



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“EL CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA OFICINA DE ALMACEN CENTRAL
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2017 – 2018”**

TESIS

PRESENTADA POR:

LILIANA MAMANI CÁCERES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

A mis queridos padres Alejandro y Teodora por el gran apoyo que me brindaron y creyeron en mí; porque son ejemplo de trabajo, esfuerzo y amor; a través de estas líneas expreso mi profunda admiración y gratitud.

Con mucho cariño y respeto a mis hermanos Marleny y Walter, quienes me dieron su apoyo moral para el logro de la culminación de mi carrera profesional.

A todos los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables; quienes me impartieron sus conocimientos durante mi formación profesional.



AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A la Universidad Nacional del Altiplano, a la Escuela Profesional de Ciencias Contables, por haberme conducido en el camino del conocimiento. En especial a la plana docente por todo el apoyo brindado a lo largo de mi formación, por los conocimientos impartidos y experiencias compartidas.

A mi asesor y jurados de tesis, por su dedicación, sus conocimientos, por sus valiosas observaciones y sugerencias, ya que han sido fundamentales para la culminación de mi tesis.

A la Municipalidad Provincial de Puno, a la oficina de Almacén central por haberme acogido y compartido enseñanzas

A todos mis compañeros y amigos, sin excluir a ninguno, gracias por compartir experiencias inolvidables.



ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1	Problema general	15
1.2.2	Problemas específicos.....	16
1.3	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.3.1	Hipótesis general.....	16
1.3.2	Hipótesis específicas.....	16
1.4	JUSTIFICACION DEL ESTUDIO.....	17
1.5	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.5.1	Objetivo general.....	17
1.5.2	Objetivos específicos	18

CAPÍTULO II REVISIÓN DE LITERATURA

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.2	MARCO TEÓRICO.....	26



2.2.1	Organización administrativa de la municipalidad	26
2.2.1.1	Órganos de gobierno local:.....	26
2.2.1.2	Comisión permanentes y especiales	27
2.2.1.3	Alta dirección	29
2.2.1.4	Órgano de control institucional y defensa judicial	29
2.2.1.5	Órganos de Asesoramiento.....	30
2.2.2	Control interno.....	31
2.2.3	Sistema de control interno	34
2.2.4	Componentes del control interno.....	36
2.2.5	Principios del C.I. (“control – interno”)	40
2.2.6	Evaluación de los riesgos de control interno	41
2.2.7	Formalización de procesos y procedimientos:.....	42
2.2.8	Uso de los procedimientos establecidos como herramientas del C.I.....	42
2.2.9	Actividades de Control:	43
2.3	MARCO CONCEPTUAL.....	44

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	46
3.2	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	46
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	46
3.3.1	Población	46
3.3.2	Muestra	47
3.4	ENFOQUE DE LA INVESTIGACION	47
3.5	MÉTODO DESCRIPTIVO.....	47
3.6	MÉTODO ANALÍTICO	47
3.7	MÉTODO DEDUCTIVO	47
3.8	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	48



3.9	PROCEDIMIENTO DE MATERIAL UTILIZADO.....	48
3.9.1	Observación	48
3.9.2	Entrevistas.....	48
3.9.3	Encuesta	48
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1	RESULTADOS.....	49
4.1.1	Objetivo específico 1	49
4.1.1.1	Control.....	49
4.1.1.2	Riesgo	54
4.1.1.3	Actividades de control.....	58
4.1.1.4	Información y comunicación.....	62
4.1.1.5	Supervisión.....	65
4.1.1.6	El control interno y los procesos del área de almacén central de la Municipalidad Provincial de Puno.....	67
4.1.2	Objetivo específico 2	69
4.1.3	Objetivo específico 3	72
4.2	DISCUSIÓN	74
4.2.1	Objetivo específico 1	74
4.2.2	Objetivo específico 2	74
4.2.3	Objetivo específico 3	75
V.	CONCLUSIONES	76
VI.	RECOMENDACIONES.....	77
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
	ANEXOS.....	83
TEMA: Gestión Pública		
ÁREA: Control Interno		

FECHA DE SUSTENTACIÓN 21 DE ENERO 2022



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Municipalidad Provincial Puno.....	46
Figura 2: Ética y conducta propia.....	49
Figura 3: Conocimiento del ROF y MOF.....	50
Figura 4: Realización de funciones.....	51
Figura 5: Estructura organizativa.....	52
Figura 6: Capacitación.....	52
Figura 7: Objetivos de la MPP.....	55
Figura 8: Identificación de riesgos.....	56
Figura 9: Acontecimientos rutinarios.....	56
Figura 10: Ocurrencia de riesgos.....	57
Figura 11: Nuevas tecnologías.....	58
Figura 12: Control interno.....	59
Figura 13: Definición de puestos de trabajo.....	60
Figura 14: Verificación documentaria.....	60
Figura 15: Conteo físico de los bienes.....	61
Figura 16: Control de todas las áreas.....	62
Figura 17: Información y Comunicación.....	64
Figura 18: Supervisión.....	66



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Control	53
Tabla 2: Información y Comunicación	63
Tabla 3: Supervisión	65
Tabla 4: Procesos del área de almacén	67
Tabla 5: Control interno y la gestión administrativa	70



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

(CI)	: Control interno
(SIC)	: Sistema de control interno
(AC)	: Actividades de control
(FREQ)	: Frecuencia
(CG)	: Contraloría general
(RI)	: Riesgo inherente
(RR)	: Riesgo residual
(ACG)	: Actividades de control gerencial
(OCI)	: Órgano de control interno
(CCL)	: Concejo de coordinación local
(CM)	: Concejo municipal
(PVL)	: Programa de vaso de leche
(OPMI)	: Oficina de programación multianual de inversiones
(ROF)	: Reglamento de organización y funciones
(MOF)	: Manual de organización y funciones



RESUMEN

El estudio de investigación, tuvo por objetivo general, determinar en qué medida influye en control interno sobre la gestión administrativa de la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno, durante los periodos 2017 y 2018. La cual se realizó con información obtenida mediante encuestas a los trabajadores del lugar de estudio. El enfoque de investigación es el cuantitativo, puesto que se analizó frecuencias y porcentajes las cuales muestran el comportamiento de la población en estudio. La técnica empleada fue las entrevistas a los trabajadores. Los resultados muestran que, el 67% de los trabajadores el área de almacén. No conocen el código de ética y conducta, del mismo modo tampoco conocen sus funciones de acuerdo al ROF y MOF, y tampoco reciben capacitación alguna por parte de la gestión. Con lo que concluimos que, la aplicación del control interno en el proceso de selección es ineficaz en la oficina de almacén central, puesto que, los trabajadores no tienen conocimiento de sus funciones y con debidamente capacitados.

Palabras clave: Administrativo, Almacén central, control, gestión, interno.



ABSTRACT

The purpose of this research study was to determine to what extent internal control influences the administrative management of the Central Warehouse Office of the Provincial Municipality of Puno, during the periods 2017 and 2018. This was done with information obtained by means of surveys to the workers of the place of study. The research focus is quantitative, since frequencies and percentages were analyzed which behave in the study population. The technique used was interviews with workers. The results that, 67% of the workers in the warehouse area. We do not know the code of ethics and conduct, in the same way we do not receive its functions according to the ROF and MOF, nor do we receive any training from management. With which we conclude that the application of internal control in the selection process is ineffective in the central warehouse office, since the workers are not aware of their functions and with trained capacities.

Keywords: Administrative, central warehouse, control, management, internal.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Es de vital importancia el cumplimiento del control interno en la gestión de una organización, en nuestro estudio, veremos el rol que cumple el control interno en la municipalidad provincial de Puno.

El proceso direccionado por los administrativos, funcionarios y servidores de una entidad, deben de ser controlado y regulado para el buen funcionamiento del mismo, para de esta forma conocer los errores de la entidad, y mejorar en lo que se vea conveniente (Contraloría, 2014).

En este contexto, un buen sistema de control interno en la municipalidad va permitir llevar a cabo las acciones y actividades correctamente, para ello se necesita que todos los trabajadores se sientan comprometidos con su labor en la entidad y motivados a realizar los procesos respetando las normas y leyes siendo responsables con sus funciones, ya que todo ello va influir en el nivel de gestión en el área de almacén y por ende en la entidad, por ello surge la relevancia de la promoción y la formación de una cultura de gestión y control de los recursos públicos para alcanzar el desarrollo. El control interno cumple un papel fundamental para tener un control sobre el factor humano que trabaja en la entidad y así evitar desviaciones errores, fraudes, robos, pérdidas, etc. lo cual se presenta en el área de almacén a causa de la falta de un control efectivo (Henoa, 2017).

El presente trabajado de investigación tiene como propósito, evaluar el papel de control interno en la gestión de la oficina de almacén central de la Municipalidad Provincial de Puno, durante los periodos 2017 y 2018. Con el fin del cumplimiento de los objetivos específicos planteados, se realizó una encuesta a todos los trabajadores del área



de almacén, para de esta forma conocer el comportamiento del mismo en el cumplimiento de metas y objetivos de la institución.

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, los antecedentes y objetivos de investigación.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico y hipótesis de la investigación.

En el capítulo III, se presenta los materiales y métodos de investigación.

En el capítulo IV, presentamos la exposición de resultados.

Y para concluir, se presenta las conclusiones y recomendaciones planteadas en el estudio.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para controlar una actividad se hace necesario trazarse metas y establecer planes, sin los cuales no se pueden evaluar los resultados. El control debe estar presente en cualquier actividad que se desarrolle; sería un error considerarlo solamente en el campo contable, no se puede restringir a ese marco, sino que debemos pensar en él como un sistema abarcador e integrador, que incluye todas las esferas y procesos (Schmidt et al., 2018).

La importancia de tener un adecuado Sistema de Control Interno en las empresas, se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad en el momento de implantarlos; en especial, si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado (Directiva N°006 – 2019 – CG/INTEG).

El control gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública. Este control busca que los recursos públicos



se usen con eficiencia, eficacia, transparencia y economía; que la gestión pública se realice de acuerdo a las normas legales, los lineamientos de política y los planes de acción. El Sistema Nacional de Control evalúa los sistemas de administración y gerencia, buscando su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas. El sistema Nacional de Control es descentralizado ya que en cada municipalidad debe existir un órgano de control institucional que depende directamente de la Contraloría General de la República, sin embargo, esto no ocurre en un gran número de municipalidades distritales. Los gobiernos locales tienen hoy en día la gran responsabilidad de promover el desarrollo local, porque son las instituciones más cercanas a la población, razón por la cual conocen la realidad y la problemática existente en su jurisdicción, pues cuentan con mayor presupuesto resultado del crecimiento económico en el Perú; pero lamentablemente no son destinados a las necesidades básicas de la población, porque la ejecución de gastos es deficiente, existe mucha traba y burocracia en cuanto a los trámites, los recursos se distribuyen en actividades no productivas, lo cual significa que el Control Interno no está cumpliendo su rol de prevenir y verificar la gestión gubernamental, para la correcta y transparente utilización de los recursos. La gestión de almacén constituye un factor crucial no solo para las empresas, sino también para las entidades del estado. (Directiva N°006 – 2019 – CG/INTEG).

Dentro de la gestión logística, la gestión de almacenes se revela como uno de sus principales procesos clave. De hecho, de él depende fuertemente que la entidad tenga capacidad para cumplir los niveles de servicio que se brinda a los ciudadanos, ya sea a través del trabajo para programas, obras públicas de construcción, comedores populares, etc. En la gestión de almacén existen algunas deficiencias operativas ligadas a la actividad diaria, como son la recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho de los mismos. Por ejemplo, las entregas tardías, falta de orden en el almacén, acumulación de



pedidos en un 40% sin atención oportuna, incompatibilidad de ciertos materiales y las normas de seguridad en un 41% son incumplidas, ya que las condiciones son inadecuadas para el almacenaje de los ciertos productos, materiales, insumos, etc. Además, en el control de los materiales e insumos existen serias deficiencias en cuanto a sus registros es decir el Kardex y su existencia física, en un 63% no se encuentra actualizada, por ejemplo, el Kardex de combustible, en un 58% no se encuentra actualizado por esa razón surgen problemas con relación a los vales y la atención del proveedor se encuentra paralizada. Por tales problemas expuestos el control Interno debe ser más efectivo e imparcial para el uso y destino eficiente de los recursos; pero ocurre lo contrario, ello se explica especialmente por los reclamos de los ciudadanos quien manifiestan que “las calles asfaltadas o los parques construidos solo se mantienen bien uno o dos años”; posteriormente se encuentran deterioradas puesto que los materiales usados no han sido de buena calidad (Directiva N°006 – 2019 – CG/INTEG).

Esto es un perjuicio para la población creando así una imagen negativa de la municipalidad, quien no rinde al máximo de sus capacidades. Para ello es importante establecer un sistema de control serio y transparente para el logro de metas y objetivos de la Municipalidad. También se hace necesario la aplicación del control interno de manera adecuada y cumpliendo todas las normas relacionadas a ella, para que finalmente se pueda realizar la evaluación del mismo, para tomar decisiones que coadyuven a mejorar la gestión, el manejo de recursos del estado y de esa manera lograr el bienestar de la sociedad, como también el desarrollo de nuestra localidad y por ende de la nación (CEPAL, 2000).

En este contexto, planteamos las siguientes interrogantes de investigación.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general



¿En qué medida influye el control interno sobre la gestión de la oficina de almacén central de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017 – 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿Cómo es la aplicación del control interno en los procesos técnicos de la oficina de almacén central de la Municipalidad Provincial de Puno 2017 – 2018?
- b. ¿Cuál es la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la oficina de almacén central en el cumplimiento de metas y objetivos de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017 – 2018?
- c. ¿Cuáles deberían de ser los lineamientos de políticas para la mejora del control interno en la oficina de almacén central de la Municipalidad Provincial de Puno?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

El control interno incide significativamente en la gestión administrativa de la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017 – 2018.

1.3.2 Hipótesis específicas

- a. La aplicación del control interno en los procesos técnicos es ineficaz en la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017 – 2018.
- b. El control interno incide significativamente en la gestión administrativa de la Oficina de almacén central en el cumplimiento de metas y objetivos de



la Municipalidad de Puno, 2017 – 2018.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio de investigación nos permite conocer el nivel de conocimiento que tienen los trabajadores del área de almacén central, respecto del control interno y la gestión administrativa, del mismo conocer la realidad y cómo viene funcionando la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno.

El control interno y la gestión administrativa son factores fundamentales en el cumplimiento de objetivos y metas de la institución, lo cual favorecerá a la población y a los funcionarios públicos.

Nuestro estudio de investigación permitirá mejorar las estrategias que utilizan los directivos en la consecución de metas y objetivos institucionales, analizando el área de almacén central, y el nivel de conocimientos que tiene el personal respecto al control interno.

El control es parte de la gestión y como tal debe estar orientado al cumplimiento de objetivos institucionales. Respecto a la oficina de almacén central, el control interno cumple un rol fundamental puesto que, se tiene un control sobre el trabajador del área, para de esta forma evitar desviaciones, errores, fraudes, robos, pérdidas, etc., puesto que éstos son los problemas frecuentes en la oficina de almacén central.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

Determinar en qué medida influye el control interno sobre la gestión administrativa de la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017 – 2018.



1.5.2 Objetivos específicos

- a. Examinar la aplicación del control interno en los procesos técnicos de la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno 2017 – 2018.
- b. Estimar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la Oficina de Almacén Central en el cumplimiento de metas y objetivos de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017 – 2018.
- c. Proponer lineamientos de políticas para la mejora del control interno en la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Vizcarra (2017) desarrolló una investigación sobre el control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto 2015. En el estudio de campo se utilizó las técnicas de encuestas la misma que estuvo integrada por 14 preguntas, las cuales fueron tomadas a los funcionarios de la entidad tales como la Gerencia Municipal, Gerencias Sub gerencias y Oficinas de la Municipalidad, quienes tienen a su cargo la conducción de la gestión municipal. Concluyendo en su investigación que el control interno, incide en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. Asimismo, es coadyuvado por el inicio del proceso de implementación del Sistema de Control interno, situación que permite a la institución edil contar con instrumentos de gobierno interno debidamente elaborado y actualizados, y adicionalmente, el cumplimiento de funciones y actividades que se desarrollan permite un adecuado control y salvaguarda de los activos y patrimonio de la entidad frente a situaciones de posibles fraudes, y que finalmente el control interno incide en el cumplimiento de metas y objetivos de la Municipalidad, por cuanto proporciona los elementos básicos para el mejoramiento de la gestión Municipal eficiente, eficaz y económica.

Carbajal (2019) analizó la caracterización del control interno en las municipalidades del Perú: caso Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, Santiago de Chuco, 2016, la cual tiene la finalidad de desarrollar un análisis situacional interno y externo de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, a partir del cual se determina entre otros la problemática institucional, sus fortalezas



y debilidades, así como las oportunidades y amenazas(análisis FODA) que hoy registra como gobierno local. La investigación fue descriptiva porque el estudio se ha limitado a describir las principales características de las variables complementarias y principales para ello se realizó un cuestionario de 10 preguntas al gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca aplicadas mediante la técnica de la entrevista. Se concluye que en su totalidad las Municipalidades necesitan de un control interno para que promueva la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la Entidad, cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones, así como el logro de sus resultados, mediante una buena ejecución, resolver los problemas que afecta a la entidad. En cuanto a la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca necesita con urgencia un buen control interno ya que ayudara a promover el desarrollo organizacional, lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, asegurar el cumplimiento del marco normativo, proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos, contar con información confiable y oportuna, fomentar la práctica de valores y Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

Mamani (2015) investigó la incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014, la cual tiene la finalidad de analizar y determinar la incidencia del control interno en la gestión de almacén. La metodología del trabajo está basada en un enfoque cuantitativo y es de tipo descriptivo-explicativo, se ha aplicado al área de almacén de la municipalidad en estudio. Concluye que si existe una relación de incidencia entre el control interno y la gestión en el área de almacén, se ha podido ver que el funcionamiento del control interno no es eficaz de tal manera que influye en la gestión que por ende no es de



calidad debido a que existen deficiencias en el cumplimiento de normas de control interno, tanto en las actividades generales como en cada uno de los procesos de almacén, además la tendencia de la importancia del control interno ha crecido a través de los años, lo cual significa que el nivel de desconocimiento por parte de los servidores públicos ha disminuido y el funcionamiento del control interno muestra un ligero crecimiento con tendencia a seguir mejorando. Finalmente recomienda capacitar al personal para que no vulneren las normas de Control Interno; así como, es necesario y fundamental mantener un Ambiente de Control adecuado, donde todo sea transparente, sin ambigüedades para evitar confusiones. Además, el OCI debe actuar frecuentemente y no solo cuando haya auditorias programada.

Flores (2015) evaluó la repercusión del control interno en la gestión municipal de la Municipalidad Provincial de San Román, en donde busca determinar la medida en que repercute el control interno en la gestión municipal del gobierno local de la provincia de san Román durante el año 2013; se realizó la metodología de la investigación científica, para el efecto se aplicaron instrumentos de recolección de datos como la guía de entrevista y el cuestionario que fueron dirigidos en el primer caso a los gerentes, sub gerentes, administradores y trabajadores en general de la Municipalidad provincial de San Román, a fin de percibir la opinión de los conformantes de la muestra. Los datos recopilados y la aplicación de la prueba de hipótesis contribuyeron a establecer que el tipo de ambiente de control no alcanza el grado de cumplimiento de los objetivos y metas, situación que no permite una buena gestión en la municipalidad Provincial de San Román. En conclusión, se ha establecido que el Control Interno repercute significativamente en la Gestión de la municipalidad provincial de San Román.



Crisologo (2013) analizó el control interno en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas-Ancash, la cual tiene como propósito establecer si el control interno incide en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas-Ancash, para lo cual se utilizó la metodología de la investigación científica, instrumento que sirvió para desarrollar aspectos importantes del trabajo. Referente al estudio de campo se utilizó la técnica de la encuesta la misma que estuvo conformada por 14 preguntas que fueron tomadas a los Gerentes Municipales que tienen experiencia en cuanto a la gestión municipal, por lo cual el instrumento el cuestionario, mediante las diferentes interrogantes que se plantearon para estos fines, ayudó con la información apropiada, que posteriormente fue procesada en la parte estadística y gráfica. Concluyendo que el Control Interno influye en la Gestión de los Gobiernos Locales del Callejón de Huaylas-Ancash, toda vez que los datos recopilados y la aplicación de la prueba de hipótesis contribuyeron a establecer que el tipo de ambiente de control no alcanza el grado de cumplimiento de los objetivos y metas y se ha establecido que el grado de evaluación de riesgo incide en la mejora de la calidad de vida de la población.

Espinoza (2013) analizó el control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de Chorrillos, la cual tiene como finalidad analizar si el Control Interno da confiabilidad a la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos 2011. Para responder al problema de investigación, se optó por hacer encuestas para el diagnóstico y revisión del control interno, así como entrevistas utilizándose el programa SPSS versión 19, para que podamos hacer uso de las acciones necesarias para la óptima gestión de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. Se define al control interno como un proceso integrado, y no un conjunto de pesados



mecanismos burocráticos añadidos a los mismos que son efectuados con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. Llegando a la conclusión que los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa, el planeamiento del control interno no ayuda a la organización, y que finalmente los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

Guamán (2012), analizó el diseño e implantación de un sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito Innovación Andina, ubicada en la provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga en el periodo enero-diciembre 2009, teniendo como objetivo demostrar que es importante que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” se diseñe un Sistema de Control Interno, ya que garantiza la obtención de información financiera correcta y segura, también que es un elemento fundamental en la marcha del negocio, pues con base en ella se toman las decisiones y formulan programas de acciones futuras en las actividades del mismo. De acuerdo a las entrevistas realizadas a los funcionarios pudo determinar que la mayor parte de los miembros de la Cooperativa desconocen acerca del Sistema de Control Interno ya que no permiten cumplir con los objetivos planteados. Mediante las encuestas realizadas a los clientes se pudo determinar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” no cuentan con un Sistema de Control Interno adecuado el cual no les permite llevar a cabalidad con las funciones encomendadas a cada uno de los departamentos. Concluyendo que es necesario que se empleen técnicas que ayuden al correcto desenvolvimiento de las entidades en cuanto a Gestión Económica Financiera se refiere, llevando un correcto



Sistema de Control Interno en las instituciones con el fin de suprimir o disminuir significativamente la multitud de riesgos.

Segovia (2011) analizó el diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía DATUGOURMET Cia. Ltda.”, tiene como objetivo de diseñar e implementar un sistema de control interno en la Compañía DATUGOURMET Cía. Ltda., para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones. Es así que determina que el ambiente de control de una Compañía, juega un papel muy importante en el logro de metas y objetivos; y sobre todo el diseño adecuado de un sistema de control interno podría ser uno de los primeros pasos para diagnosticar, evaluar y mejorar la eficiencia y productividad de los recursos materiales, humanos y económicos en pos de enfrentar la globalización en el mundo actual. Para el desarrollo del presente tema se aplicó el tipo de estudio descriptivo. Llegando a la conclusión que la falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas y que el capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.

Garrido (2011) plantea un sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido, en este sentido se hizo énfasis en el sistema operativo del área de caja, cuya tarea esencial es alcanzar los objetivos y planes establecidos en forma eficiente y eficaz. Para lo cual se aplicaron los siguientes pasos: la investigación preliminar o la comprensión del sistema actual, el análisis y diseño del sistema. Llegando a la conclusión que el sistema permitirá un mejor funcionamiento del área de caja, al aplicar el control interno de forma



automatizada, perfeccionando así los procesos que se ejecutan en dicha área, se mejorará el desenvolvimiento de las diferentes actividades que allí se realicen de forma razonable, basadas en la optimización del tiempo, la organización, y el control, aplicando estos factores básicos, podremos contribuir a colocar el Instituto Universitario Tecnológico de Ejido en un nivel de excelencia a elevar su eficiencia.

Vilchez (2009) investigó el control interno y su incidencia en la ejecución de gastos en la Municipalidad Provincial de Huamanga, la cual tiene como objetivos, implementar un Sistema de Control Interno en las oficinas y unidades orgánicas encargadas de la ejecución de gastos, que verifique todas las operaciones, de acuerdo las normas técnicas y según la documentación que sustente el gasto. Indica que no existe personal idóneo y capacitado que aplique las Normas de Control Interno; pues se ha observado que no se realiza el trabajo de Control Previo, porque creen que es la Oficina de Control Institucional que debe hacerlo y dejan pasar con total negligencia e indiferencia las irregularidades, ya que no se aplica de manera integral y coherente los principios, sistemas y procedimientos técnicos de Control; en consecuencia no hay un uso óptimo, eficaz y eficiente de los recursos, porque es escaso la incidencia del Control Interno durante la ejecución de gastos. Llegando a la conclusión que, en la ejecución de gastos de la Municipalidad Distrital de Huamanga, no se aplica de manera integral y coherente los principios, sistemas y procedimientos técnicos de Control; complementado con el desinterés del personal administrativo en el ejercicio de sus funciones, en forma transparente y con eficacia.

Rojas (2001) evaluó el control interno: mecanismo de ayuda para combatir la corrupción. Se trata de un estudio que se llevó a cabo en forma descriptiva, estableciendo las características del sistema de control interno y su aplicación, señalando cada uno de los subsistemas que lo conforman y la obtención de la



información se realizará en forma consultiva ya que se hace necesaria la investigación en las diferentes fuentes. Llegando a las conclusiones que Las buenas costumbres dentro de una organización deben responsabilizar a todos los actores que intervienen en el proceso para el desarrollo de una cultura de autocontrol, dejando de lado el paradigma Organizacional predominante como lo es, el sistema de control policivo y que la herramienta fundamental para evaluar un sistema de control interno es nada más y nada menos que los indicadores de gestión, creados por las personas expertas en virtud de una conciencia ética que regule el autocontrol de su área funcional. Por otro lado, indica también que el éxito de una organización en la medición de su gestión administrativa, operativa y financiera, radica en que su sistema de control interno está incluido dentro del plan organizacional.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Organización administrativa de la municipalidad

La organización administrativa de la municipalidad, comprende de una estructura orgánica.

2.2.1.1 Órganos de gobierno local:

- **Concejo Municipal.** El Concejo Municipal es el órgano de gobierno que ejerce funciones representativas, normativas y fiscalizadoras, está conformado por los cinco Regidores elegidos en sufragio electoral y su funcionamiento y organización se rige por lo establecido en el Reglamento Interno del Concejo. La Municipalidad Provincial cuenta con Regidores, en quienes recae la labor de Control y fiscalización. El Concejo Municipal garantiza la gobernabilidad democrática de la localidad y asegura la participación de los ciudadanos y agentes urbanos y rurales en la formación



de las políticas públicas de desarrollo local y en la gestión y fiscalización de los actos de la Gestión Municipal, a fin que estos se realicen en forma transparente; realizando una adecuada y oportuna rendición de cuentas a los ciudadanos de los resultados de las acciones municipales en beneficio de la población (Ley Organica de Municipalidades, 2003).

- **La Alcaldía.** La alcaldía es el órgano ejecutivo del gobierno local. El alcalde es el representante legal de la municipalidad y su máxima autoridad administrativa. Es el personero legal y titular del pliego presupuestario quien hacer cumplir las políticas públicas para el desarrollo local, así como las normas y disposiciones para la gestión emanadas del Concejo Municipal y del ordenamiento jurídico del Estado en lo que le sea aplicable (Ley Organica de Municipalidades, 2003).

2.2.1.2 Comisión permanentes y especiales

Concejo de coordinación local

El Consejo de Coordinación Local Provincial (CCL es un órgano de coordinación y concertación de la Municipalidad Provincial. Está integrado por el alcalde, los Regidores y los representantes de la sociedad civil sean estas; organizaciones sociales de base, asociaciones, organizaciones de productores, gremios empresariales, juntas vecinales y cualquiera otra forma de organización de nivel Provincial (ANC, 2015)

Su reglamento interno es aprobado por la Ordenanza Municipal. El Consejo de Coordinación Local Provincial no ejerce funciones ni actos de gobierno.



Comité de administración del PVL

El Comité de Administración del Vaso de Leche, es el órgano de coordinación de la Alcaldía Provincial, integrado por los representantes de las organizaciones sociales del vaso de leche, el funcionario del programa respectivo, su creación, conformación y Reglamento Interno se aprueban por las respectivas Resoluciones de Alcaldía Municipal, desarrollan su accionar en función a su propio reglamento que para tal fin aprueban y se rigen en función a la Normatividad del programa del Vaso de leche (LEY N° 27470, 2011).

Comité provincial de defensa civil

El Comité de riesgos de desastres de Defensa Civil es un órgano ejecutivo del Sistema Nacional de Defensa Civil. Está presidido por el alcalde e integrado por funcionarios del sector público de acuerdo a Ley y representantes de organizaciones privadas. El alcalde designará a un funcionario de la Municipalidad para que ejerza la función de Secretario Técnico (Congreso de la República, 2011).

Comité provincial de seguridad ciudadana

El Comité Provincial de Seguridad Ciudadana es un órgano de coordinación de la Alcaldía. Está integrado por el alcalde, la Autoridad Política, el Comisario de la Policía Nacional del Perú a cuya jurisdicción pertenece el distrito, un representante del Poder Judicial, un representante de las Juntas Vecinales; el Comité inicialmente integrado con los representantes señalados podrá incorporar a otras autoridades o representantes de las organizaciones civiles que consideren conveniente (CONASEC, 2013)

Juntas de delegados vecinales

La Junta de Delegados de Vecinos, es el órgano de coordinación de la Alcaldía Provincial, integrado por los representantes de las agrupaciones urbanas y Rurales que integran el distrito, y que están organizadas principalmente en juntas vecinales; su creación, conformación y Reglamento Interno se aprueban por las respectivas Ordenanzas del Concejo Municipal (INEI, 2014)

2.2.1.3 Alta dirección

Gerencia Municipal

La Gerencia Municipal es el órgano de más alto nivel jerárquico de la gestión municipal, responsable de la dirección administrativa general, su función básica es la de planear, organizar, ejecutar, coordinar, supervisar y controlar las actividades de los órganos de administración municipal, de conformidad con las normas impartidas por los órganos competentes. Tiene mando directo sobre los órganos de línea, asesoramiento y apoyo. Está a cargo de un funcionario de confianza a tiempo completo y dedicación exclusiva designado por el alcalde (MPP, 2018).

2.2.1.4 Órgano de control institucional y defensa judicial

Oficina de Control Institucional

La Oficina de Control Institucional se encarga de realizar el control gubernamental de la gestión, de conformidad con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, el Reglamento de los Órganos de Control Institucional y demás disposiciones relacionadas. Su ámbito de control comprende a todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la



Municipalidad. La Oficina de Control Institucional está ubicada al más alto nivel jerárquico organizacional de la Municipalidad, mantiene niveles de coordinación con la Alcaldía y una relación funcional con la Contraloría General, está a cargo de un funcionario designado por la Contraloría General de la República de la cual depende funcionalmente (PCM, 2019).

Procuraduría pública municipal

La Procuraduría Pública Municipal es el órgano responsable de la representación y defensa judicial de los intereses y derechos de la Municipalidad Provincial de General Sánchez Cerro. Está a cargo de un funcionario, denominado Procurador Público Municipal, que depende de la Municipalidad y actúa conforme a las disposiciones del Consejo de Defensa Judicial del Estado (PCM, 2019).

2.2.1.5 Órganos de Asesoramiento

Gerencia de Asesoría Jurídica

La Gerencia de Asesoría Jurídica es el órgano de asesoramiento que desarrolla funciones consultivas en materia jurídica emitiendo opinión legal. Es el encargado de organizar, coordinar y evaluar la ejecución de actividades de carácter jurídico, así como de brindar asesoramiento sobre la adecuada interpretación, aplicación y difusión de las normas de competencia municipal. Se encuentra a cargo de un funcionario de confianza, depende jerárquicamente del Gerente Municipal (MPP, 2018).

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

La Gerencia de Planificación y Presupuesto es el órgano responsable de asesorar a los órganos de la alta dirección y a las unidades orgánicas de la



Municipalidad en materia de políticas institucionales de desarrollo territorial e institucional, planeamiento estratégico y operativo manteniendo un adecuado equilibrio presupuestal. Tiene bajo su cargo los sistemas administrativos de planificación, presupuesto, racionalización, modernización, control interno, inversión pública y estadística. Está a cargo de un funcionario de confianza que depende jerárquicamente del Gerente Municipal (MPP, 2018)

Oficina de programación multianual de inversiones

La Unidad de Programación Multianual de Inversiones dependen jerárquicamente de la Gerencia de Planificación y Presupuesto. Se encarga de Velar por que cada Proyecto de Inversión Pública, incluido en la PMIP, se encuentre enmarcado en las competencias del gobierno local, en los lineamientos de políticas institucionales, en Plan Provincial de Desarrollo Concertado (MPP, 2018).

2.2.2 Control interno

La Contraloría General de la República en la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, en su Artículo 7° señala que “El control interno comprende las acciones de cautela previa simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, concurrente y posterior”, dando a la inspección interna previo y a la inspección simultánea, a la competencia exclusiva de las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades inherentes a sus funciones. El control interno posterior, recae en los responsables superiores del



servidor o funcionario ejecutor, de acuerdo a las normativas legales, como también al Organismo de Control de la Institucional.

Agrega la norma legal en comentario que “Es responsabilidad del Titular de la entidad fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad del control interno para la evaluación de la gestión y el efectivo ejercicio de la rendición de cuentas, propendiendo a que éste contribuya con el logro de la misión y objetivos de la entidad a su cargo. El Titular de la entidad está obligado a definir las políticas institucionales en los planes y/o programas anuales que se formulen, los que serán objeto de las verificaciones a que se refiere esta Ley” (Contraloría General de la República, 2019).

“Concepto fundamental de la administración y control, aplicable en las entidades del Estado para describir las acciones que corresponde adoptar a sus titulares y funcionarios para preservar, evaluar y monitorear las operaciones y la calidad de los servicios” (Normativa legal N° - 28716. “Tercera disposición transitoria”, “complementaria” y “final”: tiene los conceptos básicos de la norma o Ley).

De acuerdo a la Resolución por la C.G.R N' 149 – 2016 - CG, (“Implementación del SCI - en las instituciones del Estado”), señala que “El Control Interno es un proceso continuo dinámico e integral de gestión, efectuado por el Titular, funcionarios y servidores de la entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y dar seguridad razonable de que se alcancen los objetivos institucionales. De esta manera se contribuye a prevenir irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas”.

Según el enfoque COSO (Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), “el control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el



resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:”

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera. (Reporte)
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

También lo explica: “como un proceso que constituye un medio para lograr un fin, y no un fin en sí mismo. También señala que es ejecutado por personas en cada nivel de una organización y proporciona seguridad razonable para la consecución de sus objetivos” (R.C. N° 320-2006-CG).

Alvin et al. (2007). Un enfoque integral, señalan que “Uno de los conceptos que se acepta más en la teoría y práctica de la auditoría es la importancia de la estructura del control interno del cliente para salvaguardar los activos, registros y generar información financiera confiable. Si el auditor está convencido de que el cliente tiene un excelente sistema de control interno, que incluye sistemas adecuados para proporcionar información confiable, la cantidad de evidencia de auditoría que debe acumularse puede ser significativamente menor que cuando existen controles que no son adecuados. En algunos casos, el control interno puede ser tan inadecuado que evita realizar una auditoría eficaz.”

Con la prioridad de incrementar o mejorar el C.I. (“ Control Interno”), la Contraloría ha dispuesto la conformación del Comité de Control Interno, definido como “...el equipo con capacidad y atribuciones para la toma de decisiones en la entidad, responsable de promover, orientar, coordinar y realizar seguimiento a las acciones para la implementación del SCI” (Resolución de Contraloría N°004-2017-



CG, “Guía para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”).

Slosse (2014) “El control interno se define como un proceso destinado a garantizar tres objetivos razonables: garantía de la eficacia y eficiencia de las operaciones, información confiable y cumplimiento de leyes y reglamentos”.

Según Alayo (2019) en su Manual de control Interno (C.I.) para llegar al punto de equilibrio de la “Gestión Administrativa” en el departamento Financiero del Ilustre Municipio de Ambato, “El control interno constituye un instrumento útil para fortalecer el ejercicio de control y la eficiencia de las operaciones del Departamento de Tesorería, con la finalidad de optimizar la gestión administrativa, por medio del manejo de los principios, elementos y subelementos, normas, políticas e instrumentos de evaluación del control interno”.

2.2.3 Sistema de control interno

La Ley N° 28716, Ley de control interno de las Entidades del Estado, en su Art. 3, lo define como el “...conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos indicados en el Art. 4° de la presente Ley”.

La Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG Guía para la implementación y fortalecimiento del sistema de control interno en las entidades del Estado, tiene como objetivo “Orientar el desarrollo de las actividades para la aplicación del modelo de implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado de los tres niveles de gobierno, a fin de fortalecer el Control Interno para el eficiente, transparente y adecuado ejercicio de la función pública en el uso de los recursos del



Estado”, estableció como plazo de inicio para la implementación del Sistema de Control Interno el primer día del mes de enero de 2016.

Según la Resolución de Contraloría N° 320, Normas de Control Interno publicada 03/11/2006, el Sistema de Control Interno “Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales: (i) Promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta (ii) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos (iii) Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y a sus operaciones (iv) Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información (v) Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales (vi) Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuentas por los fondos y bienes públicos a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

Mendoza et al., (2018) “...el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación”. Agrega que “Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno”.



2.2.4 Componentes del control interno

El enfoque moderno establecido por el COSO, La Guía de INTOSAI y la Ley N° 28716, señalan que “...los componentes de la estructura de control interno se interrelacionan entre sí y comprenden diversos elementos que se integran en el proceso de gestión”.

De acuerdo con dicho planteamiento, la adecuada formalización e implementación de la estructura de control interno en las entidades del Estado, debe realizarse teniendo en cuenta los siguientes cinco componentes:

Ambiente de control:

Lo básico de una entidad son sus trabajadores, así como el ambiente laboral, puesto que ello no solo impulsa a que realicen bien sus trabajos sino también a que realicen una buena gestión de control en los procesos internos. Los trabajadores basan sus actividades en la integridad, capacidad y valores en la ética moral, ello genera una filosofía tanto en la gestión como dirección. El ambiente de control está compuesto por una mezcla de componentes que trastornan las políticas y procesos en una entidad mejorando o restando sus controles (Santillana, 2011).

La Resolución - Contraloría N°-162-95-CG Normas de Auditoría Gubernamental, indica que el ambiente de control interno, como “...los órganos de dirección y de la administración de una organización estimulan e influyen en su personal para crear conciencia sobre los beneficios de un adecuado control”.

Evaluación de gestión de riesgos:

La institución debe estar al tanto de los riesgos, los cuales pueden ser internos o externos, y debe de afrontarlos, para ello debe de mapearlos, valorizarlos tanto de



manera positiva como negativa, analizarlos, gestionarlos, para ello debe de disponer de dispositivos para mitigarlos (Mantilla, 2009).

Al valorizar los riesgos de una manera cuantitativa o cualitativa se prevé el impacto en la institución.

Asimismo, la valorización debe ser de doble enfoque: basándonos en el riesgo inherente (R.I) y riesgo residual (R.R).

- R.I., Son propio de las actividades de la institución y por tanto son lo que aparecen en las actividades diarias de la institución.
- R.R., Persiste posterior a la toma de decisiones de los administrativos o gerentes de la institución.

La evaluación de riesgos en la institución es realizar la identificación o mapeo, posteriormente el respectivo análisis y administración de los mismos, si esto lo aplicamos en la parte financiera, es presentar la información financiera “Estados Financieros” acordes a la normativa contable (Santillana, 2011)

En una institución se tendría una gestión de riesgos adicional si se dan las siguientes condiciones: - Un inadecuado C.I. (conocido como “control interno”) - Trazas objetivos fuera de la realidad. - Falta de autorización en las diligencias. - El intelecto insuficiente en la generación de nuevos proyectos o actividades de inversión. - Las acciones correctivas insuficientes o mal planteadas. - solo trabajar los riesgos de largo plazo (Santillana, 2011)

A. C. Gerencial (“Actividades – de – Control – Gerencial”):

En opinión de Alayo y Rodríguez (2012) vertida en su libro “La Moderna Auditoría Interna, herramienta para el cambio, y competitividad de las universidades



públicas peruanas”: “todos los niveles de la institución deben trabajar la gestión integral de riesgos y deben darse respuestas de control o realizar actividades de control, basándose en objetivos a fin de asegurar el bienestar de la institución”.

Las actividades de control son herramientas que tienen la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido por los gerentes de la institución en la gestión de riesgos con la finalidad de controlar los riesgos que son inherentes en la institución. Para ello se establecen controles en la institución para salvaguardar los activos de la institución (Mendoza et al., 2018)

Este componente denominado Actividades de Control Gerencial agrupa un total de diez normas generales de segregación de funciones, evaluación en el desempeño, declaración de cuentas, costo - beneficio, entre otros, y ayudan a una buena ejecución del S.C.I.

Información y comunicación:

Señala Hernández, que “Todas las actividades están envueltas de sistemas de información y comunicación. Esto permite que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. La información se necesita a todos los niveles de la organización de entidad para identificar, evaluar y responder a los riesgos y por otra parte dirigir a ésta última y conseguir sus objetivos (Hernández et al., 2015). Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar las metas de forma adecuada. Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino



también información eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. El mensaje por parte de los directivos a todo el personal ha de ser claro: las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Así mismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros. Los sistemas de información relevantes a los objetivos de los reportes financieros, los cuales incluyen el sistema contable, consisten en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información económica”.

En resumen, este componente es muy importante porque a través de él logramos la transparencia y la fiabilidad, a la vez que nos conduce al logro de los objetivos.

Monitoreo - Supervisión:

Punto importante en las actividades de gestión de la institución, con la finalidad de contar con una adecuada gestión de riesgos y esta debe de aplicarse a todo nivel de la institución, sea operativa o gerencial.

Todas las actividades o proceso deben tener un adecuado control, aplicando las reformas necesarias en el momento preciso. De esta forma el SCI reacciones y cambien en función a la situación de manera rápida (Alayo, 2019)

Los SCI (sistemas de control interno) requieren supervisión, es decir, un proceso que demuestre que se mantiene el apropiado funcionamiento del sistema a lo



largo del tiempo. Esto se consigue mediante acciones de supervisión continuada, apreciaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

La supervisión continua se da en el lapso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la ejecución de sus funciones (Mantilla, 2009)

El alcance y la repetición o frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán principalmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continua.

Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que los directivos y el órgano de gobierno deberán ser informados de los aspectos significativos observados. Las deficiencias se comunican a las personas directamente responsables de los objetivos afectados por dicha deficiencia y que sea una persona que se encuentre en un nivel al menos inmediatamente superior (Crisologo, 2013).

Una importante responsabilidad de la administración de la entidad, es la de establecer y mantener los controles internos, así como el vigilarlos, con objeto de identificar si estos están operando efectivamente y si deben ser modificados cuando existen cambios importantes.

2.2.5 Principios del C.I. (“control – interno”)

- a) El principio de igualdad: es cuando el SCI no debe de generar ningún privilegio a nadie (Henao, 2017).
- b) El principio de moralidad: Las actividades deben de realizarse bajo principio ético morales de la sociedad considerando sus valores (Henao, 2017).
- c) El principio de eficiencia: Consiste en realizar las actividades en menor costo



- y mayor eficiencia en las labores (Henao, 2017).
- d) El principio de economía: Se debe de realizar la mejor asignación eficiente de los recursos de la empresa (Henao, 2017).
 - e) El principio de celeridad: Debe de dar las respuestas en el debido y oportuno momento (Henao, 2017).
 - f) Los principios de imparcialidad y publicidad: Significa claridad y transparencia en las actividades de la empresa (Henao, 2017).
 - g) El principio de valoración de costos ambientales: Es la reducción del costo o impacto ambiental negativo influyendo en la gestión de la empresa (Henao, 2017)
 - h) El principio del doble control: Las operaciones debe de contar no solo con un control asignado, sino también un control adicional, dependiendo de las funciones de los trabajadores (Henao, 2017)

2.2.6 Evaluación de los riesgos de control interno

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar a manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma (Rojas, 2001).

En el informe sobre Control Interno y Procedimientos Contables como complemento del dictamen de Auditoria, lo define como: “la responsabilidad de la oficina, comité o la entidad encargada del diseño del sistema de control interno realizar el análisis respectivo de cada una de las actuaciones o procedimientos de la entidad con el fin de identificar las partes débiles. Los riesgos son inherentes al



proceso, los cuales nunca va a desaparecer, pero podemos tomar las medidas preventivas y correctivas del caso” (Rojas, 2001).

2.2.7 Formalización de procesos y procedimientos:

En cualquier diseño adoptado, se debe tener como prerrequisito la existencia de procesos y procedimientos formalizados. No todos los procesos y procedimientos deben estar formalizados y documentados antes de montar el sistema.

Éste es un proceso que al principio puede resultar lento, pero que se irá agilizando a medida que las distintas áreas de la organización comprendan su importancia y comiencen a percibir los beneficios. Por esta razón, lo prioritario es iniciar la actividad con los procesos y procedimientos que se consideren críticos para la institución. En pocas palabras las acciones que pueden impactar de manera negativa en la empresa (Contraloría, 2014).

El levantamiento de información de todas las actividades de la empresa debe ser transparente y eficiente con la finalidad de que ello generar mayores beneficios a todos procesos de la empresa (Contraloría, 2014).

2.2.8 Uso de los procedimientos establecidos como herramientas del C.I.

Los manuales son piezas fundamentales dentro del Sistema de Control Interno. Su elaboración debe ser una de las actividades primordiales de la oficina de control interno y debe estar claramente contemplado dentro del plan de desarrollo de la función de control interno. Con el fin de actualizarlos manuales, es recomendable adoptar el sistema de hojas intercambiables (Carbajal, 2019).

Las actualizaciones se deben producir cada vez que la oficina de control interno, de común acuerdo con los empleados responsables, llegue a la conclusión de



que el proceso o procedimiento, o que el mecanismo o instrumento de control utilizado se deben modificar (Crisologo, 2013).

Los manuales constituyen el elemento primordial del proceso de capacitación de los empleados responsables.

2.2.9 Actividades de Control:

Según RC N°320-2006-GC las Normas de Control: “Son aquellas que hacen la OCI, la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas; estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Algunos ejemplos son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salva guardas de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados”.

En este contexto las normas referidas a las actividades de Control Gerencial, nos ayudan a tener una respuesta adecuada a los riesgos, a evitar, reducir y aceptar los riesgos identificados. De otro lado nos permite evaluar si la acción a realizarse justifica el costo, si vamos a obtener los resultados esperados. No debemos olvidar que otra actividad importante es la conciliación y verificación, para confirmar la autenticidad de las acciones (Mantilla, 2009)

Las actividades de control tienen distintas características y pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Y son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.



2.3 MARCO CONCEPTUAL

CONTROL INTERNO

El control interno es un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Mantilla, 2009).

ORGANIZACIÓN

Es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines (Vignolo, 2020).

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (Mantilla, 2009).

PLANIFICACIÓN

Es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado (Romero y Salazar, 2006)



PROCEDIMIENTO

Es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo (Vignolo, 2020).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La presente investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Puno, específicamente en el área de almacén

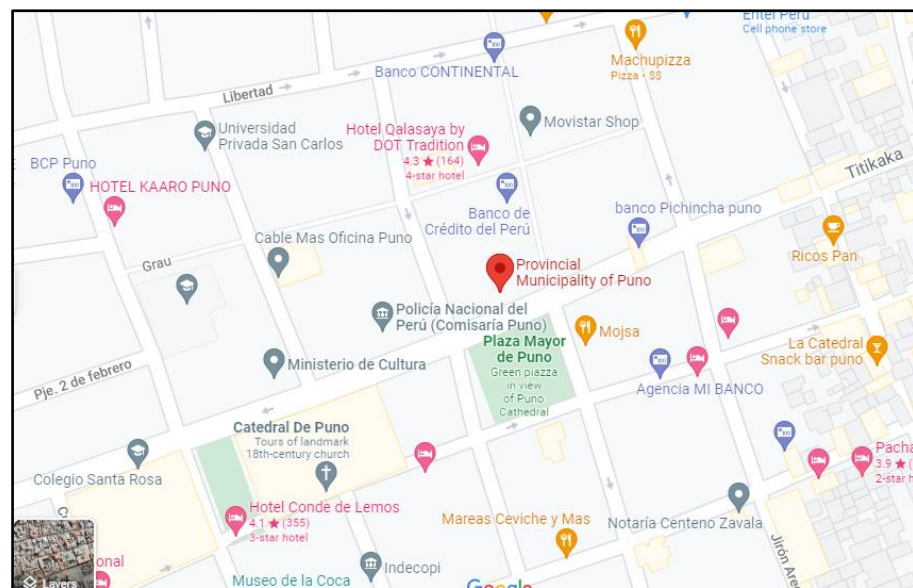


Figura 1: Municipalidad Provincial Puno
FUENTE: Google Maps

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El periodo de estudio de nuestra investigación responde al horizonte temporal de los años 2017 y 2018

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.3.1 Población

La población de estudio, se encuentra enfocada a todos los trabajadores de la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno, los cuales fueron evaluados durante los años 2017 y 2018.



3.3.2 Muestra

El número total de trabajadores es de 12 personales, por lo que, se realizó las encuestas a todo el personal.

3.4 ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

Las estimaciones que se realizaron guardan concordancia con los objetivos planteados, los cuales son medidos en términos cuantitativos, en este contexto, la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo (Hernández et al., 2015).

3.5 MÉTODO DESCRIPTIVO

Las tablas de frecuencias presentadas y los porcentajes nos permiten describir el comportamiento de la población en estudio frente a la gestión administrativa, por lo que el método descriptivo nos permitió realizar dichos análisis (Apaza, 2017)

Es necesario mencionar que el método descriptivo nos permite describir la situación real del funcionamiento del control interno y la gestión en la Municipalidad Provincial de Puno.

3.6 MÉTODO ANALÍTICO

Este método nos permitió analizar la aplicación de las normas del control interno y su incidencia en la gestión del área de almacén de la municipalidad; también nos permitió evaluar cuán eficiente y eficaz es la gestión (Hernández et al., 2014)

3.7 MÉTODO DEDUCTIVO

Este método nos permitió formular la hipótesis, además ayudó a obtener los resultados de la investigación como también a formular las conclusiones del trabajo (Bernal y Peña, 2013)



3.8 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Nuestro estudio se sustenta en el diseño de investigación no experimental del tipo transversal, no experimental en el sentido que no es posible la manipulación intencional de las variables; y es a la vez de corte transversal ya que se pretende conocer las variables de estudio en un determinado tiempo (Hernández et al., 2014). Por un lado, se analizó al control interno dentro de la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno, durante los años 2017 y 2018.

3.9 PROCEDIMIENTO DE MATERIAL UTILIZADO

3.9.1 Observación

Esta técnica es un proceso de búsqueda y recolección de información espontánea y natural. Permitirá describir y analizar las características y el comportamiento de la organización, de los trabajadores, y de los hechos o fenómenos que se van suscitando (Valverde, 2012).

3.9.2 Entrevistas

Esta técnica permitirá recoger información acerca del control interno a través de una serie de preguntas que se realizó al personal que trabaja en la oficina de control interno y el área de almacén (Santillana, 2011).

3.9.3 Encuesta

Esta técnica será usada para dar respuestas a una serie de preguntas realizadas a los trabajadores, acerca de la aplicación del control interno en la municipalidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para el cumplimiento de las observaciones, se usó el análisis de frecuencias y porcentajes, para de este modo conocer el comportamiento de la población en estudio.

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Objetivo específico 1

- **Examinar la aplicación del control interno en los procesos técnicos de la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno 2017 – 2018.**

4.1.1.1 Control

- **Respecto al código de ética y conducta propia dentro de la institución:
¿Tiene conocimientos sobre ello?**

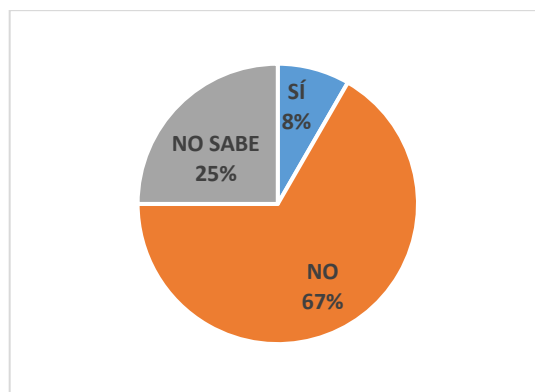


Figura 2: Ética y conducta propia
FUENTE: Encuesta

De acuerdo a la Figura 2 se observa que, el 8% de los trabajadores del área de almacén si tiene conocimientos sobre el código de ética y conducta propia dentro de la institución. El 25% de los trabajadores del área de almacén no saben sobre el

código de ética y conducta. Los resultados muestran que el 67% no tienen conocimiento sobre el código de ética y conducta propia dentro de la Municipalidad.

- **Respecto al MOF y ROF de la Municipalidad: ¿Tiene conocimiento absoluto sobre ello?**

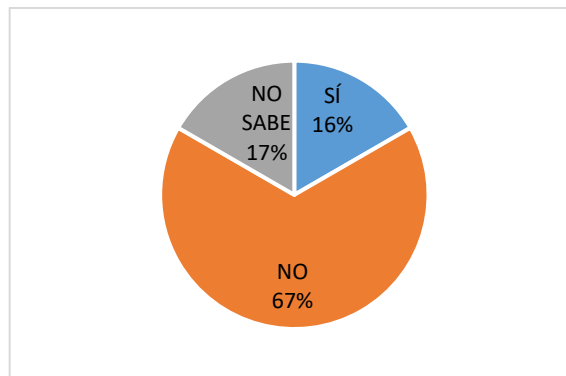


Figura 3: Conocimiento del ROF y MOF
FUENTE: Encuesta

En la Figura 3 nos muestra que, el 16% de los trabajadores del área de almacén si tienen conocimiento absoluto sobre el MOF Y ROF de la municipalidad. El 17% de los trabajadores del área de almacén no saben que es el ROF y MOF. Los resultados muestran que el 67% no conoce el ROF y MOF de la municipalidad.

- **Respecto a los trabajadores del área de almacén: ¿Tienen los conocimientos necesarios para realizar sus funciones?**

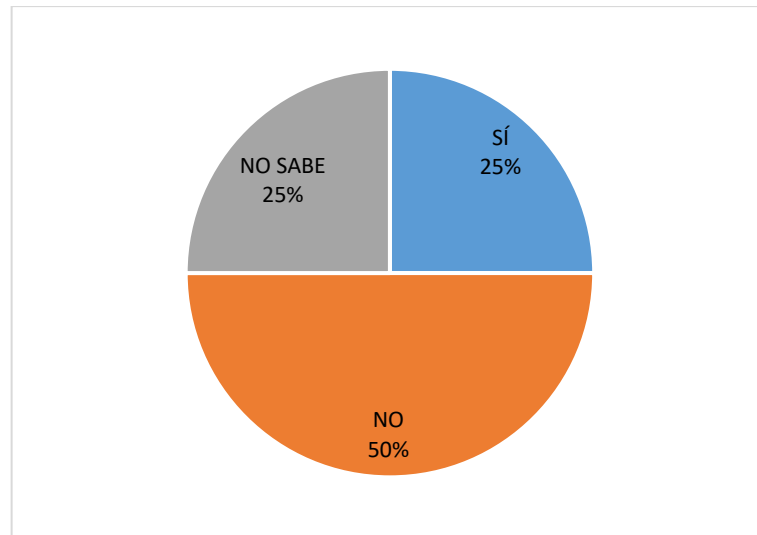


Figura 4: Realización de funciones
FUENTE: Encuesta

De acuerdo con la Figura 4 se observa que, el 25% de los trabajadores del área de almacén, si tienen conocimientos necesarios para realizar sus funciones. El 25% de los trabajadores del área de almacén, no saben sobre los conocimientos necesario para realizar sus funciones. Los resultados muestran que el 50% de los trabajadores del área de almacén, no tienen conocimientos para realizar sus funciones dentro de área.

- **Respecto a la estructura organizativa: ¿Es apropiada y tiene capacidad de suministrar el flujo necesario de información para gestionar las actividades realizadas en almacén?**

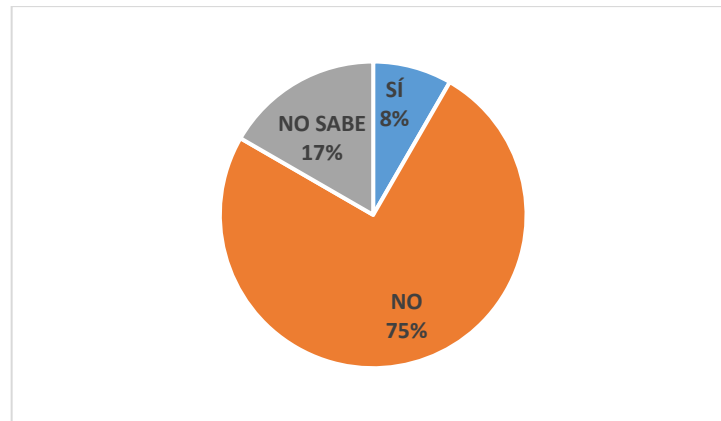


Figura 5: Estructura organizativa
FUENTE: Encuesta

La Figura 5 nos muestra que, el 8% de los trabajadores del área de almacén, considera que la estructura organizativa, si es apropiada y tiene la capacidad de suministrar el flujo necesario de información para gestionar actividades realizadas en el área de almacén. Los resultados muestran que el 75% de los trabajadores del área de almacén, consideran que la estructura organizativa, no es apropiada y no tiene la capacidad de suministrar el flujo necesario de información para gestionar actividades realizadas en el área de almacén.

- **Respecto a las capacitaciones: ¿Recibe alguna capacitación para que Ud. Cumpla sus funciones?**

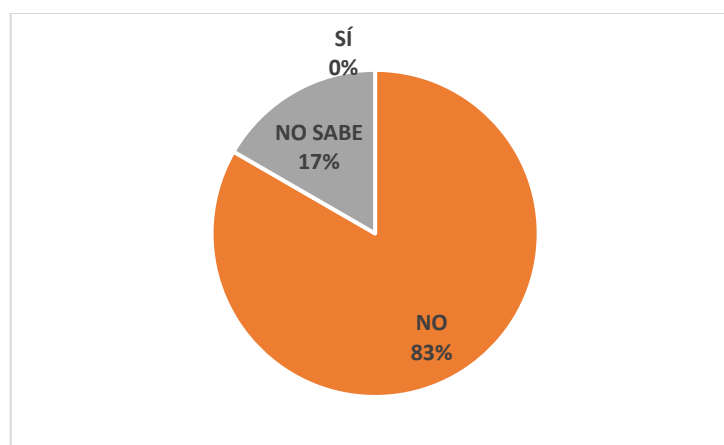


Figura 6: Capacitación
FUENTE: Encuesta

En la Figura 6 se observa que, el 17% no tiene conocimiento sobre las capacitaciones para el cumplimiento de funciones de los trabajadores del área de almacén. El 83% de los trabajadores del área de almacén mencionan, que no recibieron algún tipo de capacitación para el cumplimiento de sus funciones.

El control dentro de área, es un componente importante para el Control interno de la Institución. Los conocimientos por parte del personal en el cumplimiento de sus responsabilidades, son imprescindibles para lograr el cumplimiento de metas y objetivos de la municipalidad.

Es necesario mencionar que las características del personal del área de almacén, permitirán el mejor cumplimiento de metas y objetivos de la municipalidad, puesto que, la disciplina y ética profesional influyen en el desempeño del área en estudio en forma conjunta.

Tabla 1: Control

CONTROL	SÍ		NO		NO SABE		TOTAL
	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%	
Preguntas							
Respecto al código de ética y conducta propia dentro de la institución: ¿Tiene conocimientos sobre ello?	1	8%	8	67%	3	25%	12
Respecto al MOF y ROF de la Municipalidad: ¿Tiene conocimiento absoluto sobre ello?	2	17%	8	67%	2	17%	12
Respecto a los trabajadores del área de almacén: ¿Tienen los conocimientos necesarios para realizar sus funciones?	3	25%	6	50%	3	25%	12
Respecto a la estructura organizativa: ¿Es apropiada y tiene capacidad de suministrar el flujo necesario de información para gestionar las actividades realizadas en almacén?	1	8%	9	75%	2	17%	12
Respecto a las capacitaciones: ¿Recibe alguna capacitación para que ud. Cumpla sus funciones?	0	0%	10	83%	2	17%	12

FUENTE: Encuesta

Elaboración propia

De los resultados, en la Tabla 1, podemos llegar a la conclusión que: Aproximadamente el 67% de la población en estudio, no tiene conocimiento sobre el código de ética y conducta propia dentro de la institución. El 67% no conocen sus



funciones de acuerdo a lo establecido en el ROF y MOF. Aproximadamente el 50% no tiene los conocimientos necesarios para realizar sus funciones dentro del área de almacén. El 83% del personal que labora en el área de almacén, mencionan que no reciben capacitación para el cumplimiento de sus funciones.

4.1.1.2 Riesgo

En este punto se evalúan los posibles peligros a los que se somete el cumplimiento de metas y objetivos de la municipalidad, debido a que, el comunicar los objetivos a los trabajadores tiene efectos positivos sobre el cumplimiento de sus funciones propias.

Respecto al área de almacén, los riesgos pueden ser significativos, puesto que, si no se realiza los pedidos en su tiempo determinado, éste traerá consecuencias en el desarrollo de las demás oficinas dentro de la municipalidad.

En este contexto, evaluamos los riesgos dentro del área de almacén.

- **Respecto a los objetivos de la Municipalidad: ¿Se comunican con efectividad a todos los trabajadores?**

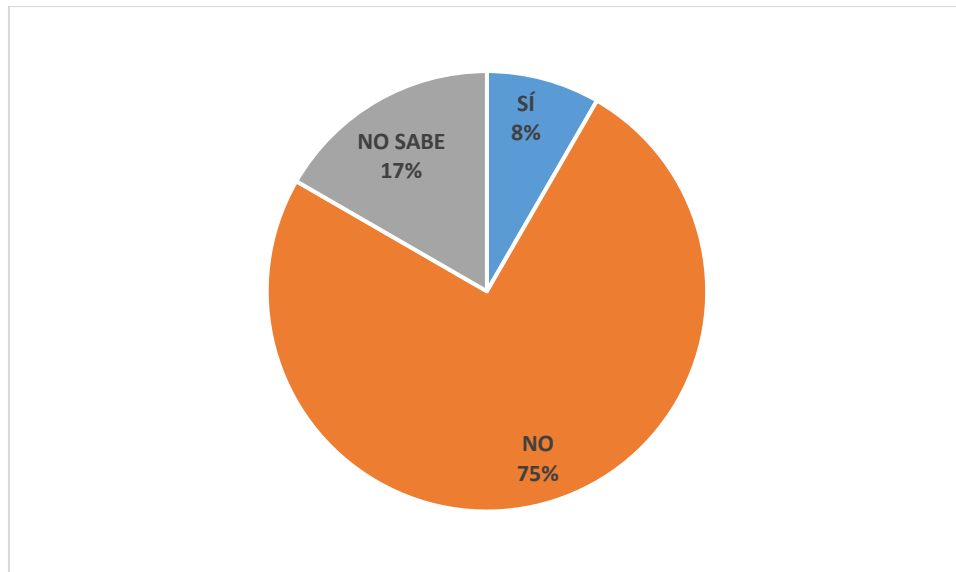


Figura 7: Objetivos de la MPP
FUENTE: Encuesta

La Figura 7 nos muestra que, el 8% de los trabajadores del área de almacén considera que sí se comunican con efectividad a todos los trabajadores los objetivos de la municipalidad. Los resultados también indican que el 75% de los trabajadores del área de almacén, consideran que no se comunican con efectividad los objetivos de la municipalidad.

- **Respecto a la identificación de riesgos: ¿Se han identificado los riesgos significativos para alcanzar los objetivos importantes para cada actividad del área?**

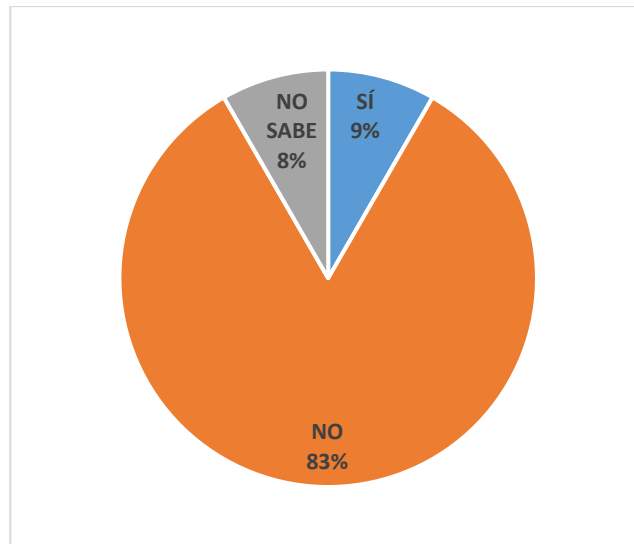


Figura 8: Identificación de riesgos
FUENTE: Encuesta

En la Figura 8 se observa que, el 9% de los trabajadores del área de almacén, considera que sí se identifica los riesgos. Los resultados también muestran que el 83%, consideran que no se identifican los riesgos en las actividades del área.

- **Respecto a los acontecimientos rutinarios: ¿Se dan a conocer los mecanismos para reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos?**

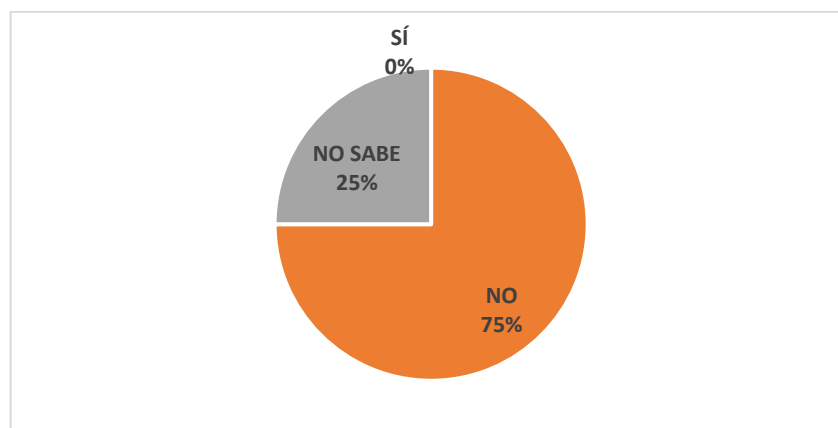


Figura 9: Acontecimientos rutinarios
FUENTE: Encuesta

En la Figura 9, los resultados muestran que el 75% de los trabajadores del área de almacén, considera que no se dan a conocer los mecanismos para reacciones ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en el cumplimiento de objetivos.

- **Respecto a la ocurrencia de riesgos: ¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos?**

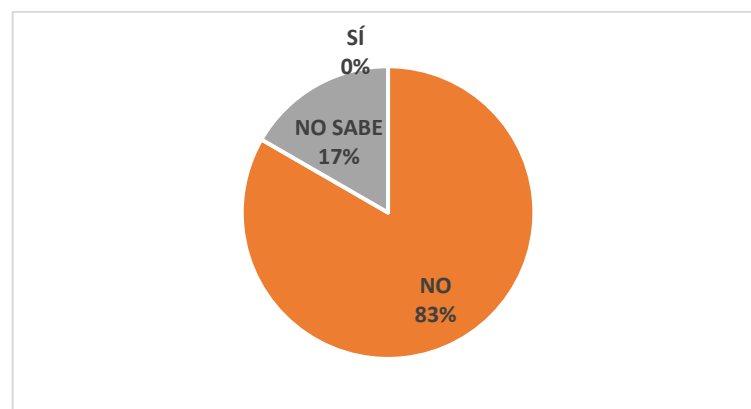


Figura 10: Ocurrencia de riesgos
FUENTE: Encuesta

En la Figura 10 se observa que, el 83% de los trabajadores del área de almacén considera que, no se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas para contrarrestarlos.

- **Respecto a las nuevas tecnologías: ¿Han existido cambios importantes, en cuanto a nuevas tecnologías o cambios en el entorno de operaciones que han dificultado su labor?**

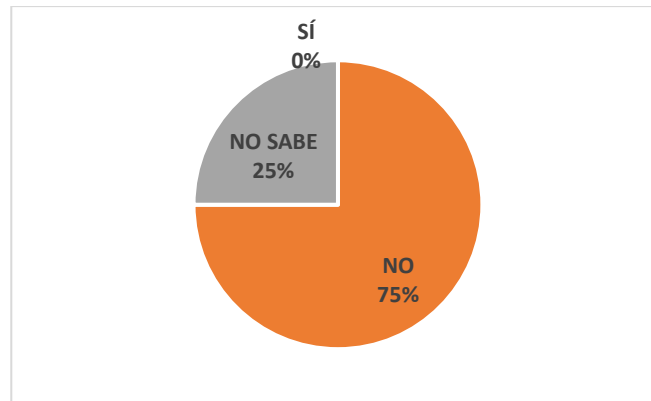


Figura 11: Nuevas tecnologías
FUENTE: Encuesta

En la Figura 11 se observa que, de acuerdo a los resultados, se observa que el 75% de los trabajadores del área de almacén, mencionan que no han existido cambios importantes respecto a las nuevas tecnologías.

4.1.1.3 Actividades de control

El desarrollo de los objetivos de la municipalidad, tiene como base fundamental a las decisiones que se tomen en el cumplimiento de las obligaciones de cada unidad orgánica, estas decisiones son conocidas como políticas y procedimientos las cuales ayudarán al cumplimiento de los objetivos de la municipalidad.

Es necesario mencionar, que el control se realiza en todas las unidades orgánicas de la municipalidad, por los que es necesario que el trabajador tenga conocimientos sobre su estructura, la determinación de puestos de trabajos y su rol.

- **Respecto al Control Interno: ¿Tiene conocimiento sobre la estructura de Control Interno y los hechos significativos referidos a éste, están claramente documentados?**

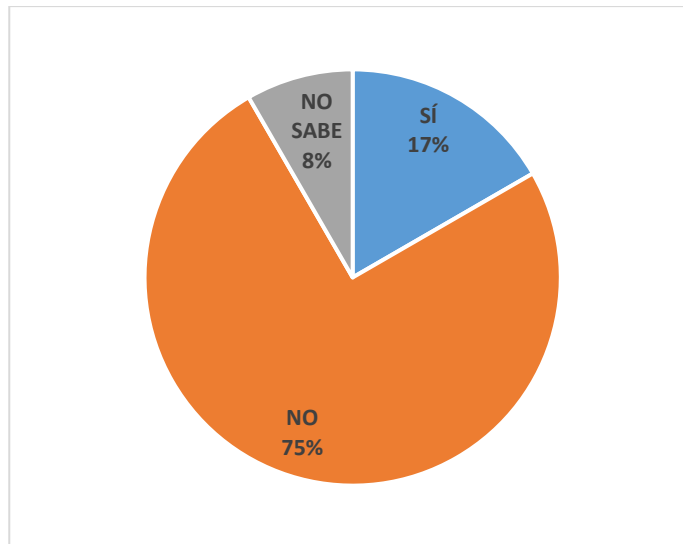


Figura 12: Control interno
FUENTE: Encuesta

En la Figura 12, se puede observar que, el 17% si tiene conocimientos sobre la estructura de control interno, y las actividades referidas al mismo. El 75% de los trabajadores del área de almacén, no tienen conocimientos sobre la estructura de control interno, y los hechos referidos al mismo. También mencionan que el control interno no se encuentra claramente documentado.

- **En el área de almacén: ¿Están claramente definidos los puestos de trabajo, las responsabilidades y la autoridad de los mismos?**

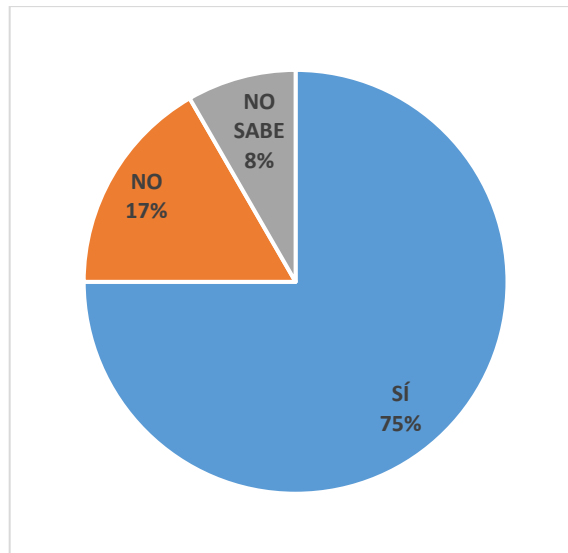


Figura 13: Definición de puestos de trabajo
FUENTE: Encuesta

En la Figura 13 se observa que, el 75% del área de almacén menciona que, si están claramente definidos los puestos de trabajo, y la responsabilidad de lo mismo. En cambio, el 8% de los trabajadores del área de almacén menciona que no están bien definidos los puestos de trabajo.

- **En el área donde Ud. Labora: ¿Se realiza una verificación en la documentación con frecuencia en cuanto a exactitud, totalidad y autorización pertinente?**

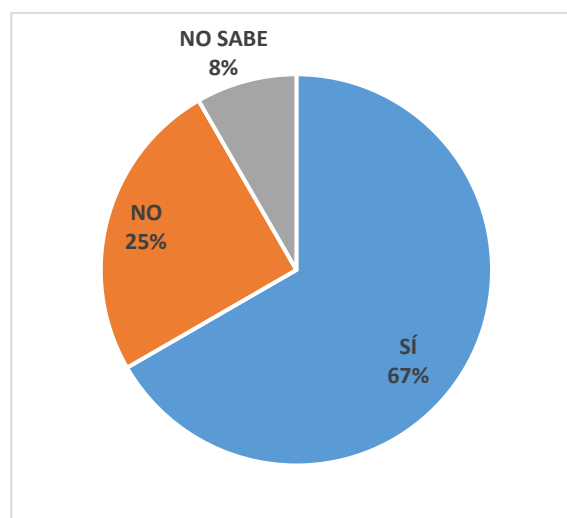


Figura 14: Verificación documentaria
FUENTE: Encuesta

En la Figura 14, los resultados muestran que el 67% de los trabajadores del área de almacén, mencionan que si se realiza una verificación en la documentación en cuanto a exactitud, totalidad y autorización pertinente. El 25% de los trabajadores del área de almacén, menciona lo contrario.

- **En el área donde Ud. Labora: ¿Se realizan con frecuencia conteos físicos de los bienes y se concilian con los registros contables en las operaciones del área?**

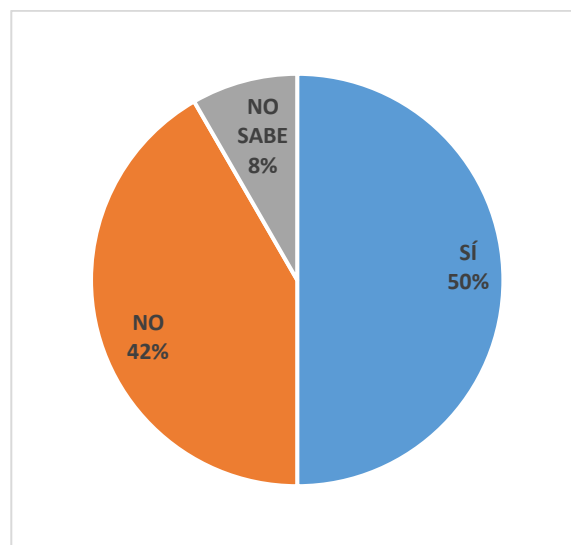


Figura 15: Conteo físico de los bienes
FUENTE: Encuesta

La Figura 15 nos muestra que, el 50% de los trabajadores del área de almacén mencionan que sí se realizan conteos físicos de los bienes de área de trabajo, y se concilian los registros contables en las operaciones. También se puede observar que, el 42% mencionan que no se realizan conteos físicos de los bienes de área de trabajo, y no se concilian los registros contables en las operaciones.

- **Respecto al sistema: ¿El sistema ayuda a controlar todas las actividades del área, a registrar y supervisar las operaciones y eventos a medida que ocurren, y a mantener tales datos?**

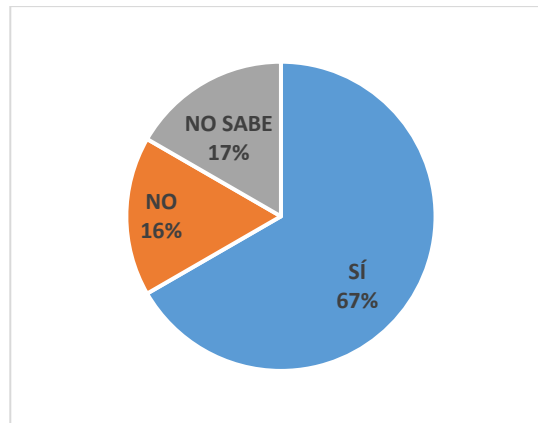


Figura 16: Control de todas las áreas
FUENTE: Encuesta

En la Figura 16 muestra que, de acuerdo a los resultados de la encuesta realizada, se puede observar que, el 67% considera que el sistema si ayuda a controlar todas las actividades de área, también ayuda a registrar y supervisar las operaciones y eventos a medida que ocurren. También es posible apreciar que el 16% considera que el sistema no ayuda a controlar las actividades del área, y también no ayuda a registrar ni supervisar las operaciones.

4.1.1.4 Información y comunicación

En el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad, la comunicación y acceso a la información son de suma importancia puesto que ayuda al cumplimiento del mismo, y a tener mayor control sobre los sucesos las diferentes unidades orgánicas.

Es imperante mencionar que, los sucesos dentro de las unidades orgánicas, se deben informar en el menor tiempo posible, para de esta forma tener un mejor control documentario dentro de las oficinas.

En la siguiente tabla, presentamos los resultados obtenidos de las encuestas que se realizaron al personal de almacén central de Municipalidad Provincial de Puno. Donde se puede ver:

Tabla 2: Información y Comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Preguntas	SÍ		NO		NO SABE		TOTAL
	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.
En el área donde Ud. Labora: ¿Es accesible la obtención de la información externa e interna, que facilite a la dirección los informes necesarios sobre el rendimiento de las operaciones en el área?	8	67%	2	17%	2	17%	12
En el área donde Ud. Labora: ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente?	9	75%	2	17%	1	8%	12
En el área donde Ud. Labora: ¿Hubo una comunicación adecuada entre todos los trabajadores del área y de una información completa, puntual y suficiente que permita cumplir adecuadamente la labor?	11	92%	1	8%	0	0%	12
En el área donde Ud. Labora: ¿Existen los mecanismos para realizar las sugerencias a la dirección sobre cómo mejorar la calidad y eficiencia en las labores?	9	75%	2	17%	1	8%	12
En el área donde Ud. Labora: ¿Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado de las comunicaciones recibidas de proveedores, y otros terceros?	10	83%	1	8%	1	8%	12

FUENTE: Encuesta

Elaboración propia

La Tabla 2 muestra que, respecto al acceso de la información se puede observar que, el 67% de los trabajadores del área de almacén considera que si es accesible la información externa e interna, la cual facilita la dirección de los informes necesarios sobre el rendimiento del área.

Respecto al suministro de información se puede observar que: El 75% de los trabajadores del área de almacén, considera que, si se suministra información detallada a las personas, en el momento preciso, y de esta forma permitirles cumplir con sus responsabilidades, de manera eficiente y eficazmente.

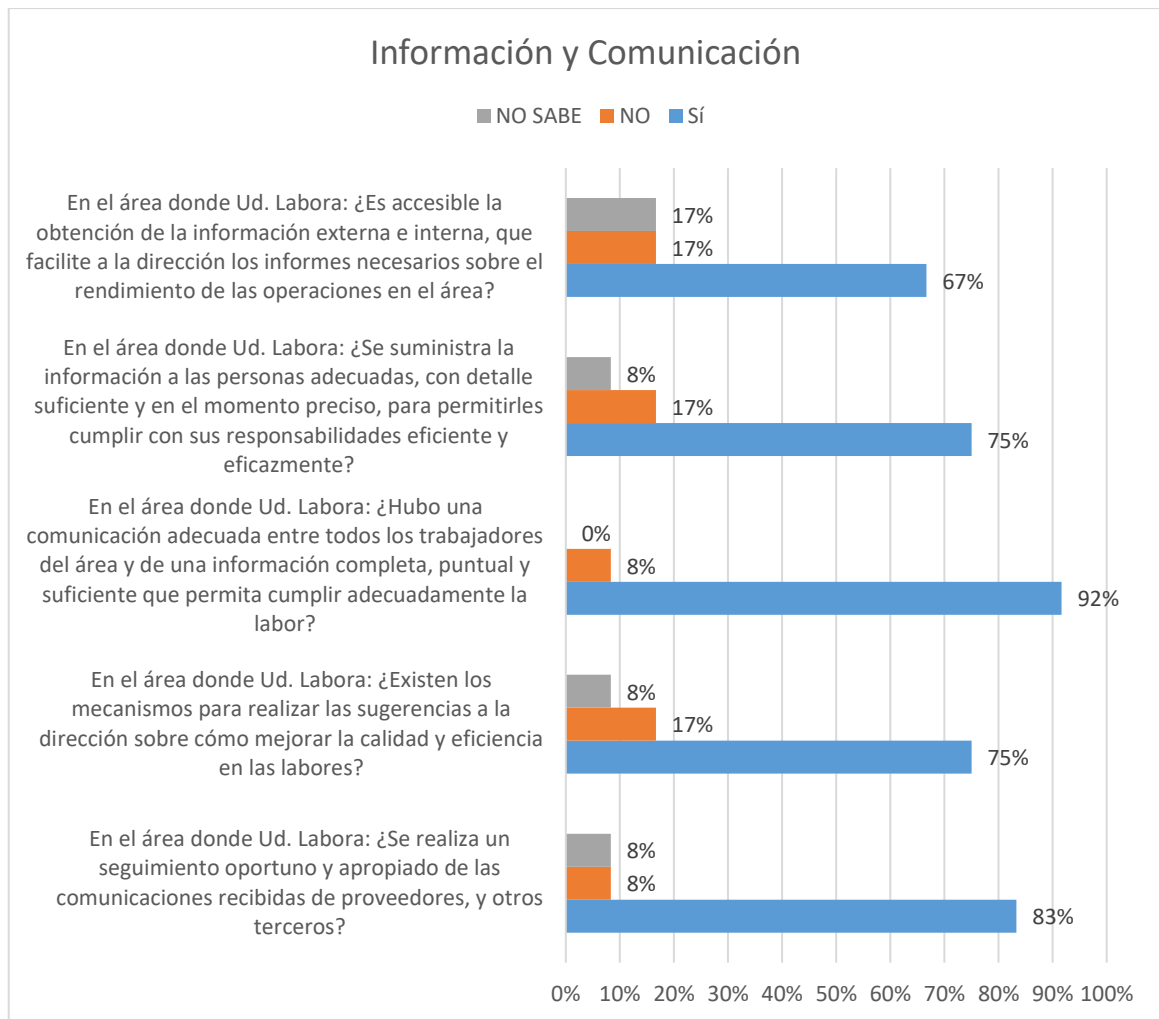


Figura 17: Información y Comunicación
FUENTE: Encuesta

De la Figura 17 presentada se puede observar que, el 92% de los trabajadores del área de almacén, considera que, si hubo una comunicación adecuada entre todos los trabajadores del área, y también hubo una información completa, puntual y suficiente, la cual permite cumplir adecuadamente sus trabajos.

Respecto a las sugerencias brindadas:

Se puede observar que el 75% de los trabajadores del área de almacén, consideran que sí existen mecanismos para realizar las sugerencias a la dirección sobre mejorar la calidad y eficiencia en las labores. El 83% de los

trabajadores del área de almacén considera que sí se realiza el seguimiento oportuno y apropiado de las comunicaciones recibidas de los proveedores y otros.

4.1.1.5 Supervisión

En los sistemas de control interno, el monitoreo cobra vital importancia puesto que, mediante éste, se puede observar el avance de las metas y objetivos de la municipalidad.

El monitoreo en las unidades orgánicas debe de ser rutinarias, puesto que solo así se conocerá la evolución de cada oficina frente a los objetivos planteados por la Municipalidad Provincial de Puno.

En la siguiente tabla presentamos la percepción de los trabajadores del área de almacén de la Municipalidad, donde se observa:

Tabla 3: Supervisión

SUPERVISIÓN	SÍ		NO		NO SABE		TOTAL
	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.
En el desarrollo de sus actividades: ¿Percibe el funcionamiento del Control Interno?	8	67%	2	17%	2	17%	12
En el área donde Ud. Labora: ¿Se facilita información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles?	8	67%	3	25%	1	8%	12
En el desarrollo de sus actividades: ¿Se comparan los importes registrados por el sistema de almacén con otras áreas constantemente?	9	75%	1	8%	2	17%	12
En el desarrollo de sus actividades: ¿Es válido y se presta atención a documentar el proceso de evaluación?	9	75%	2	17%	1	8%	12
En el desarrollo de sus actividades: ¿Son adecuadas las normas de comunicación de las deficiencias detectadas?	7	58%	3	25%	2	17%	12

FUENTE: Encuesta
Elaboración propia

En la Tabla 3 se observa que, el 67% de los trabajadores de almacén consideran que, durante el desarrollo de sus actividades, si percibe el funcionamiento del control interno. El 67% de los trabajadores del área de

almacén considera que, si se facilita información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles.

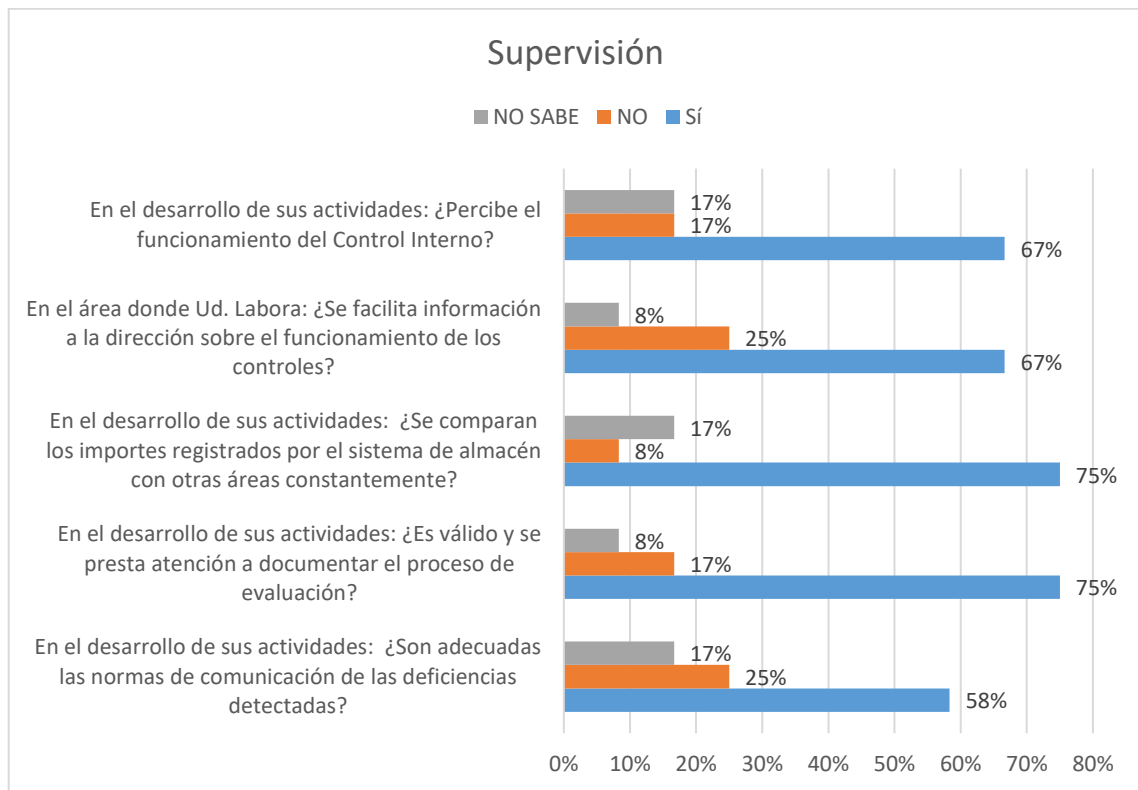


Figura 18: Supervisión

FUENTE: Encuesta

En la Figura 18 se observa que, el 75% de la población en estudio considera que, si se comparan los importes registrados por el sistema de almacén con otras áreas constantemente. El 75% considera que, si prestan atención a documentar el proceso de evaluación. El 58% de la población en estudio considera que, si son adecuadas las normal de comunicación de las deficiencias detectadas.



4.1.1.6 El control interno y los procesos del área de almacén central de la Municipalidad Provincial de Puno

Tabla 4: Procesos del área de almacén

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
RECEPCIÓN					
¿Los formatos de recepción física son adecuados?		X			
¿Los registros de bienes recibidos son adecuados, se actualizan en las entradas de Kardex con oportunidad?			X		
¿Se reciben los bienes de acuerdo a las características determinadas en el contrato?	X				
¿Se registra oportunamente la nota de entrada del bien?		X			
¿El ingreso de los bienes se realiza con su respectiva factura y guía de remisión, control de calidad de forma oportuna?	X				
ALMACENAMIENTO					
¿Se realiza de forma adecuada la clasificación de los bienes?				X	
El espacio físico se adecua de acuerdo a lo requerido de los materiales u otros bienes			X		
Existe seguridad en la custodia de los bienes del almacén			X		
Existen mecanismos efectivos para el buen cuidado de los bienes para evitar cualquier pérdida.				X	
El personal encargado de la custodia está capacitado para cumplir su labor, conoce las medidas de seguridad y otros			X		
PREPARACIÓN DEL PEDIDO					
¿Se preparan los pedidos de acuerdo al requerimiento con las características específicas del bien?			X		
¿Se toman medidas para evitar desviaciones en cuanto a los pedidos que se atienden?	X				
¿Se realiza informes de la calidad de los productos?				X	
¿Se ha previsto medidas para evitar el desabastecimiento de bienes determinados?			X		
¿Se realiza con debida anticipación la preparación del pedido?		X			
DESPACHO					



¿Se realiza oportunamente la entrega de los bienes requeridos?	X	
¿La parte usuaria al recoger los bienes se encuentra conforme con la atención que le brinda almacén?	X	
Se le notifica a la parte usuaria que ya se encuentra listo los pedidos		X
La PECOSA cumple con los requisitos y las firmas de las autorizaciones respectivas	X	
Se registra la PECOSA de los bienes de forma oportuna		X

FUENTE: Encuesta
Elaboración propia

De la Tabla 4 se puede observar que, respecto a la recepción, en el procedimiento de recepción de bienes, es imperante que todos los bienes que ingresen a la municipalidad deben de ser registrados en el área de almacén para tener un mejor control sobre éstos, y de acuerdo al análisis realizado, se observa que en la municipalidad provincial de Puno, existen formatos físicos de recepción, puesto que la valoración es casi siempre, la cual indica que el área no se encuentra bien organizado, y de acuerdo al manifiesto de los trabajadores, han existido errores en los registros, tales como fallas en el registro puesto que no se detallan con precisión las características de los bienes registrados. Respecto al almacenamiento En el proceso de almacenamiento, los trabajadores manifestaron que, no hay buena clasificación de materiales, respecto al espacio a utilizar, no cumple las condiciones para almacenar el material. Respecto al material de escritorio, los materiales no se encuentran bien distribuidos. Respecto a los materiales de construcción, el ambiente destinado, no cumple las condiciones necesarias para el almacenamiento de éstos, puesto que, la humedad y mohos influyen en los fierros y otros materiales.



Preparación del pedido, los pedidos se preparan con anticipación, considerando los pedidos de emergencia, las cuales tienen que ser atendidos en el menor tiempo posible.

Es imperante mencionar que, existe desabastecimiento en algunos materiales, y para la entrega, se tiene que presentar materiales similares.

Despacho, respecto a la entrega de los bienes, éstos son entregados oportunamente, salvo en momentos en los que la oficina de almacén no cuente con el material, y se tenga que hacer un tiempo de holgura para entregar el material.

Es importante señalar que, en a menudo, la parte usuaria al recoger los bienes, no se encuentran conformes con la atención brindada, esto se debe, al poco personal que labora en el área de almacén.

De acuerdo al análisis, los trabajadores manifiestan que las PECOSAs, no son firmadas oportunamente por los responsables. En la etapa de control, algunas PECOSAs fueron encontradas sin la firma de los encargados, y respecto al sistema SIAL, las PECOSAs no son registradas en el momento debido.

4.1.2 Objetivo específico 2

- **Estimar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la Oficina de Almacén Central en el cumplimiento de metas y objetivos de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017 – 2018.**

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico, se realizó el cuestionario a los trabajadores de almacén central, donde los resultados fueron:

Tabla 5: Control interno y la gestión administrativa

Preguntas	MUY BUENO		BUENO		REGULAR		MALO		MUY MALO		TOTAL FREQ
	FREQ	%	FREQ	%	FREQ	%	FREQ	%	FREQ	%	
¿Cómo se califica los objetivos alcanzados durante al año en el área de almacén?	1	8%	2	17%	5	42%	4	33%	0	0%	12
¿La gestión es eficiente y eficaz en el área de almacén?	1	8%	1	8%	8	67%	2	17%	0	0%	12
¿Son apropiadas las estrategias llevadas a cabo por la dirección en el área de almacén?	1	8%	2	17%	7	58%	2	17%	0	0%	12
¿Cómo califica el cumplimiento de los pedidos en el almacén?	1	8%	3	25%	5	42%	2	17%	1	8%	12
¿Cómo es el grado de satisfacción de la parte usuaria con la atención del almacén?	1	8%	3	25%	8	67%	0	0%	0	0%	12
¿Cómo es la coherencia entre los procesos llevados a cabo por el área de almacén con las leyes y normas que regulan las actividades?	1	8%	1	8%	10	83%	0	0%	0	0%	12
¿Cómo han sido las políticas de gestión?	0	0%	3	25%	9	75%	0	0%	0	0%	12
¿Cómo ha sido el proceso en cuanto a la documentación del área de almacén?	2	17%	3	25%	7	58%	0	0%	0	0%	12
¿Al finalizar el año como ha sido el nivel de entregas en cuanto al tiempo?	1	8%	2	17%	7	58%	2	17%	0	0%	12
¿Cómo es el nivel de capacitación para el mejoramiento de las capacidades en el área de almacén?	1	8%	1	8%	3	25%	7	58%	0	0%	12

FUENTE: Encuesta
Elaboración propia

De la Tabla 5 se puede observar que, el 42% de los trabajadores del área de almacén, dio una calificación de regular, sobre los objetivos alcanzados durante el periodo en estudio en el área de almacén central. El 67% de los trabajadores de almacén central, calificaron como regular la gestión en cuanto a eficiencia y eficacia, la cual indica que propones lineamientos y políticas para la mejora del mismo es imperante.



Las estrategias llevadas a cabo por la dirección en el área de almacén, los trabajadores del mismo lo califican como regular, puesto que consideran, que las estrategias de control, no se efectivas, y existen errores significativos sobre el cumplimiento de los procedimientos del área de almacén.

Respecto al cumplimiento de los pedidos de almacén, se observa que ésta recibió una calificación de regular en 42% del total de trabajadores del almacén central, esto se debe a que ocurrió incoherencias en los registros y la existencia física de los materiales, es decir, existían los materiales y no estaban registrados, o viceversa, lo cual dificultó el cumplimiento del pedido de almacén.

Respecto al grado de satisfacción de la parte usuaria, se observa que ésta recibió una calificación de regular en un 67% por parte de los trabajadores del almacén central.

Respecto a la interacción de la normativa y los procesos reales del área de almacén se observa que los trabajadores del área calificaron como regular en un 83%, puesto que, en algunos casos, no se respetan los tiempos y plazos establecidos para la entregar y recepción de los materiales y bienes.

Respecto a las políticas de gestión, el 75% de los trabajadores del área de almacén central consideran que fueron regulares, puesto que, las políticas propuestas por la gestión, no se cumplen en forma absoluta.

Se puede observar que, frente al proceso de documentación, los trabajadores del área de almacén central consideran como regular en un 58%.

De acuerdo a los resultados se observa que, al finalizar el periodo 2017 – 2018, el nivel de entregar fue calificado como regular por un 58% del total de trabajadores del área, esto se debe a decisiones políticas y de la alta dirección, puesto



que, en algunos casos, vienen órdenes mencionando que no se hagan ni recepciones ni entregas.

Los resultados también muestran que, no se realiza capacitaciones al personal de almacén central.

4.1.3 Objetivo específico 3

- **Proponer lineamientos de políticas para la mejora del control interno en la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno.**

Puesto que las políticas son decisiones que se toman en el proceso, el presente estudio, propone las siguientes políticas para el buen funcionamiento de la oficina de almacén central de la Municipalidad Provincial de Puno.

De acuerdo a la Resolución directoral N° 434-2012-EF/43.01 donde se aprobó el Plan sectorial de Lucha contra la corrupción. Presenta actividades que se han provisto realizar, esto con el fin de la mejora de la recepción de almacenamiento y distribución de los bienes, en las áreas administrativas de la entidad.

Respecto a las disposiciones generales de la directiva menciona que el almacenamiento, distribución y verificación de bienes es de prioridad de la entidad, puesto que la custodia temporal se encuentra a cargo de la oficina de almacén central. Respecto a la municipalidad provincial de Puno, se ha visto que no tienen conocimientos sobre el trámite documentario, por lo que se propone: “Informar y capacitar sobre la importancia del control interno, a los trabajadores de toda la municipalidad, puesto que se ha visto que en algunas oficinas el trámite documentario es deficiente”.



Respecto a la directiva también menciona que la permanencia de los bienes en el almacén no debe de superar el año calendario desde su fecha de ingresos físico o registro de tarjeta de control visible, por lo que se propone: Elaborar reportes semanales sobre el desempeño del personal técnico del almacén, mencionando todo lo realizado durante la semana. Esto ayudará a tener un mejor control sobre los trabajadores del área. Del mismo modo tener concordancia con lo que la directiva plantee.

Respecto al registro y control de los bienes, la directiva menciona que se realizará a través del aplicativo SIGA, y de los sistemas informáticos, por lo que se propone: Documentar correctamente los inventarios, es decir, que se encuentren ordenados de acuerdo a las disposiciones legales y a los objetivos de la municipalidad. Mejorar el sistema de inventario (Kardex) permanentemente, la cual permita el control constante de los inventarios.

Llevar un control permanente de las facturas, puesto que existen materiales registrados que no se encuentran dentro del almacén, y materiales que no se encuentran registrados.

Comprobar las salidas de almacén, esto guarda relación con el punto anterior, puesto que, existen materiales que no se encuentran registrados.

Respecto a la seguridad del almacén

Diseñar controles que realicen constantemente revisiones imprevistas en la verificación de los bienes.

Realizar inventarios periódicos o permanente para verificar las pérdidas de material.



El personal de almacén central se debe de encontrar involucrado en el control de materiales.

4.2 DISCUSIÓN

4.2.1 Objetivo específico 1

Los resultados del presente estudio guardan concordancia con lo investigado por Vizcarra (2017) y Carbajal (2019), donde mencionan que los trabajadores de las municipalidades no tienen conocimientos sobre sus funciones propias en el área designado, del mismo modo, en nuestro estudio se observar que los trabajadores del área de almacén no tienen conocimiento sobre las acciones que deben de realizar en el área, lo cual es debido a la falta de capacitación. Los resultados de nuestro estudio evidencian que, el personal técnico del área de almacén no tiene conocimientos sobre el código de ética y conducta propia, y de acuerdo a la directiva N° 434-2012-EF/43.01, conocer todo el proceso de almacén es de vital importancia en el cumplimiento de las funciones del personal. El código de ética permite realizar un trabajo profesional digno, sin tener que recurrir a la corrupción puesto que la directiva (N° 434-2012-EF/43.01), aprueba el de plan de lucha contra la corrupción.

4.2.2 Objetivo específico 2

Nuestro estudio de investigación evidenció que las normas y procedimiento establecidos en el área de almacén central, no se llevan a cabo. En términos de eficiencia y eficacia el 58% de los trabajadores de área de investigación mencionan que la gestión es regular, esto debido al desconocimiento del personal respecto al control interno y a sus funciones, lo cual guarda relación con Manani (2015) y Flores (2015), dado que, menciona que en la Municipalidad provincial de Puno la gestión administrativa es deficiente, y los mismo tienen probabilidades de capacitar al



personal sobre sus funciones, lo cual repercute en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Del mismo modo Flores (2015), evidencia que en las entidades estatales, la gestión administrativa es deficiente, por lo que los trabajadores tienen que recurrir a su propio conocimiento en el desarrollo de sus funciones. Respecto a nuestro estudio podemos afirmar lo mencionado por el autor, puesto que como se demostró el 58% de los trabajadores del área de almacén califican de regular la gestión administrativa de la entidad.

4.2.3 Objetivo específico 3

Los lineamientos planteados impulsarán el buen funcionamiento de la directiva N° 434-2012-EF/43.01, puesto que, fueron diseñados para la mejora de los procesos técnicos del almacén central. Los resultados del presente estudio evidenciaron que los procesos técnicos del sistema de abastecimientos almacenamiento y distribución no se realizan de manera adecuada de acuerdo a las normas establecidas lo cual perjudica a las demás partes en el cumplimiento de sus metas en el plan operativo institucional. Ya que el personal en general no es capacitado, y no cuenta con cursos programados de actualización concernientes a los procesos técnicos del sistema de abastecimientos y una falta de rotación de personal. Por lo que los lineamientos planteados impulsarán el buen funcionamiento de la oficina del almacén central en concordancia con la directiva N° 434-2012-EF/43.01.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: De acuerdo al análisis realizado, se puede concluir que, el control interno en los procesos técnicos es ineficaz en la oficina de almacén de la Municipalidad Provincial de Puno, durante los años 2017 y 2018, puesto que, se observa que los trabajadores no tienen conocimientos sobre el código de ética y conducta propia, en la realización de funciones el 50% no tiene conocimiento de sus funciones propias y también se observa que el 100% de los trabajadores no reciben capacitación para el buen cumplimiento de sus funciones dentro del área.

SEGUNDA: Las normas y procedimientos establecidos en el área de almacén central, no se llevan a cabo, puesto que, la investigación demuestra que los trabajadores del almacén central, consideran regularmente en un 58% la gestión en cuanto a eficiencia y eficacia. Los objetivos planteados no se cumplen en el área de almacén puesto que los trabajadores consideran en un 42% como regular la calificación de las metas de la municipalidad.

TERCERA: Respecto a los lineamientos, se planteó políticas y decisiones que ayudarán en el cumplimiento de objetivos y metas en la municipalidad Provincial de Puno.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: A la municipalidad provincial de Puno. Mejorar los mecanismos de control interno, puesto que la investigación demuestra que no se cumplen los roles específicos en el área de almacén, y tampoco se está cumpliendo los objetivos y metas de la municipalidad.

SEGUNDA: A la municipalidad provincial de Puno. Explicar el rol que cumple el control interno, en la oficina de almacén central, para de esta forma mejorar en los procesos de almacén. A la municipalidad provincial de Puno: Capacitar al todo el personal sobre sus funciones a realizar, para de este modo, obtener los resultados esperados por la gestión.

TERCERA: A los estudiantes: Realizar estudios sobre Control Interno, en la oficina de almacén central de las municipalidades de la Región Puno. Si bien es cierto que los resultados presentados son fidedignos, éstos aún pueden ponerse a juicio puesto que puede existir asimetría de información en nuestro estudio.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alayo, J., & Rodríguez, E. (2012). La auditoría interna como herramienta de gestión de las organizaciones públicas y privadas. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 8(22), 163–178.
- Alayo, R. (2019). *Sistema de control interno y operatividad en el proceso de tesorería de la Municipalidad Distrital de Comas, 2010-2014*.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11203/Alayo_pr.pdf;jsessionid=D4E7C41174F9AA959EA92222FB46577E?sequence=1
- Alvin, A., Randa, E., & Mark, B. (2007). *Auditoría: Un enfoque integral*.
www.pearsoneducacion.net/arens%0Ahttps://skarlethcruzgaitan.files.wordpress.com/2016/04/auditoria-un-enfoque-integral-11ma-ed-alvin-a-arens-randal-j-elder-mark-s-beasley-libro-de-maestr3ada.pdf
- ANC. (2015). *Por un proceso de descentralización democrático y participativo*.
<https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2003/proceso-descentralizacion-bases/pdf/04B01.pdf>
- Apaza, E. (2017). *Econometría y Estadística Aplicada con Stata*.
- Bernal, R., & Peña, X. (2013). *Guía para la evaluación de impacto*.
- Carbajal, N. (2019). Caracterización del control interno en las municipalidad del Perú: Caso municipalidad distrital de Santa Cruz de Chuca, Santiago de Chuco, 2016. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 67.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1149/CONTROL_INTERNO_CARBAJAL_CARRION_NANCY_ROCIO.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- CEPAL. (2000). Equidad, desarrollo y ciudadanía. *Equidad, Desarrollo y Ciudadanía*, 326. www.cepal.org
- CONASEC. (2013). *Compendio de normas legales de seguridad ciudadana*. 125.
<http://conasec.mininter.gob.pe/contenidos/userfiles/files/Comp.Normas.Legales.2013.pdf>
- Congreso de la República. (2011). *Ley N° 29664* (p. 21).



- <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29664.pdf>
- Contraloría. (2014). Marco conceptual del control interno marco conceptual del control interno. *Contraloría General de La República*, 62. https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Contraloría General de la República. (2019). *Resolución de contraloría* (p. 40). https://doc.contraloria.gob.pe/transparencia/documentos/2019/RC_146-2019-CG.pdf
- Crisologo, M. (2013). *Control interno en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas-Ancash*. 160. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/639/3/crisologo_mf.pdf
- Espinoza, D. (2013). El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. *Universidad de San Martín de Porres - USMP*, 1–137. <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1166>
- Flores, E. (2015). Repercusión del control interno en la gestión municipal de la Municipalidad Provincial de San Román. *Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez,”* 144. <http://190.116.50.20/xmlui/bitstream/handle/UANCV/341/P27-002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garrido, B. (2011). *Sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido*” (pp. 1–85). [file:///C:/Users/VAIO/Downloads/316-Texto del artículo-1245-1-10-20161130.pdf](file:///C:/Users/VAIO/Downloads/316-Texto%20del%20articulo-1245-1-10-20161130.pdf)
- Guamán, L. (2012). “*Diseño e implantación de un sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito “Innovación Andina.”*” <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1521/1/T-UTC-1374.pdf>
- Henao, Y. (2017). *Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales*. 3841, 1–133. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf?sequence=1>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2015). *Metodología de la*



- Investigación* (Vol. 3, Issue 2). <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- INEI. (2014). *Participación vecinal*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1246/13.pdf
- LEY N° 27470. (2011). *Ley que establece normas complementarias para la ejecución del programa del vaso de leche*. <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad/por-instrumento/leyes/6565-ley-n-27470-1/file>
- Ley Organica de Municipalidades. (2003). *Ley 27972-Ley Orgánica de Municipalidades. 27 de Mayo, 1–120*.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)
- Mamani, D. (2015). *Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012 - 2014. Tesis, Universidad Nacional Del Altiplano, 218*.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2161/Mamani_Mamani_Dania_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mantilla, S. (2009). *Auditoría del control interno* (p. 457). <https://download.e-bookshelf.de/download/0003/9116/58/L-G-0003911658-0008043164.pdf>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dominio de Las Ciencias, 4(4), 206*. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- MPP. (2018). *Reglamento de organización y funciones. Municipalidad Provincial de Puno*. <http://www.munipuno.gob.pe/archivos/ROF.pdf>
- PCM. (2019). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República LEY N° 27785. Ley Organica Del Sistema Nacional de Control y de La Contraloria General de La Republica, Ley N° 27785, PCM (Presidencia del Consejo de Ministros). (2002). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República LEY No 27785. Contraloria General de La Republica, 44., 44.*



- https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/Ley_Organica_Sistema_Nacional_Contr ol_y_de_la_CGR.pdf
- Rojas, D. (2001). *Control interno*.
https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/528/110_Rojas_Quiceno_Danilo_2001.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Romero, G., & Salazar, D. (2006). *Palnificación: Éxito gerencial*.
<https://www.redalyc.org/pdf/904/90460103.pdf>
- Santillana. (2011). Métodos para examinar y evaluar el control interno. *Sistemas de Control Interno*, 449–482.
http://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/files_recursoismcc/santillana_sistemas_de_c_i_3e_cap16.pdf
- Schmidt, M., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista CEA*, 2(2), 71–93.
<https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/1349>
- Segovia, J. (2011). *Control e implementacion de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet*. 177.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/991/1/T-UCE-0003-124.pdf>
- Slosse, C. (2014). *Contabilidad VIII, auditoría*. <https://vdocumento.com/contabilidad-slosse-carlos-contabilidad-viii-auditora-carlos-slosse-compilado.html>
- Valverde, L. (2012). El diario de campo. *Revista de Trabajo Social*, 12(X), 308–319.
<http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v18n391993/art1.pdf>
- Vignolo, G. (2020). Los mandatos de los organismos reguladores ¿son actos administrativos o son reglamentos? *Forseti: Revista de Derecho*, 8(11), 69–83.
<https://doi.org/10.21678/forseti.v8i11.1254>
- Vilchez, D. (2009). *Control interno y su incidencia en la ejecucion de gastos en la Municipalidad Provincial De Huamanga*.
<http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1911>
- Vizcarra, M. (2017). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto 2015*. 81.
http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/140/Meyer_Tesis_titulo_201



7.pdf?sequence=1&isAllowed=y



ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta de control

CONTROL			
Preguntas	SÍ	NO	NO SABE
Respecto al código de ética y conducta propia dentro de la institución: ¿Tiene conocimientos sobre ello?			
Respecto al MOF y ROF de la Municipalidad: ¿Tiene conocimiento absoluto sobre ello?			
Respecto a los trabajadores del área de almacén: ¿Tienen los conocimientos necesarios para realizar sus funciones?			
Respecto a la estructura organizativa: ¿Es apropiada y tiene capacidad de suministrar el flujo necesario de información para gestionar las actividades realizadas en almacén?			
Respecto a las capacitaciones: ¿Recibe alguna capacitación para que ud. Cumpla sus funciones?			

ANEXO 2: Encuesta de evaluación de riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS			
Preguntas	SÍ	NO	NO SABE
Respecto a los objetivos de la Municipalidad: ¿Se comunican con efectividad a todos los trabajadores?			
Respecto a la identificación de riesgos: ¿Se han identificado los riesgos significativos para alcanzar los objetivos importantes para cada actividad del área?			
Respecto a los acontecimientos rutinarios: ¿Se dan a conocer los mecanismos para reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos?			
Respecto a la ocurrencia de riesgos: ¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos?			
Respecto a las nuevas tecnologías: ¿Han existido cambios importantes, en cuanto a nuevas tecnologías o cambios en el entorno de operaciones que han dificultado su labor?			

ANEXO 3: Encuesta de actividades de control

ACTIVIDADES DE CONTROL			
Preguntas	SÍ	NO	NO SABE
Respecto al Control Interno: ¿Tiene conocimiento sobre la estructura de Control Interno y los hechos significativos referidos a éste, están claramente documentados?			



En el área de almacén: ¿Están claramente definidos los puestos de trabajo, las responsabilidades y la autoridad de los mismos?			
En el área donde Ud. Labora: ¿Se realiza una verificación en la documentación con frecuencia en cuanto a exactitud, totalidad y autorización pertinente?			
En el área donde Ud. Labora: ¿Se realizan con frecuencia conteos físicos de los bienes y se concilian con los registros contables en las operaciones del área?			
Respecto al sistema: ¿El sistema ayuda a controlar todas las actividades del área, a registrar y supervisar las operaciones y eventos a medida que ocurren, y a mantener tales datos?			

ANEXO 4: Encuesta de información y comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
Preguntas	SÍ	NO	NO SABE
En el área donde Ud. Labora: ¿Es accesible la obtención de la información externa e interna, que facilite a la dirección los informes necesarios sobre el rendimiento de las operaciones en el área?			
En el área donde Ud. Labora: ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente?			
En el área donde Ud. Labora: ¿Hubo una comunicación adecuada entre todos los trabajadores del área y de una información completa, puntual y suficiente que permita cumplir adecuadamente la labor?			
En el área donde Ud. Labora: ¿Existen los mecanismos para realizar las sugerencias a la dirección sobre cómo mejorar la calidad y eficiencia en las labores?			
En el área donde Ud. Labora: ¿Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado de las comunicaciones recibidas de proveedores, y otros terceros?			

ANEXO 5: Encuesta de supervisión

SUPERVISIÓN			
Preguntas	SÍ	NO	NO SABE
En el desarrollo de sus actividades: ¿Percibe el funcionamiento del Control Interno?			
En el área donde Ud. Labora: ¿Se facilita información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles?			



En el desarrollo de sus actividades: ¿Se comparan los importes registrados por el sistema de almacén con otras áreas constantemente?			
En el desarrollo de sus actividades: ¿Es válido y se presta atención a documentar el proceso de evaluación?			
En el desarrollo de sus actividades: ¿Son adecuadas las normas de comunicación de las deficiencias detectadas?			

ANEXO 6: Encuesta de control interno y procesos en el área de almacén

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
RECEPCIÓN					
¿Los formatos de recepción física son adecuados?					
¿Los registros de bienes recibidos son adecuados, se actualizan en las entradas de kardex con oportunidad?					
¿Se reciben los bienes de acuerdo a las características determinadas en el contrato?					
¿Se registra oportunamente la nota de entrada del bien?					
¿El ingreso de los bienes se realiza con su respectiva factura y guía de remisión, control de calidad de forma oportuna?					
ALMACENAMIENTO					
¿Se realiza de forma adecuada la clasificación de los bienes?					
El espacio físico se adecua de acuerdo a lo requerido de los materiales u otros bienes					
Existe seguridad en la custodia de los bienes del almacén					
Existen mecanismos efectivos para el buen cuidado de los bienes para evitar cualquier pérdida.					
El personal encargado de la custodia está capacitado para cumplir su labor, conoce las medidas de seguridad y otros					
PREPARACIÓN DEL PEDIDO					
¿Se preparan los pedidos de acuerdo al requerimiento con las características específicas del bien?					
¿Se toman medidas para evitar desviaciones en cuanto a los pedidos que se atienden?					
¿Se realiza informes de la calidad de los productos?					



¿Se ha previsto medidas para evitar el desabastecimiento de bienes determinados?					
¿Se realiza con debida anticipación la preparación del pedido?					
DESPACHO					
¿Se realiza oportunamente la entrega de los bienes requeridos?					
¿La parte usuaria al recoger los bienes se encuentra conforme con la atención que le brinda almacén?					
Se le notifica a la parte usuaria que ya se encuentra listo los pedidos					
La PECOSA cumple con los requisitos y las firmas de las autorizaciones respectivas					
Se registra la PECOSA de los bienes de forma oportuna					

ANEXO 7: Encuesta de control interno y gestión administrativa

Preguntas	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
¿Cómo se califica los objetivos alcanzados durante al año en el área de almacén?					
¿La gestión es eficiente y eficaz en el área de almacén?					
¿Son apropiadas las estrategias llevadas a cabo por la dirección en el área de almacén?					
¿Cómo califica el cumplimiento de los pedidos en el almacén?					
¿Cómo es el grado de satisfacción de la parte usuaria con la atención del almacén?					
¿Cómo es la coherencia entre los procesos llevados a cabo por el área de almacén con las leyes y normas que regulan las actividades?					
¿Cómo han sido las políticas de gestión?					
¿Cómo ha sido el proceso en cuanto a la documentación del área de almacén?					
¿Al finalizar el año como ha sido el nivel de entregas en cuanto al tiempo?					
¿Cómo es el nivel de capacitación para el mejoramiento de las capacidades en el área de almacén?					

ANEXO 8: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Indicadores	Instrumentos
Problema general ¿En qué medida influye en el control interno sobre la gestión de la oficina de almacén central de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017 – 2018?	Objetivo general Determinar En qué medida influye en el control interno sobre la gestión administrativa de la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017 – 2018.	Hipótesis general El control interno incide significativamente en la gestión administrativa en la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017 – 2018.	Variable 1 Control interno	Ley N°28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado. Ley N°27785 “Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la CGR	Encuesta
Problemas específicos ¿Cómo es la aplicación del control interno en los procesos técnicos de la oficina de almacén central de la oficina de almacén central de la Municipalidad Provincial de Puno 2017 – 2018?	Objetivos específicos Examinar la aplicación del control interno en los procesos técnicos de la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno 2017 – 2018.	Hipótesis específicas La aplicación del control interno en los procesos técnicos es ineficaz en la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017 – 2018.	Variable 2 Gestión administrativa	RC-320-2006-CG Normas de control interno. RC-458-2008-CG Guía para la implementación de NCI Cumplimiento de las normas de control interno en el área de la Oficina de Almacén Central. Procedimientos de trabajo en la Oficina de Almacén Central.	
¿Cuál es la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la oficina de almacén central en el cumplimiento de metas y objetivos de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017 – 2018.	Estimar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la Oficina de Almacén Central en el cumplimiento de metas y objetivos de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017 – 2018.	El control interno incide significativamente en la gestión administrativa de la Oficina de Almacén Central en el cumplimiento de metas y objetivos de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017 – 2018.		Conocimientos referidos al control interno y sus normas. Conocimientos de las	



<p>Provincial de Puno, 2017 – 2018?</p> <p>¿Cuáles deberían de ser los lineamientos de políticas para la mejora del control interno en la oficina de almacén central de la Municipalidad Provincial de Puno?</p>	<p>Proponer lineamientos de políticas para la mejora del control interno en la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno</p>	<p>Puno, 2017 – 2018.</p>	<p>funciones del trabajador de la Oficina de Almacén Central</p>	
--	--	---------------------------	--	--