por tierra, o utilizar un contenedor entero o solo un palé en el transporte marítimo.

Considerando las recomendaciones de González Cancelas, N. (2016), sobre los aspectos involucrados en el transporte tales como:

La tipología de la mercancía; cuándo se va a transportar: el plazo; cuál es el punto de origen y cuál es el punto de destino; las posibles rutas de transporte; el tiempo estimado de transporte: el plazo; las restricciones en peso y volumen y otros condicionantes: mercancías peligrosas, inflamable, etc.; las restricciones en las rutas (peajes, abastecimiento, climatología); la disponibilidad de los medios de transporte (p.2).

Para la presente investigación se han tomado como referentes, y han sido considerados como parte de la dimensión para los indicadores:

Por tipo de productos. Se tuvieron en cuenta las características de los productos almacenados para su embalaje, sin perder de vista fragilidad, dimensiones, peso, etcétera. De acuerdo a estas características respondió el indicador anterior en la empresa de consumo masivo escogida.

Por tipo de zona. Como sabemos la zona abarca distritos de gran tamaño como lo es Callao; por tanto, las distancias no guardan homogeneidad en cuanto a localización y se encuentran lo suficientemente dispersa y algunas distantes del almacén. Todo esto tiene que ver con el sincronismo y la planificación y control. De ahí deriva su importancia y es cuestión tomada como importante indicador.

Por clientes. El indicador anterior guarda estrecha relación con este, ya que es también fundamental en la dimensión que se estudia. Esta es una actividad fundamental que se refiere a un servicio que vincula a la empresa con sus proveedores y con sus clientes, por lo que es una actividad logística importante para la cadena de suministro. Los trabajadores responsables del transporte garantizan que la empresa disponga de productos para ofertar al cliente.

#### 1.4 Formulación del Problema

La formulación de todo problema, es parte fundamental de toda investigación. De ello que de ahí partan los restantes elementos del trabajo a indagar, ya que la causa surge de una necesidad. De este aspecto hay varios criterios que no difieren mucho en su esencia.

Según Kerlinger (2002) la “formulación del problema se denomina también problema principal, a partir del cual se redacta el objetivo general y la hipótesis central, en este marco, la formulación debe tener claridad, concisión y operatividad”.

La mayoría de los investigadores contemporáneos sostienen que una vez formulado el problema, de ahí se derivan todos los elementos de una investigación que transcurre de lo social a lo científico para poder trabajarla certeramente.

#### 1.4.1. Problema General:

¿Qué relación existe entre el control de almacén y los costos de distribución en empresas distribuidoras de consumo masivo Callao en el período 2018?

#### 1.4.2. Problema Específicos

¿Qué relación existe entre el “Control de almacén y Gastos de comercialización en empresas distribuidoras de productos de Consumo Masivo Callao – 2018?”

¿Qué relación existe entre el control de almacén y los Gastos de Financiamiento de productos en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao?

¿Qué relación existe entre el control del almacén y Formas de traslado de la mercancía en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao?

### 1.5 Justificación del estudio

Para justificar este estudio, apelamos a las definiciones propias al respecto.

Arias (1999) sugiere que en la justificación se establece las razones por la cual se realiza la investigación además de los aportes hacia la comunidad científica desde un enfoque teórico o práctico.

### 1.5.1. Justificación Teórica:

Se conoce que en el orden estriba el buen resultado en cuanto al funcionamiento de cualquier tipo de organización.

En el presente trabajo, de acuerdo al concepto de orden, dicho concepto guarda una extraordinaria relación con la organización y control como base del funcionamiento normal de toda sociedad. Sin orden nada puede funcionar con eficiencia. Un ejemplo de ello lo tenemos en las hormigas moviendo una hoja de un árbol, porque cada una jala hacia su lado y la hoja tendrá siempre un movimiento errático.

Por ello que, en esta investigación, se debe tener en cuenta, el control con todos los factores aleatorios que ello conlleva y forman parte de la teoría.

### 1.5.2. Justificación Práctica:

En el caso específico de los productos alimenticios que requieren del cuidado y atención de una serie de parámetros higiénicos y de conservación adecuados, se debe tener en cuenta que es imprescindible cumplir con ciertas normas y reglas ya establecidas. Al igual que en toda actividad de orden social, cultural o comercial, el hombre aplica los conocimientos teóricos acumulados para una vez validados, ponerlos en la práctica.

Este estudio, responde a las exigencias planteadas anteriormente, pero se focalizan en la empresa que distribuye productos de consumo masivo en el Callao.

También se conoce que el control del almacén, así como la clasificación de los productos adecuadamente de acuerdo a las normas establecidas, y constituye un elemento decisivo para una distribución efectiva en la empresa, y no existan interrupciones que afecten el flujo normal de ello.

Por tanto, este proyecto se encamina a verificar el cumplimiento de dichas exigencias, y de lo contrario proponer las recomendaciones adecuadas sobre la

relación entre el control del almacén de dicha empresa con los costos de distribución.

### 1.5.3. Justificación Metodológica:

Aunque parezca increíble desde el siglo XVII, René Descartes desarrolló un giro al método, como nueva guía de análisis e interpretación para la comprensión organizacional. Descartes, a pesar de ser un matemático genial, en sus últimos años centró sus estudios en el ser humano y su acto de meditar.

A partir de ahí, la humanidad se enfrentó a la necesidad de un método de comprensión a través de diferentes reglas lógicas evitará tomar por cierto argumentos falsos o falacias. Al aplicarse al mundo organizacional, debelamos el posicionamiento existente para optimizar los recursos a través de una adecuada gestión. En los almacenes de la empresa que se estudia en esta investigación, todo lo anterior se tendrá en cuenta para aplicar un efectivo sistema metodológico

## 1.6 Hipótesis

Se requirió de la definición conceptual siguiente:

Grasseau refiere que “La hipótesis como una suposición de una verdad que aún no se ha establecido, es decir, una conjetura que se hace sobre la realidad que aún no se conoce y que se ha formulado precisamente con el objeto de llegar a conocerla”.

La finalidad de plantear una hipótesis es lograr una formulación pertinente del problema, considerándose sus características, especificidad, la experiencia empírica, capacidad de comprobación, de ser refutable y ser operacional para poder ser comprobado.

De acuerdo a esto, señalamos las siguientes hipótesis del proyecto:

### 1.6.1. Hipótesis General

Existe relación entre el control del almacén y los costos de distribución en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.

### 1.6.2. Hipótesis Específicas

Existe relación entre el control del almacén y Gastos de comercialización en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.

Existe relación entre el control del almacén y los Gastos de Financiamiento de productos en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.

Existe relación entre el control del almacén y las Formas de traslado de la mercancía en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.

## 1.7 Objetivos

De acuerdo a los criterios de Sampieri, Fernández y Baptista (1991) quienes definen a los objetivos como algo necesario a establecer para definir los fines o propósitos de la investigación.

### 1.7.1. Objetivo General

Establecer la relación entre el control del almacén y los costos de distribución en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao

### 1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre el control del almacén y Gastos de comercialización en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.

Determinar la relación entre el control del almacén y los Gastos de Financiamiento en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.

Determinar la relación entre el control del almacén y las formas de traslado de la mercancía en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.

## II METOLOGÍA



## 2.1 Diseño de investigación.

El diseño de este proyecto de investigación fue No experimental, ya que las muestras se escogieron al azar y no se alteraron las variables.

El diseño de la presente investigación, es no experimental, puesto que según Sampieri, Fernández y Baptista (2006) definieron que el diseño no experimental consiste en un diseño que no incluye la manipulación deliberada de las variables en estudio; además porque, sólo se observaron las características deseadas sin alterar su naturaleza. Además, el tipo de estudio es de corte transversal porque los datos se recolectaron en base a la aplicación del instrumento de evaluación en una sola oportunidad. Es correlacional porque midió el nivel de las variables con la finalidad de conocer si estuvieron o no, relacionadas con los mismos sujetos y después, se analizó el tipo de correlación que presentan de acuerdo al problema de investigación declarado.

Asimismo, el método utilizado fue el hipotético deductivo porque parte de una hipótesis sustentada para el desarrollo teórico del problema que siguiendo las reglas de la deducción permite llegar a nuevas conclusiones.

El enfoque de la tesis es cuantitativo, ya que sus valores al ser medidos pudieron expresarse numéricamente, además como se usan conceptos que van de lo general a lo particular, es deductiva, cuestión que caracteriza a las tesis cuantitativas. Al respecto, Sampieri (2010) definió que el enfoque cuantitativo se caracteriza por ser secuencial y probatorio, además que el ordenamiento de los datos es riguroso.

Además, la investigación que se estudió es básica ya que en el enunciado se desenvuelven empíricamente las dos variables y no evidencian categorías de causalidad. Carrasco (2016) definió a la investigación de tipo básica como aquella investigación que no pretende la aplicación inmediata buscando ampliar y profundizar el conocimiento científico existente sobre la realidad, apoyándose en teorías científicas para lograr perfeccionar sus contenidos.

Además, es de nivel descriptivo ya que describió las características esenciales del fenómeno social desarrollado.

Continua Carrasco (2016) infiriendo que el nivel descriptivo tiene como finalidad mostrar “las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad en momento histórico concreto y determinado”

## 2.2 Variables, Operacionalización

### 2.2.1 Definición de la variable 1. Control de almacén.

DMS (2016): son sistemas que ofrecen la posibilidad de capturar información precisa en sitio, facilitando el control de los movimientos mediante el registro de sus productos y/o equipamiento, reduciendo el proceso de control logístico desde la introducción hasta la salida del producto y/o equipamiento.

### 2.2.2 Definición de la variable 2. Costos de distribución.

Martínez (s.f.) Los costos de distribución son definidos como el valor monetario que resulta del consumo o desgaste de un conjunto de factores productivos. Se refieren a las erogaciones (gastos e inversiones) que hacen las empresas para efectivizar la distribución de sus productos en el mercado. Los costos de distribución están constituidos por los costos de financiamiento y los gastos de comercialización. Se incluye, además: gastos de empaque, de embalaje, de almacenamiento, de traslado de la mercancía, gastos producidos por el pago al trabajador encargado de la venta del producto, personal administrativo y la merma.

Tabla N° 1. Operacionalización de Variables.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CONTROL DE ALMACEN	DMS (2016): son sistemas que ofrecen la posibilidad de capturar información precisa en sitio, facilitando el control de los movimientos mediante el registro de sus productos y/o equipamiento, reduciendo el proceso de control logístico desde la introducción hasta la salida del producto y/o equipamiento.	Control logístico	Ambiente de control.
			Integridad y valores éticos.
COSTOS DE DISTRIBUCIÓN	Martínez (s.f.) Los costos de distribución son definidos como el valor monetario que resulta del consumo o desgaste de un conjunto de factores productivos. Se refieren a las erogaciones (gastos e inversiones) que hacen las empresas para distribuir sus productos en el mercado. Los costos de distribución están constituidos por los costos de financiamiento y los gastos de comercialización. Se incluye además: gastos de empaque, de embalaje, de almacenamiento, de traslado de la mercancía, gastos producidos por el pago al trabajador encargado de la venta del producto, personal administrativo y la merma.	Gastos de comercialización	Competencias.
			Evaluación de riesgos
			Información y comunicación.
		Gastos de Financiamiento.	Supervisión.
			Comparaciones.
			Conciliaciones.
			Publicidad y promoción.
		Formas de traslado de la mercancía	Transporte y reparto.
			Almacenaje.
			Mano de obra.
	Maquinaria / equipo.		
	Por tipo de producto.		
	Por zona.		
	Por clientes		

### 2.3 Población y muestra.

Sampiere, (2010), mencionó que, en todo trabajo investigativo, la población es considerada como un conjunto de individuos que posee las mismas características y la totalidad de elementos del fenómeno a estudiar (p.174). Por lo que, en la presente investigación, las empresas constituyen elemento principal y poseen una característica en común que es estudiada y es la base para la recolección de datos de la investigación.

### 2.3.1. Población

De acuerdo a eso la población estuvo compuesta por 30 trabajadores en empresas distribuidoras de productos de consumo masivo Callao, 10 administrativos y 20 operativos.

### 2.3.2. Muestra

Estuvo constituida por la totalidad de los trabajadores que son 30, conformando una muestra censal.

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

Chávez (s.f.), considera que la recolección de datos aplicada a la investigación de tipo jurídico - social es un proceso delicado, del cual dependerán los resultados a obtenerse en una investigación. Asimismo, Galtung expresa que “la recolección de datos se refiere al proceso de llenado de la matriz de datos” (p.105).

### 2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En lo que respecta a la instrumentación, se utilizaron los registros de datos de los socios deudores. En donde se aplicó la escala de Likert de orden nominal dicotómica considerando los parámetros Alto (2) y bajo (1).

### 2.4.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos de validación.

Para la validez del instrumento se utilizó el Alpha de cronbach. Al respecto y en concordancia de los normativos de la UCV Lima, se validó el instrumento que se aplicó en base al procedimiento “Validación de instrumentos de investigación por Juicio de Expertos” la cual se adjunta como anexo en la investigación.

## 2.5 Métodos de análisis de datos.

Análisis de confiabilidad del instrumento control de almacén y costos de distribución en empresa distribuidora de productos de consumo masivo Callao

Fiabilidad

Escala Likert (politémica).

Se trabajó con las fórmulas que permitieron realizar el cálculo de la confiabilidad del instrumento de medición. Esto, basado en las opiniones de Sampieri, Fernández y Baptista (2006), dichos coeficientes oscilan en valores entre 0 y 1.

## 2.6 Aspectos Éticos.

En este proyecto, de acuerdo al problema planteado y su hipótesis, se tuvieron en cuenta las indicaciones orientadas por la Contraloría de la República (2014), quién enfatiza en la transparencia y exactitud del control para cumplir las metas institucionales, pero siempre haciéndoles saber de manera prudente y oportuna a los factores y personas involucradas, las medidas a orientar, en caso de que fuesen necesarias de acuerdo a los resultados de la investigación a ejecutar específicamente, al almacén de las empresas distribuidoras de productos de Consumo Masivo Callao durante el año 2019.

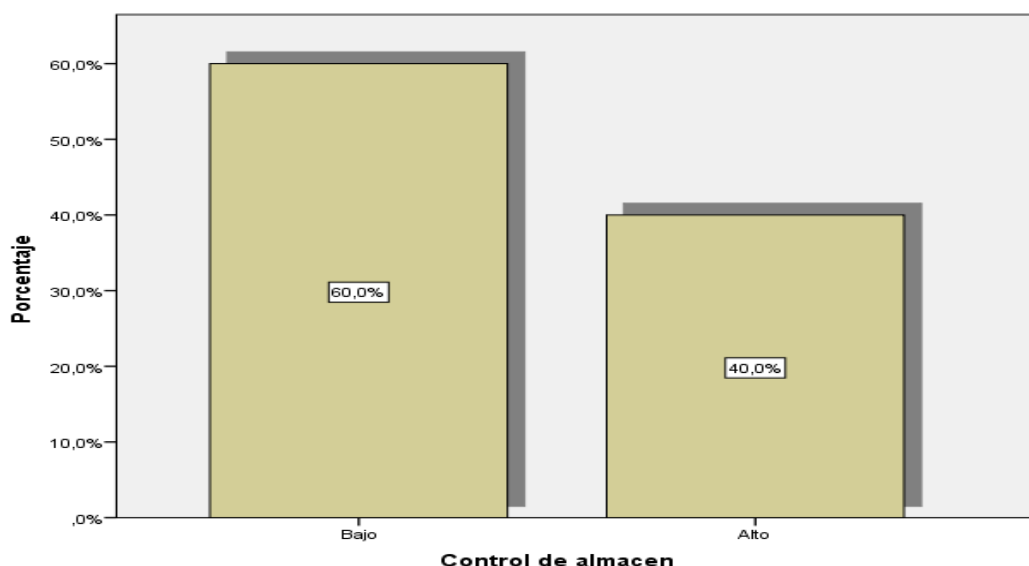
## CAPÍTULO III - RESULTADOS

### 3.1 Descripción de resultados

**Tabla 2**

Niveles del control de Almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	18	60,0	60,0	60,0
	<b>Alto</b>	12	40,0	40,0	100,0
	<b>Total</b>	30	100,0	100,0	

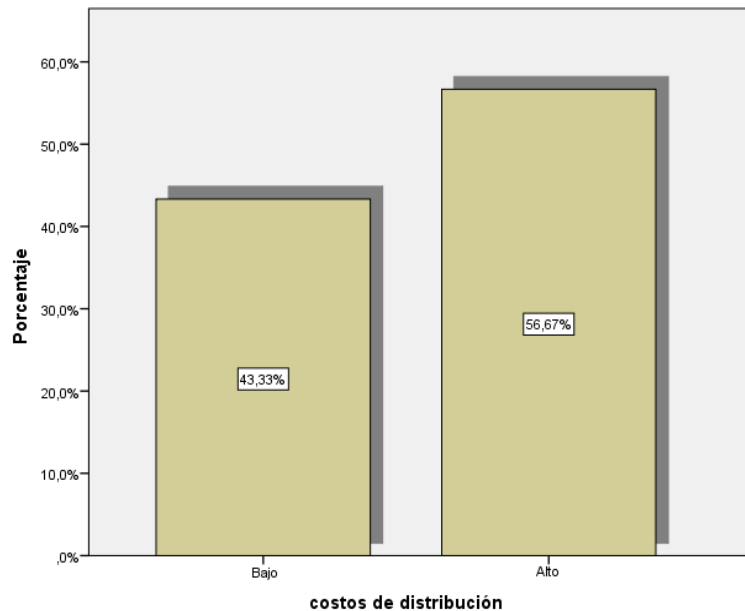


Interpretación: En la tabla 2 y figura N°2 se observa el resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de las empresas distribuidoras de productos masivos en la provincia constitucional del Callao, donde la mayoría representado por el 60% están de acuerdo en que es muy importante conocer el control de almacén para determinar el costo de distribución; de esta manera se puede tener un mejor control de los productos y además conocer con precisión los resultados.

**Tabla 3**

*Niveles del costo de distribución del almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	13	43,3	43,3	43,3
	<b>Alto</b>	17	56,7	56,7	100,0
	<b>Total</b>	30	100,0	100,0	



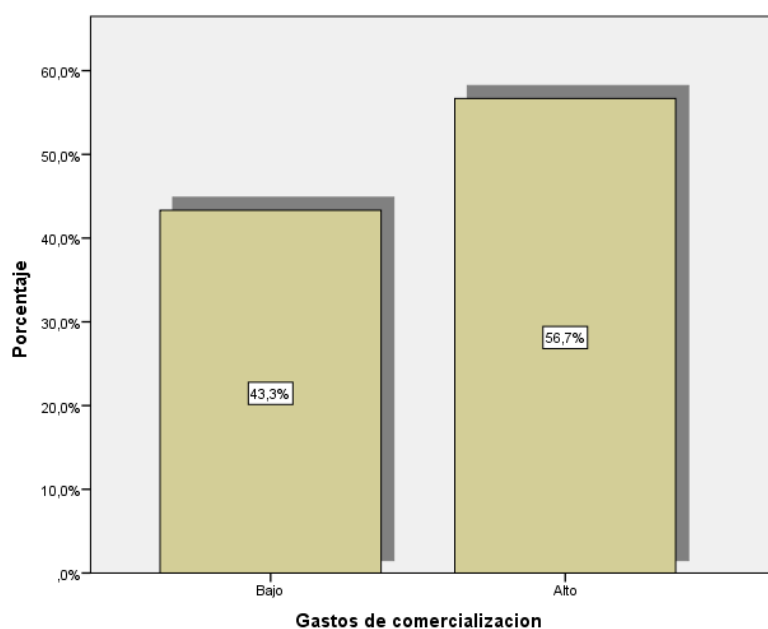
Interpretación: En la tabla 3 y figura N°3 se observa que el 56.7% la mayoría de los de los trabajadores de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo – Callao afirman que los costos de distribución tienen un nivel alto, mientras que un 43.3% afirma que el nivel de costos de distribución es bajo. Es decir que de acuerdo a la naturaleza del negocio los costos de distribución son muy importantes para determinar las utilidades.



**Tabla 4**

*Niveles del gasto de comercialización del almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>De acuerdo</b>	17	56,7	56,7	56,7
	<b>En desacuerdo</b>	13	43,3	43,3	100,0
	<b>Total</b>	30	100,0	100,0	

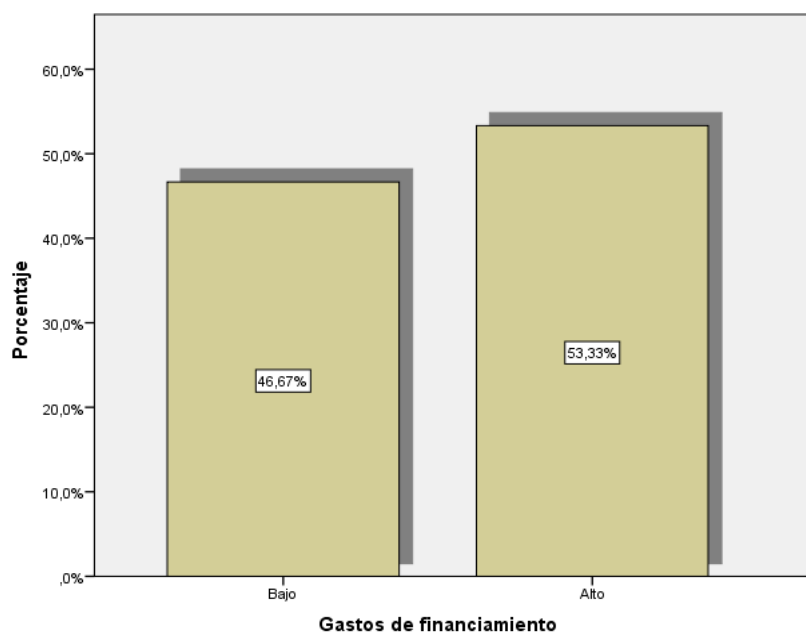


Interpretación: En la tabla 4 y figura N°4 se observa que el 56.7% es decir la mayoría de los trabajadores de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo – Callao afirman que los gastos de comercialización tienen un nivel alto, mientras que un 43.3% afirma que los gastos de comercialización son bajo. Por ende se puede deducir que los elementos de publicidad, transporte y almacenaje con un buen control influyen en el crecimiento de las ventas y por ende ayuda a incrementar la utilidad.

**Tabla 5**

*Niveles del gasto de financiamiento del almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>De acuerdo</b>	16	53,3	53,3	53,3
	<b>En desacuerdo</b>	14	46,7	46,7	100,0
	<b>Total</b>	30	100,0	100,0	

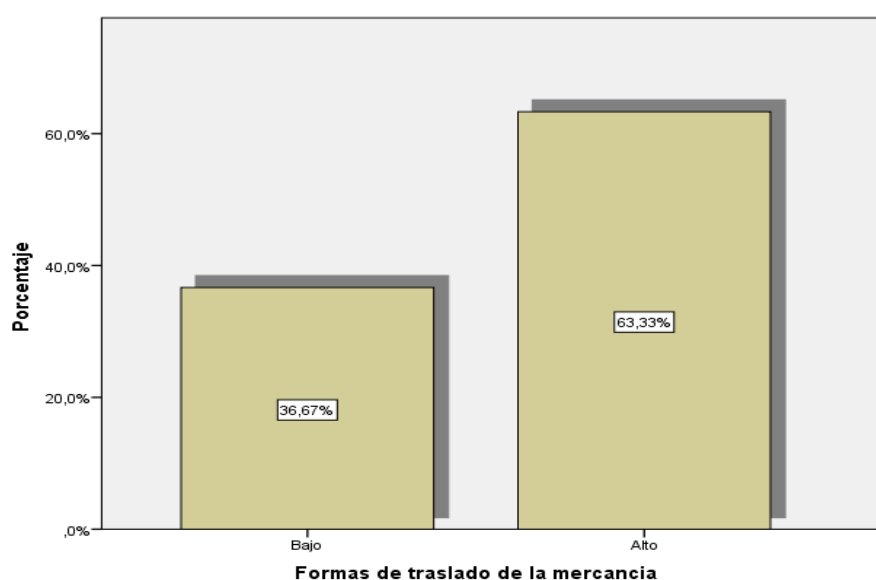


Interpretación: En la tabla 5 y figura N°5 se observa que el 53.33% de los trabajadores de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo – Callao afirman que los gastos de financiamientos tienen un nivel alto, un 46.67% afirma que el nivel de gastos de financiamiento es bajo. Así mismo estos resultados nos da a conocer el costo que genera contratar a un trabajador, equipos. En base en base a ello se debe tomar decisiones planificadas para evitar acontecimientos que generen perdidas a futuro.

**Tabla 6**

*Niveles de formas de traslado de la mercancía del almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>De acuerdo</b>	24	80,0	80,0	80,0
	<b>En desacuerdo</b>	6	20,0	20,0	100,0
	<b>Total</b>	30	100,0	100,0	

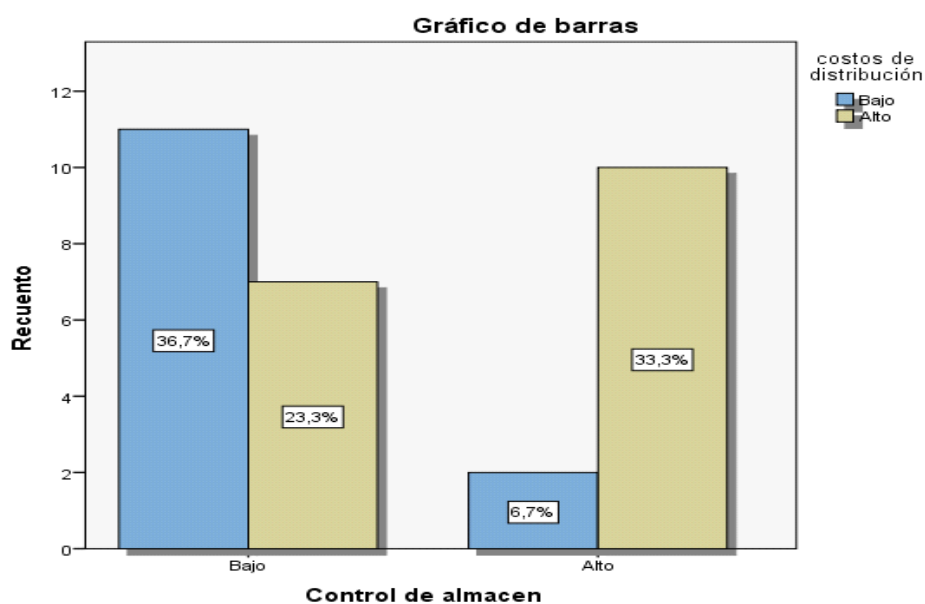


En la tabla 6 y la figura N°6 se observa que el 63.33% de los trabajadores de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo – Callao afirman que las formas de traslado de la mercancía tienen un nivel alto, un 40% afirma que su nivel es bajo. Por tanto deben ser considerados en la determinación del costo de distribución. Y de esta manera esta manera tener los gastos de transporte bajo control.

**Tabla 7**

*Tabla cruzada entre el control de almacén y costos de distribución en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.*

		COSTOS DE DISTRIBUCIÓN			
			<b>De acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Total</b>
<b>Control de almacén</b>	<b>De acuerdo</b>	Frecuencia	11	7	18
		Porcentaje	36,7%	23,3%	60,0%
	<b>En desacuerdo</b>	Frecuencia	2	10	12
		Porcentaje	6,7%	33,3%	40,0%
<b>Total</b>		Frecuencia	23	13	17
		Porcentaje	76,7%	43,3%	56,7%



En la figura 7 y tabla 7 se observa que el 36.7% de los trabajadores de la empresa distribuidora de productos de consumo masivo – Callao afirman que el control de almacén y los costos de distribución es bajo, un 33.3% de trabajadores afirman que el control de almacén y los costos de distribución es alto, solo un 6.7% de trabajadores afirman que el control de almacén es alto y los costos de distribución es bajo.

### 3.2. Prueba de Normalidad

Para establecer la normalidad de la distribución de los datos de la investigación, se realizó la prueba de Shapiro Wilk, (1990), considerando que el tamaño de la muestra del presente estudio es menor o igual a 30, para lo cual se analizó tanto variables como dimensiones.

Para realizar la prueba de normalidad de Shapiro Wilk se consideran los siguientes planteamientos:

**H<sub>0</sub>:** La variable tiene distribución normal.

**H<sub>1</sub>:** La variable no tiene distribución normal

Consideramos la regla de decisión:

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la H<sub>0</sub>.

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la H<sub>0</sub>.

Tras aplicar la prueba usando el programa SPSS, se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad de las variables de estudios y sus dimensiones*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Control de almacén	,891	30	,005
Gastos de comercialización	,720	30	,000
Gastos de financiamiento	,637	30	,000
Formas de traslado de la mercancía	,775	30	,000
costos de distribución	,915	30	,020

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla N°8 referida a la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk, se puede observar que las variables: control de almacén ( $p=0.005$ ), gastos de comercialización ( $p=0.000$ ), de financiamiento ( $p=0.000$ ) y formas de traslado de la mercancía ( $p=0.000$ ) han

resultado con un p-valor menor a 0.05, por lo que según la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula concluyendo que dichas variables no tienen distribución normal. En relación a la variable costos de distribución ha alcanzado un p-valor mayor a 0.05 con un puntaje de  $p=0.020$ , lo que significa que posee una distribución normal.

### 3.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para contrastar la relación de las hipótesis del estudio, se utilizó la prueba estadística de Correlación Rho de Spearman, que es un coeficiente que sirve para medir la correlación lineal entre dos variables.

#### 3.3.1 Hipótesis general

Ho: No existe relación entre el control del almacén y los costos de distribución en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.

H1: existe relación entre el control del almacén y los costos de distribución en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.

**Tabla N° 9**

*Grado de correlación y nivel de significación entre el control de almacén y costos de distribución en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.*

		<b>Control de almacén</b>	<b>Costos de distribución</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Control de almacén</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,736**
		N	30
	<b>Costos de distribución</b>	Coeficiente de correlación	,736**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01

En los resultados de la tabla adjunta se presenta el coeficiente de correlación rho de Spearman entre las variables control de almacén y costos de distribución, en cuando al grado de asociación de estas dos variables es alto y directo, según el coeficiente de correlación de 0.736, considerando que su p-valor es 0,000 menor al valor 0,05, se aplica la regla de decisión y rechazándose la hipótesis nula, por lo que concluye que si existe relación entre el control del almacén y los costos de distribución en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.

### 3.3.2 Hipótesis especifica 1

Ho: No existe relación entre el control del almacén y Gastos de comercialización en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.

H1: Existe relación entre el control del almacén y Gastos de comercialización en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.

**Tabla N° 10**

*Grado de correlación y nivel de significación entre el control de almacén y gastos de comercialización en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.*

			<b>Control de almacén</b>	<b>Gastos de administración</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Control de almacén</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
	<b>Gastos de administración</b>	Coefficiente de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

**\*\***. La correlación es significativa al nivel 0,01

En los resultados de la tabla adjunta se presenta el coeficiente de correlación rho de Spearman entre las variables control de almacén y gastos de administración, en cuando al

grado de asociación de estas dos variables es moderado y directo, según el coeficiente de correlación de 0.513, además considerando que su p-valor es 0,000 menor al valor 0,05, se aplica la regla de decisión y rechazándose la hipótesis nula, por lo que concluye que si existe relación entre el control del almacén y los gastos de administración en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.

### 3.3.2 Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el control del almacén y los Gastos de Financiamiento de productos en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.

H1: Existe relación entre el control del almacén y los Gastos de Financiamiento de productos en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.

**Tabla N° 11**

*Grado de correlación y nivel de significación entre el control de almacén y gastos de financiamiento en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.*

		<b>Control de almacén</b>	<b>Gastos de financiamiento</b>	
	<b>Control de almacén</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,338
Rho de		Sig. (bilateral)	.	,048
Spearman		N	30	30
	<b>Gastos de financiamiento</b>	Coefficiente de correlación	,338	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	30	30

**\*\*.** La correlación es significativa al nivel 0,01

En los resultados de la tabla adjunta se presenta el coeficiente de correlación rho de Spearman entre las variables control de almacén y gastos de financiamiento, en cuando



al grado de asociación de estas dos variables es débil y directo, según el coeficiente de correlación de 0.338, además considerando que su p-valor es 0,048 menor al valor 0,05, se aplica la regla de decisión y rechazándose la hipótesis nula, por lo que concluye que si existe relación del almacén y los gastos de financiamiento en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.

### 3.3.3 Hipótesis específica 3

Ho: No Existe relación entre el control del almacén y las Formas de traslado de la mercancía en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.

H1: Existe relación entre el control del almacén y las Formas de traslado de la mercancía en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.

**Tabla N° 12**

*Grado de correlación y nivel de significación entre el control de almacén y Formas de traslado de la mercancía en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.*

			<b>Control de almacén</b>	<b>Formas de traslado de la mercancía</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Control de almacén</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	<b>Formas de traslado de la mercancía</b>	Coefficiente de correlación	,754**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	30	30	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01

los resultados de la tabla adjunta se presenta el coeficiente de correlación rho de Spearman entre las variables control de almacén y formas de traslado de la mercancía, en cuando al grado de asociación de estas dos variables es fuerte y directo, según el coeficiente de

correlación de 0.754, además considerando que su p-valor es 0,000 menor al valor 0,05, se aplica la regla de decisión y rechazándose la hipótesis nula, por lo que concluye que si existe relación entre el control del almacén y las formas de traslado de la mercancía en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.

## CAPÍTULO IV – DISCUSIÓN

El control interno es producto de una planificación de las empresas que incluye la determinación de funciones precisas para los trabajadores, y procedimientos y actividades que en coordinación con el área de contabilidad, permitan la obtención de información para tomar decisiones y lograr enfrentar riesgos protegiendo oportunamente los intereses de las entidades y garantizando la eficacia de sus intervenciones según la política determinada (Ortega y Pilco, 2013, p.57), Romero (2012) añade que el objetivo principal del Control Interno es proteger los activos de las entidades, el cual impactará en un estado financiero positivo.

Algunos estudios demuestran estas aseveraciones, Pérez (2007) en su estudio titulado “Implementación de un almacén para mejorar los costos logísticos de la empresa MAPALSA S.A.C., Lima. 2016” demostró tras mejorar la implementación de un almacén con sistema de control adecuado se redujeron los costos de distribución en un 43.3%, además de los propios costos de almacenaje en un 39.2% entre otros; además en dicho estudio se demostró que la empresa logró mejorar sus servicios incrementando el nivel de ventas proyectado superando a más del 15%.

Otro estudio realizado por Catuche y Benavides (2017), demostró que la logística de la empresa Logística Internacional SAS, a pesar que cuentan con un área de Gestión de Calidad pertinente para el control de los procesos, sin embargo, siendo la compañía una organización “familiar” existen diversas limitaciones que puede poner en riesgo la compañía al contar con un control inapropiado.

Del mismo modo, en el presente estudio, los hallazgos demostraron que la mayoría de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo del Callao presentaron un nivel bajo de control de almacén (60%) y por consecuencia se encontró que los costos de distribución resultaron ser de niveles elevados en la mayoría de las empresas (56.7%), con una correlación significativa entre ambas variables en estudio. Por lo que dicho estudio ratifica los hallazgos encontrados en la presente tesis.

Así mismo, se corrobora que los gastos de comercialización de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo del Callao que incluyen los costos generados por publicidad, además del transporte y almacenaje, han resultado ser elevados en un 56.7% a consecuencia de un sistema control deficiente, los cuales se asocian significativamente.

Respecto a los gastos de financiamiento, un estudio realizado en Venezuela por Huguet, J., Pineda, J., & Gómez, E. (2016), plantearon una mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial y obtuvieron un resultado positivo reduciendo los gastos de comercialización al incrementar el porcentaje de ocupación del personal en un 25%, reducir tiempos de preparación de pedidos en un 25%, reducir compras innecesarias, habilitar las áreas de trabajo etc.

Así mismo, Flores & Rojas (2015) determinó en un estudio que los procedimientos de los empleados para el control de los inventarios de dicha empresa, no son registrados ni son conocidos por el personal encargado, siendo efectuado de manera empírica, afectando el nivel de costos de la empresa.

En el presente estudio, se corroboran los resultados demostrando que las empresas distribuidoras de productos masivos del Callao al presentar un limitado sistema de control presentaron un nivel alto de gastos de financiamiento en un 53.3%, lo que corrobora la asociación entre ambas variables ratificado por la evidencia disponible.

Para Gonzales (2016), “el transporte juega un papel preponderante en cualquier cadena logística, es la parte encargada de acercar el producto o servicio ofrecido hasta el cliente, o viceversa” por lo se deduce que cuanto más efectivo sea el transporte cumpliendo con los objetivos previstos, se garantizará el nivel de ventas esperado, sin embargo, al contar con un sistema de control deficiente, se incrementarán los costos de distribución. Dicho planteamiento se corrobora con los hallazgos, donde la mayoría (63.3%) de empresas distribuidoras de productos de consumo masivo del Callao presentaron un alto nivel de dificultad en las formas de traslado de la mercancía obteniendo una asociación significativa entre ambas variables.

## CAPÍTULO V - CONCLUSIONES

El Sistema de Control Interno es parte importante para una empresa organizada porque “garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiables los registros y resultados de la contabilidad, que resultan indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña” (Plasencia, 2010), a continuación, se presentan las conclusiones del estudio:

Primero, el estudio reveló un nivel bajo de control en la mayoría de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo del Callao lo que sugiere la probabilidad de encontrarse en riesgo al presentarse limitaciones en los procesos de control. En contraparte, siendo que el nivel de costos de distribución de la mayoría de las empresas resultó ubicarse en un nivel alto, la relación intrínseca debelado por la prueba estadística determinó una relación significativa entre ambas variables, por lo que se concluye que un menor control mayor serán los costos que se inviertan en la distribución de productos de consumo masivo.

Segundo, los gastos de comercialización de las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo del Callao resultaron en un nivel alto, considerando que dichos gastos incluyen los costos generados por publicidad, además del transporte y almacenaje, especialmente por éstos últimos rubros donde el sistema de control interno ejerce mayor importancia, el estudio muestra una correlación significativa porque un sistema de control limitado ejerce un impacto negativo en los procesos de almacenaje sobre el movimiento de los productos, del mismo modo que la falta de control de los procesos de transporte incrementando sus gastos.

Tercero, se determinó una relación significativa entre el control del almacén y los gastos de financiamiento, los cuales conforman un punto de partida de gastos deducibles generados por la utilización del uso del capital puesto a disposición por terceros y un limitado control desde la dirección y/o gestión de las empresas sin objetivos definidos y un plan concreto impacta en el desempeño del recurso humano y en la gestión de los recursos dispuestos en los procesos de producción afectando el capital e incrementando los gastos de financiamiento de las empresas implicadas.

Cuarto, la mayoría de empresas distribuidoras de productos de consumo masivo del Callao presentaron un alto nivel de dificultad en las formas de traslado de la mercancía por lo que la correlación con el nivel bajo de control del almacén resultó significativa,

demostrando que las formas de traslado están fuertemente relacionadas con la importancia del control sobre el planeamiento y la supervisión del proceso de traslado de la mercancía.

Finalmente, los resultados de la presente investigación ratifican los planteamientos teóricos señalados, demostrando que los costos de distribución de las empresas de consumo masivo resultan afectados significativamente por un inadecuado sistema de control interno de sus almacenes.



## CAPÍTULO VI – RECOMENDACIONES.

Sampieri (2010) refiere que las recomendaciones en una investigación proporcionan sugerencias en torno a los resultados, formas de mejorar los métodos de estudio, sugerencias sobre intervenciones basadas en las consecuencias, etc. para ser abordadas por futuras investigaciones.

Derivada de esta investigación se recomienda lo siguiente:

Primero: Se recomienda dentro de la dimensión control logístico: Aumentar la frecuencia en el monitoreo del control de almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao. Así mismo, se debe estructurar los costos de acuerdo a la realidad de cada empresa o institución, el cual debe estar acompañado por normas y políticas que ayuden a mantener el orden y el control de los costos, es decir mantener una gestión adecuada de todos los recursos que posee la empresa y de esta manera incrementará la utilidad así mismo obtendrá mayores beneficios.

Segundo: Se recomienda que debe considerar dentro de la dimensión control logístico: Aumentar la frecuencia en el monitoreo del control de almacén en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao. Determinar con un registro auxiliar. Esto indica que mientras se tenga identificado, controlado detalladamente los materiales se obtenga los costos reales, además se va a conocer con precisión la razonabilidad del ejercicio.

Tercero: Se recomienda que debe tener registrado con exactitud los resultados de estos monitoreos y utilizarlos como referencia en los gastos de comercialización y financiamiento de dicha empresa. También es necesario plantear políticas y ejercer el manual de funciones por que los trabajadores tienen un contacto directo con los productos y clientes por ende deben estar capacitados y motivados para poder generar mayores ingresos.

Cuarto: se recomienda que se debe tomar medidas administrativas oportunas ante las irregularidades detectadas en estas dos variables. Para luego no se convierta en un efecto mariposa de lo mínimo a grandes afectos de resultados

## CAPÍTULO VII - REFERENCIAS

- Ashish, S. y Muni, S. (1990) *Analysis de Regresion*. New York: Springer
- Ballou (2010) ANÁLISIS DE LOS COSTOS LOGÍSTICOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO *Scientia Et Technica*, vol. XVI, núm. 45, agosto, 2010, pp. 272-277 Universidad Tecnológica de Pereira Pereira, Colombia
- Capote Cordovés G. El control interno y el control. *Economía y Desarrollo* 2001;129(2). [consulta: 8 julio 2019].
- Carmona González, M., & Barrios Hernández, Y. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *Economía y Desarrollo*, 141 (1), 152-171.
- Carrasco S. (2010) *Metodología de la investigación*. 3ra. Edición. Lima: San Marcos.
- Catuche, D. y Benavides, S. (2017) Diseño de un sistema de control interno para la compañía logística internacional SAS Pontificia Universidad Javeriana de Cali. Facultad de ciencias económicas y administrativas. Contaduría pública. Cali. Ecuador.
- Castromán Diz, J., & Porto Serantes, N. (2005). Responsabilidad social y control interno. *Revista Universo Contábil*, 1 (2), 86-101.
- Chacón, G. (2007). La Contabilidad de Costos, los Sistemas de Control de Gestión y la Rentabilidad Empresarial..*Actualidad Contable Faces*, 10 (15), 29-45.
- Chanca, L. & Porras, H. (2016) “El control Interno de la optimización de los Recursos Financieros de las Empresas Inmobiliarias de la Provincia de Huancayo – Perú.
- Conexionesan. (2016) Gestión de inventarios y almacenes. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/gestion-de-inventarios-y-almacenes>.
- Contraloría General de la República (2016) *Fundamentos del Sistema de Control Interno– Perú*.
- Contraloría General de la República (2006) *Ambiente De Control – Costa Rica*
- Cost- What is cost?, (2017) *debitoor.com* Recuperado de: <https://debitoor.com/dictionary/cost>
- Coromoto Morillo M., M. (2007). Los costos del marketing. *Actualidad Contable Faces*, 10 (14), 104-117.

- Correa Espinal, A., & Gómez Montoya, r., & cano arenas, j. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). Estudios Gerenciales, 26 (117), 145-171.
- Cuaspud, E. y Yáñez, D. (2015) “Diseño de un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes Distintivos Q de la zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito, Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador.
- Diccionario Manual VOX ilustrado de la Lengua Española. Editorial Bibliografía. Barcelona. 1995.
- DMS. Recuperado de: <https://dms.com.pe/control-de-almacenes/>
- Drucker, P. (1999) "El arte de gobernar según Peter Drucker" Shaping the Managerial Mind. ISBN 0-7879-4764-4; Stein. ISBN 84-237-0689-3.
- EcuRed. Recuperado de: <https://www.ecured.cu/Conocimiento>
- Estrada Mejía, S., & Restrepo de Ocampo, L., & Ballesteros Silva, P. (2010). Análisis de los costos logísticos en la administración de la cadena de suministro. Scientia Et Technica, XVI (45), 272-277.
- Estupiñan, R. (2011) control interno y fraudes. Ecoe Ediciones. Colombia.
- Falconí, Ó. (2006) Auditoria y las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas. PUCP. Perú.
- Flores, I. y Rojas, A. (2015) “Evaluación del control interno al área de inventarios de la empresa JG repuestos industriales de la ciudad de Guayaquil – Ecuador.
- Franklin, E. (2004) Organización de Empresas, Segunda Edición, de Franklin B. Enrique, Mc Graw Hill, (p. 362)
- Gestión de inventarios y almacenes. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/gestion-de-inventarios-y-almacenes>
- Gestiópolis (s.f.) Qué son los costos de distribución y cómo se analizan. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/que-son-los-costos-de-distribucion-y-como-se-analizan/>
- García Hanson J. & Salazar Escobar, P. (2005). “Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos”. Seminario para optar al Título de Ingeniería en Información y Control de Gestión. Universidad de Chile.
- Gómez A. (s.f.) Inventarios. Procesos de control y gestión Universidad Pontificia Javeriana, Bogotá. Colombia.

- Gómez Niño, O. (2011). Los costos y procesos de producción, opción estratégica de productividad y competitividad en la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (70), 167-180.
- González Cancelas, N. (2016). Nuevas cadenas de transporte de mercancías generadas por las infraestructuras logísticas de intercambio modal. *Revista Transporte y Territorio*, (14), 81-108.
- González Cancelas, N. (2016). Presentación: transporte y logística. *Revista Transporte y Territorio*, (14), 1-4.
- Goyo, A., & Figueredo Álvarez, C., & Méndez J., E., & Chirinos, E., & Rivero, E. (2012). El benchmarking y la auditoría de gestión en las secretarías generales de las universidades (Estudio múltiple de casos del estado Lara). *Negotium*, 8 (23), 4-25.
- Hernández, J. (2016) TESIS “Sistema de costos de producción y su influencia en la determinación del costo y precio de las comidas de la empresa El Paisa E.I.R.L. Universidad Privada Antenor Orrego del distrito de Cusco. Trujillo – Perú.
- Hernández Madrigal, M. (2017). Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño: conceptos básicos como marco para la investigación. *Ciencia y Sociedad*, 42 (1), 111-124.
- Huguet Fernández, J., & Pineda, Z., & Gómez Abreu, E. (2016). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, V (17), 89-108.
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento*. tercera edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Koonts & Weihrich (1998) *una perspectiva global*. México. McGraw-Hill Interamericana. c1998.. 796 p. Edición; 11. ed. ISBN: 9701020367.
- Ladino, E. (2009). monografias. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos12/comcoso/comcoso.shtml>
- Llanes, A. (CV) Mc Pherson, E (CV), López, G. (CV). *Revista académica de economía con el Número Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadas ISSN 1696-8352*

- López, (2001). Recuperado: Revista Computadorizada de Producción Porcina, 8 (2): 28-35
- Martínez, C. (s.f) ¿Qué son los Costos de Distribución? Clasificación y Características Principales. – Lifeder.com <https://www.lifeder.com/costos-distribucion/>
- Martínez Castrillón, D. (2016). Factores Clave En Marketing Enfoque: Empresas De Servicios. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, 12 (34), 42-58.
- Mejía Quijano, R. (2005). Autoevaluación del Sistema de Control Interno. AD-minister, (6), 82-95.
- Mercado, S. (1997) Mercadotecnia programada: principios y aplicaciones para orientar la empresa hacia el mercado, Editorial Limusa.
- Measure of the cost of distribution (2017). /Editor: Harold Barger NBER.org. Recuperado de: URL: <http://www.nber.org/books/barg55-1>
- Ortega, M. y Pilco. (2013) Implementación del Sistema de Control. Universidad de Cuenca. Ecuador.
- Palacios, J. (2016) tesis titulada “Los costos variables y su incidencia en el margen de contribución” Universidad Laica Vicente Rocafuerte Guayaquil – Ecuador.
- Pastor, J (2012) Costos: Teoría Y Práctica. Universidad San Martin De Porres. Programa la Universidad Interna.
- Pau, J. y Navascues, R. (2003) Manual de Logística Integral editorial Díaz Santos. 2003
- Plasencia Asorey, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. MEDISAN, 14 (5), 586-590.
- Parra, J., & La Madriz, J. (2017). Presupuesto como instrumento de control financiero en pequeñas empresas de estructura familiar. Negotium, 13 (38), 33-48.
- Presupuesto de publicidad y promoción. Publicado en diciembre 25, 2012
- Polo D. (2014) Gestión de almacén en 10 casos prácticos. Recuperado de: <https://www.gestionar-facil.com/gestion-de-almacenes-10-pasos>
- Piedras, (2006)
- Reyes, Y. (s.f.) Clasificación de los costos. Pontificia universidad Católica Valparaíso. Chile.
- Reyes A. (s.f.), Administración de empresas, Teoría y práctica. Editorial Limusa 2da. Parte
- Reyes, E. (2005) Contabilidad de costos. Editorial Limusa.

- Robbins, S. y Judge, T. (2009) Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. PEARSON EDUCACIÓN, México.
- Reisdorfer, V., & Koschewska, S., & Salla, N. (2005). Planeamiento financiero: su importancia y contribución para la gestión de las empresas cooperativas. Revista Científica "Visión de Futuro", 3 (1), 1-11.
- Román Huamaní, J. (2017). Implementación de un almacén para mejorar los costos logísticos de la empresa MAPALSA S.A.C., Lima. 2016. (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima: Perú.
- Romero, K, y Naranjo, V. (2012). Evaluación del control interno contable del inventario de mercancía de la farmacia SAAS. Universidad Nacional Experimental de Guayana, Upata, Venezuela. Recuperado de: [http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS\\_PREGRADO/TGP%20\(Trabajo%20de%20Grado%20de%20Pregrado\)/TGP00012013NaranjoRomero.pdf](http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_PREGRADO/TGP%20(Trabajo%20de%20Grado%20de%20Pregrado)/TGP00012013NaranjoRomero.pdf)
- Sampieri, Fernández y Baptista (2010) metodología de la investigación 6ta. Edición. Mc Graw Hill education
- Serrano, J. (2017) Control Interno en el Área de Almacén y su Incidencia en la Situación Económica y Financiera de la Empresa Agroindustrias Inka Gold EIRL de la Ciudad de Trujillo – Perú. Precolombina (2013) Teoría de costos Art .39 PUC. Editorial Legis 2. Ibid. Art .40
- Servera-Francés, D. (2010). Concepto y evolución de la función logística. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 20 (38), 217-234.
- Stock, J. y Lambert, D. (1998) Strategic Logistics Management (Gestión estratégica de la logística), 2.da edición, Irwin Professional Publishing,
- Tareas Universitarias.com (2013) Presupuesto de publicidad y promoción. Recuperado de: <https://tareասuniversitarias.com/presupuesto-de-publicidad-y-promocion-2.html>
- Tovar, E. (2019) Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno Auditool. Recuperado de <https://www.auditool.org/>



- Thompson, M. y Antesana J. (2008) "*Costo de Oportunidad*" Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/costos/costos-oportunidad.html>
- Thomson (2007) Promonegocios. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>
- Varela, E., & Venini, Á., & Scarabino, J. (2013). Normas de auditoría y control interno. evolución en argentina de la normativa dictada a través de diversos organismos de regulación y supervisión estatal. Segunda parte. *Invenio*, 17 (31-32), 89-102.
- Vega-de la Cruz, L., & Nieves-Julbe, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín*, 22 (1), 50-68.
- Velázquez, B. (2018) "El impacto de la logística dentro de la industria química para optimizar el costo de distribución en la empresa Consultores Técnicos del Centro S.A." Cuautitlán Izcalli, Estado de México.
- Vidal, G. (2016) "Auditoria Interna y su Influencia en la Gestión Económica y Financiera de las Empresas Industriales en el Distrito de Santa Anita" Universidad San Martín de Porres. Lima Perú.
- Zapata (1995) los consideró como "mercaderías cuyos artículos de comercio adquiridos, se disponen para la venta".

## ANEXOS



Anexo N° 02: Matriz de consistencia

TITULO: “Control de almacén y costos de distribución en empresas distribuidoras de productos de Consumo Masivo Callao – 2019”.			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	METODOLOGÍA
Qué relación existe entre el control de almacén y los costos de distribución en empresas distribuidoras de consumo masivo Callao en el período 2019.	Existe relación entre el control del almacén y los costos de distribución en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, Callao.	Determinar la relación que existe entre el control del almacén y los costos de distribución en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.	Aplicación de técnicas cuantitativas como hojas de control, cuestionarios y técnicas de flujodiagramación.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre el “Control de almacén y Gastos de comercialización en empresas distribuidoras de productos de Consumo Masivo Callao – 2019?”	Existe relación entre el control del almacén y Gastos de comercialización en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.	Determinar la relación que existe entre el control del almacén y Gastos de comercialización en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.	Comparación de datos en cuanto a los gastos y el control.
Qué relación existe entre el control de almacén y los Gastos de Financiamiento de productos en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.	Existe relación entre el control del almacén y los Gastos de Financiamiento de productos en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.	. Determinar la relación que existe entre el control del almacén y los Gastos de Financiamiento en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.	Comparación de datos en cuanto al control del almacén y la distribución de productos.
¿Qué relación existe entre el control del almacén y Formas de traslado de la mercancía en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao?.	Existe relación entre el control del almacén y las Formas de traslado de la mercancía en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.	Determinar la relación que existe entre el control del almacén y Formas de traslado de la mercancía en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo, Callao.	Medición de la continuidad entre el control y el flujo de distribución.