

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



**INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALMACÉN EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2012-2014”**

TESIS

PRESENTADA POR:

DANIA LUZ MAMANI MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

PROMOCIÓN 2013 - II

PUNO - PERÚ

2015

**"INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL ÁREA
DE ALMACÉN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO,
2012-2014"**

TESIS PRESENTADA POR:

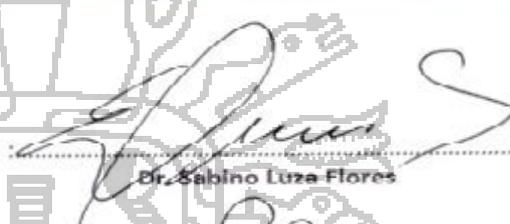
DANIA LUZ MAMANI MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

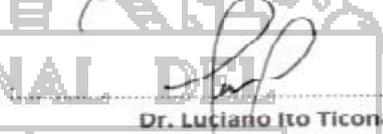
FECHA DE SUSTENTACIÓN: 03 de enero de 2016

APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

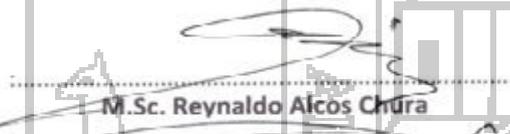
PRESIDENTE


Dr. Sabino Luza Flores

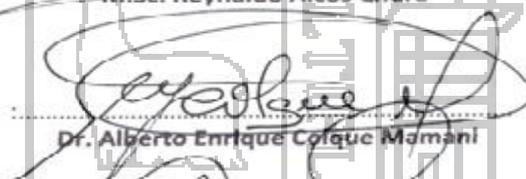
PRIMER MIEMBRO


Dr. Luciano Ito Ticona

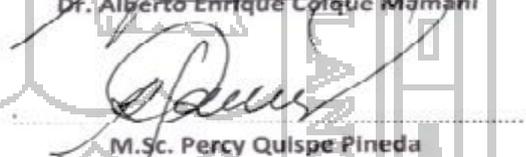
SEGUNDO MIEMBRO


M.Sc. Reynaldo Alcós Chura

DIRECTOR DE TESIS


Dr. Alberto Enrique Colque Mamani

ASESOR DE TESIS


M.Sc. Percy Quispe Pineda

TEMA : Gestión del control interno

LINEA : Auditoría pública

DEDICATORIA

Dedico el esfuerzo aplicado para la realización de este trabajo de investigación a mis padres, Roberto y Rosalía, por su apoyo incondicional que me brindan día a día en todo aspecto y también a los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables; quienes me impartieron sus conocimientos durante mi formación profesional y continúan con su labor día a día contribuyendo a la buena formación de los futuros profesionales en contabilidad que coadyuvarán al desarrollo de nuestro país.



AGRADECIMIENTO

Este trabajo se ha realizado en la Municipalidad Provincial de Puno, por lo tanto el agradecimiento a los contribuyentes porque gracias al pago de sus tributos el estado subsiste y busca el bienestar y desarrollo de la sociedad a través de los diferentes entes descentralizados como los gobiernos locales.

Agradezco a Dios por darme salud y fuerzas para alcanzar mis metas y hacer realidad mis sueños.

A mis padres por su apoyo moral y económico que me brindan cada día.

A mi director y asesor de tesis.

A mis maestros quienes compartieron conmigo sus valiosos conocimientos.



INDICE

RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Antecedentes.....	4
1.3 Objetivos del estudio.....	12
CAPÍTULO II	13
MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.1 Marco teorico	13
2.2. Marco conceptual	91
2.3 Hipótesis de la investigación.....	94
CAPÍTULO III	96
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	96
3.1 Enfoque de la investigación	96
3.2 Tipo de investigación	96
3.3 Nivel de la investigación	96
3.4 Poblacion y muestra	97
3.5. Métodos.....	97
3.6. Técnicas y recoleccion de datos	98
3.7 Técnicas para el procesamiento de datos.....	99
CAPITULO IV	100
CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN	100
4.1 Objetivos estratégicos de la municipalidad	102
4.2. Misión y visión de la municipalidad	103
4.3. Organización de la municipalidad provincial de puno.....	103
CAPÍTULO V	105
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	105

5.1 Determinación de la incidencia del control interno en la gestión del area de almacén en la municipalidad provincial de puno	105
5.2 Análisis de la aplicación del control interno en los procesos del área de almacen en la municipalidad provincial de puno	144
5.3 Evaluación de la gestión del area de almacén en el cumplimiento de metas en la municipalidad provincial de puno	163
5.4. Propuesta de políticas para mejorar el control interno en el área de almacén de la municipalidad provincial de puno	174
CONCLUSIONES	183
RECOMENDACIONES	185
BIBLIOGRAFÍA	186
ANEXOS	190
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
GRAFICO N°1	
Ubicación geográfica de Puno.....	101
GRAFICO N°2	
Organigrama Estructural de la Municipalidad de Puno	104
GRAFICO N°3	
Entorno de control.....	114
GRAFICO N°4	
Evaluación de riesgos	120
GRAFICO N°5	
Actividades de control.....	127
GRAFICO N°6	
Información y comunicación	134
GRAFICO N°7	
Monitoreo	140
GRAFICO N°8	
Resumen del funcionamiento de componentes de control interno.....	141
GRAFICO N°9	
Resumen del funcionamiento de los procesos de almacén	151
GRAFICO N°10	
Gestión de almacén	174

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°1	
Código de ética de la entidad	107
CUADRO N°2	
Conocimiento del ROF y MOF	108
CUADRO N°3	
Conocimiento y competencias de los servidores	110
CUADRO N°4	
Flujo de información en la estructura organizativa	111
CUADRO N°5	
Capacitación y gestión de almacén en los trabajadores	112
CUADRO N°6	
Comunicación de los objetivos	115
CUADRO N°7	
Riesgos significativos para logro de objetivos	116
CUADRO N°8	
Mecanismos para afrontar cambios	117
CUADRO N°9	
Evaluación de importancia de ocurrencia de riesgos	118
CUADRO N°10	
Cambios en las tecnologías de uso	119
CUADRO N°11	
Documentación de estructura del control interno	121
CUADRO N°12	
CAP en la organización	123
CUADRO N°13	
Verificación y revisión de documentos	124
CUADRO N°14	
Conteos físicos y conciliación con registros contables	125
CUADRO N°15	
Control sistematizado de las actividades de almacén	126
CUADRO N°16	

Accesibilidad a la información interna.....	128
CUADRO N°17	
Suministro de información a dirección.....	130
CUADRO N°18	
Comunicación de las actividades entre los trabajadores.....	131
CUADRO N°19	
Mecanismos de sugerencias de acciones de gestión.....	132
CUADRO N°20	
Seguimiento de la comunicación.....	133
CUADRO N°21	
Funcionamiento del control interno.....	135
CUADRO N°22	
Información del funcionamiento del control.....	136
CUADRO N°23	
Interacción entre almacén con otras áreas.....	137
CUADRO N°24	
Documentación en la evaluación del control interno.....	138
CUADRO N°25	
Comunicación a los trabajadores de las deficiencias de control.....	139
CUADRO N°26	
Control interno en los procesos de almacén.....	144
CUADRO N°27	
Nivel de objetivos alcanzados en el año.....	164
CUADRO N°28	
Medición de la gestión.....	165
CUADRO N°29	
Estrategias de gestión de almacén.....	166
CUADRO N°30	
Cumplimiento de pedidos.....	167
CUADRO N°31	
Grado de satisfacción del área usuaria.....	168
CUADRO N°32	
Cumplimiento de leyes en el área de almacén.....	169
CUADRO N°33	
Políticas de gestión.....	170

CUADRO N°34

Manejo de documentos en almacén 171

CUADRO N°35

Nivel de entrega de pedidos..... 172

CUADRO N°36

Nivel de capacitación del personal 173



RESUMEN

El trabajo de investigación denominado: **“Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014”** tiene la finalidad de analizar y determinar la incidencia del control interno en la gestión de almacén. La gestión municipal cumple sus funciones a través del establecimiento de programas, subprogramas, actividades y proyectos las cuales tienen establecidas sus metas y objetivos que van a permitir medir el cumplimiento de los mismos. El área de almacén cumple una función importante para que se lleven a cabo dichas actividades. Por ello el problema general planteado es el siguiente, **Cómo incide el control interno en la gestión del área del almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014.** Para ello se ha planteado el siguiente objetivo general: **Determinar la incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014;** en respuesta al problema la hipótesis que se ha planteado es la siguiente: **El Control Interno incide en la gestión del área de almacén en la medida del nivel de su funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014;** es decir si el control es deficiente la gestión tendrá los mismos resultados. La metodología del trabajo está basado en un enfoque cuantitativo y es de tipo descriptivo-explicativo, se ha aplicado al área de almacén de la municipalidad en estudio. Los resultados muestran 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 a

disminuido y el funcionamiento del control interno muestra un ligero crecimiento con tendencia a seguir mejorando. Las conclusiones a las que se ha arribado son: De acuerdo al análisis y a la exposición de resultados que se ha realizado el control interno en el año 2012 incidió en un 35.6%, en el 2013 incidió en un 41.2%, y el 2014 incidió en un 44.8% en la optimización de la gestión del área de almacén, en promedio de los tres años se puede señalar que la incidencia para optimizar la gestión solo fue un 40.53% de la Municipalidad provincial de puno. Pues los elementos del control interno analizados muestran que no se cumplen con los procesos adecuados para un efectivo control, por desconocimiento de las normas, el desinterés, falta de difusión de las normas de gestión lo cual conlleva al incumplimiento de los objetivos de forma oportuna. De esto se desprende que el control interno no es eficaz por lo tanto la gestión no es óptima por esa razón se afirma que la incidencia se da en la medida del funcionamiento del control interno, ya que si este mejoraría en la gestión también llegaría a un nivel óptimo. La aplicación del control interno en los procesos de almacén no es eficaz ni eficiente lo cual según los resultados de un 100% que constituye el nivel mas óptimo, el año 2012 se obtiene un 41.67% , el 2013 un 43.33% y el año 2014 también un 43.33% del nivel de funcionamiento, lo cual repercute en la gestión de la municipalidad en los procesos de recepción, almacenamiento, preparación de los pedidos y el despacho, ya que no se encuentra oportunidad en las actividades realizadas, y los objetivos no son alcanzados integralmente además de encontrar insatisfecha a la parte usuaria. La gestión de almacén por los análisis realizados se califica como ineficiente, debido a que las normas, las políticas y las estrategias llevas a cabo en dicha área no se cumplen de forma efectiva.

Palabras Claves: control interno, gestión, almacén, metas y objetivos.

INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado de hoy, un estado moderno impone prácticas eficientes descentralizadas, la necesidad de generar instancias de respuesta cada vez más cercana a los ciudadanos exige formas de comportamiento diferentes a las tradicionales donde deben articularse los objetivos buscando el desarrollo local. Es por ello que un buen sistema de control interno en la municipalidad va permitir llevar a cabo las acciones y actividades correctamente, pero 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.

El trabajo de investigación es un tema de gran interés para alcanzar una gestión de calidad para el gobierno local en lo que se refiere al control interno en el área de almacén, este departamento tan importante para la atención de las oficinas, programas, subprogramas y obras públicas que son en beneficio de la población. Además es un proceso clave para la detección de fraudes, errores o irregularidades que se pueden presentar durante el proceso de contrataciones y adquisiciones del estado.

En el desarrollo del trabajo se va dar a conocer la incidencia del control interno en la gestión en el área de almacén entre los periodos 2012-2014, para ello se realiza

un análisis de la organización, se da a conocer cómo funciona el control en los diferentes procesos de almacén, la evaluación se hizo en el respectivo área.

El trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En el primer capítulo se plantea el problema de investigación, donde se encuentra la descripción del problema, las interrogantes respectivas, los antecedentes de la investigación y los objetivos que se plantearon para dar solución a los problemas.

El segundo capítulo está referido al marco teórico, marco conceptual y la sistematización de las hipótesis.

El tercer capítulo está abocado a la metodología de investigación, donde se señala el tipo de estudio, las técnicas e instrumentos utilizados y la determinación de la población y la muestra.

El cuarto capítulo está referido a la caracterización del área de investigación que es la Municipalidad Provincial de Puno.

En el quinto capítulo se realiza la exposición y análisis de los resultados y sus respectivas interpretaciones.

El informe finaliza con las conclusiones y recomendaciones, posteriormente la bibliografía y normas legales consultadas para elaborar el marco teórico los antecedentes entre otros; por último los anexos correspondientes.



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mundo de hoy en el que vivimos exige que un estado actúe cada vez más eficiente y de forma descentralizada, por ende los gobiernos regionales y locales tienen la misma tarea para buscar el desarrollo local, regional y nacional.

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. 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 42% sin atención oportuna, incompatibilidad de ciertos materiales y las normas de seguridad en un 39% 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. 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 institución. 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.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el control interno en la gestión del área del almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo es la aplicación del control interno en los procesos del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014?

¿Cómo es la gestión del área de almacén en el cumplimiento de metas en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014?

¿De qué manera se puede mejorar el control interno en el área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno?

1.2 ANTECEDENTES

Realizada la verificación correspondiente, se encontró trabajos con cierta afinidad con la materia de investigación siendo estos los siguientes:

Chambilla, A. (2011). En su Tesis titulada “Análisis y evaluación del control interno y su influencia en el área de abastecimiento del gobierno regional- Puno, en los periodos 2010-2011”, se planteó como problema: ¿Cómo influye el control interno en el área de abastecimiento del gobierno regional de Puno, en los períodos 2010-2011? Siendo el objetivo analizar y evaluar el control interno en el área de abastecimiento del gobierno regional de Puno. Al analizar los resultados se concluye lo siguiente: La alta dirección del área

de abastecimientos y del Gobierno Regional de Puno debe priorizar su atención a los puntos críticos encontrados en los componentes y formular políticas en base de las normas de control interno aprobadas por Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, 458-2008-CG; dichas normas ahora no solo expresan un criterio técnico sino que tiene una connotación doctrinaria y filosófica para propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y así mejorar la gestión pública en relación a la protección del patrimonio público, logro de objetivos y metas institucionales.

Zarpan, D. J. (2012). En su tesis "Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca, 2012". En la investigación realizada se determinó que es relevante y conveniente investigar el sistema de control interno para encontrar riesgos potenciales en el área de abastecimiento de la Municipalidad de Pomalca. La hipótesis planteada asumía que si existía un buen sistema de control interno ayudaría a la eficiencia de los recursos económicos en la Municipalidad de Pomalca en el año 2012. Se tomó en cuenta como objetivo general evaluar el sistema de control interno para detectar riesgos potenciales en el área de abastecimiento de la Municipalidad de Pomalca. Y como objetivos específicos: Diagnosticar si los controles internos están ayudando a reducir los riesgos, corroborar la adecuada gestión de Riesgos en los procesos de abastecimiento, verificar un adecuado cumplimiento de la normativa vigente, obtener evidencia suficiente y competente para respaldar las recomendaciones propuestas, recomendar acciones correctivas que ayuden a mejorar la implementación

del control interno en el área de abastecimiento. Se diagnosticó que los controles internos no están ayudando a disminuir los riesgos producidos en el área, como el riesgo de adquisición de productos innecesarios, a causa de que los pedidos de almacén no se realizan previa confirmación de almacén, infringiendo lo mencionado por las Normas Técnicas de Control interno del Estado (2006,3, Noviembre) mencionado en el inciso (300-02 Unidad de Almacén), donde nos manifiesta que las personas a cargo del almacén tienen responsabilidad de acreditar en documentos, su conformidad con los bienes que ingresan y si se ajustan a los requerimientos y especificaciones técnicas solicitadas por la dependencia de la institución así como los que salen. En cuanto al riesgo excesivo costos de los bienes adquiridos por la municipalidad, se puede exponer que no existen controles que ayuden disminuir este riesgo, a causa de no realizarse cotizaciones en la adquisición de los bienes de menor cuantía impidiendo una eficiente evaluación económica y técnica de los bienes requeridos de las diversas áreas de la entidad; por lo que no estaría cumpliendo por lo mencionado en Normas Técnicas Control Interno Del Estado (2006,3, Noviembre). Durante la investigación se corroboró también que no existe una adecuada gestión de riesgo como consecuencia de que la entidad no aplica medidas de control para mitigar el riesgo. Asimismo se corroboró que la gestión de riesgos es deficiente detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta donde la entidad decide no actuar frente al riesgo al momento de no aplicar medidas de control para poder mitigar o disminuir el riesgo producido en la entidad. También se verificó que la entidad cumplía

con la normativa vigente entendiéndose esto como decreto legislativo n° 1017 - Ley De Contrataciones Y Adquisiciones Del Estado en cuanto a las adquisiciones de menor cuantía según lo establecido por la ley de no superar las tres unidades impositivas tributarias. Sin embargo se corrobora que no existe un adecuado planeamiento de las necesidades y recursos que las áreas usuarias de la Municipalidad necesitan de esta forma adquiriendo sus bienes sin realizar una evaluación económica eficiente. En cuanto a la evidencia encontrada a través de los reportes presentados de las adquisiciones de menor cuantía, se concluyó que existe un sobrecosto S./ 1,948 en relación al precio real y el valor de mercado de los bienes adquiridos en el mes de Agosto del año 2012 , evitando de esta forma la eficiente gestión de recursos.

Sánchez, J. y Hemeryth, F. (2013). En su tesis "Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo -2013". Se planteó el siguiente problema: ¿En qué medida la implementación del sistema de control interno operativo en los almacenes, contribuye a mejorar la gestión de los inventarios de la empresa Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013? Siendo el objetivo y fundamento de este trabajo demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. Realizado la investigación en base al diagnóstico y análisis realizado en la empresa Constructora A&A SAC, y después de implementar un sistema de control interno operativo en los

almacenes, para mejorar la gestión de los inventarios, se establecieron las siguientes conclusiones: Ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área. El personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma. Con la inversión en equipos y maquinarias se logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes; además, que permitirá estar al día con la información dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas para mejorar la gestión de los inventarios y hacer un seguimiento al trabajo que realizan los almaceneros que se contrastará con los inventarios físicos mensuales. Se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios. En los almacenes de Obras se encontró desorganización; ya que los materiales no tenían un sitio específico de almacenamiento, lo que generaba desorden y congestión en dicha área. Esto conllevó a proponer una buena distribución física de los almacenes y llevar en práctica la Filosofía de las “5S” que permitió tener más orden y cuidado en la manipulación de los materiales sin que eso lleve a pérdidas por deterioro.

Misari, M. (2012). En su tesis “El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita.” El problema planteado ha sido la siguiente: ¿Cómo el Control Interno de Inventarios influye en la gestión de las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita? Siendo el objetivo del trabajo establecer si el control interno de inventarios influye en la gestión de las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita. Culminados y analizados los resultados de la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones: El control interno de inventarios es un factor determinante en el desarrollo económico de las empresas del sector de fabricación de calzados. La actualización permanente del registro sistemático de inventarios da como resultado el eficiente cálculo y proyección de la distribución y marketing de los productos elaborados. Las revisiones físicas periódicas permiten la actualización y rotación de los inventarios, evaluando las existencias que no tienen mucha salida, y como resultado estableciéndose agresivas campañas de marketing para evitar pérdidas a la empresa. La aplicación de un eficiente control de inventarios servirá como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo.

Moreno, E. J. (2009). En su tesis “Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico”. La presente tesis es un trabajo de investigación y mejora del sistema de gestión de almacenes de una empresa que se dedica al servicio de operador logístico, que incluye el almacenaje de mercadería y la correcta distribución de ésta a los diversos puntos que son requeridos por sus clientes. Siendo el objetivo

analizar y proponer una mejora eficiente para el buen manejo y gestión de un operador logístico mediante un sistema de gestión de almacenes (*Warehouse Management System*).

Durante este trabajo se ha estudiado la forma de laborar de un operador logístico y la relación que tiene con su sistema de gestión de almacenes. Se ha podido observar en el campo que, a pesar de que una empresa opere años en el giro del negocio y sea una de las empresas líderes del rubro, siempre se podrán encontrar aspectos por mejorar. Las propuestas que se han planteado permiten mejorar los puntos débiles que se han encontrado, durante el levantamiento de información. Pero éstas requieren del compromiso del personal no sólo del nivel operativo, sino, también, del nivel administrativo, ya que de ellos es la responsabilidad de que se mantengan estas mejoras y no se pierdan, con el paso del tiempo, como ya ha pasado en ocasiones anteriores. Es importante la propuesta sobre la implementación de un *check list* de inducción al personal nuevo con lo cual se espera evitar el tiempo ocioso o mal utilizado por parte de los operarios entrantes. En el almacén que se estudió en la presente tesis, se observó que la mayor limitante, para el desempeño de las actividades que esta área implica, es la falta de personal y tiempo para realizarlas. En resumen, esta área no recibe la importancia que debiera, ya que muchas de sus actividades se dejan de lado por dar prioridad a otras de índole más inmediata. Esta dejadez, a largo plazo, repercute de forma negativa, sobre los indicadores de desempeño del almacén, pues se genera un descontrol en la mercadería. Como recomendación final se sugiere analizar la posibilidad de asignar a un

operario del almacén, al área de inventarios a modo de apoyo por un lapso de tres horas al día, a fin de que el sistema propuesto brinde los resultados esperados.

Cochea, J. L. (2013). En su tesis “El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial (EMUVIAL E.P.) periodo 2012-2013”. Con el análisis realizado en la Organización se establece el siguiente problema ¿como el control interno de bienes incide en la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial Emuvial E.P. período 2012-2013? Siendo el objetivo evaluar la aplicación de las normas de control interno de bienes, mediante la utilización de indicadores que permitan determinar la eficiencia, eficacia y economía en la gestión administrativa de la Empresa Municipal de Construcción Vial Emuvial E.P. en el periodo 2012-2013. Analizando los resultados se llegó a las siguientes conclusiones: Con la aplicación de las Normas Control Interno se evita problemas con los organismos de Control, provocando observaciones a los diferentes procesos y que provocan las glosas. Con la realización de Control Previo y Concurrente en las diferentes operaciones administrativas y financieras, se optimizaría recursos y tiempo. Con los seguimientos o evaluaciones de la aplicación de las Normas de Control Interno, los procesos mejorarían procurando una mejor administración de los bienes. Las actividades administrativas y financieras permitirán la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de las normas internas de la empresa pública.

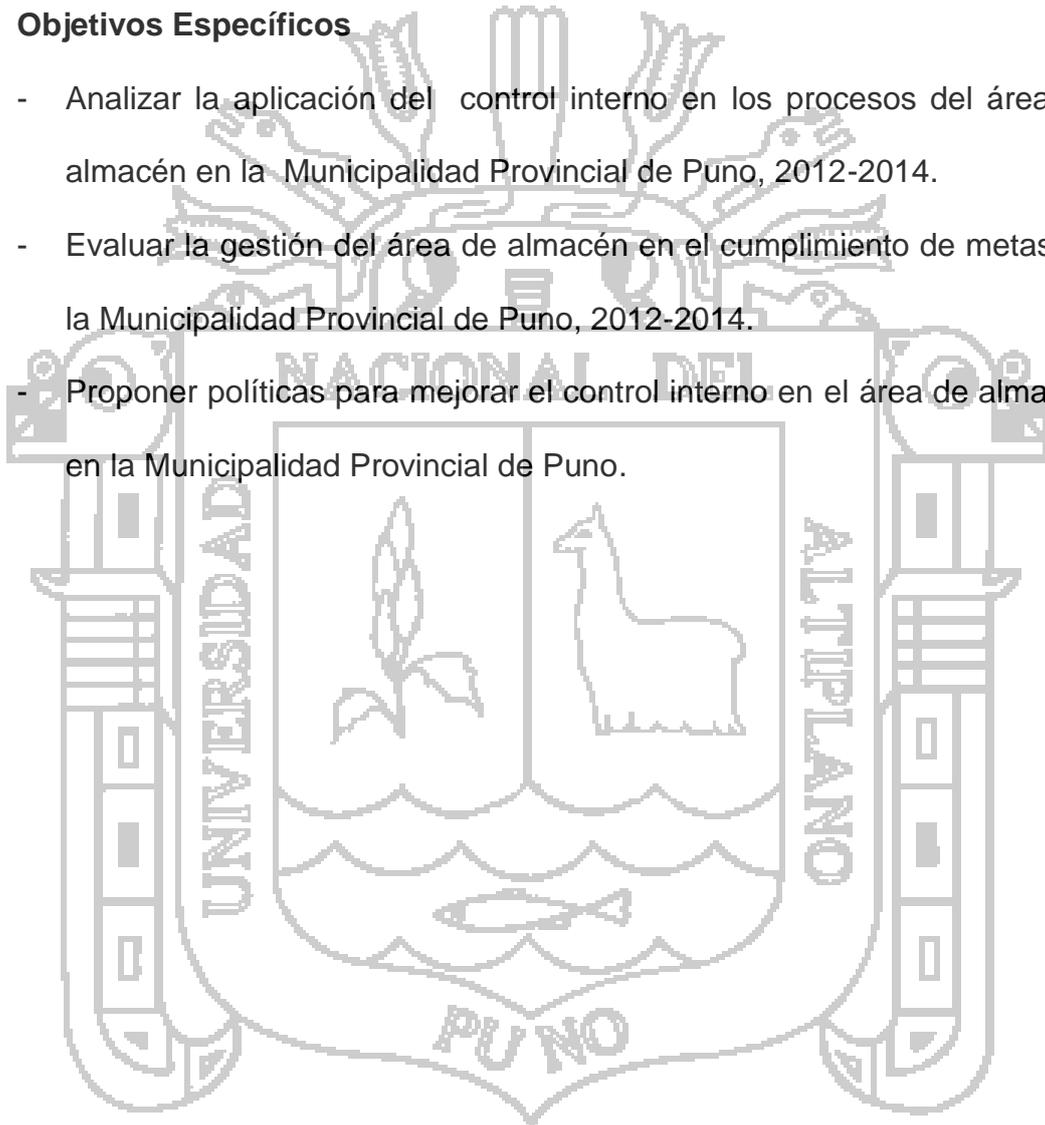
1.3 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

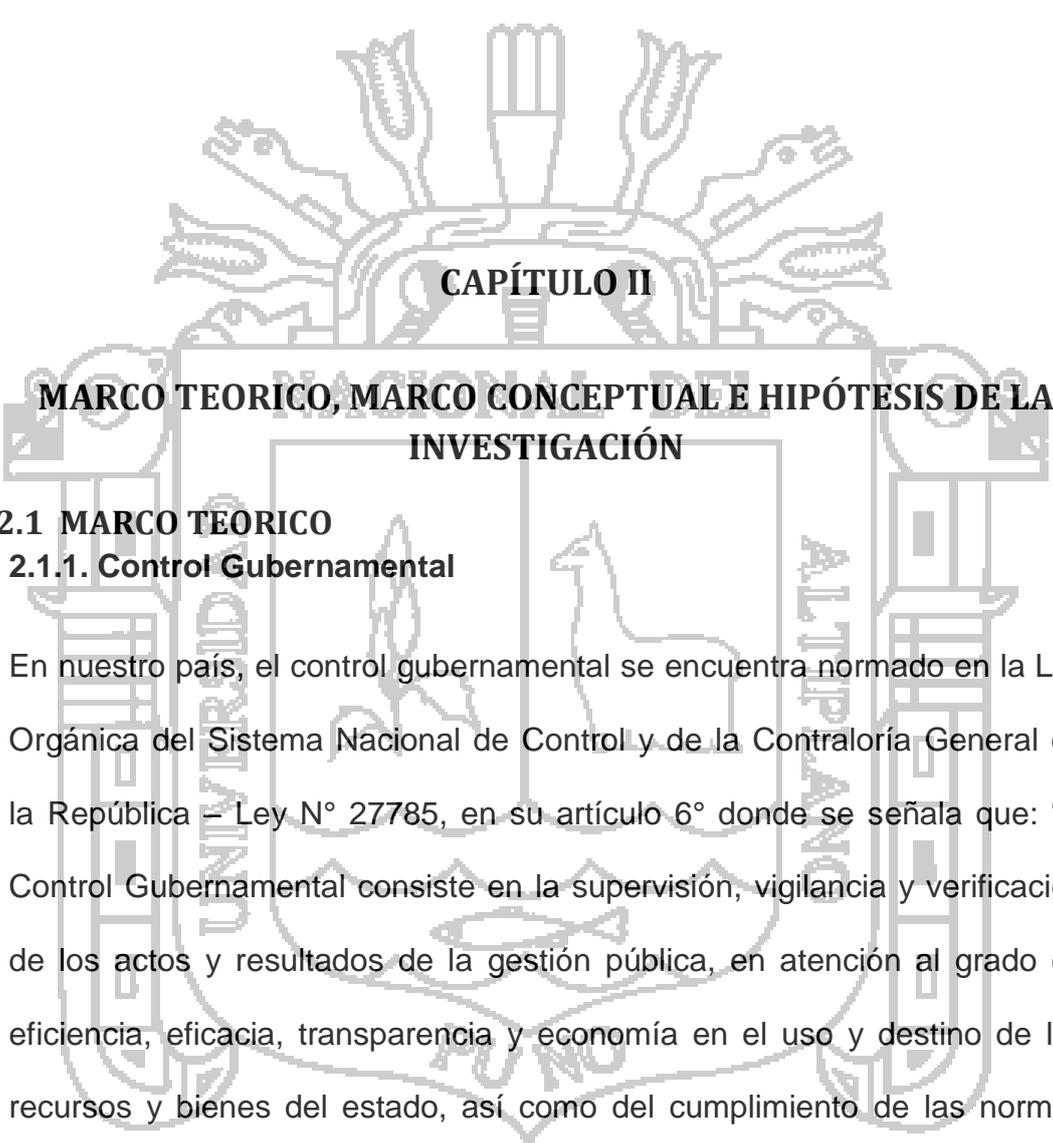
Objetivo general

Determinar la incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014

Objetivos Específicos

- Analizar la aplicación del control interno en los procesos del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014.
- Evaluar la gestión del área de almacén en el cumplimiento de metas en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014.
- Proponer políticas para mejorar el control interno en el área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno.





CAPÍTULO II

MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEORICO

2.1.1. Control Gubernamental

En nuestro país, el control gubernamental se encuentra normado en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República – Ley N° 27785, en su artículo 6° donde se señala que: “el Control Gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes”. (LEY N° 27785.)

Esta Ley orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República tiene como objetivo propender al apropiado, oportuno y efectivo ejercicio del control gubernamental, para prevenir y verificar, mediante la aplicación de principios, sistemas y procedimientos técnicos, la correcta, eficiente y transparente utilización y gestión de los recursos y bienes del Estado, el desarrollo honesto y probo de las funciones y actos de las autoridades, funcionarios y servidores públicos, así como el cumplimiento de metas y resultados obtenidos por las instituciones sujetas a control, con la finalidad de contribuir y orientar el mejoramiento de sus actividades y servicios en beneficio de la Nación.

El Ámbito de aplicación del Sistema Nacional de Control está compuesto por las entidades sujetas a control siguientes:

- a) El Gobierno Central, sus entidades y órganos que, bajo cualquier denominación, formen parte del Poder Ejecutivo, incluyendo las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, y sus respectivas institucionales.
- b) Los Gobiernos Regionales y Locales e instituciones y empresas pertenecientes a los mismos, por los recursos y bienes materia de su participación accionaria.
- c) Las unidades administrativas del Poder Legislativo, del Poder Judicial y del Ministerio público.
- d) Los Organismos Autónomos creados por la Constitución Política del Estado y por Ley, e instituciones y personas de derecho público.

- e) Los organismos reguladores de los servicios públicos y las entidades a cargo de supervisar el cumplimiento de los compromisos de inversión provenientes de contratos de privatización.
- f) Las empresas del Estado, así como aquellas empresas en las que éste participe en el accionariado, cualquiera sea la forma societaria que adopten, por los recursos y bienes materia de dicha participación.
- g) Las entidades privadas, las entidades no gubernamentales y las entidades internacionales, exclusivamente por los recursos y bienes del Estado que perciban y administren.

En estos casos la entidad sujeta a control, deberá prever los mecanismos necesarios que permitan el control detallado por parte del Sistema.

También se indica que el control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente”. (Último párrafo del Artículo 6° de Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República – Ley N° 27785)

2.1.2. Sistema de Control Interno

La Ley N° 28716 de nuestro país; Ley de Control Interno de las Entidades del Estado en su artículo 3° señala que el Sistema de Control Interno: “Es un 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 del control interno”.

En el artículo 3° se señala que constituyen sus componentes los siguientes:

- a) **El ambiente de control;** entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa;
- b) **La evaluación de riesgos;** en cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales;
- c) **Actividades de control gerencial;** son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- d) **Las actividades de prevención y monitoreo;** referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno.
- e) **Los sistemas de información y comunicación;** a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional.

- f) **El seguimiento de resultados;** consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control.
- g) **Los compromisos de mejoramiento;** por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones conducentes al mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulan para la mejora u optimización de sus labores.

Forman parte del Sistema de control interno: la administración y el órgano de control institucional, de conformidad con sus respectivos ámbitos de competencia.

El artículo 8º de la Ley 28716 señala: La inobservancia de la presente Ley, genera responsabilidad administrativa funcional, y da lugar a la imposición de la sanción de acuerdo a la normativa aplicable sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar de ser el caso.

2.1.2.1. CONTROL INTERNO

2.1.2.1.1. Definición

Para Mantilla, S. (2005). Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la administración y otro

personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición es amplia por dos razones. Primero, es la manera como la mayoría de los ejecutivos principales intercambian puntos de vista sobre control interno en la administración de sus negocios. De hecho a menudo ellos hablan en término de control y están dentro del control. Segundo se acomoda subconjunto del control interno. Quienes esperan encontrar centros separados, por ejemplo, en los controles sobre información financiera o en los controles relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones. De manera similar, un centro dirigido sobre los controles en unidades particulares o actividades de una entidad.

Yarasca, P. (2006). Sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción de la entidad, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable

Para Mantilla, S. (2005), El control interno no es un evento o circunstancia,

sino una serie de acciones que penetran las actividades de la entidad. Tales acciones son penetrantes y son inherentes a la manera como administración dirige las actividades.

La Ley del control interno de las entidades del estado (2006, 18 de abril) nos señala en el Artículo 3 ley N° 28716. El control previo y simultaneo comprende exclusivamente a las autoridades funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los mismos que contienen políticas y métodos de autorización, registro, verificación, seguridad y protección

2.1.2.1.2. Alcance del control interno

Desde el punto de vista de Aguirre, J. (2006). En todo sistema de control interno se deben de definir unos alcances los cuales variaran dependiendo de las distintas características que integren la estructura de la entidad. La responsabilidad en la decisión de estos alcances para un adecuado control recae siempre en la dirección en función de sus necesidades y objetivos.

Las variables a considerar dependerán siempre de las distintas actividades que se realicen o clases de organización y departamento que la componen, tamaño, volumen de transacciones y tipo de operaciones, así como la distribución geográfica.

2.1.2.1.3. Clasificación del Control Interno

A) Control Interno Contable

Para Aguirre, J. (2006). Son los controles métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la viabilidad y validez de los registros contables. Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación, soporte de los registros, conciliación de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.) Sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registros es decir, autorizaciones de cobros y pagos y conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, etc.

B) Control Interno Administrativo o de gestión

Para Aguirre, J. (2006). Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección. se refieren operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera- contable (por ejemplo, contrataciones , planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc.)

C) Control Interno Financiero

Álvarez, O. (2007). El control interno financiero comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y

registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente, de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable, incluye también el soporte documentario, los registros, conciliaciones de cuentas, normas de valorización o valoración, etc.

D) Control interno del presupuesto

Para Álvarez, O. (2007). El control presupuestario es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la administración por objetivos de los programas.

Como uno de los objetivos prioritarios de las entidades, es alcanzar determinado rendimiento de la eficacia de la ejecución del presupuesto, especialmente cuando se trata de la ejecución de los ingresos en relación con las desviaciones que se puedan presentar y se puede controlar recurriendo al control presupuestario. el control interno presupuestario tiene por finalidad preservar la aplicación correcta y eficiente de los recursos financieros estimados, conservando el equilibrio presupuestario entre la previsible evolución de los ingresos y recursos a asignar previniendo las autorizaciones de gasto sin el financiamiento correspondiente para los que hayan sido, que todas las acciones que impliquen afectación presupuestal se sujeten a la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, a las leyes anuales de presupuesto, así como a las directivas de programación y formulación, aprobación, ejecución y cierre presupuestario.

E) Control interno gerencial

Para Álvarez, O. (2007). Comprende un sentido amplio el plan de organización, política, procedimiento y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o programa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas

F) Control interno al sistema de información computarizada

Para Álvarez, O. (2007). El control interno al sistema de información computarizada está orientado a establecer y promover políticas relacionadas con el plan de organización, los métodos, procedimientos, registros e información confiable y proveer certeza razonable que todo el desarrollo del proceso integral sistematizado (hardware y software) sirven y están adecuados a su propósito.

El control de información también está orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control, su objetivo será mantener controles autorizados efectivos y oportunos sobre las operaciones de la entidad.

2.1.2.1.3. Elementos del Control Interno

❖ Personal

Nos menciona Bravo, M. (2002). El sistema de control interno no puede cumplir su objetivos si las actividades diarias de la entidad no están continuamente en manos de personal capacitado e idóneo.

Mantilla, S. (2005). El control interno es ejecutado por un consejo de directores y otro personal de una entidad. Es realizado por las personas de una organización quienes establecen los objetivos de la entidad y ubican los mecanismos de control en su sitio.

❖ Organización

Para Perdomo, A. (2000). Establecimiento de relaciones de conducta entre trabajo, funciones, niveles y actividades de empleados de una organización para lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos.

Según Bravo, M. (2002). Los elementos del control interno que interfieren en ella son:

- a) Dirección, que asume la responsabilidad de política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo.
- b) Coordinación, que adopte las obligaciones y necesidades de las partes integrantes de la empresa a un todo homogéneo y armónico; que prevea los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.
- c) División de labores, que defina claramente la independencia de las funciones de operación custodia y registró.
- d) Asignación de responsabilidades, que establezca con claridad los nombramientos dentro de la empresa, su jerarquía y delegue facultades de autorización inherentes con las

responsabilidades asignadas

❖ Supervisión

Para Perdomo, A. (2000). Una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, formatos e informes, permite la supervisión casi automática de los diversos aspectos del control interno, teniendo en este aspecto fundamental un papel muy importante, el departamento de auditoría interna, que actúa como vigilante permanente del cumplimiento de la empresa con los otros elementos de control: organización, procedimiento y personal.

2.1.2.1.4. Objetivos de un sistema de control en el sector público

Según Fonseca O. (2007) los objetivos en el sector público son los siguientes:

A) Promover la efectividad, eficacia y economía en las operaciones y calidad de servicios

Este objetivo se refiere a los controles internos que adopta la administración para asegurar que se ejecuten las operaciones de acuerdo a criterios de efectividad (también se denomina eficacia). Eficiencia y economía. Tales controles comprenden los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones, así como los sistemas de evaluación de rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas.

B) Calidad de servicios prestados

La evaluación de los programas de control de calidad en el sector público debe permitir apreciar si los esfuerzos desarrollados para obtener incrementales en las actividades que desarrollan las entidades son razonables y tienen un impacto directo en el público beneficiario, así como si es factible medir el incremento de la productividad en el trabajo y la disminución en los costos de los servicios que brinda en estado.

C) Transparencia

La transparencia en la gestión gubernamental comprende la disposición de la entidad de divulgar información sobre las planeadas y programas (plan operativo institucional, plan estratégico y presupuesto institucional autorizado), actividades ejecutadas relacionadas con el cumplimiento de sus fines y recursos utilizados. Al mismo tiempo, la transparencia involucra la facultad del público de acceder sin restricciones a la información que ofrecen las entidades públicas en su página web, para conocer y evaluar su desempeño.

D) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del deterioro

Este objetivo está relacionado con las políticas y procedimientos aprobados por el titular de la entidad, con el propósito de prevenir o detectar operaciones no autorizadas, acceso no autorizado a recursos o, apropiaciones indebidas que podrían resultar en pérdidas importantes, incluyendo los casos de despilfarro, irregularidades o uso ilegal de recursos y bienes públicos

E) Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones

Este objetivo se refiere a que los administradores gubernamentales deben dictar políticas y procedimientos específicos, para garantizar que el uso de los recursos y bienes públicos sea consistente con las disposiciones establecidas por la normatividad aplicable a la entidad, es decir, la leyes, resoluciones legislativas, tratados, reglamento de congreso, decretos de urgencia,, resolución suprema y decreto supremo, ordenanzas regionales, ordenanzas municipales, así como de conformidad con las resoluciones sectoriales e institucionales emanadas de autoridad correspondiente

F) Garantizar la oportunidad y confiabilidad de la información

Este objetivo tiene relación con las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para asegurar que la información financiera y no financiera elaborada sea presentada a los niveles de decisión en términos de oportunidad y confiabilidad. Una información financiera o no financiera es oportuna cuando es elaborada y entregada de conformidad con los plazos establecidos para su presentación o cuando es requerida por la autoridad. En tanto que una información es confiable porque se refiere a la confianza que brinda a los usuarios de esta.

G) Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales

Las nuevas Normas de Control Interno señalan que uno de los caminos más efectivos para transmitir un mensaje de comportamiento ético en la entidad es el buen ejemplo que deben brindar los responsables de la dirección, es decir, los titulares de la entidad y los funcionarios de la alta

dirección.

H) Promover el cumplimiento de los funcionarios o servicio públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos

El acto de rendimiento de cuentas ha dejado de ser procedimientos administrativo discrecional, derivado de flexibilidad y adaptabilidad de las normas técnicas de Control Interno para el Sector Público en cada entidad pública, sino que se ha convertido en uno de los objetivos exigidos por la ley a las autoridades y funcionarios públicos en ejercicio.

Perdomo, (2004). Los objetivos del control interno son:

- ✓ Descubrir robos y malversaciones.
- ✓ Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna.
- ✓ Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- ✓ Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás recursos de la entidad.
- ✓ Promover la eficiencia del personal.
- ✓ Detectar desperdicios de material innecesario de material, tiempo, etc

2.1.2.1.5. Principios del control interno

Perdomo A. (2004). Los principios son:

- Separación de funciones de operación, custodia y registro.

- Dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos debe intervenir 02 personas.
- Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controla su actividad.
- El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión.
- La función de registros de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad.

2.1.2.1.6. Importancia del Control Interno

Perdomo A. (2004). El control interno es importante por las siguientes razones:

- Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.
- La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control, dificultando.

2.1.2.1.7 Métodos de Evaluación del Control Interno

- *Método Descriptivo*

Para Yarasca, P. (2006). Consisten en una descripción detallada de las características del sistema que se está evaluando, tales como funciones,

procedimientos, registros, empleados y departamento que interviene en el sistema.

Este método también “narrativo”, en la actualidad se aplica a pequeñas y grandes empresas. En las pequeñas para obtener información de sus actividades básicas y formas de las operaciones; en las grandes empresas siempre es necesario aplicarlo para conocer la forma de operación de sus actividades principales que permita conocer el negocio para después elaborar un flujo grama por tipos de operaciones.

- *Método Grafico o Cursogramas*

Donde Yarasca, P. (2006). Nos menciona que consiste en utilizar como herramienta el curso-grama o flujo gramas. Este método permite representar gráficamente los circuitos operativos, tales como procedimientos que siguen una operación o el flujo de un documento desde su origen. Debe reconocerse que este método en la actualidad está siendo muy usado.

2.1.2.1.8. CONTROL INTERNO (COSO).

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a

tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI),
- El Instituto de Auditores Internos (IIA)
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

En 1992, **COSO** (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”.

Según COSO 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 a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

Algunos de los beneficios de utilizar el estándar COSO en las organizaciones son:

- Promueve la gestión de riesgos en todos los niveles de la organización y establece directrices para la toma de decisiones de los directivos para el control de los riesgos y la asignación de responsabilidades.
- Ayuda a la integración de los sistemas de gestión de riesgos con otros sistemas que la organización tenga implantados
- Ayuda a la optimización de recursos en términos de rentabilidad
- Mejora la comunicación en la organización
- Mejora el control interno de la organización

Bravo, M. (2002). El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está

orientado este proceso.

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- ❖ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ❖ Confiabilidad de la información financiera.
- ❖ Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- ❖ Salvaguardia de los recursos.

2.1.2.1.8.1. Componentes Del Control Interno

○ Ambiente de control

Según Fonseca, O. (2007). El ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente.

Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluye la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad y como organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que le presta el consejo de directores.

Para Álvarez, O. (2007). Se refiere al establecimiento de un entorno organizacional que estimule e influencia y favorezca el ejercicio de prácticas, valores conductas. El ambiente de control interno tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos.

Igualmente, tiene relación con los comportamientos de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo. Son elementos del ambiente de control, entre otros, integridad y valores éticos, estructura orgánica, asignación de autoridad y responsabilidad y políticas para la administración personal.

□ *Factores del ambiente control*

a) *Integridad y Valores éticos*

Para Fonseca, O. (2007). Son factores esenciales del ambiente de control. Se pueden promover a través de decisiones adoptadas por la alta gerencia para comunicar al personal los valores y las normas de comportamiento institucional mediante políticas generales o la aprobación de un código de ética. Ello permite eliminar o reducir los incentivos y tentaciones que podrían incitar al personal a comprometerse en actos deshonestos.

Sin embargo para Mantilla, S (2005), La efectividad del control interno depende directamente de la integridad y de los valores éticos del personal que es responsable de crear, administrar y monitorear los sistemas de control. La gerencia debe establecer normas de conducta y de ética que desestimulen a los empleados de dedicarse a actos que serían considerados deshonestos, no éticos o ilegales. Para ser efectivas por los medios apropiados, como las políticas oficiales, los códigos de conducta y un buen ejemplo.

b) *Incentivos y tentaciones*

Los incentivos para Mantilla, S (2005). Hace algunos años un estudio surgió que ciertos factores organizacionales pueden influenciar la probabilidad de prácticas de información financiera fraudulentas y cuestionables. Esos mismos factores también influyen en la conducta ética

Los individuos pueden involucrarse en actos deshonestos, ilegales o anti éticos simplemente porque sus organizaciones les ofrecen fuertes incentivos o tentaciones para hacerlo. El énfasis en los resultados, particularmente en el corto plazo, fomenta un ambiente en el cual el precio de los fracasos puede llegar a ser muy alto.

c) *Proporcionando y comunicando orientación moral*

Según Mantilla, S. (2005). Además de los incentivos y tentaciones discutidos antes mencionado encuentra una tercera causa de las prácticas de información financiera fraudulenta y cuestionable, El estudio encontró que en muchas de las compañías que sufrieron efectos de información financiera con poder de engañar, la gente involucrada ni siquiera conocía que lo que estaba haciendo era equivocado o erróneo, consideraban que estaban actuando en favor del mejor interés de la organización. Esta ignorancia, es a menudo, ocasionada por una estructura o una orientación moral pobre, mucho más que por una intención a engañar. De esta

manera, no solamente se deben comunicar los valores éticos, sino que se debe dar orientaciones explícitas señalando que es correcto y que está equivocado.

d) *Compromisos para la competencia*

Mantilla, S. (2005). La competencia debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarios para realizar las tareas que definen los trabajos individuales. Que tan bien se requieren que se cumplan esas tareas es general una decisión de la administración, quien considera los objetivos de la entidad, las estrategias y planes para la consecución de los objetivos. A menudo existe un intercambio entre la competencia y los costos, no es necesario, por ejemplo un ingeniero eléctrico para cambiar una bombilla.

e) *Consejo de directores o comité de auditoría*

Mantilla, S. (2005). El ambiente de control y el tono en el nivel alto se van influenciados significativamente por el consejo de directores y por el comité de auditoría de la entidad. Tales factores incluyen la independencia frente a los administradores por parte del consejo o comité de auditoría, la experiencia y la posición social de sus miembros, la expresión de su participación y del escrutinio de las actividades y lo apropiado que puedan ser sus acciones. Otro factor es el grado de dificultad de las preguntas emanadas y perseguidas por la administración mirando los planes de desempeño. La interacción del consejo o comité de auditoría con

los auditores internos y externos es otro factor que afecta el ambiente de control.

f) *Filosofía y estilo de operación de la Administración*

Mantilla, S. (2005). La filosofía y el estilo de operación de la administración afecta la manera como la empresa es manejada, incluyendo el conjunto de riesgos normales de los negocios. Una entidad que ha tenido éxito asumiendo riesgos significativos puede tener una percepción diferente sobre el control interno.

o **Evaluación del Riesgo**

Según Álvarez, O. (2007). Consiste en evaluación la efectividad de los sistemas administrativos y operativos de la entidad, en relación a los controles establecidos a fin de prevenir, detectar y corregir distorsiones materiales identificadas, en cuya virtud deben analizarse y evaluarse los factores o elementos que puedan afectar adversamente al cumplimiento de los fines, metas u operaciones institucionales.

Los elementos que forman parte de la evaluación que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Los elementos observados que deben ser establecidos y comunicados oportunamente.
- Identificación de los registros internos y externos y, la información generada por las áreas críticas.
- Los planes de evaluación de riesgo deben incluir objetivos e

indicadores de rendimiento.

- Evaluación del ambiente de control interno de áreas críticas y controles débiles.

- Niveles de Riesgo

Alvarez, O. (2007). Nos señala que se debe evaluar el riesgo mediante los siguientes niveles :

- Riesgo Bajo: El auditor considera que los controles proveerán o detectarán cualquier aseveración errónea que pudiera ocurrir en exceso de la materialidad diseñada.
- Riesgo Medio: El auditor considera que es más probable que los controles no prevean o detecten cualquier aseveración errónea que pudiera ocurrir en exceso de la materialidad diseñada.
- Riesgo alto: El auditor considera que es más probable que los controles no prevean o detecten cualquier aseveración errónea que pudiera ocurrir en exceso de la materialidad diseñada. Generalmente el auditor, no podrá expresar una opinión sin salvedades, en torno a la aseveración general sobre la efectividad de controles internos, a menos que la administración lo reconozca como una debilidad de control

- **Actividades de control**

Para Álvarez (2007) Es el proceso de seguimiento, prevención,

monitoreo que evalúa la calidad del funcionamiento del C.I en el tiempo, referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas a fin de cuidar y asegurar respectivamente la idoneidad y calidad de los controles establecidos y permita también al sistema de control, reaccionar favorable y dinámicamente cuando existan circunstancias y momentos críticos, producto de las recomendaciones, cambiando y mejorando cuando las circunstancias así lo requieran. Por lo tanto las actividades de prevención y monitoreo deben estar orientadas para promover su reforzamiento. El monitoreo se lleva acabo de las siguientes formas:

- Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad
- De manera separada, por personal que no es responsable directo de la ejecución de las actividades incluidas las de control
- Mediante la combinación de ambas modalidades
- Los elementos que conforman la actividad de monitoreo son:
 - Monitoreo del rendimiento, el rendimiento debe ser monitoreado comparando los indicadores verificados con los objetivos y metas de la entidad.
- Revisión permanente de los supuestos que soportan los objetivos del control interno
- Los objetivos de la entidad y los elementos de control interno

necesarios para obtener su logro apropiado, descansan en supuestos fundamentales acerca de cómo se realiza, el trabajo de los cuales deben revisarse periódicamente

- Promover la aplicación de procedimientos de seguimiento
- Los procedimientos de seguimiento deben ser establecidos y ejecutados para asegurar que cambios o acciones apropiados ocurren.
- Evaluación de la calidad del control interno
- La administración debe monitorear periódicamente la efectividad del control interno de la entidad para retroalimentar su proceso de gestión y disponer la corrección de las desviaciones, que afectan el logro de objetivos y metas.

○ **Información y comunicación**

Desde el punto de vista gubernamental para Álvarez, (2007) el sistema de información y comunicación consiste en la implementación de métodos registrar información sobre las operaciones, actividades y proyectos de una entidad, así como de mantener un flujo de comunicación permanente a través de los cuales, el procesamiento, la integración y divulgación de la información este basado en datos proporcionados por la información y sirve en forma efectiva de dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia del control interno. La comunicación implica también proporcionar un apropiado conocimiento sobre la gestión, la inversión y el rendimiento

de los mismos, así como las responsabilidades individuales involucradas en el control interno por tanto, la calidad de la información que debe brindar el sistema afecta la capacidad de la gerencia para tomar decisiones adecuadas que permitan controlar y monitorear las actividades y operaciones de la entidad y la elaborar informes confiables.

Por otro lado, el objetivo de implementar un sistema de información y comunicación, no es únicamente el mantenimiento de un método adecuado para procesar información sino también para proteger a la entidad a través de la transparencia de posibles desviaciones o actos ilegales.

En consecuencia, los elementos que conforman el sistema de información de la entidad (incluyendo métodos y registros) para procesar y elaborar información, debiendo considerar entre otros los siguientes aspectos.

- Las actividades incluidas en las operaciones de la entidad que son significativas.
- Los registros de información, documentos sustentatorios y los códigos de referencia específicos por fuente de información
- El procedimiento administrativo desde el inicio de una operación hasta su conclusión y resolución final.
- Además, la comprensión de los sistemas de información debe

ser documentada en narrativas y diagrama de flujo.

- Identificación específica de la información requerida, debe ser suficiente y relevante y comunicada en forma oportuna.
- Las necesidades de información y los sistemas de comunicación deben ser revisados y mejorados permanentemente.
- **Supervisión o monitoreo**

Para Álvarez, O. (2007). Es un proceso para evaluar la eficacia del rendimiento del control interno en el tiempo y consiste en la revisión y la verificación permanente sobre el funcionamiento y logros obtenidos de las medidas de control implantadas incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en los informes de auditoría a través del memorándum de control interno, de los órganos conformantes del Sistema Nacional De Control (Contraloría General, OCI Y SOA).

2.1.2.1.9. EL CONTROL INTERNO (INTOSAI)

La Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), es una entidad autónoma, independiente y apolítica, creada como una institución permanente para fomentar el intercambio de ideas y experiencias entre las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) de los 191 países miembros, en lo que se refiere a la auditoría gubernamental.

Las Normas de Control Interno INTOSAI han sido diseñadas con el objeto de evitar usos indebidos en la utilización y gestión de los recursos públicos.

Hablan más de actividades de control, como políticas y procedimientos que la entidad utiliza para disminuir los riesgos y lograr sus objetivos, que de procesos. Algunas de estas actividades son: Procedimientos de autorización y aprobación, segregación de funciones, controles sobre accesos a recursos, verificaciones, revisión de operaciones, supervisión.

En el propio prólogo de las Normas sobre C.I. del sector público de la INTOSAI establece que el objetivo del comité elaborador de tales normas es desarrollar directrices para establecer y mantener un control interno efectivo en el sector público. Los destinatarios de esta guía son por tanto la administración gubernamental y sus organizaciones.

En la propia definición de control interno se establece que será efectuada por la gerencia y el personal. Por tanto el control interno es ejecutado por el personal que debe conocer su rol, sus responsabilidades, y los límites de autoridad. Del mismo modo, el control interno es efectuado por la naturaleza humana. La guía reconoce que la persona no siempre comprende, comunica y actúa consistentemente. Cada individuo lleva a su lugar de trabajo una historia única y sus propias habilidades técnicas, teniendo así diferentes necesidades y prioridades. Estas realidades afectan, y son afectadas, por el control interno.

Gámez, I. (2011) Si bien el marco de control interno es relevante y aplicable a todas las organizaciones, la manera en la que la gerencia lo aplica variará ampliamente de acuerdo con la naturaleza de la entidad, y depende de cierto número de factores como son: la estructura organizacional, el perfil del

riesgo, el ambiente operativo, el tamaño, la complejidad, las actividades y grado de regulación, etc.

2.1.2.1.10 NORMATIVA EN CONTROL INTERNO EN EL SECTOR PÚBLICO EN EL PERÚ

El Control Interno en las entidades del sector público debe ser entendido dentro del contexto de sus características específicas en comparación con las organizaciones privadas; es decir, tomando en cuenta a) su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos; b) la utilización de los fondos públicos; c) la importancia del ciclo presupuestario y de planeamiento, y d) la complejidad de su funcionamiento. Esto significa hacer un balance entre los valores tradicionales como la legalidad, la integridad y la transparencia, presentes por su naturaleza en los asuntos públicos y los valores gerenciales modernos como la eficiencia y la eficacia.

Las entidades públicas requieren del cumplimiento de normativas (que dependiendo de las funciones asignadas o de los sistemas administrativos pueden ser abundantes y especializadas). En éstas, se reglamenta la gestión de la entidad y la forma de operar. Los ejemplos incluyen la ley de presupuesto, los tratados internacionales, la ley general de contratación pública, las leyes sobre la administración y gestión pública, la ley de contabilidad, la ley de derechos civiles y protección del medio ambiente, las regulaciones sobre el manejo de los impuestos y las acciones que eviten el fraude y la corrupción.

El Control Interno proporciona una seguridad razonable no absoluta respecto a que se logren los objetivos de la entidad, esto debido a que un sistema de Control Interno eficiente, no importa cuán bien se haya diseñado o si está operando el sistema de gestión de riesgos, no puede suministrar a la administración pública una seguridad absoluta respecto al logro de sus objetivos misionales. Además, los factores externos fuera de control de una entidad, como el factor político pueden impactar la capacidad de alcanzar los objetivos.

OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO EN EL SECTOR PÚBLICO

Los objetivos del Control Interno para el Sector Público son los siguientes:

a) Gestión Pública

Busca promover la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios.

Este objetivo está relacionado con los controles internos que adopta la entidad pública para asegurar que se ejecuten las operaciones, de acuerdo a criterios de efectividad, eficiencia y economía. La efectividad tiene relación directa con el logro de los objetivos y metas programadas. La eficiencia se refiere a la relación existente entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos.

La economía se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren recursos físicos, financieros y humanos, en cantidad y calidad apropiada y al menor costo posible. Estos controles comprenden los procesos de planeación, organización, dirección y

control de las operaciones de la entidad, así como los sistemas de medición de rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas. Este control interno en el sector público debe permitir promover mejoras en las actividades que desarrollan las entidades públicas y proporcionar mayor satisfacción en el público, menos defectos y desperdicios, mayor productividad y menores costos en los servicios.

b) Lucha Anticorrupción

Busca proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal.

Este objetivo está relacionado con las medidas adoptadas por la entidad pública para prevenir o detectar operaciones no autorizadas, acceso no autorizado a recursos o apropiaciones indebidas, que podrían resultar en pérdidas significativas para la entidad, incluyendo los casos de dispendio, irregularidad o uso ilegal de recursos.

c) Legalidad

Busca cumplir las leyes, reglamentos y normas gubernamentales.

Este objetivo está relacionado con el hecho que la entidad pública, mediante el dictado de políticas y procedimientos específicos, asegura que el uso de los recursos públicos sea consistente con las disposiciones establecidas en las leyes y reglamentos y concordante con las normas relacionadas con la gestión gubernamental; así como con el cumplimiento de sus competencias y funciones.

d) Rendición de Cuentas y Acceso a la Información Pública

Busca elaborar información válida y confiable, presentada con oportunidad.

Este objetivo está relacionado con las políticas, métodos y procedimientos dispuestos por la entidad pública para asegurar que su información elaborada sea válida y confiable y revelada razonablemente en los informes. Una información es válida y confiable porque se refiere a operaciones o actividades que ocurrieron realmente y porque cumple con las condiciones necesarias para ser considerada como tal. Una información confiable es aquella que brinda confianza a quien la utiliza.

NORMATIVIDAD EN EL CONTROL INTERNO

Constitución Política del Perú

Establece que la Contraloría General de la República es el órgano superior del Sistema Nacional de Control, que supervisa la legalidad de la ejecución del presupuesto del Estado, de las operaciones de la deuda pública y de los actos de las instituciones sujetas a control.

Específicamente en el artículo 82° de la carta magna de nuestro país establece que la Contraloría General de la República es una entidad descentralizada de Derecho Público que goza de autonomía conforme a su ley orgánica. Es el órgano superior del Sistema Nacional de Control. Supervisa la legalidad de la ejecución del Presupuesto del Estado, de las operaciones de la deuda pública y de los actos de las instituciones sujetas a control. Es decir esta entidad se va encargar de fiscalizar los controles

internos de los diferentes gobiernos locales, regionales y otras entidades públicas. Siendo el Contralor General la autoridad de dicha entidad y es designado por el Congreso, a propuesta del Poder Ejecutivo, por siete años. Puede ser removido por el Congreso por falta grave.

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la CGR (Ley N° 27785)

Regula el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Control (SNC) y de la Contraloría General de la República como ente técnico rector de dicho sistema; conceptualiza las definiciones del SNC.

El Sistema Nacional de Control es el conjunto de órganos de control, normas, métodos y procedimientos, estructurados e integrados funcionalmente, destinados a conducir y desarrollar el ejercicio del control gubernamental en forma descentralizada. Su actuación comprende todas las actividades y acciones en los campos administrativo, presupuestal, operativo y financiero de las entidades y alcanza al personal que presta servicios en ellas, independientemente del régimen que las regule.

El Sistema Nacional de Control está conformado por la Contraloría General de la República como Ente Técnico Rector del Sistema, los Órganos de Control Institucional y las Sociedades de Auditoría Externa designadas por la CGR. Se necesita el cumplimiento de funciones como tales, para el buen funcionamiento del sistema;

Efectuar la supervisión, vigilancia y verificación de la correcta gestión y utilización de los recursos y bienes del Estado, supervisar la legalidad de los actos de las instituciones sujetas a control, formular oportunamente recomendaciones para mejorar la capacidad y eficiencia de las entidades, impulsar la modernización y el mejoramiento de la gestión pública, a través de la optimización de los sistemas de gestión y ejerciendo el control gubernamental con especial énfasis en las áreas críticas sensibles a actos de corrupción administrativa y emitir, como resultado de las acciones de control efectuadas, los Informes respectivos con el debido sustento técnico y legal, constituyendo prueba pre constituida para el inicio de las acciones administrativas y/o legales que sean recomendadas en dichos informes.

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 haciendo un buen cuidado de los recursos públicos.

Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (Ley N° 28716

Establece definiciones generales y competencias de los elementos que participan en el Control Interno gubernamental.

Esta Ley tiene por objeto establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el

propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales. La implantación del control interno en Las entidades del Estado es relevante por ello se debe seguir ciertos lineamientos en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales, orientando su ejecución al cumplimiento de los objetivos siguientes: Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta; 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; cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones; garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información; fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales; promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo.

El funcionamiento del control interno debe ser continuo, dinámico y alcanzar a la totalidad de la organización y actividades institucionales.

Norma de Control Interno (RC N° 320-2006-CG)

Precisa la estructura de Control Interno como el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas (incluyendo la actitud de la

Dirección) que posee una institución para ofrecer una garantía razonable de que se cumplen sus objetivos. Asume el enfoque COSO como marco conceptual.

Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado (RC N° 458-2008-CG)

Provee lineamientos, herramientas y métodos para la implementación de los componentes del Sistema de Control Interno establecido en las Normas de Control Interno.

Ha sido emitida con la finalidad de orientar su efectiva, adecuada y oportuna implementación para coadyuvar a la mejora de la gestión pública y al logro de los objetivos y metas institucionales de las entidades. Tiene como base la Ley de Control Interno, las Normas de Control Interno y el Informe COSO 1992. La actualización del Marco se basa en lo que ha demostrado ser útil en la versión original, manteniendo la definición principal y los componentes de control interno lo que brinda claridad y entendimiento al usuario en el diseño e implementación de un sistema de control interno para que éste sea eficaz.

Aun existe de los alcances del Control Interno las autoridades, funcionarios y servidores de las entidades sujetas al control, y que muchas veces han permanecido en una actitud pasiva, a pesar de los informes de los Órganos de Control Institucional.

Las entidades tienen, entonces, la necesidad de estructurar, monitorear la implementación y funcionamiento del SCI, para mejorar la gestión.

Ejercicio del Control Preventivo por la CGR y OCI (RC N° 119-2012-CG)

Dispone que el SNC priorice las labores de control preventivo que tienen la finalidad de identificar y administrar los riesgos por parte del titular de la entidad, contribuyendo en forma efectiva y oportuna, desde la función de control, al logro de los objetivos nacionales.

Trata de algunas modificaciones en cuanto a las veedurías, señala que el Informe Consolidado de Veedurías es un documento que integra el contenido de los informes elaborados por las unidades orgánicas de la CGR o por el OCI bajo su ámbito, cuyo objetivo es presentar en forma consolidada los resultados de la labor de veeduría a los procesos de selección y de ejecución contractual. El veedor de la unidad orgánica de la CGR o del OCI, según sea el caso, registrará en el Sistema de Veedurías a los Procesos de Selección y Contratos del Estado, los riesgos detectados, como resultado de las veedurías a los procesos de selección y ejecución contractual.

Ley N° 29743 que modifica el artículo 10 de la ley N° 28716

Precisa que el marco normativo y la normativa técnica de control que emite la CGR en el proceso de implantación del sistema de Control Interno toma en cuenta la naturaleza de las funciones de las entidades, los proyectos de inversión, las actividades y los programas sociales que éstas administran.

Normas de control interno para el área de abastecimientos y activos fijos- 300

Aborda acerca del criterio de economía, En su sentido más amplio economía en la gestión de una entidad pública, significa, administración recta y prudente de los recursos públicos. Es decir, orden en el gasto presupuestal, ahorro de trabajo, dinero, buena distribución de tiempo y otros asuntos

Sobre el almacén señala que, significa que todos los bienes que adquiera la entidad deben ingresar a través de almacén, aún cuando la naturaleza física de los mismos requiera su ubicación directa en el lugar o dependencia que lo solicita. Ello permitirá un control efectivo de los bienes adquiridos. 02. Los ambientes asignados para el funcionamiento de los almacenes, deben estar adecuadamente ubicados, contar con instalaciones seguras, y tener el espacio físico necesario, que permita el arreglo y disposición conveniente de los bienes, así como el control e identificación de los mismos.

Acerca de para efectuar una adecuada toma física de inventarios, señala que es necesario que la gerencia o quien haga sus veces, emita previamente por escrito, procedimientos claros y sencillos, de manera que puedan ser comprendidos fácilmente por el personal que participa en este proceso. Además señala que el mantenimiento de activos fijos, es el conjunto de acciones que adopta la administración en forma preventiva,

para garantizar el funcionamiento normal, y/o prolongar la vida útil de los mismos.

RJ N° 118-80-INAP/DN Normas generales del sistema de abastecimientos

Estas Normas fueron aprobados por Resolución Jefatural N° 118-80-INAP/DNA, el 25 de Julio de 1980, con la finalidad de garantizar y facilitar el control y eficacia de las funciones de estas normas, dentro de una concepción integral de la gestión de Abastecimiento. Cada Norma está constituida, por una definición, Concepto, Objetivos, Acciones a Desarrollar, Base Legal, Alcances y Mecanismos de Control. Estas Normas, en resumen, son:

SA.01 Aplicación de criterios de eficiencia y eficacia

Esta norma señala que en todo requerimiento, solicitud, obtención, suministro o administración de bienes y/o servicios, se precisarán y aplicarán criterios de calidad, cantidad, oportunidad, lugar y costo: este último cuando sea pertinente.

Cuidando que en toda acción a adoptarse, no solo debe preservarse el fondo, sino también la forma. Buscar satisfacer las necesidades de la administración pública sino, también, hacerlo de forma correcta, con buenas prácticas.

SA.02 Integridad de Administración del Abastecimiento

Señala que el planeamiento, organización, dirección y control del Abastecimiento abarcará tanto a los bienes como a los servicios; y se ejecuta a través de los procesos técnicos.

El Abastecimiento es una función de apoyo al funcionamiento interno de una organización social. Se orientan a suministrar o proporcionar los elementos materiales (denominados bienes) y las actividades complementarias para la operación de dichos de dichos elementos en estado óptimo o garantizado (denominados servicios); ambos, bienes y servicios, se emplean para la producción gubernativa de servicios públicos, o de bienes económicos a través de las distintas entidades que constituyen la Administración Pública.

SA.03 Actualización y utilización de información para el Abastecimiento

Indica que los encargados y los usuarios de la función de abastecimiento son responsables de actualizar y emplear permanentemente la información necesaria para orientar la aplicación de los procesos técnico.

SA.04 Unidad de Adquisiciones de bienes y servicios

Esta Norma señala que toda la adquisición de bienes y/o servicios será realizada por la Oficina de Abastecimiento. Cuando para casos específicos temporalmente se encargue a un órgano diferente, lo hará aplicando normas que emita el de Abastecimiento.

SA.05 Unidad de Ingreso Físico y custodia temporal de bienes

Todos los bienes adquiridos ingresarán físicamente a la entidad por el Almacén del órgano de Abastecimiento; y para su custodia temporal, esa u otras dependencias aplicarán principios y procedimientos similares.

El Almacenamiento es un proceso técnico de Abastecimiento orientado a establecer y aplicar pautas para la ubicación y custodia temporal de bienes en cualquier área física acondicionada con ese fin. El ingreso físico es un acto de incorporación a la entidad, pasando desde fuera de ella hacia adentro a través de un lugar previamente establecido. El ingreso es acto formal que origina acciones administrativas para certificarlo, acreditar condiciones e incorporar los bienes al conjunto de la entidad. Son bienes todos los elementos materiales, individualizables, mensurables, intercambiables y útiles.

SA.06 Austeridad del Abastecimiento

Señala que en toda previsión, solicitud, obtención, suministro, utilización y/o administración de bienes y servicios, se aplicarán los criterios e instrumentos pertinentes de austeridad que establezca la entidad a propuestas del órgano de Abastecimiento.

SA.07 Verificación del estado y utilización de bienes y servicios

Esta Norma está orientada a que las entidades públicas formularán y aplicarán normas para verificar la existencia del estado y condiciones de utilización de los bienes y/o servicios de que dispone la entidad.

La verificación es un acto de constatación física que realizan personas en representación de la entidad. Al Sistema de Abastecimiento le

corresponde la constatación, en referencia a las unidades físicas, aplicables tanto a los bienes como a los servicios.

FUNDAMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Los fundamentos del Control Interno están referidos a los pilares que favorecen la efectividad del mismo. Estos pilares son el autocontrol, la autorregulación y la autogestión.

a. Autocontrol

Es la capacidad de todo servidor público (independientemente de su nivel jerárquico) de evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz. El Control Interno se fundamenta en el autocontrol al considerarlo como inherente e intrínseco a todas las acciones, decisiones, tareas y actuaciones a realizar por el servidor público, en procura del logro de los propósitos de la entidad.

b. Autorregulación

Es la capacidad institucional de toda entidad pública para reglamentar, con base en la Constitución y en la ley, los asuntos propios de su función y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones. Mediante la autorregulación, la entidad adopta los

principios, normas y procedimientos necesarios para la operación del Sistema de Control Interno. Favorece el autocontrol al normalizar los patrones de comportamiento requeridos para el cumplimiento de los objetivos y hace efectivo y transparente el ejercicio de su función constitucional ante la comunidad y los diferentes grupos de interés.

c. Autogestión

Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido delegada por la Constitución y las normas legales. El Control Interno se fundamenta en la autogestión al promover en la entidad pública la autonomía organizacional necesaria para establecer sus debilidades de control, definir las acciones de mejoramiento y hacerlas efectivas, a la vez que asume con responsabilidad pública las recomendaciones generadas por los órganos de control y les da cumplimiento con la oportunidad requerida.

ROLES DEL CONTROL INTERNO EN EL SECTOR PÚBLICO

Según la Guía para las Normas de Control Interno del Sector Público (Perú 2006)

INTERNO A LA ENTIDAD

Todos los integrantes que conforman una entidad son responsables del Control Interno.

Gerentes, directores, ministros, alcaldes, presidentes regionales, todo personal responsable de la dirección de una entidad

Son los responsables directos de todas las actividades de una organización, incluyendo el diseño, la implementación, la supervisión de su correcto funcionamiento, el mantenimiento y la documentación del sistema de Control Interno. Sus responsabilidades varían de acuerdo a su función en la entidad y las características propias de la entidad.

Audidores Internos

Son los responsables de examinar y contribuir a la continua efectividad del sistema de Control Interno a través de sus evaluaciones y recomendaciones y, por lo tanto, desempeñan un papel importante en el ejercicio de un Control Interno efectivo. Sin embargo, no tienen una responsabilidad general primaria sobre el diseño, puesta en marcha, mantenimiento y documentación del Control Interno.

Personal

Es el responsable de contribuir al Control Interno. El Control Interno es parte implícita y explícita de las funciones de cada uno. Todos los miembros del personal juegan un rol al efectuar el control y deben ser responsables por reportar problemas de operaciones, de no cumplimiento al código de conducta o de violaciones a la política.

EXTERNO A LA ENTIDAD

Las partes externas también juegan un rol importante en el proceso de Control Interno. Pueden contribuir a que la organización alcance sus objetivos o pueden proveer información útil para efectuar el Control Interno. De cualquier modo, no son responsables del diseño, puesta en marcha, adecuado funcionamiento, mantenimiento o documentación del sistema de Control Interno.

Contraloría general de la República

Es la responsable, en el marco de sus funciones, de fortalecer y promover el Control Interno efectivo en las entidades del Estado. La evaluación del Control Interno es esencial para el cumplimiento de las Entidades Fiscalizadoras Superiores y las auditorías financieras y operativas, quienes comunican sus hallazgos y recomendaciones a los interesados.

Sociedades de Auditoría / Auditores Externos

Son las responsables de hacer auditoría, por encargo, a algunas entidades públicas. Ellos y sus cuerpos de profesionales deben asesorar y dar recomendaciones de Control Interno.

Congreso de la República

Es el responsable de aprobar normas de rango de ley que tienen incidencia en el fortalecimiento e implementación del Control Interno por parte de todas las entidades del Estado.

Órganos rectores (ministerios, reguladoras, etc.)

Son los responsables, a partir de su rol rector y especializado, de establecer las reglas y directivas sectoriales las cuales contribuyen indirectamente al fortalecimiento e implementación de controles internos.

Otros participantes

Son los responsables de interactuar con las entidades (beneficiarios, proveedores, etc.) y proveer información relacionada con el logro de los objetivos.

TIPOS DE CONTROLES EN EL SECTOR PÚBLICO

a) Controles de protección y resguardo

Protegen los activos, bienes y recursos de la entidad contra pérdida, adquisición no autorizada, uso o disposición indebida. Generalmente se implementan a partir de las características propias de la entidad.

Ejemplo:

Control de adquisiciones Registro de control de todos los activos, control de uso o disposición de activos, custodia, registro y depósito de efectivo

b) Controles de cumplimiento

Buscan asegurar el cumplimiento de las leyes y reglamentos así como otras normas específicas que podrían tener un efecto directo y material sobre los estados financieros. Los controles a aplicarse deben referirse a cada disposición legal significativa. En principio se

debe buscar el cumplimiento de los sistemas administrativos del Estado. *Ejemplo:*

Control Presupuestal Asegura la ejecución de transacciones de acuerdo con la legislación presupuestal. Los controles se orientan a cada restricción relevante del presupuesto

c) Controles de información financiera y contable

Registran apropiadamente, procesan y resumen las transacciones para permitir la preparación de estados financieros confiables y mantener la responsabilidad por los activos. La prueba de los controles deberá orientarse a cada aseveración significativa en cada ciclo importante o aplicación contable

Ejemplo: Control de información Protección de la fuente de información y archivos de contabilidad frente a un uso no autorizado, controles sobre la custodia y restricción de acceso solamente a personas autorizadas.

2.1.3. SISTEMA DE ABASTECIMIENTOS EN EL SECTOR PÚBLICO

Según las Normas Técnicas de Control Interno para el sector Público (2006, 3, Noviembre) Es un proceso continuo realizado por la dirección gerencia y el personal de la entidad, para proporcionar seguridad razonable, respecto a si está lográndose el objetivo de promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones de calidad en los servicios que debe brindar cada entidad pública, este objetivo se refiere a los controles internos que adopta la administración

para asegurar que se ejecuten las operaciones, de acuerdo a criterios de efectividad, eficiencia y economía, tales controles de las operaciones en los programas, así como los sistemas de medición de rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas.

Nunja, José (2010). La definición generalizada sobre el Sistema de Abastecimiento señala que es el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos, con la intención de lograr la gestión eficiente y eficaz de los procesos de abastecimientos que requieren las entidades del Estado.

Buscando orientar al racional flujo, de distribución o suministro, empleo y conservación de los recursos materiales.

Mediante DECRETO LEY N° 22867 Ley de Desconcentración de Atribuciones de los Sistemas de Personal, Abastecimiento y Racionalización del 22 de Enero del 1980, se buscó impulsar el proceso de desconcentración administrativa, estableciendo las decisiones relativas a los procesos técnicos del Abastecimiento de bienes y de servicios no personales en la Administración Pública. La referida norma estableció que el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) era el ente rector de este Sistema y como órganos de ejecución, las Oficinas de Abastecimiento de los Ministerios, Organismos Públicos Descentralizados y Concejos Municipales. En el desempeño de sus funciones, este organismo emitió una serie de Directivas, Reglamentos que coadyuvaron a la debida implementación del Sistema de Abastecimiento en la Administración Pública. Este organismo, en su

oportunidad, emitió las denominadas Normas Generales del Sistema de Abastecimiento aprobado mediante Resolución Jefatural N°118-80-INAP/DNA que fueron:

- SA.01 Aplicación de criterios de eficiencia y eficacia
- SA.02 Integridad de Administración del Abastecimiento
- SA.03 Actualización y utilización de información para el Abastecimiento
- SA.04 Unidad de Adquisiciones de bienes y servicios
- SA.05 Unidad de Ingreso Físico y custodia temporal de bienes
- SA.06 Austeridad del Abastecimiento
- SA.07 Verificación del estado y utilización de bienes y servicios

La Segunda Disposición Final del DECRETO SUPREMO N° 039-98-PCM que reglamentaba la Ley N° 26850 Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, de fecha 26 de Diciembre de 1998, deroga las Normas SA.01, SA.02, SA.03 y SA.04. Estando vigentes aun las Normas SA.05, SA.06, y SA.07. Estas cuatro fueron derogadas por cuanto eran referidas a la realización de las contrataciones, la forma y control de las mismas; y la Ley N° 26850 establecía normas básicas que contenían los límites mínimos y máximos que deberían observar las Entidades del Sector Público, dentro de criterios de racionalidad y transparencia, en los procesos de contrataciones y adquisiciones de bienes, servicios u obras y regula las obligaciones y derechos que se

derivan de los mismos. Dichos procesos comprendían todos los contratos que estaban destinados a obtener bienes, servicios u obras necesarios para el cumplimiento de las funciones del Estado. Reemplazando a las Normas mencionadas. La Ley de Contrataciones ha estado perfeccionándose hasta la fecha.

Normas Generales del Sistema de Abastecimiento

Estas Normas fueron aprobados por Resolución Jefatural N° 118-80-INAP/DNA, el 25 de Julio de 1980, con la finalidad de garantizar y facilitar el control y eficacia de las funciones de estas normas, dentro de una concepción integral de la gestión de Abastecimiento. Cada Norma está constituida, por una definición, Concepto, Objetivos, Acciones a Desarrollar, Base Legal, Alcances y Mecanismos de Control. Estas Normas, en resumen, son:

SA.05 Unidad de Ingreso Físico y custodia temporal de bienes

Todos los bienes adquiridos ingresarán físicamente a la entidad por el Almacén del órgano de Abastecimiento; y para su custodia temporal, esa u otras dependencias aplicarán principios y procedimientos similares.

El Almacenamiento es un proceso técnico de Abastecimiento orientado a establecer y aplicar pautas para la ubicación y custodia temporal de bienes en cualquier área física acondicionada con ese fin. El ingreso físico es un acto de incorporación a la entidad, pasando desde fuera de ella hacia adentro a través de un lugar previamente establecido. El

ingreso es acto formal que origina acciones administrativas para certificarlo, acreditar condiciones e incorporar los bienes al conjunto de la entidad. Son bienes todos los elementos materiales, individualizables, mensurables, intercambiables y útiles.

Sub Objetivos:

- i) *Establecer un solo tipo de vía o canal para el ingreso físico de bienes adquiridos a la entidad,*
- ii) *Extender los principios generales de almacenamiento a todas las áreas que realizan custodia temporal de bienes, y*
- iii) *Realizar mejor control de los bienes durante sus periodos de custodia, mientras son movilizados hasta el lugar de utilización directa.*

SA.06 Austeridad del Abastecimiento

Señala que en toda previsión, solicitud, obtención, suministro, utilización y/o administración de bienes y servicios, se aplicarán los criterios e instrumentos pertinentes de austeridad que establezca la entidad a propuestas del órgano de Abastecimiento.

La austeridad es condición básica del Abastecimiento y su aplicación corresponde a todos los órganos de una entidad. Siendo los objetivos señalados:

- i. *Fijar criterios para hacer más racional el empleo de los medios materiales que disponen las entidades, y*
- ii. *Propiciar el empleo de criterios técnicamente elaborados.*

SA.07 Verificación del estado y utilización de bienes y servicios

Esta Norma está orientada a *que las entidades públicas formularán y aplicarán normas para verificar la existencia del estado y condiciones de utilización de los bienes y/o servicios de que dispone la entidad.*

La verificación es un acto de constatación física que realizan personas en representación de la entidad. Al Sistema de Abastecimiento le corresponde la constatación, en referencia a las unidades físicas, aplicables tanto a los bienes como a los servicios. Básicamente la verificación se refiere a los aspectos siguientes: existencia o presencia real del bien o del servicio (visto como acción o resultado); estado para apreciar el grado de conservación o deterioro del bien así como el resultado del servicio; y condiciones de utilización, para constatar en que se emplea, lugar, habilidades del responsable, condiciones de seguridad, rendimiento y sobre todo el empleo en beneficio de la organización en su conjunto (con fines oficiales).

Siendo los objetivos señalados:

- i. Realizar seguimiento a los bienes y servicios con que cuenta la entidad,
- ii. Recabar información de las existencias, en bienes y servicios para realizar un Abastecimiento más eficaz; y

- iii. Evitar la acumulación improductiva de bienes o servicios innecesarios para la entidad.

2.1.3.1 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO Y ACTIVOS FIJOS - 300

□ Criterio de economía en la compra de bienes y contratación de servicios

Según las Normas de Control Interno del estado (2006: 3, Noviembre)
En toda transacción de bienes, así como en demás actividades de gestión, deberá tener presente, el criterio de economía de la compra.

En un sentido más amplio economía en gestión de una entidad pública significa, administración recta y prudente de los recursos públicos . Es decir en el orden del gasto presupuestal, ahorro de trabajo, dinero, buena distribución de tiempos y otros asuntos

La adquisición económica implica, adquirir bienes y/o servicios en calidad y cantidad apropiada, y al menor costo posible. Asimismo, las actividades operativas, sin disminuir la calidad de los servicios brindados.

Corresponde a la administración a la administración, impartir las políticas necesarias que permitan al personal encargado de los procesos de adquisición de bienes y prestación de servicios adoptados la aplicación de criterio de economía en sus actividades

□ **Unidad de Almacén**

Según las Normas de Control Interno del estado (2006; 3, Noviembre)

Todos los bienes que adquiera la entidad deben ingresar físicamente a través de la unidad de almacén.

Unidad de almacén, significa que todos los bienes que adquiera la entidad deben ingresar a través de almacén, aun cuando la naturaleza física de los mismos requiera su ubicación directa en lugar o dependencia que los solicita. Ello permitirá un control efectivo de los bienes adquiridos.

Los ambientes asignados para el funcionamiento de los almacenes, deben estar adecuadamente ubicados, contar con instalaciones seguras y tener el espacio físico necesario, que permita el arreglo y disposición conveniente de los bienes, así como el control e identificación de los mismos

Las personas a cargo del almacén tienen la responsabilidad de acreditar en documentos, su conformidad con los bienes que ingresan (si se ajustan a los requerimientos y especificaciones técnicas solicitadas por la dependencia de la institución) así como los que salen.

Los directivos establecerán un sistema apropiado para la conservación seguridad, manejo y control de los bienes almacenados. Para el control de los bienes se debe establecer un sistema adecuado de registro permanente de los movimientos de éstos, por unidades de iguales características. Solo las personas que laboran en el almacén deben

tener acceso a sus instalaciones y distribuir los bienes según requerimiento.

Hay bienes que por sus características especiales tienen que ser almacenados en otras instalaciones, o enviados directamente a los encargados de su utilización. En estos casos, el encargado de almacén tendrá que efectuar la verificación directa y la tramitación de la documentación correspondiente.

Según Ferrín (2003) almacenamiento se puede definir, como aquel proceso organizacional que consiste en tomar las medidas necesarias para la custodia de stock, evitar su deterioro, ya sean estos, insumos o productos terminados necesarios para ventas, producción o servicios. Esta necesidad surge para poder equilibrar la producción con la demanda, puesto que esta última suele, en muchos casos, presentar una curva irregular y en otros casos puede ser estacional, mientras que la producción suele efectuarse atendiendo a los ritmos de grandes series.

Tompkins, (1988). En el estudio de la administración moderna el almacén es un medio para lograr economías potenciales. El concepto que se da es “Realizar las operaciones y actividades necesarias para suministrar los materiales en condiciones óptimas de uso y con oportunidad, de manera de evitar paralizaciones por falta de ellos o inmovilizaciones de capitales por sobre existencias”.

García, (1993). “Es una unidad de servicio en la estructura organizativa y

funcional de una empresa comercial o industrial, con objetivos bien definidos.

□ Toma de inventarios

Según las Normas de Control Interno del estado (2006; 3, Noviembre)

Cada entidad debe practicar anualmente inventarios físicos de los activos fijos, con el objetivo de verificar su existencia física y estado de conservación.

La toma de inventario, es un proceso que consiste en verificar físicamente los bienes con que cuenta la entidad, a una fecha dada, con el fin de asegurar su existencia real. La toma de inventarios permite contrastar los resultados obtenidos valorizados, con lo registros contables, a fin de establecer su conformidad, investigando las diferencias que pudiera existir y proceder a las regularizaciones del caso. Es procedimiento debe cumplirse por lo menos, una vez al año

Para adecuar una adecuada toma física de inventarios real. La toma de inventarios permite contrastar los resultados obtenidos valorizados, con el fin de asegurar su existencia real. La toma de inventarios permite, contractar los resultados obtenidos valorizados, con los registros contables, a fin de establecer su conformidad, investigando las diferencias que pueda existir y proceder a las regulaciones del caso. Este procedimiento debe cumplirse por lo menos, una vez al año.

Diaz. (1995). Se da el nombre de inventario de mercancía a la verificación o confirmación de la existencia de los materiales o bienes

patrimoniales de la empresa. En realidad, el inventario es una estadística física o conteo de los materiales existentes, para confrontarla con la existencia anotada en los ficheros de existencias (FE) o en el banco de datos sobre materiales. Algunas empresas le dan el nombre de inventario físico porque se trata de una estadística física o palpable de aquello que hay en existencia en la empresa. El inventario físico se efectúa periódicamente, casi siempre en el cierre del periodo fiscal de la empresa, para efecto de balance contable.

Baja de bienes

Los bienes de activo fijos que por diversas causales, han perdido utilidad para la entidad deben ser dados de baja oportunamente la baja de bienes, es un proceso que consiste en retirar del patrimonio de la entidad, aquellos bienes que han perdido la posibilidad de ser utilizados, por haber sido expuestos a acciones de diferente naturaleza, como las siguientes: Obsolescencia técnica, daño o deterioro, perdida y/o robos, destrucción, excedencia, mantenimiento, reembolso y/o documentos reposición, cualquier otra causa justificable.

Mantenimiento de bienes de activo Fijo

La administración de la entidad debe preocuparse en forma constante por el mantenimiento preventivo de los bienes de activo fijo, a fin de conservar su estado óptimo de funcionamiento y prolongar su periodo de vida útil.

El mantenimiento de activos fijos, es el conjunto de acciones que

adopta la administración en forma preventiva, para garantizar el funcionamiento normal, y/o prolonga la vida útil de los mismos.

Debe diseñarse y ejecutarse programas de mantenimiento preventivo, a fin de no afectar la gestión operativa de la entidad. Corresponde a la dirección establecer los controles necesarios que le permita estar al tanto de la eficiencia de tales programas, así como se cumplan sus objetivos.

Acceso, uso y custodia de los bienes

Solamente al personal autorizado debe tener acceso a los bienes de la entidad, el que debe asumir responsabilidad por su buen uso, conservación, y custodia, de ser el caso.

Acceso, es la facultad que tienen las personas autorizadas para poder utilizar los bienes de dependencia y/o ingresar a sus instalaciones. El uso es la acción utilización permanente de un bien, asignado a una persona por el cuidado físico de un bien. Los servidores que laboran en una determina dependencia deben ser los únicos autorizados para utilizar los bienes asignados, quienes están en la obligación de utilizarlos correctamente, y velar por su conservación

Es necesario establecer por escrito, la responsabilidad de custodia de los bienes activo fijo, a las personas que exclusivamente los utilizan, a fin de que sean protegidos del uso indebido, o acceso de personas ajenas a la dependencia.

- Control sobre vehículos oficiales del estado

Debe cautelarse que los vehículos de propiedad de la entidad, sean utilizados exclusivamente en actividades oficiales, salvo autorizados expresa del titular. Los vehículos constituyen un activo fijo de apoyo a las actividades que desarrolla el personal de una entidad. Su cuidado y conservación debe ser una preocupación constante de la administración, siendo necesario que se establezca los controles que garanticen el buen uso de tales unidades.

- Protección de bienes de Activo Fijo

Según las Normas de Control Interno del estado (2006;3, Noviembre)

Deben establecerse procedimientos para detectar, prevenir, evitar y extinguir las causas que pueden ocasionar daños o pérdidas de bienes públicos.

Los bienes de activo fijo, por su naturaleza pueden ser afectados en cualquier circunstancia, poniendo a la entidad a situaciones que puedan comprometer su estabilidad administrativo- financiera, siendo necesario que la administración muestre preocupación por la custodia física y seguridad material de estos bienes, especialmente, si su valor es significativo.

2.1.3.2. LEY DE CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES DEL ESTADO

2.1.3.2.1. PROCESOS DE SELECCIÓN

Según el reglamento de contrataciones del estado del D.L. N° 1017 y su

modificatoria DS 138-2012-EF. El proceso de selección es una fase dentro del proceso de contratación que tiene como finalidad que la Entidad seleccione a la persona natural o jurídica que presente la mejor propuesta para la satisfacción de sus necesidades. Para ello deberá seguirse el procedimiento establecido en la normativa sobre contratación pública. Sobre el particular, corresponde señalar que el proceso de selección implica el desarrollo del procedimiento administrativo mediante el cual la Entidad pública invita a los proveedores que se encuentran en el mercado a presentar sus propuestas para que, luego de la evaluación correspondiente, se elija a aquel con el que la Entidad contratará.

El proceso de selección es “un proceso administrativo especial conformado por un conjunto de actos administrativos, de administración o hechos administrativos, que tiene por objeto la selección de la persona natural o jurídica con las cual las Entidades del Estado van a celebrar un contrato para la contratación de bienes, servicios o la ejecución de una obra”. *REGLAMENTO DE CONTRATACIONES DEL ESTADO DEL D.L. N°1017*

EXONERACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN

La ley N° 29873 modifica el decreto legislativo n° 1017 ley de contrataciones del estado donde se señala que están exoneradas de los procesos de selección las contrataciones que se realicen:

- a) Entre Entidades, siempre que en razón de costos de oportunidad resulten más eficientes y técnicamente viables para satisfacer la

necesidad y no se contravenga lo señalado en el artículo 60° de la Constitución Política del Perú.

- b) Ante una situación de emergencia derivada de acontecimientos catastróficos, o de acontecimientos que afecten la defensa o seguridad nacional, o de situaciones que supongan el grave peligro de que ocurra alguno de los supuestos anteriores.
- c) Ante una situación de desabastecimiento debidamente comprobada, que afecte o impida a la Entidad cumplir con sus actividades u operaciones, debiendo determinarse, de ser el caso, las responsabilidades de los funcionarios o servidores cuya conducta hubiera originado la configuración de esta causal.
- d) Con carácter de secreto, secreto militar o por razones de orden interno, por parte de las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional del Perú y los organismos conformantes del Sistema Nacional de Inteligencia, que deban mantenerse en reserva conforme a ley, previa opinión favorable de la Contraloría General de la República.
- e) Cuando exista proveedor único de bienes o servicios que no admiten sustitutos, o cuando por razones técnicas o relacionadas con la protección de derechos, se haya establecido la exclusividad del proveedor.
- f) Para los servicios personalísimos prestados por personas naturales, con la debida sustentación objetiva.

Tipos de proceso de selección

La normativa de contratación pública DS N° 184-2008-EF y su

modificatoria DS 138-2012-EF ha previsto los siguientes procesos de selección:

1. *Licitación Pública*, que se convoca para la contratación de bienes y obras, dentro de los márgenes que establecen las normas presupuestarias.
2. *Concurso Público*, que se convoca para la contratación de servicios, dentro de los márgenes establecidos por las normas presupuestarias.
3. *Adjudicación Directa*, que se convoca para la contratación de bienes, servicios y ejecución de obras, conforme a los márgenes establecidos por las normas presupuestarias. La Adjudicación Directa puede ser Pública o Selectiva. La Adjudicación Directa Pública se convoca cuando el monto de la contratación es mayor al cincuenta por ciento (50%) del límite máximo establecido para la Adjudicación Directa en las normas presupuestarias. En caso contrario, se convoca a Adjudicación Directa Selectiva.
4. *Adjudicación de Menor Cuantía*, puede ser Adjudicación de Menor Cuantía y Adjudicación de Menor Cuantía Derivada.

La Adjudicación de Menor Cuantía, se convoca para:

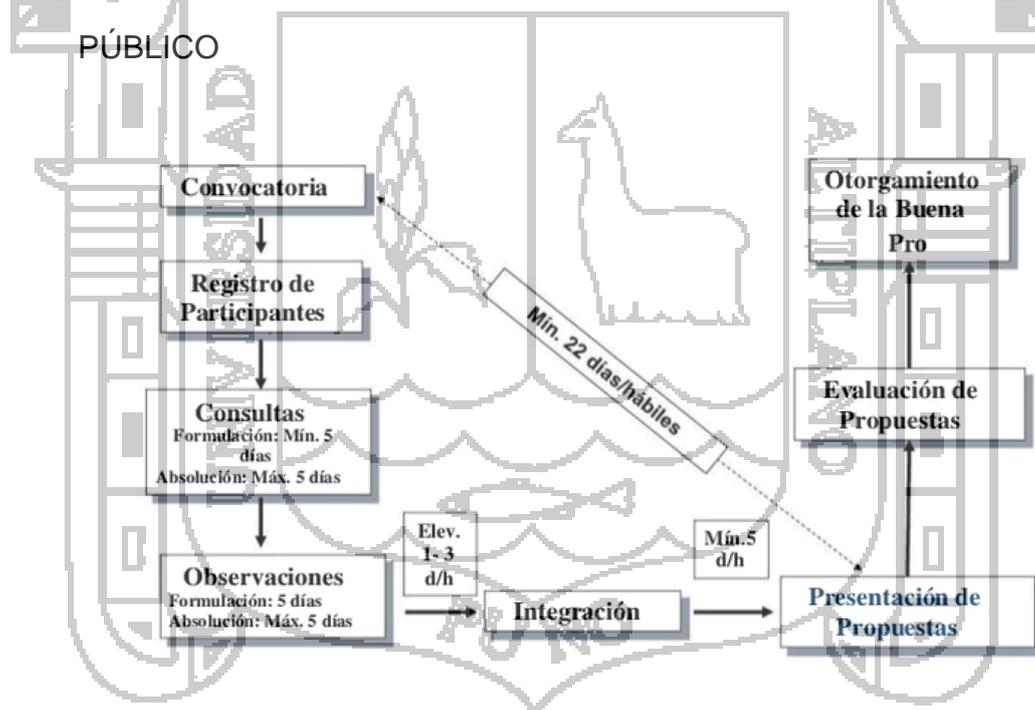
- a) La contratación de bienes, servicios y obras, cuyos montos sean inferiores a la décima parte del límite mínimo establecido por las

normas presupuestarias para las Licitaciones Públicas o Concursos Públicos, según corresponda;

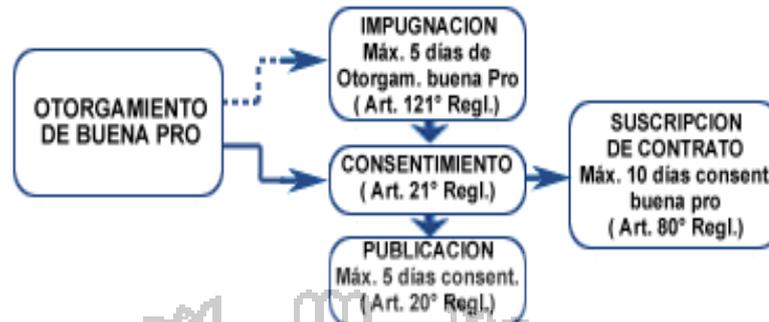
b) La contratación de expertos independientes para que integren los Comités Especiales.

La Adjudicación de Menor Cuantía Derivada, se convoca para los procesos declarados desiertos, cuando corresponda, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32° de la Ley.

FLUJOGRAMA PARA PROCESO DE LICITACIÓN Y CONCURSO PÚBLICO



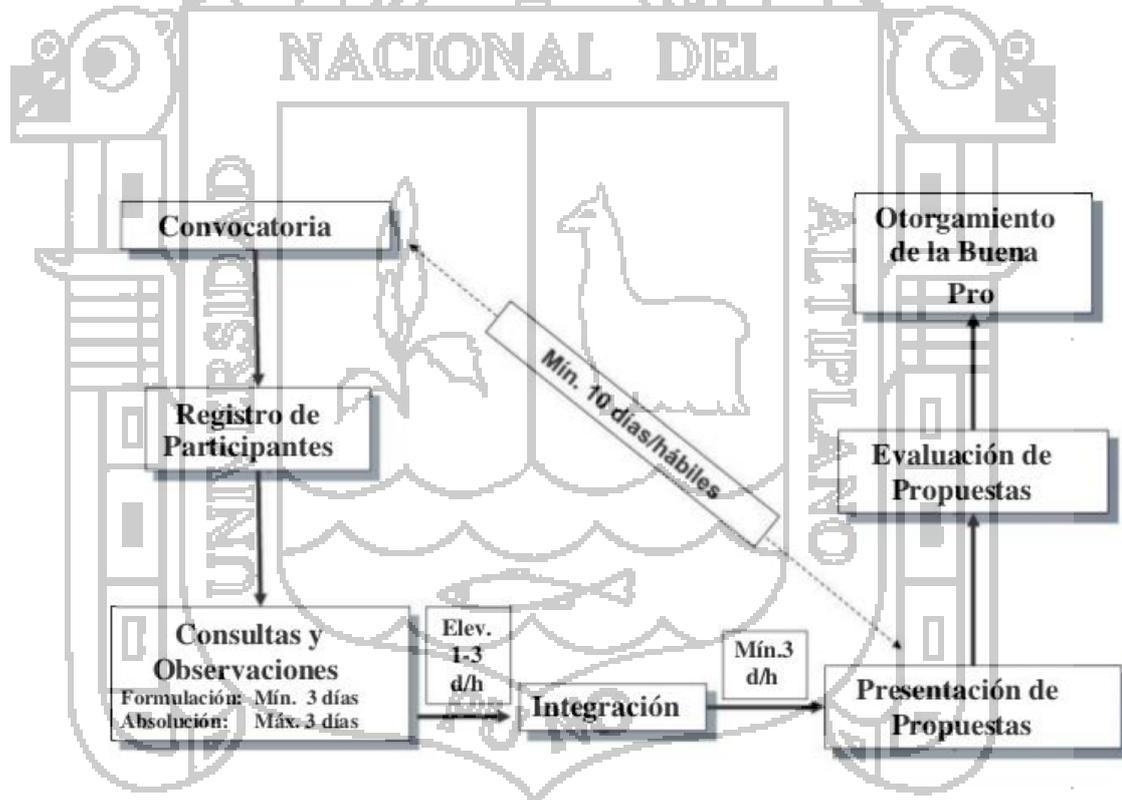
Fuente: <http://es.slideshare.net/CEFIC/20140215-procesos-de-selección>. Alberto Morales Santivañez, 2013 -Lima.



Fuente:

<http://www.osce.gob.pe/htmls/normatividad/procesos.htm>

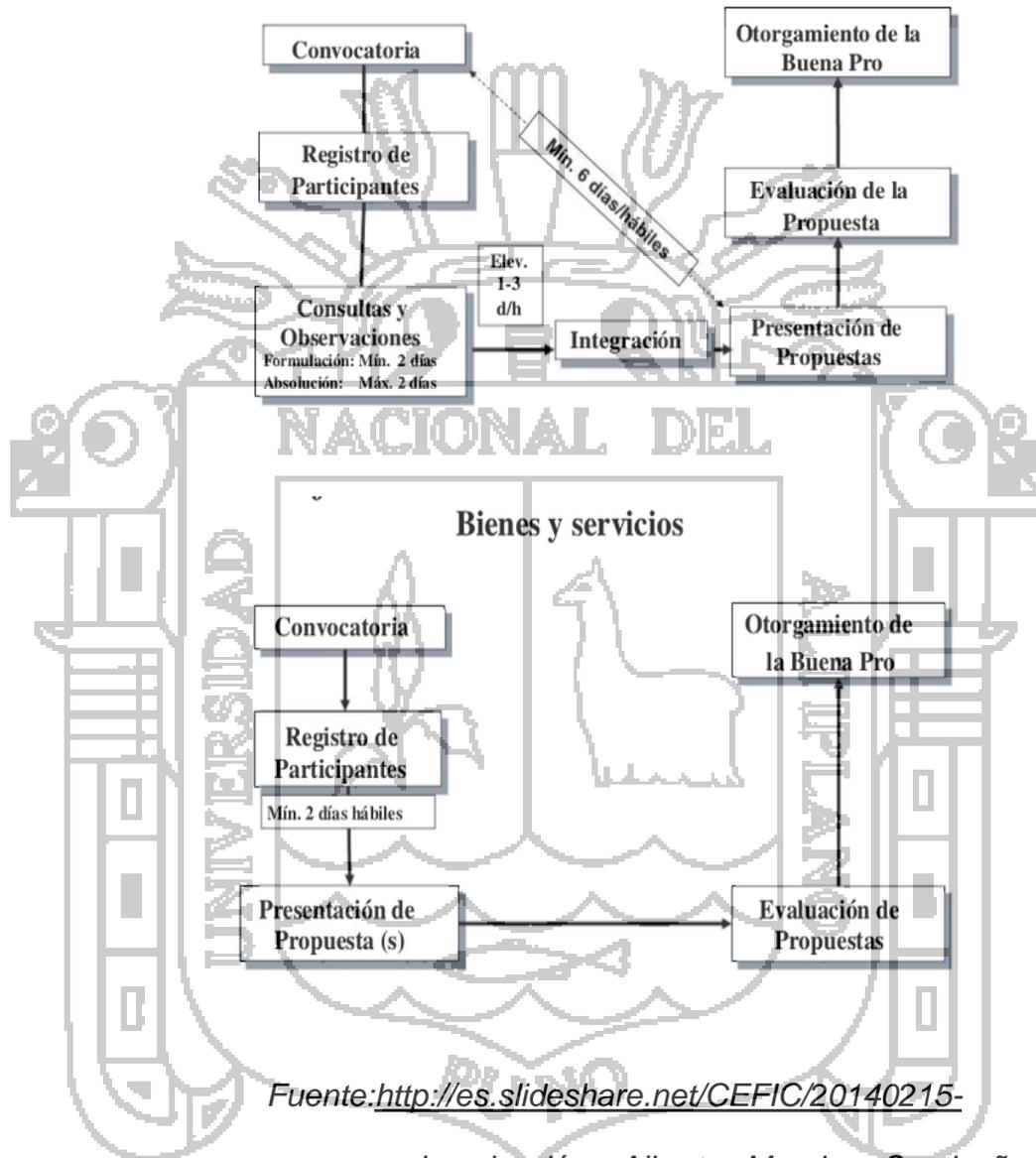
FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE ADJUDICACION DIRECTA



Fuente: <http://es.slideshare.net/CEFIC/20140215-procesos-de-selección>. Alberto Morales Santivañez, 2013 -Lima.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ADJUDICACION DE MENOR CUANTÍA

Consultoría y Ejecución de Obras



Fuente: <http://es.slideshare.net/CEFIC/20140215-procesos-de-selección>. Alberto Morales Santivañez, 2013 -Lima.

MODALIDADES DE COMPRA

A) COMPRAS CORPORATIVAS

En el DS N° 184-2008-EF en su artículo 81 señala que: Las Entidades podrán contratar bienes y servicios en forma conjunta, a través de un proceso de selección único, aprovechando los beneficios de las economías de escala, en las mejores y más ventajosas condiciones para el Estado.

Las Compras Corporativas podrán ser facultativas, para lo cual las Entidades celebrarán un convenio interinstitucional, u obligatorias, cuando se establezca por Decreto Supremo emitido por el Ministerio de Economía y Finanzas, con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros.

En su Artículo 83° señala que: Se consideran Entidades participantes aquellas que están obligadas a contratar los bienes y servicios contenidos en sus respectivos Planes Anuales de Contratación, mediante Compra Corporativa Obligatoria.

B) CONVENIO MARCO

En el DS N° 184-2008-EF en su artículo 97° señala que: El Convenio Marco es la modalidad por la cual se selecciona a aquellos proveedores con los que las Entidades deberán contratar los bienes y servicios que requieran y que son ofertados a través del Catálogo Electrónico de Convenios Marco.

El Catálogo Electrónico de Convenios Marco está a cargo del OSCE.

Es publicado y difundido a través del SEACE y contiene las fichas con

las características de los bienes y servicios en las que son ofertados bajo la modalidad de Convenio Marco. Dichas fichas incluyen los proveedores adjudicatarios, precios, lugares de entrega y demás condiciones de la contratación.

Artículo 1 del Decreto Supremo N° 154-2010-EF, que modifica el Art, 98 DS N° 184-2008-EF; publicado el 18 julio 2010, cuyo texto es el siguiente:

La realización y ejecución de los Convenios Marco se sujetarán a las siguientes reglas:

1. Los Convenios Marco para la contratación de bienes y servicios serán iniciados por la Central de Compras Públicas - PERU COMPRAS de oficio o a sugerencia de una o más Entidades, o de los gremios legalmente constituidos, previa evaluación de su factibilidad, oportunidad, utilidad y conveniencia.
2. Los Convenios Marco se desarrollarán a través de las fases de actos preparatorios, de selección, de catalogación y de ejecución contractual, rigiéndose por lo previsto en el presente Capítulo y en la Directiva correspondiente, siendo de aplicación supletoria lo dispuesto en la Ley y en el presente Reglamento.
3. Las fases de actos preparatorios, de selección y catalogación serán conducidas por la Central de Compras Públicas - PERU COMPRAS y la de ejecución contractual por cada Entidad.

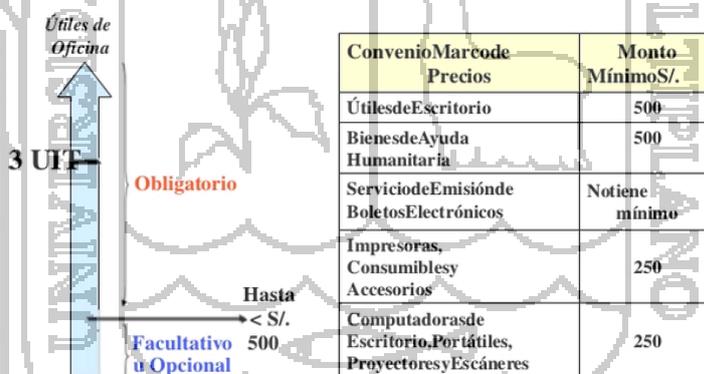
4. El desarrollo de las fases de selección y de ejecución contractual de los Convenios Marco será publicado y difundido a través del SEACE.
5. Cada Convenio Marco se registrará en orden de prelación por las Bases Integradas, los términos del Acuerdo de Convenio Marco suscrito y la correspondiente orden de compra o de servicio.
6. La Central de Compras Públicas - PERU COMPRAS no asumirá responsabilidad alguna en caso que un determinado bien o servicio incluido en el Catálogo no sea objeto de contratación por parte de las Entidades, ni por la falta de pago al proveedor adjudicatario por parte de las Entidades.
7. Los proveedores adjudicatarios deberán mantener las condiciones ofertadas en virtud a las cuales suscribieron el respectivo Acuerdo de Convenio Marco; no obstante, tienen la posibilidad de registrar o proponer mejoras a dichas condiciones, de acuerdo al procedimiento que señale la Directiva de Convenio Marco.
8. Los proveedores adjudicatarios podrán solicitar a la Central de Compras Públicas - PERU COMPRAS el reajuste de sus precios en un determinado Convenio Marco cuando tal posibilidad esté contemplada expresamente en las Bases y según los criterios establecidos en ellas.
9. Las Entidades tienen la obligación de registrar en el SEACE las órdenes de compra o de servicio que se hubieran generado en el empleo de esta modalidad.

CONVENIO MARCO



Fuente: <http://es.slideshare.net/CEFIC/20140215-procesos-de-selección>. Alberto Morales Santivañez, 2013 –Lima

OBLIGATORIEDAD PARA COMPRAR POR CONVENIO MARCO



Fuente: <http://es.slideshare.net/CEFIC/20140215-procesos-de-selección>. Alberto Morales Santivañez, 2013 -Lima

C) SUBASTA INVERSA

Es la modalidad de selección por la cual una entidad realiza la adquisición de bienes comunes y la contratación de servicios comunes a través de una oferta pública y en la cual el postor

ganador será aquel que ofrezca el menor precio o costo en igualdad de circunstancias comerciales y de servicio,

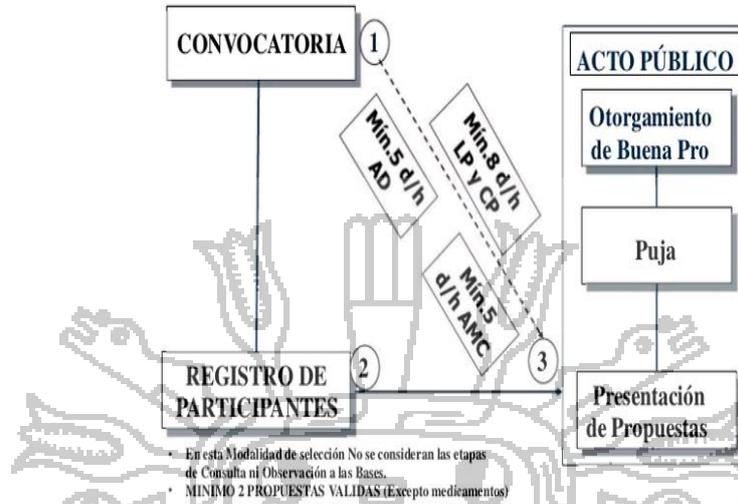
En el DS DS N° 184-2008 en su Artículo 91 acerca del *Uso de la modalidad de Subasta Inversa*

La contratación de un bien o servicio que se encuentra incluido en el Listado de Bienes y Servicios Comunes resulta obligatoria utilizando la modalidad de Subasta Inversa, a partir de los treinta (30) días calendario desde la publicación de las fichas técnicas respectivas en el SEACE, siempre que dicho bien o servicio no se encuentre incluido en el Catálogo de Convenios Marco, en cuyo caso deberá adquirirlo empleando tal modalidad. Antes del cumplimiento de dicho plazo, la utilización de la modalidad de Subasta Inversa es facultativa.

Esta modalidad de selección puede realizarse de dos formas: presencial o electrónica.

- *Subasta inversa presencial:* se realiza en acto público por medio de propuestas de precios o de costos escritos y lances verbales.
- *Subasta inversa electrónica:* Se utiliza a través de la utilización de los recursos tecnológicos de la información, de acuerdo a los procedimientos que establece la reglamentación de la ley de contrataciones y adquisiciones del estado.

FLUJOGRAMA DE SUBASTA INVERSA PRESENCIAL



Fuente: <http://es.slideshare.net/CEFIC/20140215-procesos-de-selección>. Alberto Morales Santivañez, 2013 -Lima.

FLUJOGRAMA DE SUBASTA INVERSA ELECTRONICA



Fuente: <http://es.slideshare.net/CEFIC/20140215-procesos-de-selección>. Alberto Morales Santivañez, 2013 -Lima.

ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Según el reglamento de contrataciones del estado del D.L. N° 1017 son:

A. Convocatoria: La convocatoria es el acto unilateral de la Entidad mediante el cual llama o invita, según sea el caso, a determinados proveedores para que participen en un proceso de selección.

En el caso de las Licitaciones Públicas, Concursos Públicos y Adjudicaciones Directas, además de las Bases deberá registrarse un resumen ejecutivo del estudio de posibilidades que ofrece el mercado, bajo sanción de nulidad.

B. Registro de participantes

La persona natural o jurídica que desee participar en un proceso de selección deberá registrarse como participante conforme a las reglas establecidas en las Bases. Deberá acreditar que cuenta con la inscripción vigente en el RNP, en el registro materia del objeto contractual que se convoca.

Sobre el particular, a efectos de proceder con el registro de los interesados en participar, corresponderá a la Entidad verificar la vigencia de la inscripción en el RNP y que no se encuentre inhabilitado para contratar con el Estado.

C. Formulación y absolución de consultas

A través de las consultas, los participantes podrán solicitar la aclaración de cualquiera de los extremos de las Bases, o plantear

solicitudes respecto de ellas. El pliego absolutorio mediante el cual se absolverán las consultas formuladas con la fundamentación correspondiente, deberá ser notificado a través del SEACE, así como a los correos electrónicos de los participantes, de ser el caso.

D. Formulación y absolución de observaciones

Las observaciones, en la práctica, constituyen un cuestionamiento a las Bases por incumplimiento de las condiciones mínimas a que se refiere el artículo 26° de la Ley y de cualquier disposición en materia de contrataciones del Estado u otras normas complementarias o conexas que tengan relación con el proceso de selección.

E. Integración de las bases

El numeral 2 del Anexo de Definiciones del Reglamento de Contrataciones señala que las Bases integradas *“(...) son las reglas definitivas del proceso de selección cuyo texto contempla todas las aclaraciones y/o precisiones producto de la absolución de consultas, así como todas las modificaciones y/o correcciones derivadas de la absolución de observaciones y/o del pronunciamiento del Titular de la Entidad o del OSCE; o, cuyo texto coincide con el de las bases originales en caso de no haberse presentado consultas y/u observaciones”*.

F. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Para que se admita la propuesta, se deberá incluir, cumplir y, de ser el caso, acreditar, la documentación de presentación obligatoria solicitada en las Bases y en los requerimientos técnicos mínimos, los que constituyen las características técnicas, normas reglamentarias y cualquier otro requisito establecido como tal en las Bases y en las disposiciones legales que regulan el objeto materia de la contratación.

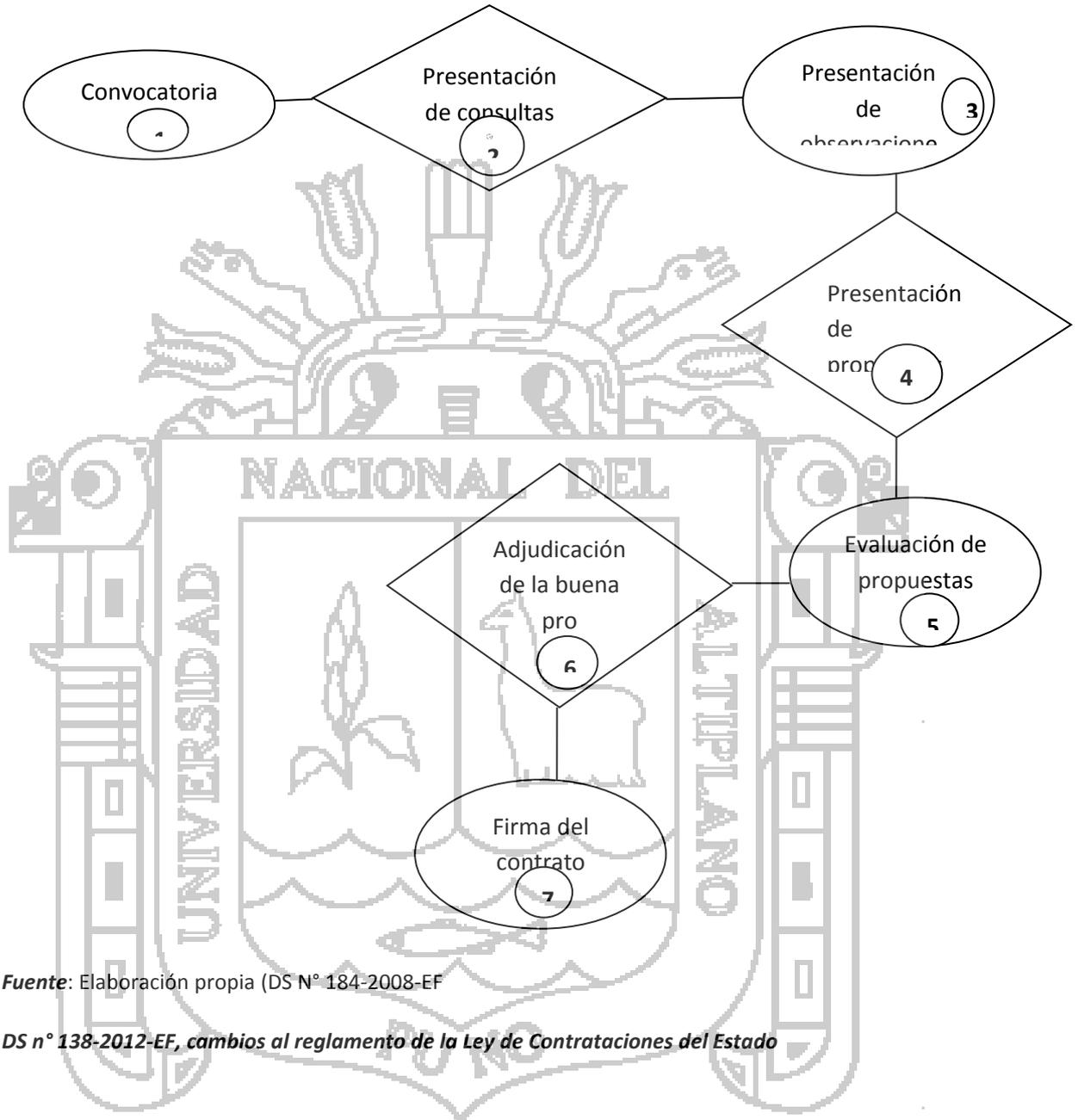
G. Calificación y evaluación de propuestas

Se realiza en dos etapas: (i) Evaluación técnica, que tiene por finalidad calificar y evaluar la propuesta técnica, y (ii) Evaluación económica, que tiene por objeto calificar y evaluar el monto de la propuesta económica.

H. Otorgamiento de la Buena Pro

Se realizará en acto público para todos los procesos de selección; a excepción de las Adjudicaciones Directas Selectivas y Adjudicaciones de Menor Cuantía, en las que podrá realizarse en acto privado. Los resultados del proceso de selección se darán a conocer a través de un cuadro comparativo, en el que se consignará el orden de prelación y el puntaje técnico, económico y total obtenido por cada uno de los postores.

ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN PARA CONTRATACIONES
Y ADQUISICIONES DEL ESTADO



Fuente: Elaboración propia (DS N° 184-2008-EF

DS n° 138-2012-EF, cambios al reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

DS n° 116-2013-EF

Aquí se da la modificación del artículo 275° del reglamento de la ley de contrataciones del estado, trata sobre la capacidad máxima de contratación que es el monto hasta por el cual un ejecutor de obras está autorizado a

contratar la ejecución de las obras publicas simultáneamente y está determinada por la ponderación del capital.

DS n° 080-2014-EF

Para convocar a un proceso de selección, el valor referencial no puede tener una antigüedad mayor a los seis (6) meses tratándose de ejecución y consultorías de obras. ni mayor a tres (3) meses en el caso de bienes y servicios. Para el caso de ejecución de obras que cuenten con expediente técnico, la antigüedad del valor referencial se computa desde la fecha de determinación del presupuesto de obra que forma parte del expediente técnico. Asimismo. En el caso de consultoría de obras, la antigüedad del valor referencial se computa desde la fecha de determinación del presupuesto de consultoría de obra obtenido por la Entidad producto del estudio de las posibilidades que ofrece el mercado consignado en el expediente de contratación. En el caso de bienes y servicios, la antigüedad del valor referencial se computa desde la aprobación del expediente de contratación.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Almacenamiento

Es el conjunto de actividades de naturaleza técnico - administrativa referidas a la ubicación temporal de bienes en un espacio físico determinado con fines de custodia.

Actividad de control

Las actividades de control son políticas y procedimientos establecidos para enfrentar riesgos y lograr los objetivos de la entidad. Los procedimientos que una organización ejecuta para tratar el riesgo se llaman actividades de control interno. Las actividades de control son una respuesta al riesgo en tanto que son diseñadas para contener la parte poco certera del resultado que ha sido identificado.

Consumo

Es la cantidad de unidades de un artículo que son retiradas del almacén en un periodo de tiempo determinado. Por ejemplo: Tenemos que al inicio del mes se tiene inventario de 100 unidades de detergente y al finalizar el mes sólo nos quedan de 20 unidades, podemos decir que el consumo de ese producto es de 80 unidades por mes.

Control

Cualquier medida que tome la dirección y otras partes para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas

establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

COSO

Comité de organizaciones patrocinadas, un grupo de varias organizaciones de contabilidad. En 1992 publicó su estudio significativo sobre el control interno llamado control interno un marco integrado. El informe es llamado Informe COSO.

Eficacia

Se refiere al cumplimiento de los objetivos o al grado al que los resultados de una actividad cumplen con los objetivos o con los efectos para los que se realizó una actividad.

Eficiencia

La relación entre la salida, en términos de bienes, servicios y otros resultados y los recursos utilizados para producirlos. Utilización de los recursos financieros, humanos y materiales de manera que se puedan maximizar las salidas por un determinado número de recursos, o minimizar los recursos invertidos para determinada cantidad y calidad de salidas.

Evaluación de riesgos

Es el proceso de identificación y análisis de los riesgos relevantes al alcanzar los objetivos de la entidad y determinar una respuesta apropiada.

INTOSAI

INTOSAI es la organización internacional de las instituciones fiscalizadoras superiores (EFS) en los países que pertenecen a las Naciones Unidas o a sus agencias especializadas. Las EFS juegan un rol central en la auditoría de cuentas gubernamentales y operaciones, y en la promoción de gerencias financieras sólidas y responsabilidad en los gobiernos. INTOSAI se fundó en 1953 y ha crecido de los 34 países miembros al inicio, a tener más de 1870 miembros actualmente.

Logística

La logística es el conjunto de conocimientos, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios que permitan realizar una actividad principal en: Tiempo, forma y al costo más oportuno en un marco de productividad y calidad.

Política

Directriz emitida por la dirección sobre lo que hay que hacer para efectuar el control. Constituye la base de los procedimientos que se requieren para la implantación del control.

Transparencia

Es el deber de los funcionarios y servidores públicos de permitir que sus actos de gestión puedan ser informados y evidenciados con claridad a las autoridades de gobierno y a la ciudadanía en general.

2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Hipótesis general

El Control Interno incide en la gestión del área de almacén en la medida del nivel de su funcionamiento en la municipalidad provincial de Puno, 2012-2014.

Hipótesis específicas

- La aplicación del control interno es ineficaz en los procesos del área de almacén de la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014.
- La gestión del área de almacén es ineficiente en el cumplimiento de metas de la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014.

VARIABLES

HIPOTESIS GENERAL

VI: Control interno

INDICADORES

- Entorno del Control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

VD: Gestión del almacén

INDICADORES

-Plan de acciones

-Metas y objetivos

-Actividades

HIPOTESIS ESPECÍFICAS

VARIABLES

VI: Control interno

Indicadores

-Elementos de control de proceso

-Evaluación del control interno

VD: Etapas

Indicadores

- Recepción

- Almacenamiento

- Preparación del pedido

- Despacho

VARIABLES

VD: Gestión

Indicadores

-Eficacia

-Eficiencia

-VI: Cumplimiento de metas

Indicadores

-Metas -tiempo





CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

El presente estudio se ha basado en un enfoque cuantitativo, puesto que hubo una realidad objetiva que ha sido analizada.

3.2 TIPO DE INVESTIGACION

De acuerdo al propósito de la investigación naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio ha reunido las condiciones para ser considerada como una investigación aplicada.

3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue descriptiva-explicativa en un primer momento, y finalmente correlacionada puesto que se ha visto la relación de incidencia del control interno en la gestión de almacén.

3.4 POBLACION Y MUESTRA

La población estará formada por la totalidad del personal del área de almacén de la Municipalidad Provincial de Puno, que son los directos responsables.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

PERSONAL DEL ÁREA DE ÁLMACEN

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	FUNCION	2012	2013	2014
1	CPC. Modesto Flores Paripanca	Jefe de Almacén	✓	✓	✓
2	Ing. Juan de la Cruz Cutipa Yunga	Almacén de operaciones	✓	✓	✓
3	Ing. Guillermo Colque Valdivia	Almacén de inversiones	✓	✓	✓
4	CPC. Maria Nely Aduviri Avendaño	Registro en el sistema de operaciones	✓	✓	✓
5	Gabriel Macario ticona Ticona	Encargado del Control de Pecosas	✓	✓	
6	Julia Mamani Peralta	Asistente de almacén de inversión	✓	✓	✓
7	Elvis Quispe Carpio	Asistente de almacén de operaciones	✓	✓	✓
8	Moises Ortega Limachi	Registro y trámites de O/C, combustible	✓	✓	✓
9	TAP Leandro Llanos Flores	Encargado del Trámite de pecosas	✓	✓	✓
10	TAP. Juan Chata Jilapa	Asistente administrativo	✓	✓	✓

3.5. MÉTODOS

3.5.1 Método descriptivo

Este método ha permitido describir la situación real de cómo es el funcionamiento del control interno y la gestión en la Municipalidad Provincial de Puno, definiendo las características propias al respecto y otros procedimientos.

3.5.2 Método analítico

Este método ha permitido analizar la aplicación de las normas del control interno y su incidencia en la gestión del área de almacén de la municipalidad; también ha permitido evaluar cuán eficiente y eficaz es la gestión.

3.5.2 Método deductivo

Este método ha permitido formular la hipótesis, además ayudó a obtener los resultados de la investigación como también a formular las conclusiones del trabajo.

3.6. TÉCNICAS Y RECOLECCION DE DATOS

OBSERVACIÓN.

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

ENTREVISTAS

Esta técnica ha permitido 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.

ENCUESTA

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

ANÁLISIS DOCUMENTAL

Esta técnica ha permitido obtener información documental de la entidad en investigación que se ha utilizado para realizar la exposición y el análisis de los resultados. Se ha buscado información validando las fuentes para realizar el análisis. Se ha usado esta técnica para obtener datos de las normas, manuales, reglamentos, directivas relacionados con el tema de Investigación y otros documentos de la entidad.

3.7 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos recogidos, han sido tratados de la siguiente forma:

- a) Elaboración de cuadros de distribución porcentual.
- b) Ilustración de algunos cuadros con gráficos de barras.
- c) Interpretación de los datos obtenidos.



CAPITULO IV

CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo al Plan Estratégico institucional 2011-2014. De la municipalidad provincial de Puno tenemos la ubicación geográfica.

La Provincia de Puno se encuentra ubicada en la Provincia y Departamento de Puno. Puno se encuentra localizado dentro de los límites de San Román, El Collao y con la Región de Moquegua, a 3827 metros sobre el nivel del mar, está dividida en 04 zonas.

En el **gráfico 01** se aprecia el plano del distrito el cual está delimitado por el norte con la provincia de San Román por el sur con la provincia de Collao, por el oeste con la región de Moquegua y por el este el Lago Titicaca.

Señalando a la ciudad de Puno como el capital del Departamento.

La Municipalidad Provincial de Puno se creó con los fines y objetivos principales de promover la adecuada prestación de servicios públicos, fomentar el bienestar de los vecinos y el desarrollo integral y armónico de las circunscripciones de su jurisdicción. La Municipalidad Provincial de Puno se rige bajo el amparo de la Ley N° 27972 “Ley de Gobiernos Locales”, es el ente encargado de promover el desarrollo local de la ciudad de Puno, cuenta con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

4.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA MUNICIPALIDAD

Según el plan estratégico institucional 2011-2014 de la municipalidad provincial de Puno los objetivos estratégicos son:

- ✓ Promotora de potencialidades humanas,
- ✓ Líder de la integración y capital humano,
- ✓ Emprendimiento de actividades económicas naturales y ecológicas con localidades saludables,
- ✓ Localidades ordenadas, saludables, seguras y articuladas por redes viales asfaltadas,
- ✓ Uso sostenible de recursos naturales y ecológicos con localidades saludables,
- ✓ Ciudadanía organizada, participativa y democrática.

4.2. MISIÓN Y VISIÓN DE LA MUNICIPALIDAD

Según el plan estratégico institucional 2011-2014 de la municipalidad provincial de Puno la misión y visión de la institución son las siguientes:

MISIÓN INTITUCIONAL

“La municipalidad provincial de puno representa al vecindario, promueve la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral sostenible u armónico de su circunscripción (Ley N° 27972). Planificando, ejecutando e impulsando a través de los organismos competentes el conjunto de acciones destinadas a promover el desarrollo económico local y proporcionar al ciudadano en ambiente adecuado para la satisfacción de sus necesidades vitales de vivienda, salud, educación, recreación, transportes y comunicaciones.

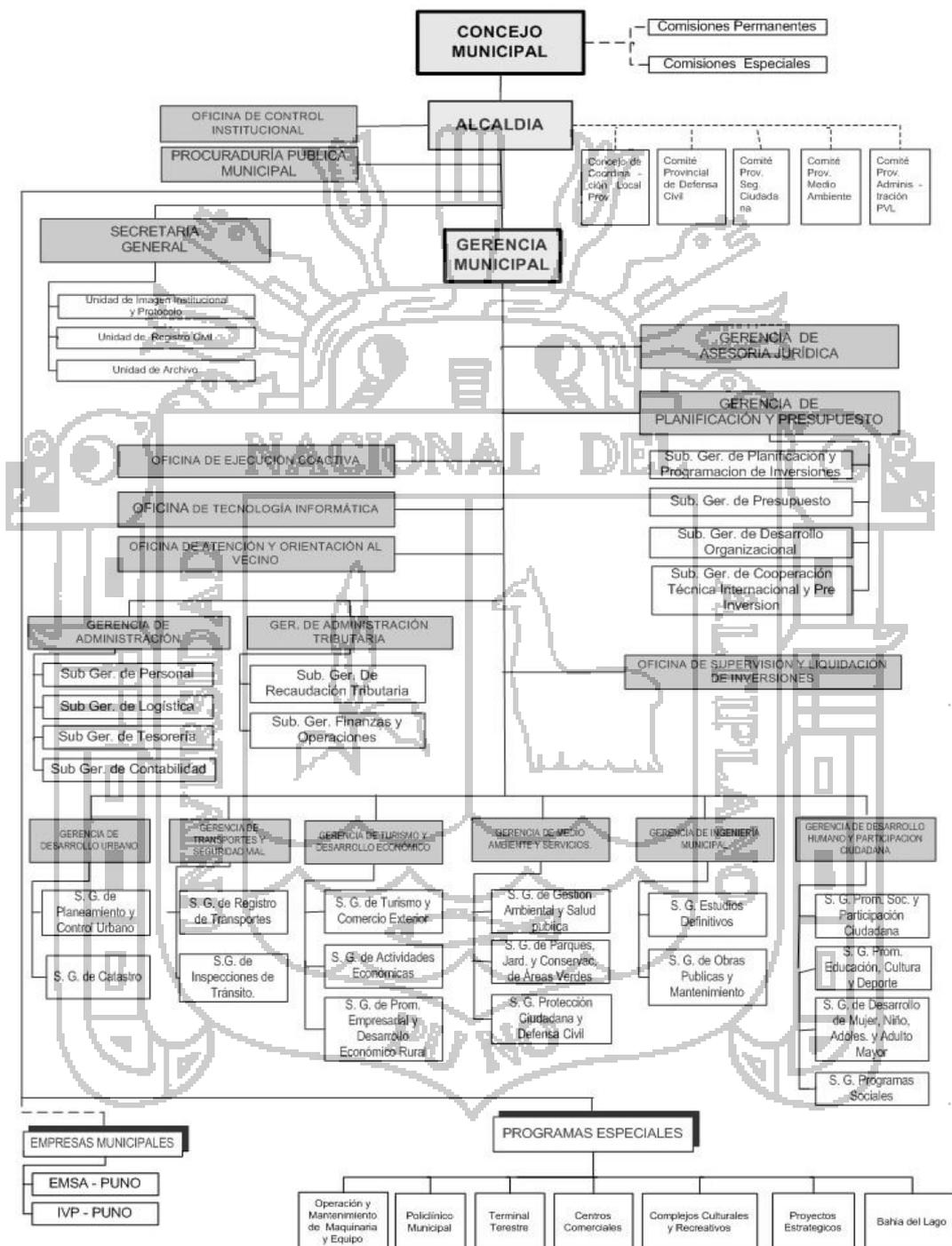
VISIÓN INSTITUCIONAL

“Es una institución moderna que brinda servicios de calidad, eficiencia y eficacia, con gestión transparente, su personal es solidario, competente, identificado con su provincia y ciudad, elevada vocación y mística de servicio y que ha logrado confianza de sus contribuyentes”

4.3. ORGANIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

4.3.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Grafico N° 2
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Reglamento de Organización y Funciones 2012 Municipalidad provincial de Puno aprobado por Decreto Supremo N° 043-2006-PCM de fecha 26/07/2006 actualizado a enero de 2012

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1 DETERMINACIÓN DE LA INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL AREA DE ALMACÉN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

El diagnóstico del control interno está enfocado a describir y analizar los aspectos generales de la gestión y las acciones que ella conlleva para efectuar procedimientos que se llevan a cabo en el área de almacén, asimismo encontrar las causas por la que ocurren desviaciones durante las operaciones. Para realizar el análisis, se utilizó las siguientes técnicas, como entrevistas, cuestionario de control interno y observación respecto al personal involucrado en las operaciones de almacén para dar un juicio lógico para cada una de las actividades que componen el control interno. Todo ello con el fin de conocer el funcionamiento del control interno durante los años operativos 2012-2014 en la Municipalidad Provincial de Puno.

Se ha analizado el comportamiento de las personas en su ambiente de trabajo en el cual se desempeña, a través de la observación directa e indirecta, y las entrevistas son de utilidad para dar una explicación del porqué ocurren los acontecimientos básicamente en el área de almacén y también se ha analizado al personal, el conocimiento de sus funciones en la institución y otros aspectos de vital importancia para la realización de un análisis de las actividades y condiciones en que opera la unidad de almacén.

ANÁLISIS POR COMPONENTES

ENTORNO DE CONTROL

El entorno de control es la base para el sistema de control interno en su conjunto. Da la disciplina y la estructura además de un clima que influye en la calidad del control interno en su conjunto. El entorno de control establece el tono de una organización, teniendo influencia en la conciencia que tenga el personal sobre el control. Es el fundamento para todos los componentes de control interno, dando disciplina y estructura. Por ejemplo aquí se evalúa la integridad personal y profesional y los valores éticos del personal involucrado, las actitudes que ellos presentan y como ello influye en la entidad, cuán competentes son en cuanto a sus labores además el compromiso que ellos sienten con la entidad,

CUADRO N° 1

¿Tiene conocimiento del código de ética o conducta propia de la entidad donde se considere los niveles esperados de comportamiento ético y moral, u otra norma o ley al respecto?

Índices	SI	fi	NO	fi	NO SABE	fi	Total
Año							
2012	0	0%	10	100%	0	0%	10
2013	0	0%	10	100%	0	0%	10
2014	0	0%	10	100%	0	0%	10
TOTAL	0		30		0		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Al revisar la información relacionada con la pregunta, se observa que el 100% de los encuestados eligió la alternativa "No", la razón es que los trabajadores del área desconocen por completo la existencia de alguna ley específica que regule el comportamiento de los trabajadores, El titular de la entidad afirma que la municipalidad no cuenta con un código de ética propio, sin embargo existe el Código de ética de la función pública ley N° 27815 con sus respectiva modificación ley N° 28496 y su respectivo reglamento, en el que señala los principios y deberes éticos de los empleados públicos las prohibiciones e infracciones éticas de los empleados públicos las sanciones y procedimientos si ocurre alguna falta así como también los incentivos y estímulos, y la difusión del código de ética y campañas educativas.

Se encontró una ordenanza municipal que aprueba el código de ética para las autoridades funcionarios y servidores de la Municipalidad provincial de Puno que es la Ordenanza Municipal N° 197 – CMPP del 31 de enero del 2008, sin embargo los trabajadores desconocen su existencia. Teniendo en cuenta la opinión de los encuestados se puede afirmar que hay un punto crítico con respecto a este asunto por lo que hace necesario la difusión de las normas mencionadas a todos los trabajadores. Además en el reglamento de la ley 27815 señala que el secretario general de la entidad debió dar a conocer esta ley y difundirla a nivel de la institución lo cual no se está cumpliendo.

CUADRO N° 2

¿Tiene conocimiento amplio y profundo de sus funciones de acuerdo al Manual de Organización y funciones y Reglamento de Organización y Funciones de su institución?

Índices	SI		NO		NO SABE		Total
	fi	fi	fi	fi	fi	fi	
Año							
2012	5	50%	5	50%	0	0%	10
2013	8	80%	2	20%	0	0%	10
2014	9	90%	1	10%	0	0%	10
TOTAL	22		8		0		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Observando la información recopilada en la pregunta, encontramos que en el año 2012 solo la mitad de los trabajadores del área de almacén tenían un conocimiento específico acerca sus funciones de acuerdo al MOF y ROF de la institución sin embargo, que están relacionados, con el registro de recepciones de bienes, almacenamiento de los mismos, preparación de los pedidos y despacho de los mismo de forma oportuna, en los años posteriores se dio una mejoría en cuanto al conocimiento de estos documentos de gestión que son relevantes en el año 2013 un incremento del 80% y en el año 2014 90%, pero aun hay un trabajador que manifestó no conocer de estos documentos, que solo cumplía su función por las indicaciones del jefe, por eso se hace necesario que se difunda estos documentos para el conocimiento de todos los trabajadores ya que ello va influir en el desempeño de la labor que se realiza. El titular de la entidad afirma que si conoce sus funciones de acuerdo al manual de las organizaciones. Ya que es relevante para cumplir su deberes, pero a pesar de ello a veces existen desviaciones en sus acciones.

El riesgo según lo analizado es medio ya que aun falta la difusión de estas normas básicas que son trascendentales para el cumplimiento de las labores. Si no se conoce las funciones específicas se realiza las tareas a la ligera sin tener conocimiento de las reales responsabilidades y ello conlleva a asumir funciones inadecuadas que se pueden desencadenar en un problema administrativo o funcional si no se conoce lo mencionado.

CUADRO N° 3

¿Los trabajadores del área de almacén tienen los conocimientos suficientes y la experiencia necesaria para realizar sus funciones y tareas en la entidad?

Índices	SI	fi	NO	fi	NO SABE	fi	Total
Año							
2012	6	60%	4	40%	0	0%	10
2013	7	70%	3	30%	0	0%	10
2014	9	80%	1	10%	0	0%	10
TOTAL	22		8		0		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

En relación a la información sobre la pregunta se observó que la tendencia de los resultados positivos en cuanto a un adecuado conocimiento y experiencia muestra un crecimiento desde el año 2012 con un 60%, el año 2013 un 70% y el 2014 con un 90%, la razón que explica esto es que permanecieron casi los mismos trabajadores en sus puestos ya varios años, por lo cual la habitualidad en sus tareas hizo se mecanicen las tareas que tienen que realizar por lo que lo hacen cada vez mejor, pero ello no significa totalmente lo óptimo, ya que las normas cambian los avances están a la orden del día por la cual es necesario que se sigan capacitando constantemente lo cual no ocurre en todos los trabajadores. De acuerdo al análisis el riesgo de este punto es bajo pero siempre se busca la mejora de las capacidades de los trabajadores.

CUADRO N° 4

¿La estructura organizativa es apropiada y tiene capacidad de suministrar el flujo necesario de información para gestionar las actividades realizadas en almacén?

Índices	SI	fi	NO	fi	NO SABE	fi	Total
Año							
2012	3	30%	2	20%	5	50%	10
2013	5	50%	0	0%	5	50%	10
2014	9	90%	0	0%	1	10%	10
TOTAL	17		2		11		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Los datos recopilados en la encuesta demuestran que en el año 2012 el 50% del total de encuestados no sabían si la estructura organizativa era adecuada, ya que desconocían esa información pero a medida que fueron avanzando los años se puede ver que en el año 2013 el 50% respondieron que si era adecuada y en el 2014 un 90% afirmo que si es adecuado la estructura organizativa para cumplir las funciones de almacén. En el área de almacén trabaja principalmente con la subgerencia de logística, el área de contabilidad, tesorería y la gerencia de administración, y como área usuaria tiene a todas las oficinas de la municipalidad, el vinculo principal es con contabilidad ya que todas las operaciones de almacén de entradas y salidas de bienes deben coincidir con lo que suministra contabilidad para que no exista ninguna diferencia

en los montos, sin embargo un trabajador que no podía opinar si es correcto o no, las personas que respondieron afirmativamente señalaron que si está bien la manera como se llevan a cabo los procedimientos junto a otras áreas de la entidad, puesto que hay un mejor control de las operaciones. Muchas ocasiones existen diferencias en las cifras que maneja contabilidad a comparación con almacén pero se han corregido posteriormente ya que no se ha detectado oportunamente. El riesgo de este punto es medio ya que ya se encuentran definidas las interacciones de las diferentes áreas para realizar los procedimientos, lo que se tiene que hacer es comunicar con oportunidad si existe alguna falta.

CUADRO N° 5

¿Recibe alguna capacitación en gestión o manejo de almacén organizado por la dirección para que cumpla su labor idóneamente?

Índices	SI		NO		NO SABE		Total
	fi	fi	fi	fi	fi	fi	
Año							
2012	0	0%	10	100%	0	0%	10
2013	1	10%	9	90%	0	0%	10
2014	1	10%	9	90%	0	0%	10
TOTAL	2		28		0		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

La tendencia de los resultados a la pregunta es preocupante, muestra que los encuestados no reciben una adecuada capacitación, obteniendo

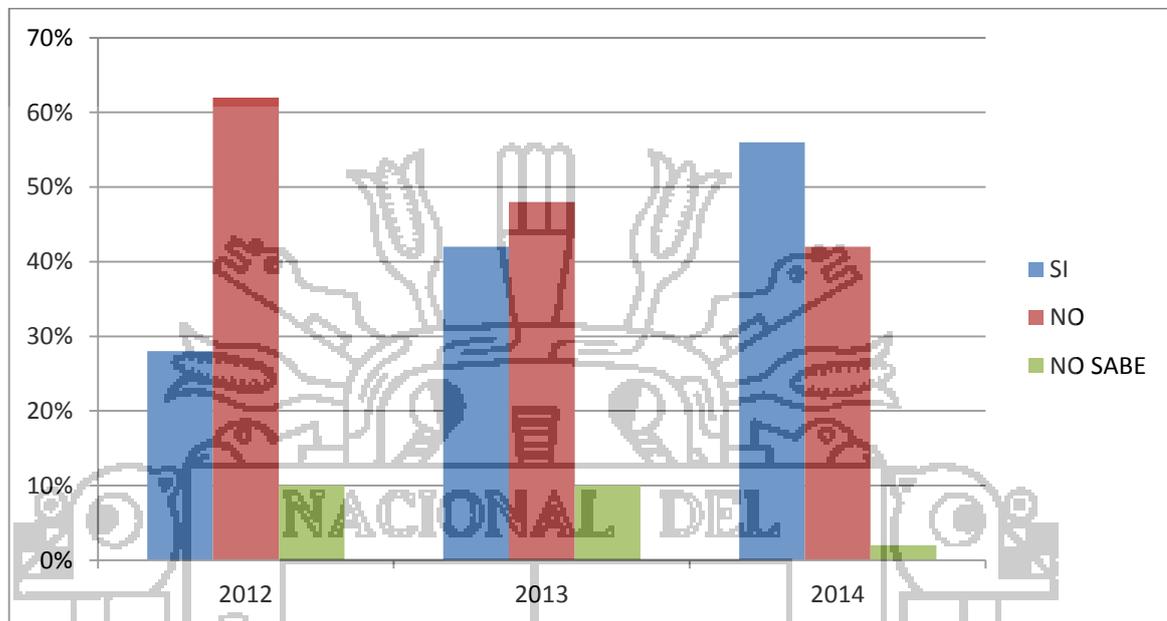
como respuesta un “No” en el año 2012 un 100% mientras que el año 2013 y 2014 un 90% afirmaron que aun no recibían ninguna actualización con respecto a su labor, también señalaron que solo el jefe del área accedió a una capacitación. Estos resultados que la misma entidad no incentiva a la mejora de los trabajadores ya que debería realizar convenios para llevar a cabo dichas actividades, La capacitación es trascendental y la entidad tiene el deber de realizar acciones para que los trabajadores desarrollen sus competencias para un mejor desempeño en sus actividades en la entidad.

El riesgo de este punto es alto ya que los trabajadores pierden oportunidades de mejora que coadyuvarían a una gestión de calidad de la municipalidad.

Es relevante recibir una capacitación adecuada para ir innovando los procesos, de lo contrario se volverá un trabajo rutinario además las leyes se actualizan continuamente por ello es necesario conocer los cambios que se dan al respecto.

GRÁFICO N° 3

ENTORNO DE CONTROL



Fuente: Cuadros 1- 5

Elaboración: La Tesista

EVALUACIÓN DE RIESGOS

La evaluación de riesgo es el proceso de identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos de la entidad y para determinar una respuesta apropiada. Implica: Identificación del riesgo que está relacionado con los objetivos que se deben lograr; identificar cuáles son los riesgos que podrían impedir por ejemplo que no se realicen los pedidos con oportunidad. La valoración del riesgo es estimar si el riesgo es alto, moderado o bajo, también está la valoración de la probabilidad de que el riesgo ocurra. Un control interno efectivo es el mejor mecanismo para tratar el riesgo.

CUADRO N° 6

¿Los objetivos de almacén se comunican con efectividad a todos los trabajadores?

Índices	SI	fi	NO	fi	NO SABE	fi	Total
Año							
2012	3	30%	6	60%	1	10%	10
2013	4	40%	6	60%	0	0%	10
2014	4	40%	6	60%	0	0%	10
TOTAL	11		18		1		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Los datos recopilados en la encuesta demuestran que en los años 2012, 2013 y 2014 un 60% afirma que no hay efectividad en la comunicación de los objetivos que se deben alcanzar, ya que ellos desconocen cuáles son precisamente los objetivos generales y específicos que deben alcanzar, lo cual indica que no hay difusión para poner en conocimiento cual es el fin y las metas que se tiene. Solo se conoce los objetivos a través de lo que ordena el jefe del área pero no hay un fuerte vínculo de compromiso con ellos, y los que conocen solo realizan sus actividades por cumplir su labor.

El riesgo de este punto es moderado ya que la comunicación de objetivos no es efectiva para todos.

CUADRO N° 7

¿Se han identificado los riesgos significativos para alcanzar los objetivos importantes para cada actividad del área?

Índices	SI	fi	NO	fi	NO SABE	fi	Total
Año							
2012	0	0%	1	10%	9	90%	10
2013	0	0%	2	20%	8	80%	10
2014	0	0%	3	30%	7	70%	10
TOTAL	0		6		24		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Los datos obtenidos en la encuesta demuestran que en el año 2012 el 90% desconoce el tema, en el 2013 el 80% no tiene una idea acerca de los riesgos significativos y en el año 2014 disminuye a un 70% de encuestados que no saben acerca de los riesgos, esto significa que no existe una planificación formal para afrontar los riesgos que puedan surgir en el transcurso de las operaciones y esto ha incidido en el logro de los objetivos relevantes. Se puede observar que el desconocimiento es preocupante ya que hay más riesgo de que se cometan fraudes, errores graves, pérdidas u otros problemas que afecten la gestión de almacén, por lo que se hace necesario se realice una previa planificación al respecto. El riesgo con respecto a este punto es alto ya que no se identifican los riesgos que podrían constituir barreras en el logro de lo esperado. No se realiza un planeamiento adecuado para evitar fraudes, robos de los recursos públicos por ello

ocurren, sobrevaloraciones en las adquisiciones, pérdidas de los materiales de construcción, pérdida de combustible para las diferentes obras, y ello perjudica el cumplimiento de los objetivos a favor del ciudadano.

CUADRO N° 8

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

Índices	SI		NO		NO SABE		Total
	fi	fi	fi	fi	fi	fi	
Año							
2012	0	0%	10	100%	0	0%	10
2013	0	0%	10	100%	0	0%	10
2014	0	0%	10	100%	0	0%	10
TOTAL	0		30		0		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Dada la necesidad de conocer los resultados presentados y ordenados en el cuadro anterior, se desprende que el 100% de los encuestados durante los tres años, afirman que no se dan a conocer los mecanismos que se van a emplear para enfrentar algún acontecimiento nuevo que pueda influir en el cumplimiento de los objetivos, de esto se puede deducir que la causa es que no tienen claro cuáles son los objetivos simplemente cada uno realiza su tarea particularmente y no hay

previamente una planificación adecuada que dé a conocer los mecanismos que se llevaran a cabo. El riesgo de este punto es alto ya que existe un desconocimiento pleno de anticipación a los riesgos. Si esto no ocurre el área de almacén y áreas afines como logística no tiene un buen control para la supervisión de la transparencia de los procesos por ello que ocurren malos manejos económicos.

CUADRO N° 9

¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos como pérdidas, errores, fraude u otro en el área de almacén así como las medidas necesarias para abordarlos?

Índices	SI	fi	NO	fi	NO SABE	fi	Total
Año							
2012	0	0%	0	0%	10	100%	10
2013	0	0%	0	0%	10	100%	10
2014	0	0%	0	0%	10	100%	10
TOTAL	0		0		30		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Respecto al alcance de la pregunta, la información que se aprecia en el cuadro se observa que durante los tres años el 100% de los encuestados señaló que desconocían si se realizaba una evaluación de los riesgos así

como las medidas para abordarlos, señalaron que tal vez los directivos de la entidad realizaban dicha tarea pero no saben si esto es así realmente. Es evidente que lo expresado por los encuestados, demuestra que hay un desconocimiento acerca de la evaluación de riesgos en la entidad y esto influye en el logro de los objetivos y metas anuales, a corto y en algunos casos a largo plazo. El riesgo de este punto es alto ya que no existe una evaluación adecuada de los riesgos que pueden ocurrir.

CUADRO N° 10

¿Han existido cambios importantes, en cuanto a nuevas tecnologías como nuevo software o cambios en el entorno de operaciones que han dificultado su labor?

Índices	SI		NO		NO SABE		Total
	fi	fi	fi	fi	fi	fi	
Año							
2012	3	30%	7	70%	0	0%	10
2013	0	0%	10	100%	0	0%	10
2014	0	0%	10	100%	0	0%	10
TOTAL	3		27		0		

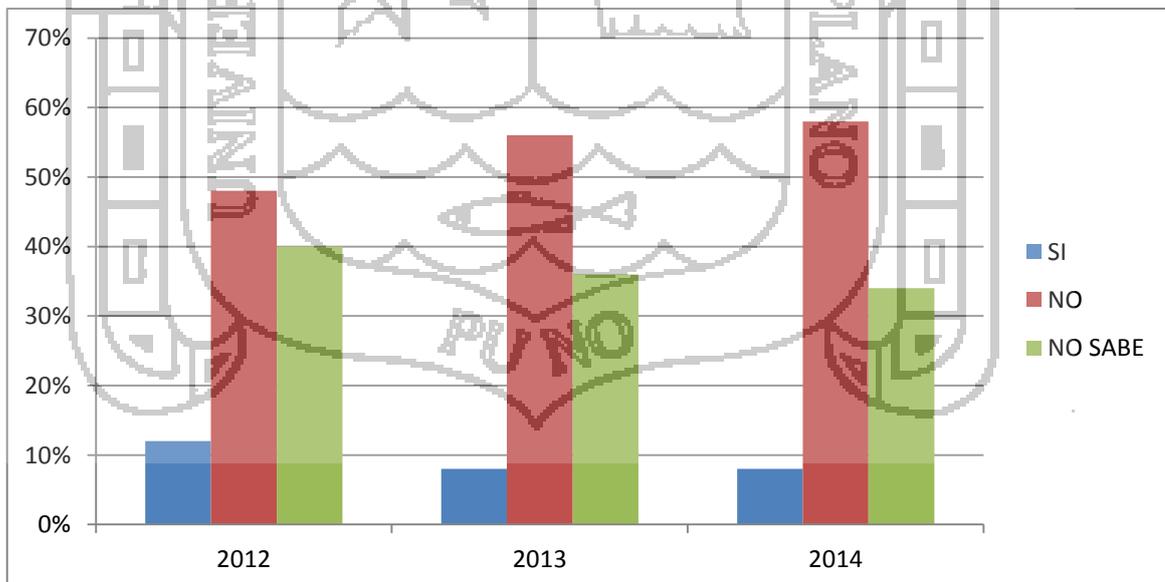
Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Los resultados mostrados a la interrogante, demuestran con suficiente claridad que en el año 2012 el 70% no encontró cambios importantes en su labor que dificulten su realización sin embargo un 30% señaló que si

hubo cambios en cuanto al manejo del sistema de información que se manejaba en la entidad (SIAL) ya que recién ingresaban a trabajar a la entidad, en el año 2013 y 2014 el 100% de los encuestados señala que no encontró cambios importantes que dificulten su tareas. Ya que el sistema es el mismo. De esto se deduce que en el área de almacén se sigue un trabajo rutinario, no hubo cambios en los últimos años en cuanto a nuevos sistemas de información, nuevas tecnologías, u otros cambios en cuanto a las operaciones de almacén. El riesgo de este punto es bajo ya que no afecta con gravedad a la realización de las principales actividades pero hay un riesgo que no se busque la mejoría y se queden obsoletos a medida que pase el tiempo.

GRÁFICO N° 4
EVALUACIÓN DE RIESGOS



Fuente: Cuadros 6 -10

Elaboración: La Tesista

ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control son políticas y procedimientos para lograr los objetivos de la entidad. Para ser efectivas, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período, estar relacionadas directamente con los objetivos de control. Las actividades de control se dan en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades de control de detección y prevención tan diversas como por ejemplo: Procedimientos de autorización y aprobación; segregación de funciones (autorización, procesamiento, archivo, revisión); controles sobre el acceso a recursos y archivos; verificaciones; conciliaciones; revisión de desempeño operativo; revisión de operaciones, procesos y actividades; supervisión (asignaciones, revisiones y aprobaciones, dirección y capacitación).

CUADRO N° 11

¿Conoce la estructura de Control Interno y los hechos significativos referidos a éste, están claramente documentados?

Índices	SI		NO		NO SABE		Total
	fi	fi	fi	fi	fi	fi	
Año							
2012	1	10%	1	10%	8	80%	10
2013	1	10%	1	10%	8	80%	10
2014	1	10%	1	10%	8	80%	10
TOTAL	3		3		24		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

En relación a la información sobre la pregunta se observó que la tendencia de los resultados muestra que en el año 2012 el 80% desconoce la estructura de control interno, de la misma forma el año 2013 y 2014 el 80% del total ha señalado que no sabe de esta estructura o de algún documento relacionado a éste, las razones son que los trabajadores afirman que los responsables de esta tarea es el órgano de control interno y ellos son los que se encargan de esta labor y que no tienen ningún conocimiento de documentos existentes referidos al control interno, sin embargo esto no debería ser así, ya que todos los trabajadores de la entidad deben conocer y ser partícipes del control interno. No solo el OCI tiene el único deber de realizar el control interno sino que todos los trabajadores en general. El riesgo de este punto es alto.

CUADRO N° 12

¿Están claramente definidos los puestos de trabajo en el área de almacén, las responsabilidades y la autoridad de los mismos, según el CAP?

Índices	SI	fi	NO	fi	NO SABE	fi	Total
Año							
2012	8	80%	2	20%	0	0%	10
2013	8	80%	2	20%	0	0%	10
2014	8	80%	2	20%	0	0%	10
TOTAL	24		6		0		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

En relación a la información sobre la pregunta se observó que la tendencia de los resultados muestra que durante los tres años el 80% ha señalado que si están definidos con claridad los puestos de trabajo, las responsabilidades que conlleva su función y la autoridad del área pero un 20% señaló que no estaba claro ya que encontraban ciertas deficiencias en cuanto a las responsabilidades por ciertos trabajadores además se necesita un personal más capacitado en algunos puestos e incluso se aumente el número de trabajadores en el área.

El riesgo de este punto es bajo ya que están definidos adecuadamente los puestos de trabajo.

CUADRO N° 13

¿Se realiza una verificación en la documentación en cuanto al registro de entradas y salidas de los bienes con frecuencia en cuanto a exactitud, totalidad y autorización pertinente?

Índices	SI		NO		NO SABE		Total
	fi	fi	fi	fi	fi	fi	
Año							
2012	4	40%	6	60%	0	0%	10
2013	3	30%	7	70%	0	0%	10
2014	3	30%	7	70%	0	0%	10
TOTAL	10		20		0		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Los datos recopilados en la encuesta demuestran que en el año 2012 el 60% señala que no se realiza frecuentemente una verificación en los documentos, mientras que en el 2013 y 2014 el 70% señaló que no se realiza la comprobación de la exactitud de los montos en los documentos, como las órdenes de compra, los kardex, las pecosas entre otros, lo cual significa que se está muy propenso a cometer errores durante las operaciones sin que puedan ser detectados a tiempo y esto constituye un riesgo, para el cumplimiento cabal de los objetivos, mientras que los que respondieron que si lo hacen señalaron que lo hacen de vez en cuando. Ello conlleva a la pérdida de tiempo y retraso en las operaciones.

El riesgo de este punto es moderado, ya que se hace regularmente pero debería realizarse con mayor frecuencia para evitar errores y retrasos en la ejecución de los procedimientos.

CUADRO N° 14

Se realizan con frecuencia conteos físicos de los bienes y se concilian con los registros contables en las operaciones del área?

Índices	SI		NO		NO SABE		Total
	fi	fi	fi	fi	fi	fi	
Año							
2012	4	40%	6	60%	0	0%	10
2013	4	40%	6	60%	0	0%	10
2014	4	40%	6	60%	0	0%	10
TOTAL	12		18		0		30

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Los datos recopilados en la encuesta demuestran que durante los años, 2012, 2013, 2014 el 60% señaló que no se realizan con frecuencia los conteos físicos sino al finalizar el año de operación mientras que el 40% señala que ellos si realizan la conciliación a medida que realizan sus funciones de atender pedidos y para cumplir ello se ve la cantidad de bienes de las que disponen, las personas que señalaron esta respuesta fueron los directos responsables del manejo de bienes del almacén. En el análisis se observa un punto crítico, ya que este aspecto es crucial para llevar una información confiable con seguridad razonable.

El nivel de riesgo de este punto es moderado, ya que se realizan conciliaciones entre los bienes físicos y los registros contables pero no de manera constante.

CUADRO N° 15

¿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?

Índices	SI		NO		NO SABE		Total
	fi	%	fi	%	fi	%	
Año							
2012	5	50%	5	50%	0	0%	10
2013	7	70%	3	30%	0	0%	10
2014	7	70%	3	30%	0	0%	10
TOTAL	19		11		0		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

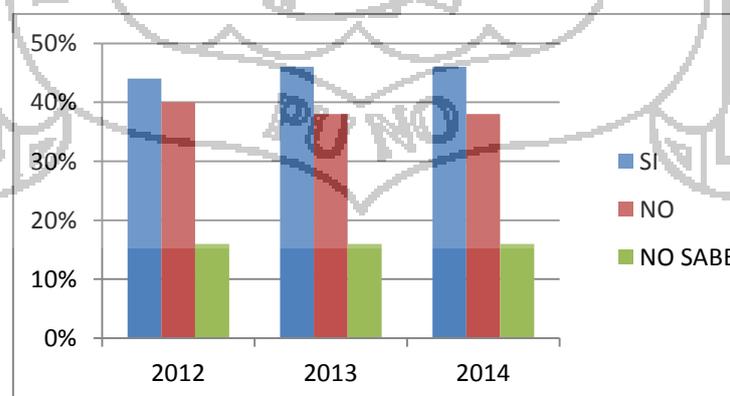
Elaboración: La tesista

Dada la necesidad de conocer los resultados presentados y ordenados en el cuadro anterior, se desprende que en el 2012 el 50% afirma que el sistema si ayuda al control de las actividades del área sin embargo el otro 50% señala que aun se hacen registros manuales en algunas operaciones como el control de las órdenes de compra y otros documentos ,mientras que el año 2013 y 2014 se ha ido mejorando y sistematizando la información que se maneja ya que el 70% señala que el sistema coadyuva al control, sin embargo un 30% señala que no, las

razones son porque aun algunos controles se realizan manualmente, sin embargo esto debería mejorar en el futuro para evitar cualquier problemas que pueda existir, por ejemplo una pérdida de alguno de estos documentos manuales. En base a esta información encontramos que la mayoría considera que es importante y necesario tener que hacer seguimiento a las medidas de control a través del sistema. También el sistema de almacén (SIAL) tiene limitaciones ya que no permite un adecuado control de las entradas y salidas en cuanto a oportunidad, por ejemplo hoy ingresa a almacén ciertos bienes y lo puedes registrar varios días después señalando que ingresó hoy, lo cual no está bien ya que se está transgrediendo las leyes. El riesgo de este punto es de nivel moderado ya que el sistema es bueno para registrar entradas y salidas de bienes sin embargo tiene limitaciones que no permiten un control oportuno.

GRÁFICO N° 5

ACTIVIDADES DE CONTROL



Fuente: Cuadros 11 -15

Elaboración: La Tesista

INFORMACION Y COMUNICACIÓN

La información y la comunicación son esenciales para ejecutar todos los objetivos de control interno. Para que la información de transacciones y hechos sea confiable y relevante, es archivarla rápidamente y clasificarla correctamente. La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada de una manera y en cierto límite de tiempo que permita que el personal lleve a cabo su control interno y sus otras responsabilidades (comunicación puntual a la gente adecuada).

CUADRO N° 16

¿Es accesible la obtención de la información interna, que facilite a la dirección los informes necesarios sobre el rendimiento de las operaciones en el área?

Índices	SI		NO		NO SABE		Total
	fi		fi		fi		
Año							
2012	4	40%	5	50%	1	10%	10
2013	6	60%	3	30%	1	10%	10
2014	7	70%	2	20%	1	10%	10
TOTAL	17		10		3		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Dada la necesidad de conocer los resultados presentados y ordenados en el cuadro anterior, se desprende que en el paso de los años se ha

mejorado la accesibilidad a la información sobre el rendimiento de las operaciones, en el año 2012 el 40% señaló que si es accesible. En el 2013 el 60% señaló que si y en el 2014 el 70% también señaló que era accesible. Lo cual significa que aun falta crear mecanismos que faciliten a la dirección los informes requeridos para llevar un mejor control de las operaciones en el área, las personas que señalaron que no era accesible afirmaron que existía demora en la emisión de informes ya que lo requerido no se encontraba actualizado y esto conllevaba al retraso de algunas actividades. Se ha podido observar que los kardex se encuentran desactualizados lo cual crea una deficiencia en cuanto al control de entradas y salidas de bienes y la dirección no puede tener alcance en el momento oportuno de este ya que tiene que ponerse al día, lo cual no debería ocurrir.

El nivel de riesgo de este punto es moderado, ya que no todos los informes se entregan con oportunidad que necesitan ser revisados y actualizados.

CUADRO N° 17

¿Se suministra la información a la gerencia de administración o a dirección del área, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente?

Índices	SI	fi	NO	fi	NO SABE	fi	Total
Año							
2012	5	50%	5	50%	0	0%	10
2013	6	60%	4	40%	0	0%	10
2014	6	60%	4	40%	0	0%	10
TOTAL	17		13		0		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Resulta importante conocer que en el año 2012 el 50% ha señalado que si se suministraba información suficiente pero el 50% restante señaló lo contrario, mientras que en los años 2013 y 2014 el 60% ha señalado que si existía un adecuado suministro de información a las personas adecuadas, de esto se deduce que se debe mejorar este aspecto de suministrar la información requerida a las personas pertinentes en el tiempo oportuno. Ha ocurrido que solo a veces se remite información a la dirección en las condiciones requeridas pero otras se tiene que esperar para que se emita la información solicitada creando retrasos en los procesos.

El nivel de riesgo de este punto es moderado ya que a veces no se emiten la información pertinente a la dirección de forma adecuada.

CUADRO N° 18

¿Hubo una comunicación adecuada del desarrollo de las actividades en almacén entre todos los trabajadores y de una información completa, puntual y suficiente que permita cumplir adecuadamente la labor?

Índices	SI		NO		NO SABE		Total
	fi	%	fi	%	fi	%	
Año							
2012	6	60%	4	40%	0	0%	10
2013	6	60%	4	40%	0	0%	10
2014	6	60%	4	40%	0	0%	10
TOTAL	18		12		0		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Respecto al alcance de la pregunta la información que se aprecia en el cuadro muestra durante los años 2012,2013 y 2014 el 60% de los encuestados señalaron que si existió una adecuada comunicación entre los trabajadores, ya que entre ellos se exigían los documentos requeridos para cumplir su tarea sin embargo el 40% durante los tres años señalaron lo contrario afirmando que algunas informaciones como el registro del Kardex, las pecosas no se actualizaban en la fecha oportuna y eso retrasaba los informes que se debían realizar. También los

documentos requeridos por parte de los proveedores se presentaban tardíamente y ello estancaba el proceso adecuado, lo cual no aceleraba el trámite para su pago y esto no se comunicaba oportunamente a los responsables. El nivel riesgo de este punto es moderado ya que no hay una comunicación efectiva entre los trabajadores lo cual requiere su mejoría.

CUADRO N° 19

¿Existen los mecanismos para realizar las sugerencias de acciones de gestión a la dirección sobre cómo mejorar la calidad y eficiencia en las labores?

Índices	SI	fi	NO	fi	NO SABE	fi	Total
Año							
2012	1	10%	9	90%	0	0%	10
2013	3	30%	7	70%	0	0%	10
2014	3	30%	7	70%	0	0%	10
TOTAL	7		23		0		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Los resultados mostrados a la interrogante, demuestran en el año 2012 el 90% ha respondido que no existen los mecanismos que faciliten el hecho de dar sugerencias de acciones que pueden ayudar a mejorar la gestión a la dirección para mejorar el trabajo, en el año 2013 y 2014 el 70% señaló que no existen mecanismos adecuados, mientras las

personas que respondieron que si afirmaron que solo lo hacían verbalmente pero que muchas veces no se tomaban en cuenta tales sugerencias. También señalaron que no le toman mucha importancia a ello ya que al final si esto ocurriera no tomarían en cuenta las opiniones, lo cual conlleva un desinterés al respecto.

El nivel de riesgo de este punto es alto ya que la comunicación en cuanto a la participación de los trabajadores como la iniciativa para mejorar la gestión es casi nula.

CUADRO N° 20

¿Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado de los documentos como notificaciones, presentación de factura, guías recibidas de proveedores entre otros?

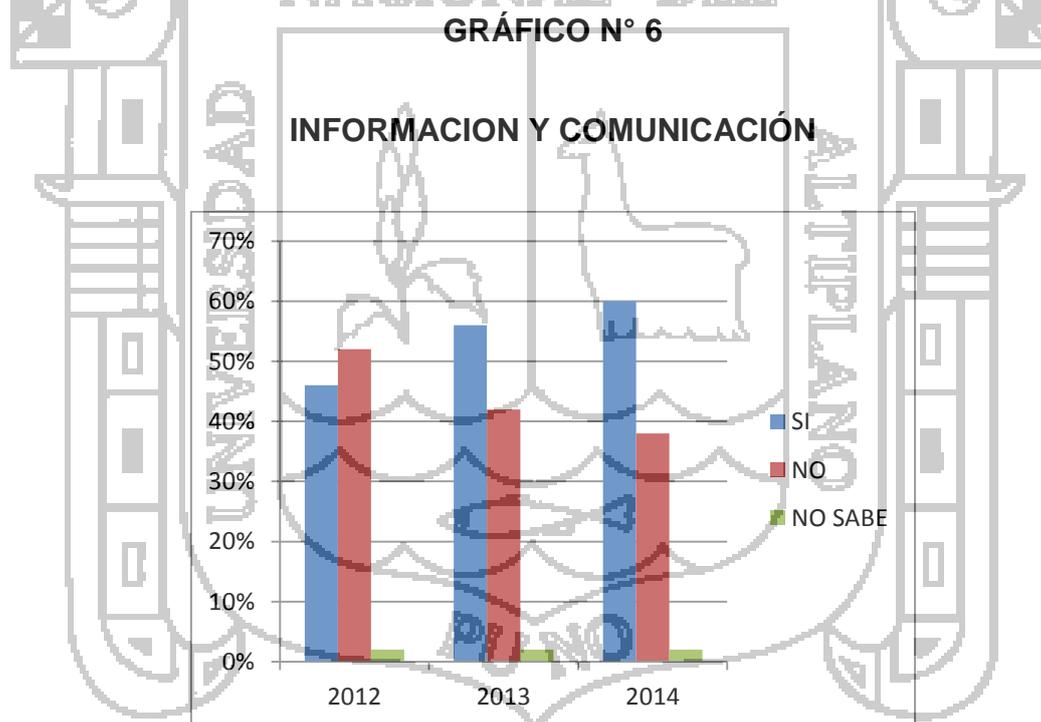
Índices	SI	fi	NO	fi	NO SABE	fi	Total
Año							
2012	7	70%	3	30%	0	0%	10
2013	7	70%	3	30%	0	0%	10
2014	8	80%	2	20%	0	0%	10
TOTAL	22		8		0		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

La información que se acompaña en la parte estadística de la pregunta, presenta que en el año 2012 el 70% afirma que si se hace un seguimiento de las documentaciones con los proveedores, en el

año 2012 también el 70% manifiesta lo mismo y en el 2014 el 80% afirmó que el seguimiento a los proveedores se realiza adecuadamente, sin embargo las personas que señalaron que no dijeron que ciertas veces se obviaba las notificaciones y no se hacía oportunamente, y que muchas veces no había la conformidad con los proveedores lo cual ocasionaba problemas de retraso en la atención. El nivel de riesgo de este punto es alto ya que es importante una comunicación con los proveedores para agilizar los procedimientos ya sea en el pago de proveedores o la atención al área usuaria con oportunidad.



Fuente: Cuadros 16 - 20

Elaboración: La Tesista

SUPERVISION

Los sistemas de control interno deben ser objeto de seguimiento para valorar la calidad de la actuación del sistema en el tiempo. El seguimiento se logra a través de actividades rutinarias, evaluaciones puntuales o la combinación de ambas. El seguimiento continuo de control interno está construido dentro de las operaciones normales y recurrentes de la entidad. Incluye la administración y actividades de supervisión y otras acciones que el personal ejecuta al cumplir con sus obligaciones. Las actividades de seguimiento continuo cubren cada uno de los componentes de control interno e involucran acciones contra los sistemas de control interno irregulares, antiéticos, antieconómicos, ineficientes e ineficaces.

CUADRO N° 21

¿Durante el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del Control Interno?

Índices	SI		NO		NO SABE		Total
	fi	fi	fi	fi	fi	fi	
Año							
2012	5	50%	2	20%	3	30%	10
2013	6	60%	3	30%	1	10%	10
2014	6	60%	3	30%	1	10%	10
TOTAL	17		8		5		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Es importante señalar que la información que figura en la tabla deja en

claro que en el año 2012 solo el 50% percibe el funcionamiento del control interno, mientras que en el 2013 y 2014 el 60% percibe el funcionamiento del control interno, de esto se deduce que falta implementar mecanismos de control para que haya una mayor eficacia y eficiencia en las operaciones del área, las personas que señalaron que no lo perciben dijeron que solo lo percibían en el control de asistencia mas no en las operaciones importantes que se realiza en el área.

El nivel de riesgo de este punto es moderado ya que no se percibe cabalmente el funcionamiento del control interno.

CUADRO N° 22

¿Se facilita información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles de las actividades de almacén?

Índices	SI	fi	NO	fi	NO SABE	fi	Total
Año							
2012	7	70%	3	30%	0	0%	10
2013	7	70%	3	30%	0	0%	10
2014	7	70%	3	30%	0	0%	10
TOTAL	21		9		0		30

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Los resultados de la siguiente pregunta, indicaron que durante los años 2012, 2013 y 2014 el 70% afirmaron que efectivamente se facilitaba la información requerida para el funcionamiento del control, a veces

requerida por otras áreas como el de contabilidad, tesorería o la propia administración, especialmente cuando se hacían auditorías a la entidad se facilitaba la información solicitada, sin embargo un 30% señaló que se tenía dificultades para brindar información ya que no se encontraba completa en algunas ocasiones. No se realiza reportes formales de cómo funciona el control interno en el área de almacén a tiempo.

El nivel de riesgo de este punto es moderado ya que ello puede conllevar a un desinterés que se ve plasmado a que no se alcanzan los objetivos esperados.

CUADRO N° 23

¿Se comparan los importes de los bienes registrados por el sistema de almacén con otras áreas constantemente?

Índices	SI		NO		NO SABE		Total
	fi	fi	fi	fi	fi	fi	
Año							
2012	5	50%	2	20%	3	30%	10
2013	6	60%	3	30%	1	10%	10
2014	6	60%	3	30%	1	10%	10
TOTAL	17		8		5		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Lo expresado en el cuadro anterior, muestra que en el 2012 el 50% de los encuestados ha afirmado que si se comparan los importes de los bienes registrados adquiridos con otras áreas, como el de contabilidad,

mientras que el 2013 y 2014 el 60% ha señalado que si se comparaban los importes de los documentos de almacén, sin embargo un menor porcentaje señala lo contrario. No se realiza constantemente una comparación o cruce de información adecuada.

El nivel de riesgo de este punto es moderado, ya que la falta de frecuencia de este cruce de información puede generar errores en los montos que pueden conllevar desembolsos equivocados por el área de tesorería.

CUADRO N° 24

¿Es válido y se presta atención a documentar el proceso de evaluación de control interno?

Índices	SI	fi	NO	fi	NO SABE	fi	Total de encuestados
Año							
2012	2	20%	3	30%	5	50%	10
2013	2	20%	6	60%	2	20%	10
2014	2	20%	7	70%	1	10%	10
TOTAL	6		16		8		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

En la información que se muestra en relación a la pregunta, se puede observar que en el año 2012 un 50% desconocía acerca de la documentación en cuanto a una evaluación, en el año 2013 un 60% ha señalado no se presta atención al proceso de evaluación y en el año

2014 aumento el porcentaje a un 70% de los trabajadores que señalan que no se presta mucha atención a ese aspecto. Lo cual significa que es un punto crítico que se debe mejorar para que exista un mejor desempeño en la gestión, y se pueda conocer en que se está fallando o cuáles son los puntos fuertes en cuanto al control.

El nivel de riesgo es alto ya que es urgente que se establezca una planeación de la evaluación de cómo se desarrolla el control interno.

CUADRO N° 25

¿Es adecuada la comunicación a los trabajadores de las deficiencias detectadas en el seguimiento del control interno?

Índices	SI	fi	NO	fi	NO SABE	fi	Total de encuestados
Año							
2012	5	50%	5	50%	0	0%	10
2013	6	60%	4	40%	0	0%	10
2014	6	60%	4	40%	0	0%	10
TOTAL	17		13		0		30

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

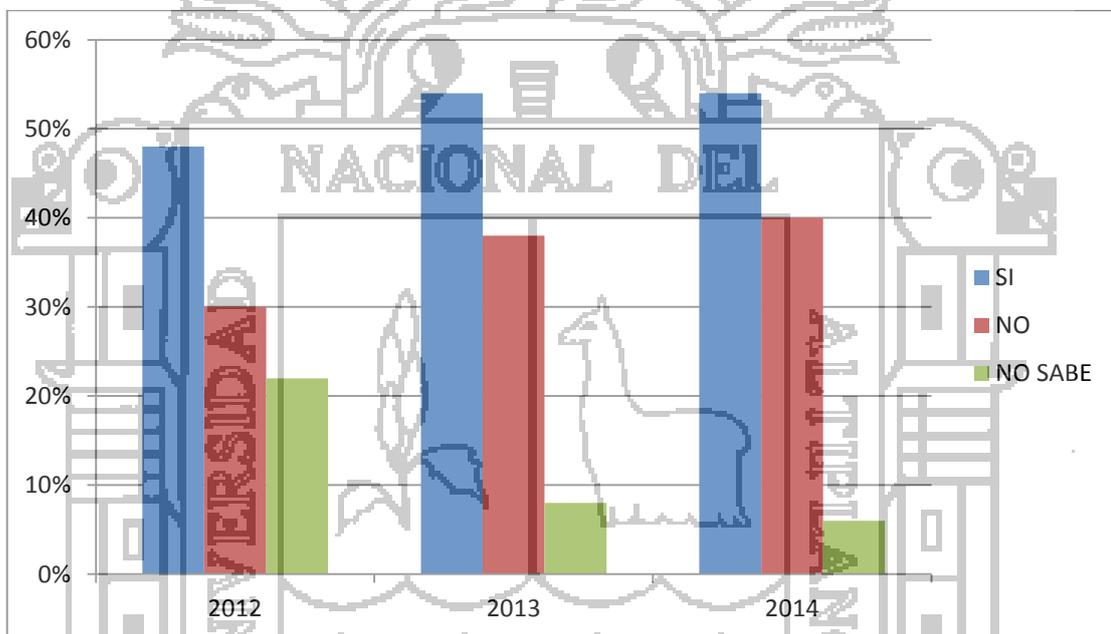
Elaboración: La tesista

Dada la necesidad de conocer la respuesta a la pregunta, los resultados muestran que en el año 2012 el 50% señala que si son adecuadas las normas de comunicación de deficiencias en las operaciones, mientras que en los años 2013 y 2014 un 60% señalo lo mismo, debido a que se realizan a través de una comunicación oportuna, sin embargo los que

contestaron que no dijeron que las razones eran que no tenían claras las normas referidas a ello.

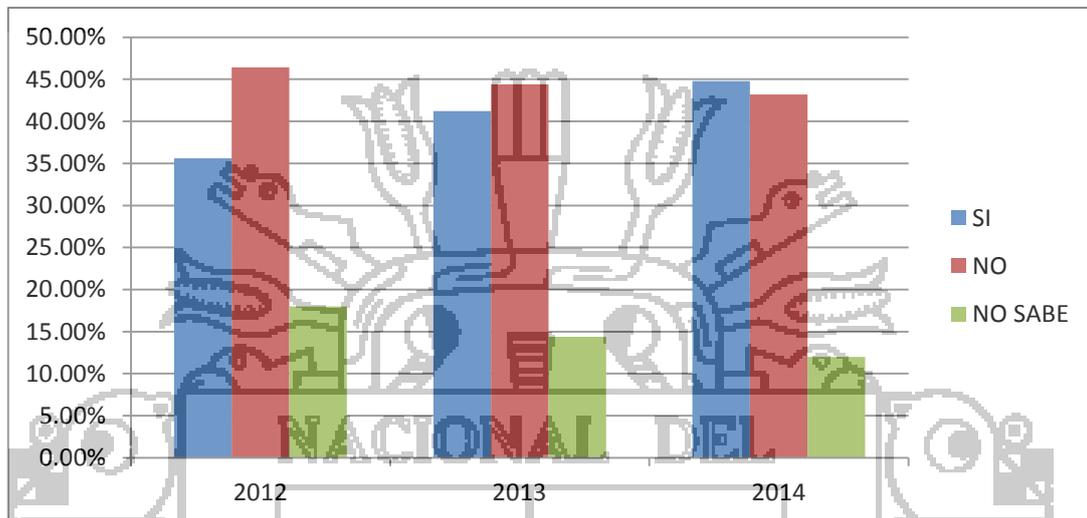
El nivel de riesgo de este punto es moderado ya que falta la difusión de cómo se evalúa el control interno.

GRÁFICO N° 7
SUPERVISION O MONITOREO



Fuente: Cuadros 21 - 25
Elaboración: La Tesista

GRÁFICO N° 8

**RESUMEN DEL FUNCIONAMIENTO DE TODOS LOS COMPONENTES
DEL CONTROL INTERNO**


Fuente: Cuadros 1 - 25

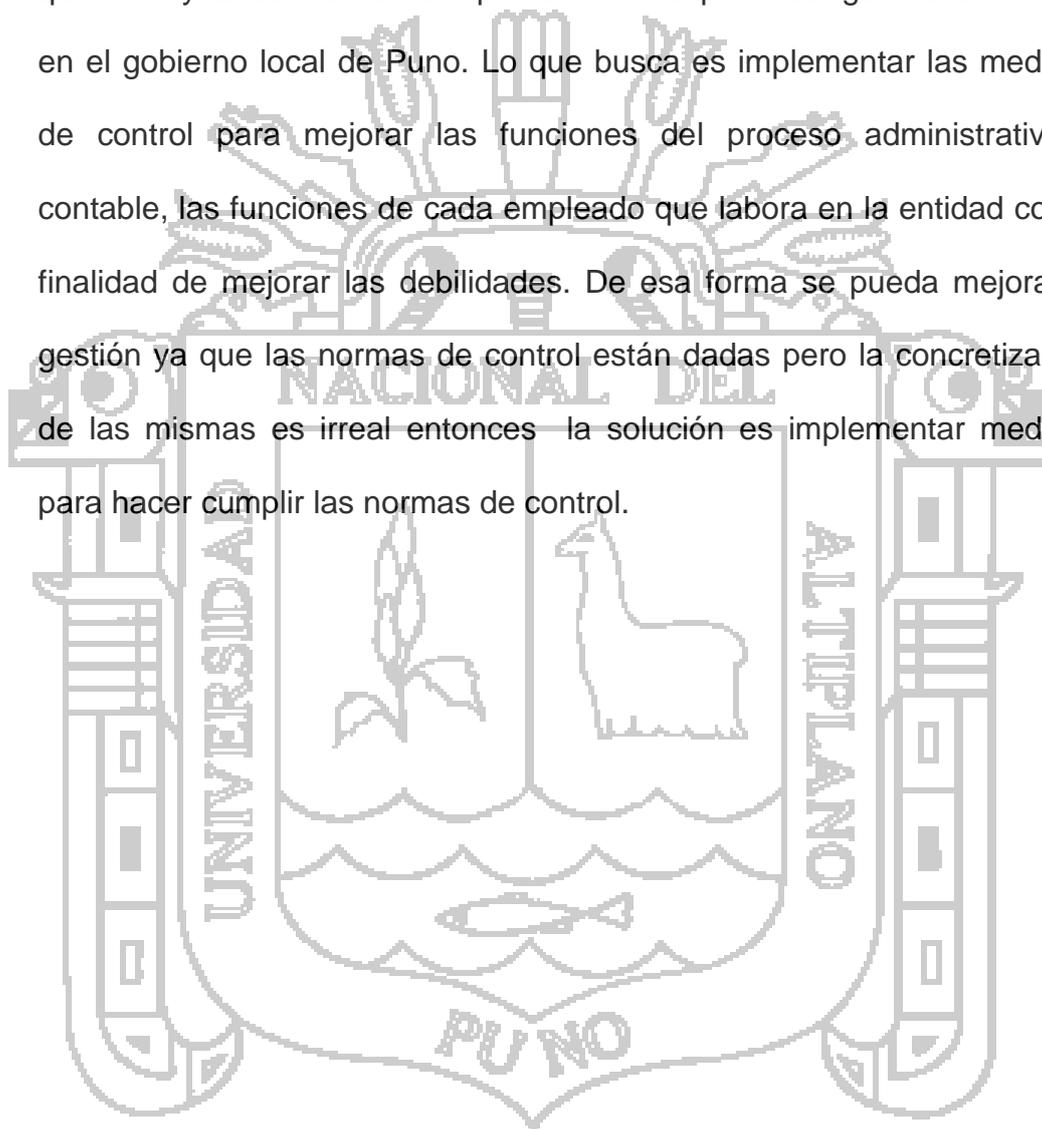
Elaboración: La Tesista

En el gráfico se puede observar que el funcionamiento del control interno aplicando todos sus componentes que son: el entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión es regular debido a falencias que ocurren en el proceso, se puede observar que durante los tres años, ha existido una ligera o leve variación, que no muestran un cambio importante en su aplicación lo cual constituye una preocupación ya que tendrá implicancias en la gestión de almacén.

*DISCUSIÓN DE LA INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA
GESTIÓN DEL ÁREA DEL ALMACÉN*

Según la problemática encontrada se corrobora que el control interno es no es eficaz y no funciona de forma óptima ya que se ha encontrado grandes debilidades durante el proceso empezando desde el ambiente de control de la entidad, siendo uno de los principales problemas la falta de difusión de los documentos normativos que guían el comportamiento y las actividades de todos los servidores, otro gran problema a que no se analizan los riesgos, por lo tanto no hay una identificación adecuada de ellos y menos una evaluación de los mismos. Se debe tomar medidas correctivas para solucionar las debilidades. El control interno, es una necesidad administrativa de todo ente u organización, si consideramos, que en toda organización existe la posibilidad de contar con empleados deshonestos, descuidados o ineficientes, que hacen que la custodia de los activos sea deficiente, o que la ejecución del cumplimiento de funciones no se efectúe apropiadamente y todo ello hace que no haya transparencia en la gestión por lo tanto se genera un información que no es confiable y ello afecta a los ciudadanos y al propio estado. También se ha podido ver en cuanto a la comunicación entre los trabajadores es regular es decir que no se establecen mecanismos apropiados para realizar comunicaciones de forma formal y en cuanto al monitoreo también hay deficiencias que existen irregularidades en los procesos y al no actuar correctamente el riesgos de que ocurra, fraudes, perdidas, y un mal uso de los recursos financieros del estado no permiten que haya una gestión de calidad.

La gestión es un conjunto de acciones que tiende al cumplimiento de metas y objetivos, pero dichas acciones no tienen un control efectivo lo cual hace que no alcancen los resultados esperados. Por lo tanto se señala que el control interno influye en la gestión del área de almacén ya que no hay un control efectivo por lo tanto tampoco una gestión de calidad en el gobierno local de Puno. Lo que busca es implementar las medidas de control para mejorar las funciones del proceso administrativo y contable, las funciones de cada empleado que labora en la entidad con la finalidad de mejorar las debilidades. De esa forma se pueda mejorar la gestión ya que las normas de control están dadas pero la concretización de las mismas es irreal entonces la solución es implementar medidas para hacer cumplir las normas de control.



5.2 ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE ALMACEN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

CUADRO N° 26

CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE ALMACEN

ITEMS	2012				2013				2014			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
RECEPCION												
¿Los formatos de recepción física son adecuados?		X				X				X		
¿Los registros de bienes recibidos son adecuados, se actualizan en las entradas de kardex con oportunidad?			X				X				X	
¿Se reciben los bienes de acuerdo a las características determinadas en el contrato?		X				X				X		
¿Se registra oportunamente la nota de entrada del bien?		X				X				X		
¿El ingreso de los bienes se realiza con su respectiva factura y guía de remisión, control de calidad de forma oportuna?			X				X				X	



ALMACENAMIENTO										
¿Se realiza de forma adecuada la clasificación de los bienes?			X				X			X
El espacio físico se adecua de acuerdo a lo requerido de los materiales u otros bienes			X				X			X
Existe seguridad en la custodia de los bienes del almacén		X				X				X
Existen mecanismos efectivos para el buen cuidado de los bienes para evitar cualquier pérdida.			X				X			X
El personal encargado de la custodia está capacitado para cumplir su labor, conoce las medidas de seguridad y otros.		X				X				X
PREPARACIÓN DEL PEDIDO										
¿Se preparan los pedidos de acuerdo al requerimiento con las características específicas del bien?		X					X			X
¿Se toman medidas para evitar desviaciones en cuanto a los pedidos que se atienden?			X				X			X
¿Se realiza informes de la calidad de los			X				X			X

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

Fuente: Revisión de documentos y guía de observación de procesos

Elaboración: La Tesista

siempre	3
Casi siempre	2
A veces	1
Nunca	0

PROCESOS	2012	2013	2014
RECEPCIÓN	8	8	8
ALMACENAMIENTO	7	7	6
PREPARACION DEL PEDIDO	6	6	6
DESPACHO	4	5	5
TOTAL	25	26	26
PORCENTAJE	41.67%	43.33%	43.33%

RECEPCION DE ALMACEN

En cuanto a la recepción, la ley indica que cualquier bien que ingrese a la entidad debe ser registrado y pasar por el área de almacén, para ello se debe realizar el procedimiento correctamente, en la municipalidad existen formatos físicos de recepción y si cumplen con las características requeridas sin embargo estas no se encuentran debidamente organizadas, y si han existido errores en los registros ya que se ha visto que en ocasiones se ha recepcionado faltando bienes de algún tipo, y eso genera desbalances, también en cuanto a las características de los bienes especificados en las ordenes no se han cumplido cabalmente pese a eso se ha recepcionado en algunas ocasiones, y las Neas en varias ocasiones

se ha registrado después de haber recibido los bienes, lo cual debería ser en el momento oportuno, y las facturas y guías de remisión no son entregadas debidamente y son regularizadas en el proceso lo cual genera retrasos en las operaciones.

ALMACENAMIENTO

El almacenamiento es esencial para resguardar los bienes que se encuentran en el almacén, para que se encuentren en las óptimas condiciones sin embargo se ha visto que solo a veces durante estos años se ha ordenado debidamente, no hay buena clasificación de los materiales, y el espacio físico no siempre responde a las necesidades que requieren los materiales, en el caso de los materiales de escritorio no están distribuidos de forma adecuada, los materiales de construcción como fierros y otros productos de metales se encuentran en partes húmedas lo cual no permite que tengan un mantenimiento adecuado, en cuanto a la seguridad, si hay un responsable que debe cuidar el almacén sin embargo se encuentran pérdidas que no se sabe cómo explicar su desaparición ya que al realizar el despacho se encuentra desabastecimiento.

PREPARACION DEL PEDIDO

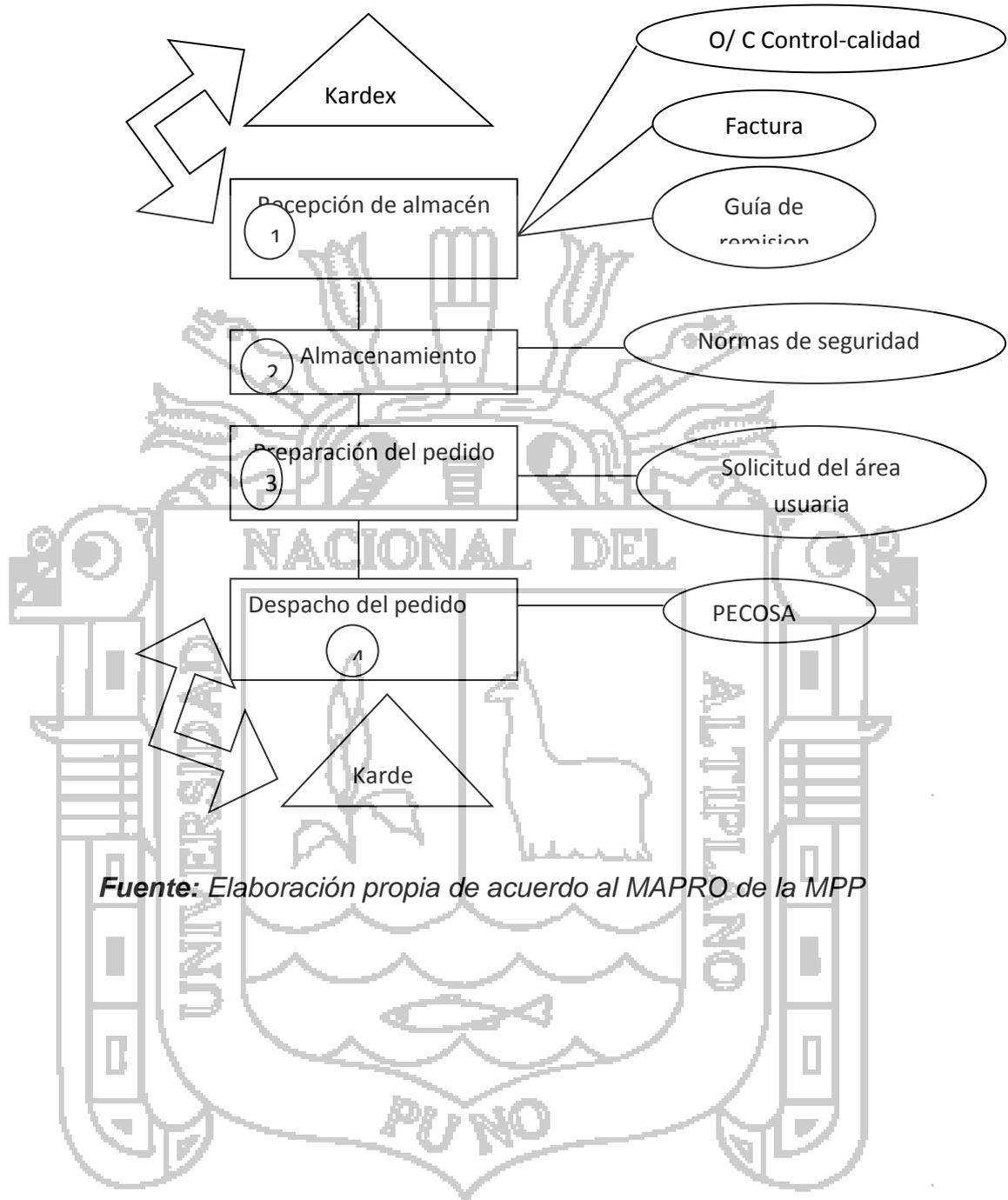
La preparación de los pedidos se realizan de acuerdo a las especificaciones de los bienes sin embargo a veces se encuentra desabastecimiento de dichos productos lo cual se subsana con bienes características similares, esto ocasiona ciertas desviaciones y solo se realiza informe de calidad de los productos a veces o cuando la autoridad

lo requiera. Los pedidos se preparan con la debida anticipación salvo algunas excepciones que se realiza extemporáneamente.

DESPACHO

Las atenciones a los pedidos no se realizan a tiempo en su mayoría, por varias razones ya sea desabastecimiento, falta de dedicación de personal, el kardex se encuentra desactualizado y otros y esto genera disconformidad y reclamos por la parte usuaria y no se le notifica a la parte usuaria que ya se encuentra listo su pedidos por falta de oportunidad y falta de interés, las PECOSAS no son firmadas oportunamente por los responsables, incluso en auditoria se ha encontrado pecosas sin la firma del jefe, y en el sistema de almacén (SIAL) no todas las pecosas son registradas oportunamente en el momento que los bienes salen de almacén sino su registros es posterior a esa fecha o son regularizadas después a la fecha que salió y eso no hace posible una buena organización y adecuación.

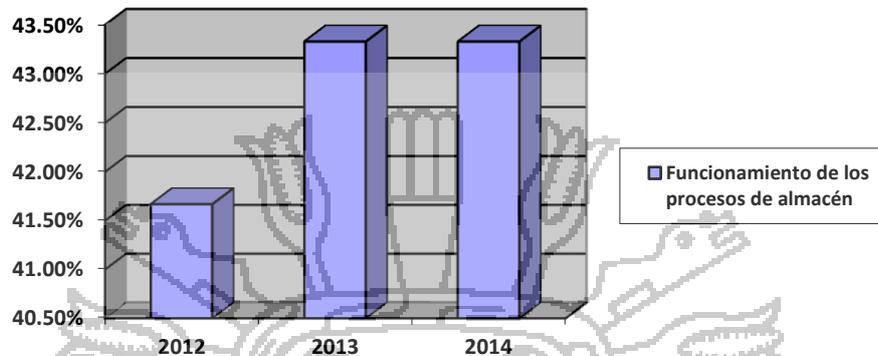
FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS DE ALMACÉN



Fuente: Elaboración propia de acuerdo al MAPRO de la MPP

GRÁFICO N° 9

RESUMEN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS DE ALMACEN



Fuente: cuadro 26

DISCUSIÓN

La discusión se realizó de acuerdo a la observación directa, indirecta y análisis de las actividades realizadas en el área de almacén de la municipalidad provincial de Puno.

ÓRDENES DE COMPRA Y DE SERVICIO

El origen de las órdenes de compra en la municipalidad son los pedidos o los requerimientos presentados por el área de infraestructura, o los responsables de programas y/o actividades de las diferentes áreas de la municipalidad al Jefe de logística como consecuencia de la necesidad para ejecutar las diferentes programaciones que se tiene. Como primera tarea del almacén se recibe las órdenes de compra del área de administración para realizar el trámite correspondiente. Se hace la revisión integral y oportuna de cada orden de compra para verificar

que contenga el número del registro del SIAF y sus respectivos anexos entre los que se encuentra el contrato, la factura, la guía de remisión y otros. Esta revisión se realiza para el control y la información fehaciente de las Órdenes de Compra, sin embargo esta recepción debería ser computarizado y llevado al sistema lo cual no lo está ya que es realizado manualmente en un cuaderno auxiliar, corriendo el riesgo de que se pueda sufrir una pérdida del mismo y por ende de la información relevante para ejecutar las diligencias. El área de almacén recibe las ordenes de servicio que provienen de la gerencia de administración y se registra manualmente su ingreso de dicho documento realizando una revisión general sin embargo se encuentran errores en dichos documentos que han requerido la corrección surgiendo pérdida de tiempo al operar en las labores. En varias ocasiones por falta de tiempo no se sale a notificar a los proveedores, como consecuencia se acumulan órdenes sin notificar, como secuela se tiene proveedores descontentos y con reclamos posteriores es por eso que se debe realizar esta tarea de manera oportuna.

KARDEX DE COMBUSTIBLE

El kardex de combustible es un registro muy importante para llevar el control del consumo que se está realizando diariamente, ya que los montos de las compras son relevantes para la entidad se ha encontrado ciertas deficiencias en cuanto al manejo de este registro ya que se ha observado que se encontraba desactualizado en varias oportunidades y atrasado en dos meses y eso no debería ocurrir ya que no permite un control adecuado y

ocasiona problemas en la atención, por ejemplo se consume por un monto mayor de lo que consta en las órdenes de compra y esto trae consecuencias que lleva un tiempo extra para solucionar tales problemas. Por ejemplo en una orden de combustible por 1000 galones gasolina ha ocurrido que se ha consumido 1050 galones, más de lo que debería haber ocurrido, esto sucede porque no se lleva un control adecuado del consumo y se sobrepasa la cantidad que señala la orden de compra y esto ocasiona problemas en cuanto a los pagos, y también el proveedor pone una orden de restricción para la atención de combustible, lo cual perjudica a la ejecución de obras o programas, etc.

VALES DE COMBUSTIBLE

Los vales de combustible son necesarios para que el proveedor o grifo se sirva a atender el tipo de combustible que se requiera, gasohol 90°, gasohol 84° o Diesel, por ello el encargado del almacén en cuanto al combustible atiende a las diferentes áreas de la municipalidad cuando estos lo soliciten y dichos vales deben ser firmados y autorizados por las personas responsables entre ellos el jefe de almacén. Sin embargo existieron problemas donde terceras personas, crearon vales falsos para consumo de combustible, lo cual ha perjudicado a la. Por eso se debería emitir vales que cuente con características propias y únicas que sea imposible falsificarlo.

RECEPCIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS E INTERNAMIENTO DE

OTROS BIENES

En la municipalidad de realizan varias recepciones de diferentes tipos de

bienes, materiales de construcción, productos alimenticios y otros. La municipalidad cuenta con varios almacenes ubicados en diferentes sitios de la ciudad de Puno. Tiene un almacén de operación y otros de inversión y cada obra aparte también cuenta con un almacén propio. Con respecto al almacén de productos alimenticios que llegan para los comedores populares se encuentra ubicado en el parque ciudad de los niños de la ciudad de Puno. Después de otorgarse la buena pro al ganador este debe hacer la entrega de productos para lo cual el personal del área de almacén debe acudir a recepcionar tales bienes, haciendo las revisiones correspondientes y cumpliendo lo que establece la Ley de contrataciones y adquisiciones del estado y su reglamento, se presentaron casos donde algunos productos no cumplían las características ya establecidas y por tal razón fueron devueltos para que el proveedor vuelva a traerlos en un plazo de 10 días subsanando los errores como establece la ley, sin embargo se ha visto que algunos proveedores a pesar de no cumplir con las especificaciones técnicas del producto se ha recepcionado de forma normal levantando el acta de recepción como si todo estuviera en condiciones perfectas, llegando a un arreglo interno lo cual indica que no se está cumpliendo la ley en su cabalidad. Cuyos efectos son las sanciones respectivas. Todo lo que ocurra en el acto de entrega- recepción de los productos será plasmado en el acta que tiene un carácter serio y formal.

El internamiento de los bienes se debe registrar también en el sistema que maneja almacén central (SIAL) haciendo constar la fecha en que haya sido internado los bienes de esa forma se lleve un registro adecuado que va

permitir la elaboración posterior de las pecosas. Otro problema que se presenta al respecto son las inconsistencias que se encontraron en las fechas y para ello se debería internar respetando la fecha real.

PECOSAS

El pedido de comprobante salida debe ser elaborado cuidadosamente para evitar cualquier equivocación, se ha encontrado errores en las fechas de emisión, en los montos que aparecen en las pecosas incluso en los nombre de los responsables, como consecuencia de esto al reportarle dichas pecosas se negaban a firmarlo y por ende se debía hacer las correcciones respectivas que ocasiona pérdida de tiempo y falta de efectividad.

Cuando las oficinas de la municipalidad requieren que se compre materiales de escritorio o útiles deben presentar su cuadro de necesidades para que se pueda realizar el proceso de compra. En el área de almacén se lleva un control de inventarios de las compras que se realiza para cada oficina, pero existe un problema serio con respecto a su kardex ya que existe inconsistencias en cuanto a las cantidades que aparecen en el sistema de inventarios y las cantidades que aparecen físicamente en el almacén central, muchas veces el responsable ha tenido problemas ya que no podía entregar los productos tal como aparecían en el cuadro de necesidades ya que físicamente no existía mas bienes de ese tipo. Por ello se debería hacer una revisión de todo el almacén continuamente y ordenar los productos por órdenes de compra o de acuerdo a lo que se vea por conveniente.

Por el problema descrito en el párrafo anterior hubo también problemas en la

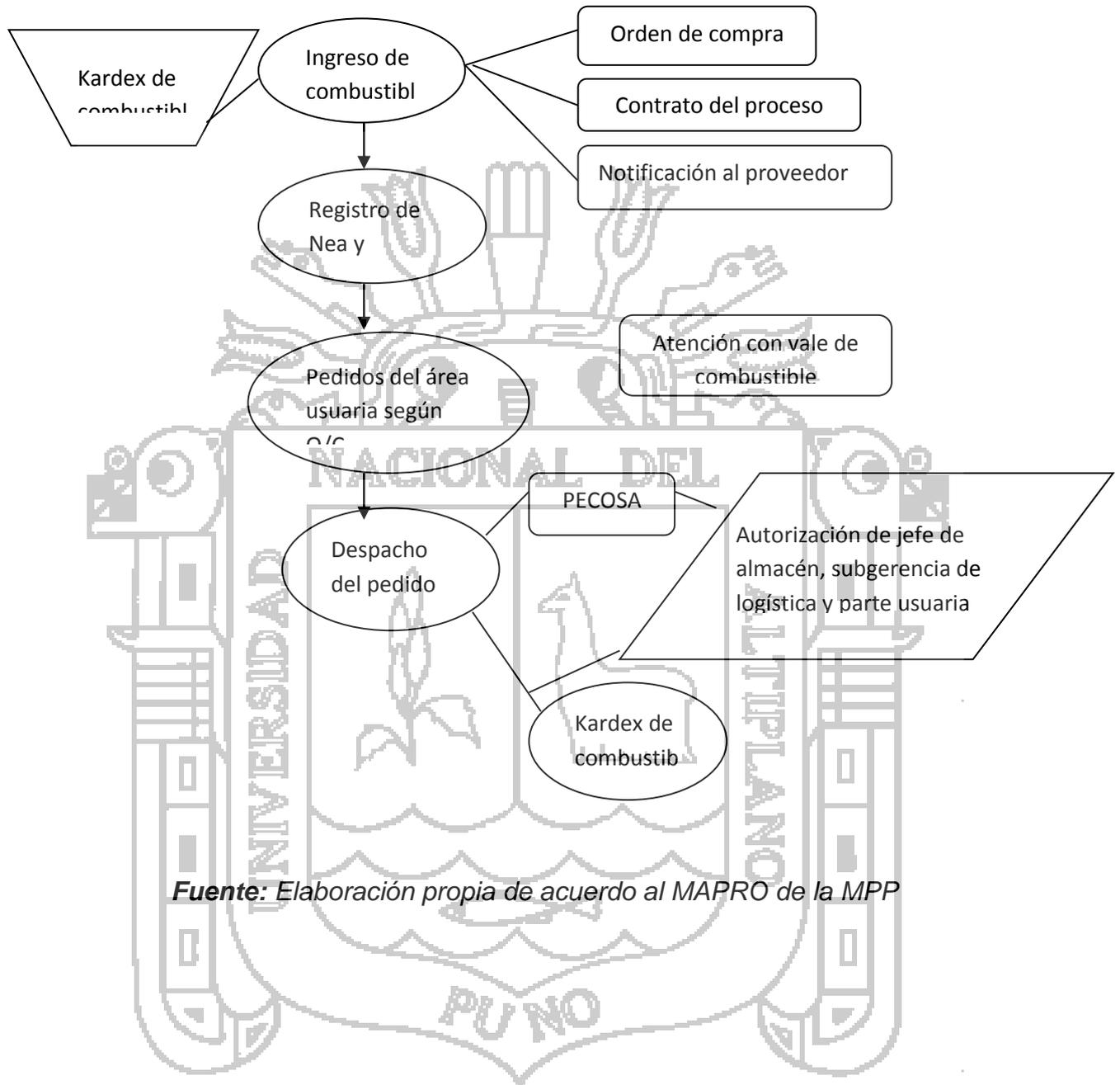
elaboración de las pecosas en lo que respecta a materiales y útiles de escritorio, ya que muchas veces no se sabía de dónde sacar algún tipo de material ya que no había físicamente, por lo tanto se recurrió a sacar de lo que era destinado para otra oficina constituyéndose este acto como un préstamo, para poder cumplir y entregarles lo que solicitaba la parte usaria.

CONTROL Y ATENCION DE MATERIALES Y UTILES DE OFICINA

El control de inventario se realiza físicamente y virtualmente es decir a través del sistema, sin embargo se encontró muchas incoherencias al compararlos entre ambos, y esto constituye un problema que debería ser solucionado para que no haya faltantes ni sobrantes sino las cantidades sean exactas, de esa manera manejar los recursos en forma adecuada.

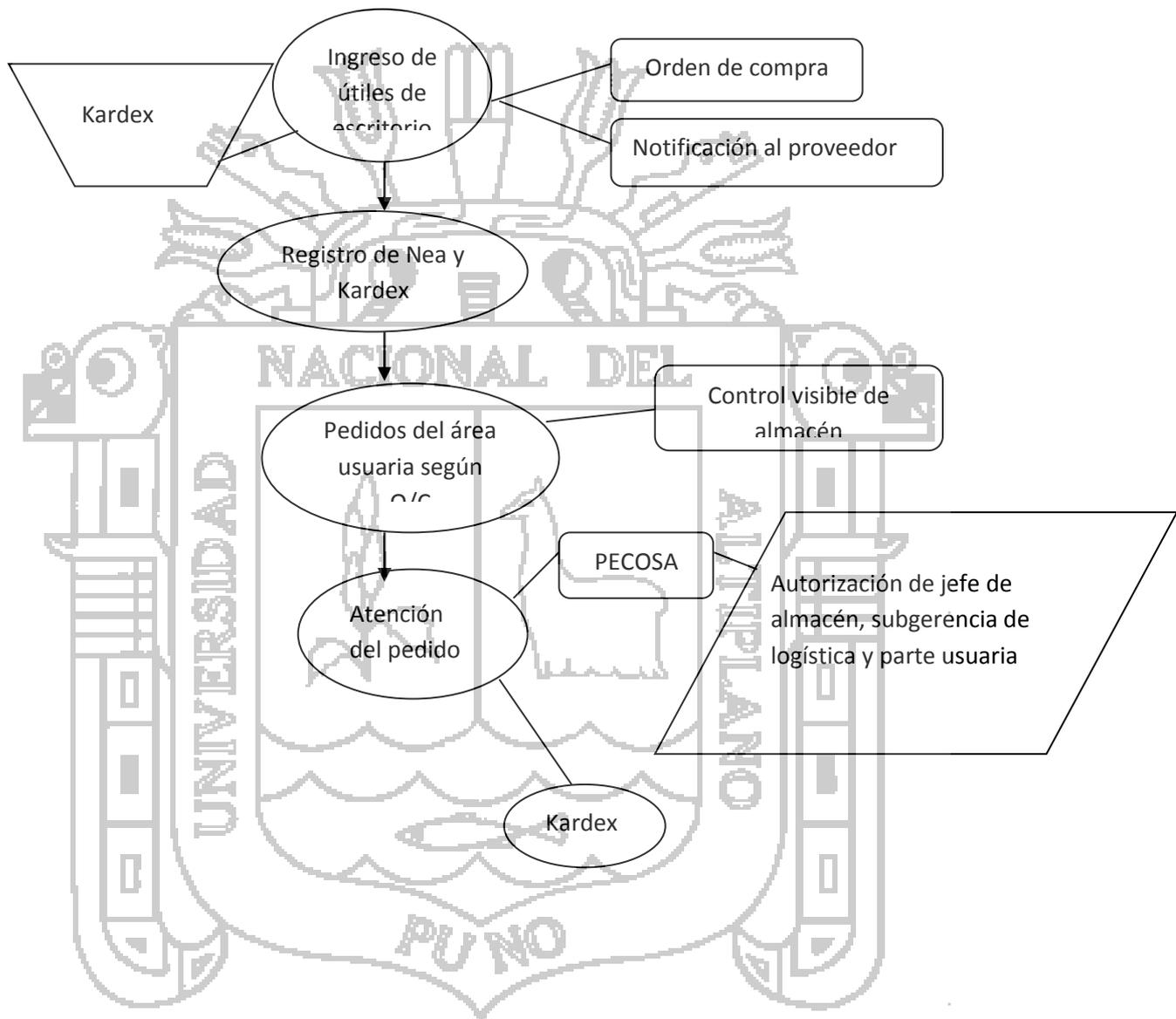
La atención de los requerimientos de los materiales por las diferentes oficinas de la municipalidad se realiza con la documentación respectiva, para sacar físicamente los materiales del almacén central y hacerles entrega a las personas responsables, en primer lugar se llena una fichas denominadas “control visible de almacén” para hacer el control físico, por lo tanto se alista todo lo que se requería, este trabajo demanda mucho tiempo sobre todo cuando la lista de lo que se requiere es muy amplia.

FLUJOGRAMA DE ENTRADA Y SALIDA DE COMBUSTIBLE



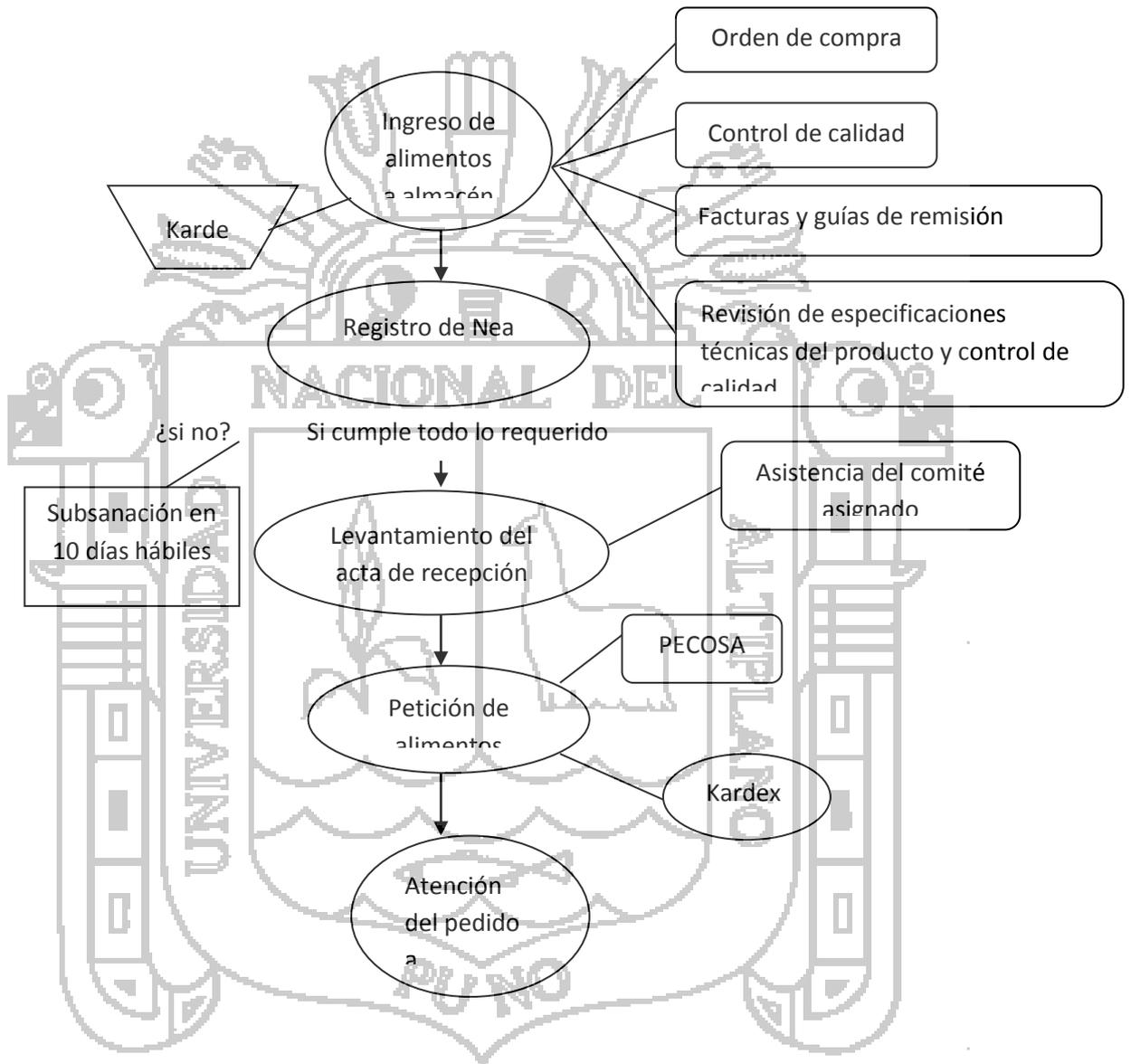
Fuente: Elaboración propia de acuerdo al MAPRO de la MPP

FLIJOGRAMA DE ENTRADA Y SALIDA DE BIENES DE MATERIALES DE OFICINA



Fuente: Elaboración propia de acuerdo al MAPRO de la MPP

FLUJOGRAMA DE ENTRADA Y SALIDA DE BIENES ALIMENTICIOS PARA COMEDORES



Fuente: Elaboración propia de acuerdo al MAPRO de la MPP

DISCUSION CON LAS NORMAS DE CONTROL Y ABASTECIMIENTOS

Dentro de las normas de control interno para el sector público encontramos las serie 300 referidos al área de abastecimientos y activos fijos, que nos habla acerca del criterio de economía en las adquisiciones de bienes y servicios, esto significa que se debe utilizar de manera razonable y prudente los recursos financieros, tratar de hacer una buena distribución, pero este criterio es vulnerado ya que la parte usuaria no es consciente del buen cuidado de los bienes públicos y en ocasiones realiza pedidos sobrevalorados, es decir piden más de lo que realmente necesitan y no son razonables al adquirir bienes, lo cual debe evaluarse y controlarse para que no haya gastos innecesarios en perjuicio de la entidad. Por ello se hace necesario un análisis exhaustivo para ver cuál es la cantidad y calidad que se requiere de acuerdo a un costo razonable para ello es necesario hacer cumplir las normas e implementar lineamientos.

La serie 300-2 es acerca de la unidad de almacén, nos dice que todo lo que adquiere la entidad debe ingresar por el área de almacén, sin embargo esto se transgrede a veces ya que ingresa a otras áreas y después lo pasan a almacén se puede observar que el control está fallando, y en cuanto a los ambientes asignados para el almacén no se encuentran adecuadamente ubicados, se necesitan nuevas infraestructuras para un mejor resguardo de los bienes de la entidad, las condiciones no son las mejores para el almacenamiento incluso el almacén de operaciones es muy reducido razón por la cual muchas veces se usa otras áreas no destinadas para el resguardo. En cuanto a la responsabilidad de la documentación, los trabajadores

incurren en muchos errores lo cual genera demoras en los trámites y en el pago a los proveedores.

Las Normas Generales de Abastecimiento fueron aprobados por Resolución Jefatural N° 118-80-INAP/DNA, el 25 de Julio de 1980, con la finalidad de garantizar y facilitar el control y eficacia de las funciones de estas normas, dentro de una concepción integral de la gestión de Abastecimiento.

La Norma SA.05 Unidad de Ingreso Físico y custodia temporal de bienes, referente al manejo de almacenes. En esta norma se señala que todos los bienes adquiridos ingresarán físicamente a la entidad por el Almacén del órgano de Abastecimiento; y para su custodia temporal, esa u otras dependencias aplicarán principios y procedimientos similares. Sin embargo esto difiere de la realidad ya que muchas veces se ha evitado el ingreso físico pero si se hizo el registro en el sistema, con el compromiso de regularizarlo después esto demuestra que no se cumple cabalmente las normas dadas en nuestro país con respecto al ingreso de bienes en las entidades públicas.

4° La Norma SA.06 Austeridad del Abastecimiento, referente a las acciones de austeridad en los procedimientos adoptados, cuenta con numerosas normas posteriores como: Medidas de Austeridad, Disciplina y Calidad en el Gasto Público. Aquí se señala que: En toda previsión, solicitud, obtención, suministro, utilización y/o administración de bienes y servicios, se aplicarán los criterios e instrumentos pertinentes de austeridad que establezca la entidad a propuestas del órgano de Abastecimiento, sin embargo esto no se

cumple en su totalidad ya que los trabajadores son flexibles y muchas ocasiones no hacen respetar las leyes de acuerdo a lo que ellos señalan como lo plazos u otras normas.

5º La Norma SA.07 Verificación del estado y utilización de bienes y servicios, referente a los bienes patrimoniales y la correcta ejecución de los servicios; al respecto esta Norma, tiene muchas disposiciones posteriores, como la creación del Sistema Nacional de Bienes Nacionales, esta norma señala que las entidades públicas formularán y aplicarán normas para verificar la existencia del estado y condiciones de utilización de los bienes y/o servicios de que dispone la entidad. Muchas veces no se cuida los bienes públicos del estado, se realizan gastos innecesarios, y se piensa que como no son los bienes de uno sino del estado se puede gastar como se desee, sin embargo esto conlleva a resultados pésimos en cuanto a gestión y ello genera desconfianza en la población por parte de la gestión municipal. La función de almacén en el sector público es atender de forma adecuada respetando las normas de contrataciones del estado del sistema de abastecimientos al área usuaria que son las diferentes oficinas de la municipalidad, los comités, las obras, que todos ellos actúan con un solo fin buscar el bienestar de la población de Puno a través de la realización de diferentes actividades, planes, programas. Se busca alcanzar los objetivos siempre respetando las normas, sin embargo los funcionarios y trabajadores no sienten compromiso con su trabajo y se realizan desviaciones en los procedimientos, cometiéndose errores, fraudes, falta de preservación de los bienes del estado entre otros.

Una buena gestión de almacén puede ayudar a detectar errores o desviaciones en otras áreas como la subgerencia de logística, ya que ellos son exclusivamente responsables de llevar a cabo los diferentes procesos de selección para la adquisición de diferentes bienes y servicios que la entidad requiere.

5.3 EVALUACION DE LA GESTIÓN DEL AREA DE ALMACÉN EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

El almacén es una unidad de servicio y soporte en una entidad y tiene objetivos como velar por el resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos para que sea entregado a la parte solicitante. La gestión de almacén resulta de su suma importancia en las municipalidades para lograr eficiencia en su funcionamiento. Es por ello que se va evaluar la gestión del área de almacén.

CUADRO N° 27

¿Cómo se califica los objetivos alcanzados durante al año en el área
de almacén?

Índices	Bueno	fi	Regular	fi	Malo	fi	Total
Año							
2012	1	10%	8	80%	1	10%	10
2013	1	10%	9	90%	0	0%	10
2014	1	10%	9	90%	0	0%	10
TOTAL	3		26		1		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Dada la necesidad de conocer los resultados presentados y ordenados en el cuadro anterior, se desprende que el año 2012 el 80% ha señalado que los objetivos alcanzados por el área de almacén fue calificado de forma regular en el año 2013 el 90% señaló que es regular y en el año 2014 también el 90% ha señalado que fue regular, del cual se puede desprender un leve ascenso entre el 2012 y los siguientes, los objetivo no fueron alcanzados en su totalidad como se esperaba por razones de falta de eficacia en las operaciones.

CUADRO N° 28

¿La gestión es eficiente y eficaz en el área de almacén?

Índices	Bueno	fi	Regular	fi	Malo	fi	Total
Año							
2012	2	20%	6	60%	2	20%	10
2013	1	10%	8	80%	1	10%	10
2014	1	10%	8	80%	1	10%	10
TOTAL	4		22		4		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Resulta importante conocer los resultados a la pregunta referido al nivel de gestión, el cuadro muestra que el año 2012 el 60% ha señalado que la gestión fue regular en cuanto a eficacia y eficiencia en el año 2013 el 80% ha señalado que fue regular y lo mismo en el año 2014 la gestión fue regular, esto demuestra que falta implementar medidas para que exista una gestión de calidad observando se puede ver una ligera mejoría a partir del año 2012. La razón por la que no existe una excelente gestión es que los objetivos no se cumplen a cabalidad, existen muchos atrasos para el cumplimiento de metas además que existen errores en los procedimientos que se realizan durante las labores.

CUADRO N° 29

¿Son apropiadas las estrategias llevadas a cabo por la dirección en el área de almacén?

Índices	Bueno	fi	Regular	fi	Malo	fi	Total
Año							
2012	2	20%	6	60%	2	20%	10
2013	2	20%	6	60%	2	20%	10
2014	2	20%	7	70%	1	10%	10
TOTAL	6		19		5		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Dada la necesidad de conocer los resultados presentados y ordenados en el cuadro anterior, se desprende que el año 2012 el 60% ha señalado que las estrategias llevadas a cabo por la dirección lo califica como regular, en el año 2013 también el 60% señaló que fue regular y en el año 2014 el 70% ha señalado que es regular, las razones es que las estrategias de control para el adecuado cumplimiento correcto de las tareas no son efectivas, y han existido errores significativos durante el proceso. Especialmente en el resguardo de materiales relacionados con el área de inversión, ya que no son controlados adecuadamente. Además a veces los procedimientos se cumplen solo en formalidad sin embargo en la concretización otra es la realidad.

CUADRO N° 30

**¿Cómo califica el cumplimiento de los pedidos en el
almacén?**

Índices	Bueno	fi	Regular	fi	Malo	fi	Total
Año							
2012	3	30%	6	60%	1	10%	10
2013	2	20%	8	80%	0	0%	10
2014	1	10%	9	90%	0	0%	10
TOTAL	6		23		1		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La Tesista

Respecto al alcance de la pregunta, la información que se aprecia en el cuadro en la parte porcentual, señala que el año 2012 el 60% señala que fue regular, en el año 2013 el 20% señala que fue regular y en el año 2014 el 90% ha señalado que fue de forma regular, las razones fueron que han existido en problemas de errores en las cantidades solicitadas, además ha existido incoherencias entre los registros y la existencia física de bienes lo cual algunas veces a llevada a un desabastecimiento de algún bien, también los pedidos a veces se han entregado con demoras y retrasos y esto ha generado muchos reclamos por la parte usuaria.

CUADRO N° 31

¿Cómo es el grado de satisfacción de la parte usuaria con la atención del almacén?

Índices	Bueno	fi	Regular	fi	Malo	fi	Total
Año							
2012	2	20%	8	80%	0	0%	10
2013	2	20%	8	80%	0	0%	10
2014	3	30%	7	70%	0	0%	10
TOTAL	7		23		0		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Los resultados mostrados a la interrogante, demuestran con suficiente claridad que el grado de satisfacción fue regular el año 2012 con un 80%, posteriormente en el año 2013 el 80% ha señalado que fue regular y en el año 2014 el 70% indicó que fue regular las razones son la falta de oportunidad en la atención, los errores que conllevaron a atrasos, también las autorizaciones muchas veces ocasionaron retrasos en las actividades.

CUADRO N° 32

¿Cómo es la coherencia entre los procesos de almacén con las leyes y normas que regulan las actividades?

Índices	Bueno	fi	Regular	fi	Malo	fi	Total
Año							
2012	1	10%	8	80%	1	10%	10
2013	1	10%	9	90%	0	0%	10
2014	1	10%	9	90%	0	0%	10
TOTAL	3		26		1		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Los resultados mostrados a la interrogante, demuestran con suficiente claridad que los procesos llevados a cabo por el área de almacén en el año 2012 se ha indicado que fue regular con un 80%, el año 2013 el 90% ha señalado que fue regular y el año 2014 también el 90% señaló que fue regular en un 90% lo cual indica que existió ciertas deficiencias en este aspecto, las razones fueron el incumplimiento de las leyes en algunos procesos, además no se respetaron los plazos que establece la ley de contrataciones y adquisiciones del estado, en cuanto a las normas de gestión interna no son de conocimiento integro para los trabajadores lo cual indica que hace falta de difusión de tales normas como el MOF ROF, plan estratégico y otros.

CUADRO N° 33

¿Cómo han sido las políticas de gestión?

Índices	Bueno	fi	Regular	fi	Malo	fi	Total
Año							
2012	0	0%	10	100%	0	0%	10
2013	1	10%	9	90%	0	0%	10
2014	1	10%	9	90%	0	0%	10
TOTAL	2		28		0		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Los resultados mostrados a la interrogante, demuestran que las políticas de gestión el año 2012 el 100% ha señalado que fue regular, el año 2013 el 90% ha indicado que fue regular y en el año 2014 el 90% también señaló que fue regular, las razones fueron porque no se cumplen correctamente dichas políticas además se desconoce formalmente de dichas políticas.

CUADRO N° 34

**¿Cómo ha sido el proceso en cuanto a la documentación del
área de almacén?**

Índices	Bueno	fi	Regular	fi	Malo	fi	Total
Año							
2012	5	50%	5	50%	0	0%	10
2013	3	30%	7	70%	0	0%	10
2014	4	40%	6	60%	0	0%	10
TOTAL	12		18		0		

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Los resultados mostrados en el cuadro anterior indica como se ha manejado la documentación en el área de almacén en el cual se puede observar que el año 2012 el 50% ha indicado que fue bueno y el otro 50% ha señalado que fue regular, en el año 2013 la mayoría que representa el 70% ha señalado que fue regular y el 2014 el 60% lo califica como regular, ya que existen documentos de control de manejo interno que ayudan a realizar las labores sin embargo se ha encontrado documentos falsificados como vales en el 2014, los años anteriores se ha encontrado documentos con falta de firmas para las autorizaciones y en los procesos los documentos no se presentan oportunamente y son regularizados con retrasos lo cual perjudica cumplir las actividades planificadas.

CUADRO N° 35

¿Al finalizar el año como ha sido el nivel de entregas en cuanto al tiempo?

Índices	Bueno	fi	Regular	fi	Malo	fi	Total
Año							
2012	2	20%	5	50%	3	30%	10
2013	0	0%	8	80%	2	20%	10
2014	0	0%	8	80%	2	20%	10
TOTAL	2		21		7		30

Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Los resultados mostrados en el cuadro anterior indica cómo ha sido el nivel de entregas de los bienes solicitados por la parte usaria, del cual se desprende que en el año 2012 el 50% ha señalado que fue de forma regular, el año 2013 y 2014 el 80% ha señalado que fue regular ya que las entregas no se han realizado en el debido momento pero si se cumplieron con entregar lo solicitado aunque con un poco de retraso, lo cual ha ocasionado algunas dificultades.

CUADRO N° 36

¿Cómo es el nivel de capacitación para el mejoramiento de las capacidades en el área de almacén?

Índices	Bueno	fi	Regular	fi	Malo	fi	Total
Año							
2012	1	10%	1	10%	8	80%	10
2013	1	10%	1	10%	8	80%	10
2014	1	10%	1	10%	8	80%	10
TOTAL	3		3		24		30

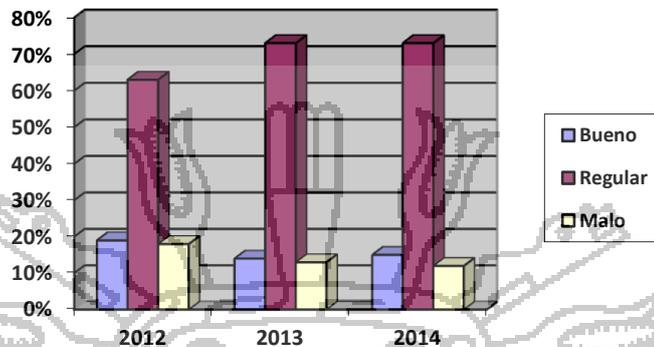
Fuente: Encuesta al personal del área de almacén

Elaboración: La tesista

Los resultados mostrados en el cuadro anterior indica cómo ha sido el nivel de capacitación de los trabajadores para el mejoramiento de la operatividad en las labores de almacén lo cual ha sido calificado como regular durante los tres años con un 90%, lo cual significa que no se presta la debida atención en capacitar a los trabajadores para un mejor rendimiento y desempeño de las labores, solo se tiene 10% en un óptimo en ese nivel ya que solo el jefe tiene la oportunidad de actualizarse, sin embargo se hace necesario que se realice para todos los trabajadores que integran el área.

GRAFICO N° 10

GESTIÓN DE ALMACÉN



Fuente: Cuadros 27-36

Elaboración: La tesista

5.4. PROPUESTA DE POLÍTICAS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

Seguridad en almacén

- ✓ Además del problema de protección de incendios, deberá prestársele atención especial al problema de los hurtos, considerado junto a la obsolescencia
- ✓ Diseñar con la seguridad en mente: asegurarse de que las áreas de almacenes estén protegidas, iluminar adecuadamente las áreas de almacenes; no permitir la entrada de usuarios y empleados que no tengan que ver con el movimiento de materiales o inventario de los mismos al área de almacenes.
- ✓ Crear controles para realizar frecuentemente inspecciones no

anunciadas para verificar los bienes

- ✓ Hacer inventarios periódicos o permanentes para verificar las pérdidas de material.
- ✓ Involucrar al personal en el control de los materiales: concienciarlo con charlas y concursos sobre el problema; aceptar sugerencias; informarles sobre los resultados de los inventarios, en lo que a pérdidas se refiere y sobre todo, hacerle sentirse parte importante en la entidad.

Movimiento en almacén

El movimiento de materiales es el proceso que estos siguen desde su llegada a los almacenes hasta su despacho.

- ✓ Los materiales deben tener localizaciones físicas específicas que permitan las actividades normales de almacén, como son la entrada y salida de inventario y la realización de inventarios físicos, para permitir un adecuado movimiento de materiales es aconsejable:
- ✓ Separar las áreas de recepción y despacho de materiales.
- ✓ Considerar áreas separadas físicamente para materiales dañados, reparables o no, que esperan ser enviados a reparar o que acaban de ser reparados.
- ✓ Ubicar los materiales que requieren condiciones especiales de almacenamiento en áreas especialmente acondicionadas para tal fin.
- ✓ Las puertas de acceso y salida de los almacenes deben ser fácilmente manipulables por los operadores de los vehículos de movimiento de materiales.

- ✓ Disponer de suficiente espacio en el área de recepción de materiales para el control de calidad.

Procedimientos en almacén

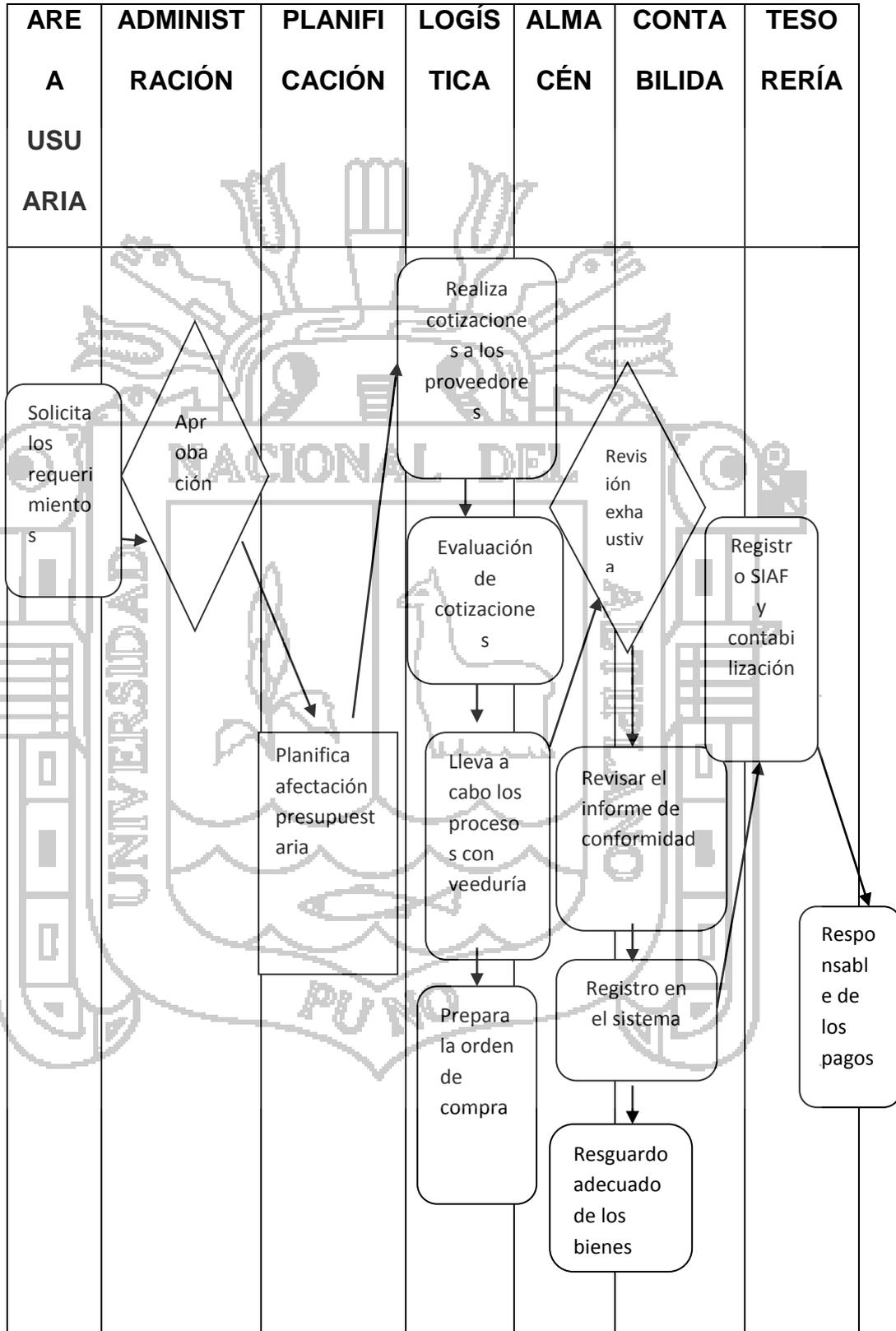
Al recibir un los bienes somete a una minuciosa verificación para comprobar si está en orden y en buenas condiciones, o no se recibió el número de paquetes requeridos.

- ✓ Realizar una vez mas la inspeccion antes de introducirlos en el área de almacenamiento, en el caso de que en la inspección inicial no se haya detectado materiales de calidad inferior o en malas condiciones para que se las pueda rechazar.
- ✓ Informar acerca de la importancia del control interno a todos lo trabajadores , revisar y evaluar la solidez y debilidades del sistema de Control Interno
- ✓ Preparar informes periódicos con el resultado del trabajo, las conclusiones alcanzadas.
- ✓ Verificar que los soportes de los inventarios, se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.
- ✓ Observar si los movimientos en los inventarios se registran adecuadamente, y en el tiempo oportuno los kárdex y las cuentas correspondientes.
- ✓ Comprobar que las salidas de almacén sean correctamente autorizadas con una revisión minuciosa de los documentos.
- ✓ Verificar que los listados de los inventarios están recopilados,

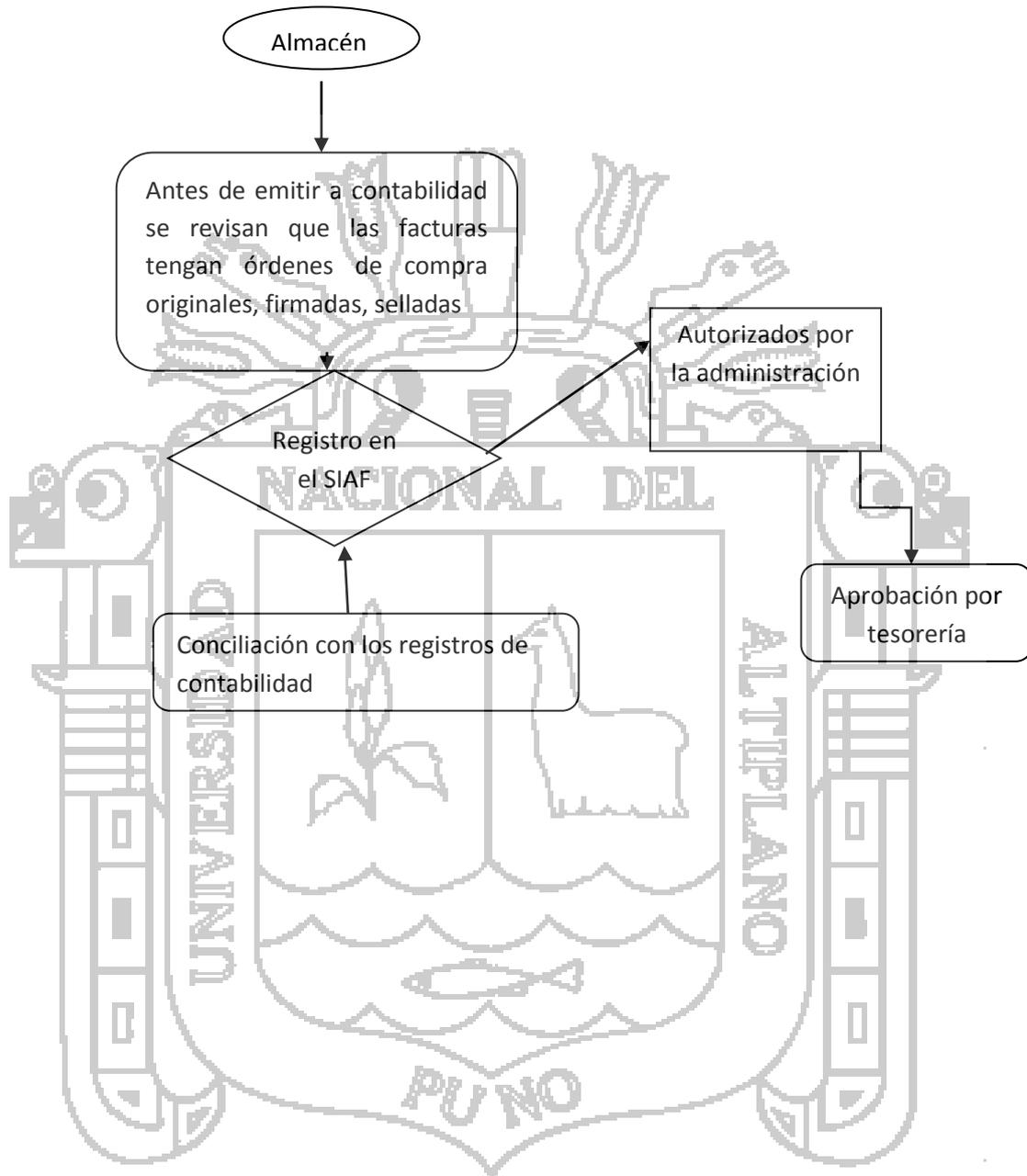
calculados, sumados y resumidos correctamente, y si los totales se reflejan debidamente en la contabilidad.

- ✓ Realizar una verificación de la obsolescencia de los inventarios, tanto por nueva tecnología como por desgaste y realizar informes
- ✓ Llevar un control de caducidades o deterioros mediante un formato el cual debe ser revisado periódicamente por el encargado de almacén y verificado por la gerencia.
- ✓ Las salidas de almacén a los diferentes departamentos se deberán realizar mediante el formato correspondiente y ser firmado por el encargado de almacén y por la persona que realiza el pedido de mercancías en el momento oportuno
- ✓ Toda salida de mercancía hacia los demás departamentos deberá ser registrada en el sistema, esto es darle salida de almacén y entrada en el departamento al que se haya hecho la transferencia.
- ✓ Revisar facturas de los bienes recibidos para cotejar que lo que se recibe físicamente es lo que dice la factura y, en dado caso de haber un error, se tiene que subsanar oportunamente.
- ✓ Llevar un control exhaustivo de las facturas y guías de remisión de los bienes.
- ✓ Al controlar el inventario vamos creando información precisa, que nos será útil para aprovisionarnos de productos sin excesos y sin faltantes, ya que conoceremos a ciencia cierta los movimientos

FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS DE ADQUISICIÓN



FLUJOGRAMA PARA AGILIZAR LOS PAGOS A LOS PROVEEDORES



Contrastación de la Hipótesis

Para contrastar la hipótesis se ha usado la prueba Ji Cuadrado, teniendo en cuenta los pasos o procedimientos siguientes:

Hipótesis General

El control interno incide en la gestión del área de almacén en la medida del nivel de su funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012 – 2014.

a. Hipótesis nula (Ho).

El Control interno incide en la gestión del área de almacén de la Municipalidad Provincial de Puno, 2012 – 2014 en la medida del nivel de su funcionamiento.

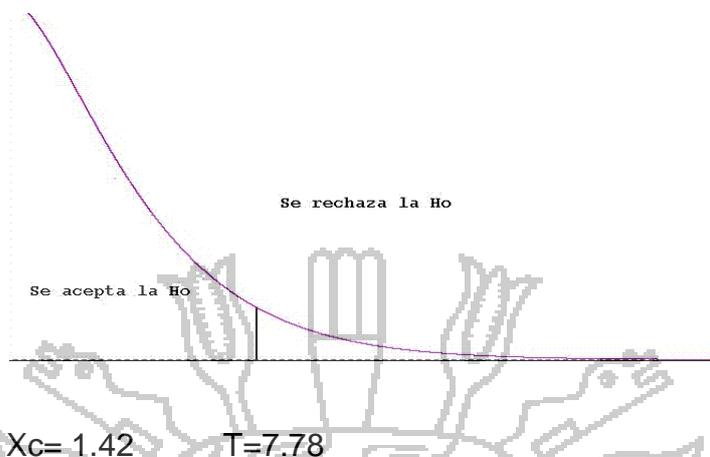
b. Hipótesis alternante (H1).

El control interno NO incide en la gestión del área de almacén de la Municipalidad Provincial de Puno, 2012 – 2014.

c. Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$\chi^2_c = \sum (oi - ei) / e$$

Toma de Decisiones



Interpretación

Realizado el análisis se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, concluyendo que el Control Interno incide en la gestión del área de almacén, en la medida del nivel de su funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014.

Tabla de contingencia 01

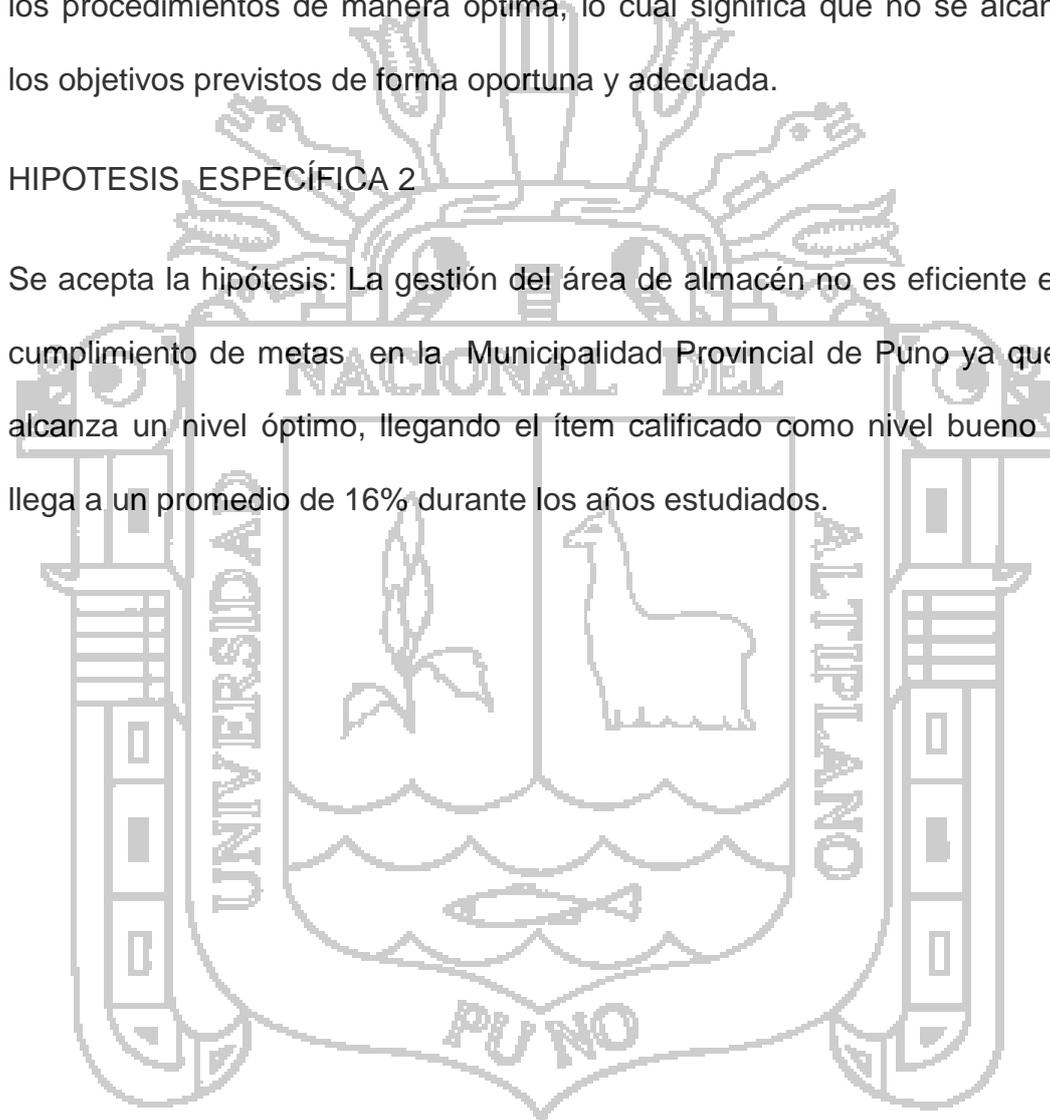
Variables		¿Se cumplen los objetivos y metas en la entidad?			
		si	No	Desconoce	Total
En su opinión es apropiado el control interno el área de almacén	Si	1	17	1	19
	No	2	9	0	11
	Desconoce	0	0	0	0
	Total	3	26	1	30

HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

Se acepta la hipótesis: La aplicación del control interno es ineficaz en los procesos del área de almacén en la municipalidad provincial de puno, ya que se ha observado que solo en un promedio de un 42.78% se cumple con los procedimientos de manera óptima, lo cual significa que no se alcanzan los objetivos previstos de forma oportuna y adecuada.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

Se acepta la hipótesis: La gestión del área de almacén no es eficiente en el cumplimiento de metas en la Municipalidad Provincial de Puno ya que no alcanza un nivel óptimo, llegando el ítem calificado como nivel bueno solo llega a un promedio de 16% durante los años estudiados.



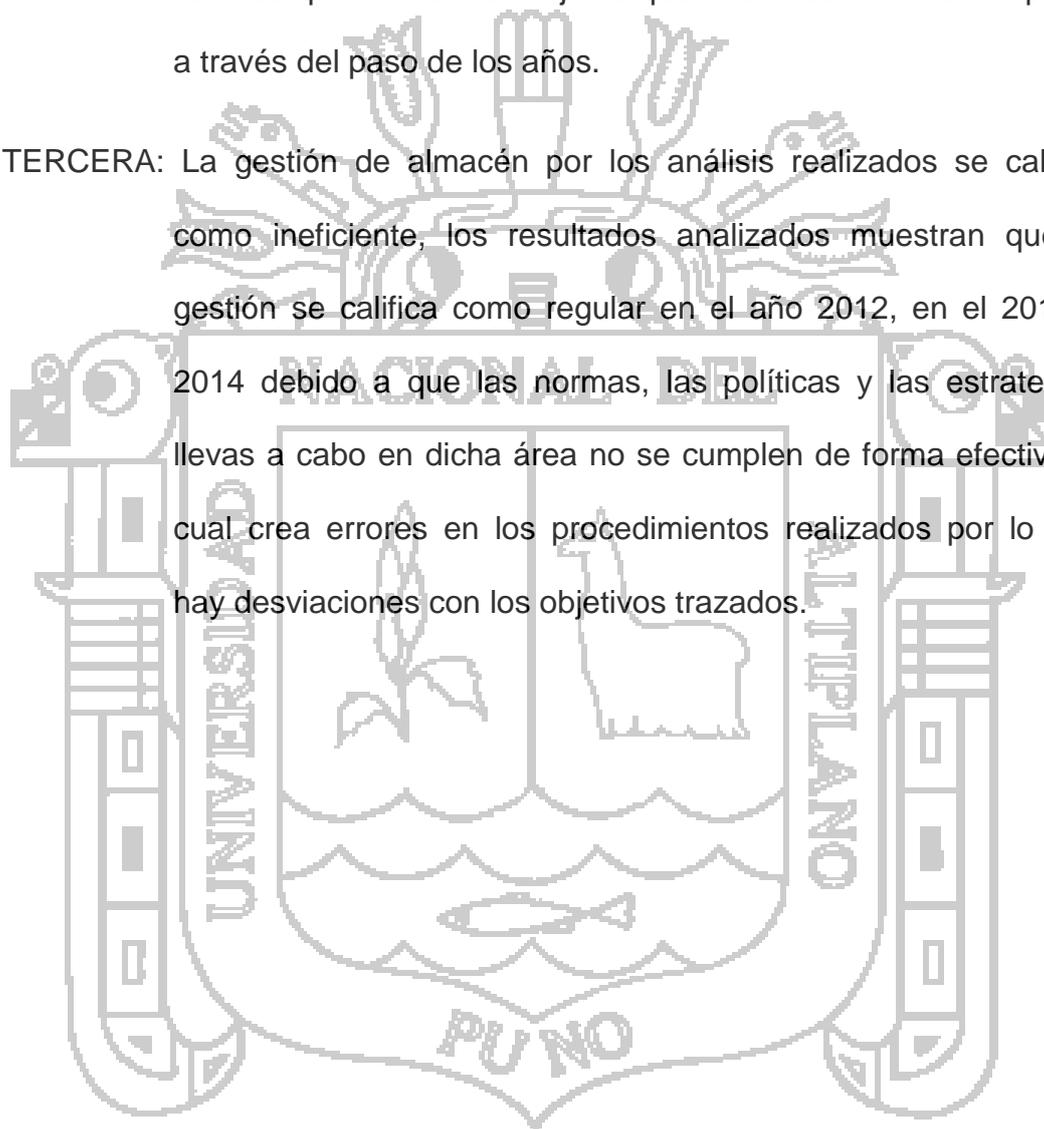
CONCLUSIONES

PRIMERA: De acuerdo al análisis y a la exposición de resultados que se realizó el control interno en el año 2012 incidió en un 35.6%, en el 2013 incidió en un 41.2%, y el 2014 incidió en un 44.8% en la optimización de la gestión del área de almacén, en promedio de los tres años se puede señalar que la incidencia fue 40.53% en la optimización de la gestión del área de almacén de la Municipalidad provincial de puno. Pues los elementos del control interno analizados muestran que no se cumplen con los procesos adecuados para un efectivo control, por desconocimiento de las normas, el desinterés, falta de difusión y de las normas de gestión lo cual conlleva al incumplimiento de los objetivos de forma oportuna. por esa razón se afirma que la incidencia se da en la medida del funcionamiento del control interno, ya que si el control interno mejoraría la gestión también llegaría a un nivel óptimo.

SEGUNDA: La aplicación del control interno en los procesos de almacén no es eficaz ni eficiente lo cual según los resultados se califica su funcionamiento como ineficaz ya que de un 100% que constituye el nivel mas óptimo, el año 2012 se obtiene un 41.67% , el 2013 un 43.33% y el año 2014 también un 43.33% del nivel de funcionamiento adecuado, lo cual repercute en la gestión de la municipalidad en los procesos de recepción, almacenamiento,

preparación de los pedidos y el despacho, en el área de almacén ya que no se encuentra oportunidad en las actividades realizadas, y los objetivos no son alcanzados integralmente además de encontrar insatisfecha a la parte usuaria. Además se observa que no existen mejoras que trascienden en este aspecto a través del paso de los años.

TERCERA: La gestión de almacén por los análisis realizados se califica como ineficiente, los resultados analizados muestran que la gestión se califica como regular en el año 2012, en el 2013 y 2014 debido a que las normas, las políticas y las estrategias llevas a cabo en dicha área no se cumplen de forma efectiva lo cual crea errores en los procedimientos realizados por lo que hay desviaciones con los objetivos trazados.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** En virtud de la importancia que tiene el control interno en la gestión del área de almacén, es vital que se lleve a cabo un adecuado control en todo el proceso a fin de que se alcancen los objetivos previstos de forma eficaz y eficiente, se 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.
- SEGUNDA:** Se debe realizar un análisis riguroso del control interno, de cada uno de los componentes y aplicarlos en los procesos de almacén de forma objetiva de acuerdo a las normas de control interno y respetando la ley de contrataciones y adquisiciones del estado y otras normas afines. Se debe difundir las normas de control interno y dar mayor promoción al respecto.
- TERCERA:** Se debe incentivar a los trabajadores a que realicen una buena labor para que obtengan premios, para ello los directivos deben realizar convenios para que el personal reciba beneficios y por ende se sientan comprometidos con la ejecución de sus funciones. Organizar talleres o hacer gestiones para llevar a cabo capacitaciones que ayuden a la actualización de los

trabajadores para que haya un mejor desempeño de las funciones y esto conllevara a una mejora de la gestión.



BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Aguirre, J. (2006). *Auditoría y control interno*. Editorial cultura S.A. Madrid- España
- ✓ Álvarez, O. (2007) *Auditoria Gubernamental Integral*. Editorial el pacifico. Perú- Lima
- ✓ Álvarez, O. (2007), *Auditoria gubernamental - técnicas y procedimientos*. Editorial el pacifico. Lima-Perú.
- ✓ Bravo, M. (2002). *Auditoría Integral*. Editora Fecat. Lima- Perú.
- ✓ Chambilla, A. (2011) “*Análisis y evaluación del control interno y su influencia en el área de abastecimiento del gobierno regional-Puno, en los periodos 2010-2011*”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, escuela profesional de Ciencias Contables. Universidad nacional del Altiplano. Puno-Perú.
- ✓ Cochea, J. L. (2013). “*El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial (EMUVIAL E.P.) periodo 2012-2013*”. Tesis previa a la obtención del título de licenciado en Administración Pública. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Administración. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La libertad- Ecuador.
- ✓ Díaz de Santos S.A. (1995) *Marketing Publishing. Compras e Inventarios*, Ediciones Díaz de Santos S.A. 1995. Madrid España.
- ✓ Ferrín Quilla B. (2003). *Operaciones de Almacenaje*. Madrid, España. Editorial Thomson Paraninfo
- ✓ Fonseca, O. (2007). *Auditoria Gubernamental Moderna*. Editorial enlace Gubernamental S.A.C. Lima- Perú
- ✓ Gámez I. (2011). *Auditoria y gestión de los fondos públicos*. Universidad de Málaga
- ✓ García A. (1993) *Almacenes, Planeación, Organización y Control*. Edit. Trillas. Mexico

- ✓ Hernadez, R. Fernandez C. y Baptista L. (2006). Metodología de la investigación. Interamericana editores S.A. : 4ta edición. Mexico.
- ✓ Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Informe coso*. ECOE Ediciones. México.
- ✓ Misari, M. (2012). “*El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita*”. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público en la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras, escuela profesional de contabilidad y finanzas. *Universidad de San Martín de Porres*. Lima-Perú.
- ✓ Nunja, José (2010). *Sistema de Abastecimiento y Control Patrimonial. Actualidad Gubernamental*, N° 17 Marzo 2010. IV-1 a IV-8.
- ✓ Moreno, E. J. (2009). “*Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico*”. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. Facultad de Ciencias e Ingeniería. Pontificia universidad católica del Perú. Lima-Perú.
- ✓ Palomino, P. (1996). Diseños y técnicas de investigación. Editorial Titikaka: 1ra edición. Puno.
- ✓ Perdomo, A. (2000). *Fundamentos de Control Interno*. Sexta edición. Internacional Thomson Ediciones S.A. México.
- ✓ Perdomo A. (2004). *Fundamentos de control Interno*, Novena Edición, México
- ✓ Sánchez, J. y Hemeryth, F. (2013). “*Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013*”. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público y licenciado en Administración. Facultad de ciencias económicas. Universidad privada Antenor Orrego. Trujillo-Perú
- ✓ Tompkins, A. (1988). *Estudio de almacenes*. México
- ✓ Yarasca, P .(2006). *Auditoria, fundamentos con un enfoque moderno*. Lima-Perú
- ✓ Zarpan, D. J. (2012). “*Evaluación del sistema de control interno del*

área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca, 2012". Tesis para optar el título de Contador Público. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Católica Santo de Mogrovejo. Chiclayo-Perú.

NORMAS LEGALES

- ✓ Ley N° 29158 – Ley orgánica del poder ejecutivo
- ✓ Manual de auditoría gubernamental CGR
- ✓ Ley N° 23853. Nueva ley de Municipalidades.
- ✓ COSO. Control interno estructura conceptual integrado– INFORME COSO, Traducido por Samuel Mantilla de Bogotá Tercera edición 2003
- ✓ Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República – Ley N° 27785
- ✓ Ley de Control Interno de las Entidades del Estado – Ley N° 28716
- ✓ Normas de Control Interno aprobadas con la R.C. N° 320-006-CG
- ✓ Ley de contrataciones y adquisiciones del estado aprobada mediante D.L. N° 1017
- ✓ DS N° 184-2008-EF, Reglamento de la ley de contrataciones y su modificatoria DS N° 138*2012-EF
- ✓ DS N° 116-2013-EF, DS N° 080-2014-EF
- ✓ Guía de implementación del control interno de entidades del estado (2008, 28 de octubre)
- ✓ Normas de Control Interno del estado (2006). RESOLUCIÓN DE CONTRALORÍA. N° 320-2006-CG
- ✓ Guía de Normas de INTOSAI 2011
- ✓ Plan Estratégico Institucional de la Provincia de Puno para el periodo de 2011 al 2014 Manual de Organización y funciones de la Municipalidad provincial de Puno 2012
- ✓ Reglamento de Organización y funciones de la MPP





MATRIZ DE CONSISTENCIA
TITULO: "INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DEL AREA DE ALMACEN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2012-2014."

PROBLEMA	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	OBJETIVOS	METODOLOGIA	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
¿Cómo incide el control interno en la gestión del área del almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014?	El Control Interno de la gestión del área de almacén en la medida del nivel de sus funcionamiento en la municipalidad provincial de Puno, 2012-2014;	VI: Control interno	-Entorno del Control -Evaluación de riesgos -Actividades de Control -Información y Comunicación -Monitoreo Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014	Determinar la incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014	Método analítico	Observación	Instrumentos Lista de cotejos
¿Cómo es la aplicación del control interno en los procesos de almacén en la municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014?	La aplicación del control interno es ineficaz en los procesos del área de almacén de la municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014.	VD: Gestión del almacén	-Plan de acciones -Metas y objetivos -Actividades -Normas OSCE	Análizar la aplicación del control interno en los procesos del área de almacén en la municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014.	Método deductivo	Encuesta. Entrevista.	Guía de Cuestionarios Guía de entrevista
¿Cómo es la gestión del área de almacén en el cumplimiento de metas en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014?	La gestión de almacén es deficiente, en el cumplimiento de metas en la municipalidad provincial de Puno, 2012-2014.	VD: Gestión VI: Cumplimiento de metas	-Elementos del control interno -Evaluación del control interno -Recepción -Almacenamiento -Preparación del pedido -Despacho -Eficacia -Eficiencia -Metas y objetivos -Metas -Actividades	Evaluar la gestión del área de almacén en el cumplimiento de metas en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014		Análisis documental Encuesta	Análisis documental Guía de Cuestionarios
¿De qué manera se puede mejorar el control interno en el área de almacén en la municipalidad Provincial de Puno?			Proponer políticas para mejorar el control interno en el área de almacén en la municipalidad Provincial de Puno			Encuesta Entrevista.	Guía de cuestionario Guía de entrevista

GUIA DE ENTREVISTA

CARGO:.....

FECHA:.....

1.- ¿Te sientes satisfecho con el trabajo que realizas?

.....

2.- ¿Trabajas bien bajo presión, con fechas límite? ¿Cómo se te dirige mejor?

.....

3.- ¿conoces tus funciones según el MOF y ROF?

.....

4.- ¿Como consideras al jefe en cuanto a conocimientos y experiencia para cubrir las responsabilidades asignadas?

.....

5.- ¿Cuando existe algún error durante las actividades como son las acciones correctivas, sabría Ud. como actuar?

.....

6.- ¿Las políticas y los procedimientos son apropiados y necesarios en relación con su labor?

.....

7.- ¿cómo es el apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información necesarios mediante la aportación de los recursos apropiados, tanto humanos u otros?

.....



8.- ¿Cual su opinión acerca de la actuación de control interno?

.....
.....
.....
.....

9.- ¿Se realiza con frecuencia una evaluación de las metas alcanzadas?

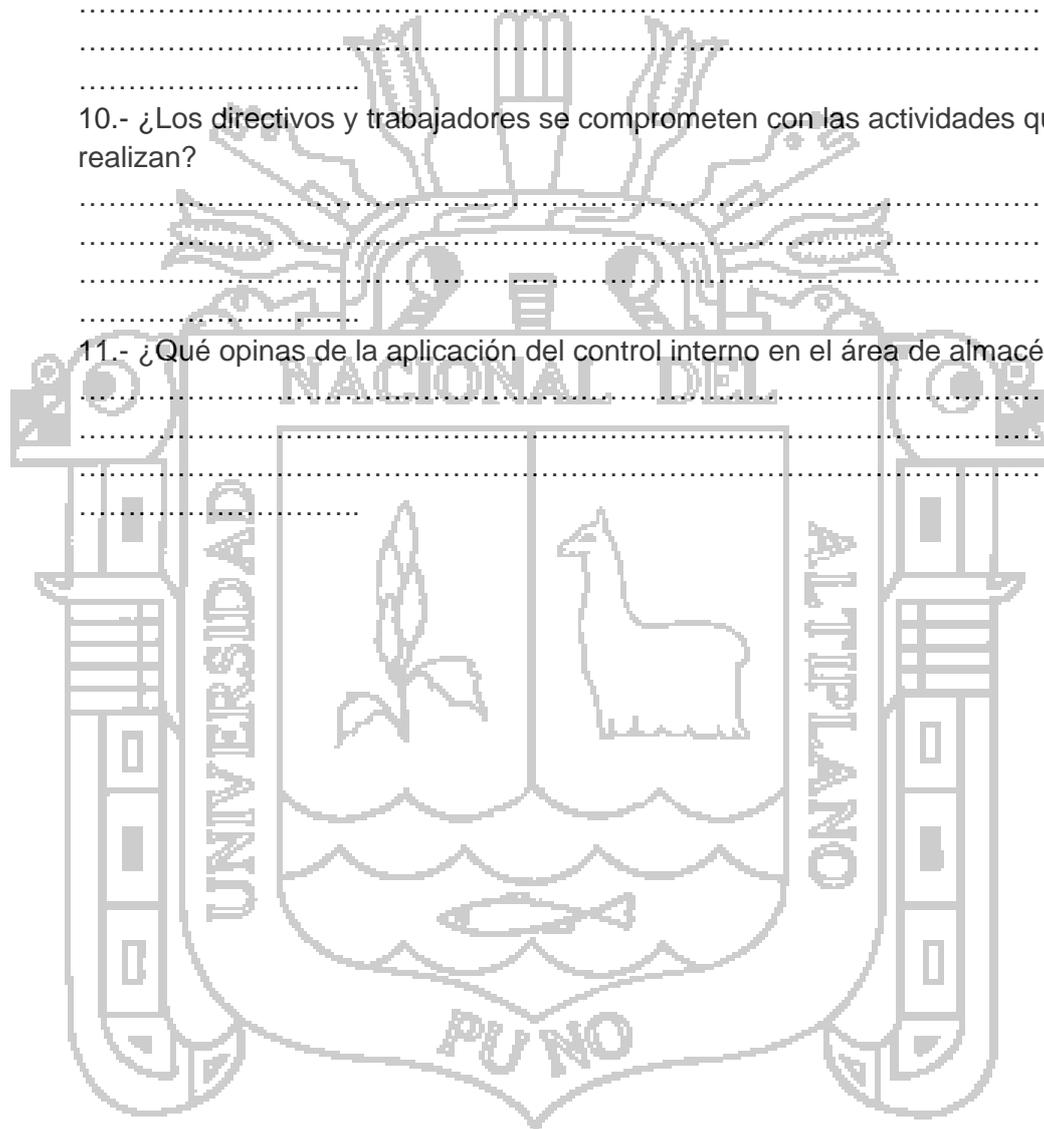
.....
.....
.....

10.- ¿Los directivos y trabajadores se comprometen con las actividades que realizan?

.....
.....
.....

11.- ¿Qué opinas de la aplicación del control interno en el área de almacén?

.....
.....
.....





**ENCUESTA DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ALMACEN DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO**

Año: 2012

MARCA CON UNA EQUIS (X) SEGÚN CORRESPONDA

N°	Preguntas	Índices			Observaciones
		SI	NO	NO SABE	
1	¿Tiene conocimiento del código de ética o conducta propia de la entidad donde se considere los niveles esperados de comportamiento ético y moral, u otra norma o ley al respecto?				
2	¿Tiene conocimiento amplio y profundo de sus funciones de acuerdo al MOF y ROF de su institución?				
3	¿Los trabajadores del área de almacén tienen los conocimientos suficientes y la experiencia necesaria para realizar sus funciones y tareas en la entidad?				
4	¿La estructura organizativa es apropiada y tiene capacidad de suministrar el flujo necesario de información para gestionar las actividades realizadas en almacén?				
5	¿Recibe alguna capacitación organizado por la dirección para que cumpla su labor idóneamente?				
6	¿Los objetivos se comunican con efectividad a todos los trabajadores?				
7	¿Se han identificado los riesgos significativos para alcanzar los objetivos importantes para cada actividad del área?				
8	¿Se dan a conocer los mecanismos para reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos?				
9	¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos?				
10	¿Han existido cambios importantes, en cuanto a nuevas tecnologías o cambios en el entorno de operaciones que han dificultado su labor?				
11	¿Conoce la estructura de Control Interno y los hechos significativos referidos a éste, están claramente documentados?				
12	¿Están claramente definidos los puestos de trabajo en el área de almacén, las responsabilidades y la				



	autoridad de los mismos?				
13	¿Se realiza una verificación en la documentación con frecuencia en cuanto a exactitud, totalidad y autorización pertinente?				
14	Se realizan con frecuencia conteos físicos de los bienes y se concilian con los registros contables en las operaciones del área?				
15	¿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?				
16	¿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?				
17	¿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?				
18	¿Hubo una comunicación adecuada entre todos los trabajadores del área y de una información completa, puntual y suficiente que permita cumplir adecuadamente la labor?				
19	¿Existen los mecanismos para realizar las sugerencias a la dirección sobre cómo mejorar la calidad y eficiencia en las labores?				
20	¿Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado de las comunicaciones recibidas de proveedores, y otros terceros?				
21	¿Durante el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del Control Interno?				
22	¿Se facilita información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles?				
23	¿Se comparan los importes registrados por el sistema de almacén con otras áreas constantemente?				
24	¿Es válido y se presta atención a documentar el proceso de evaluación?				
25	¿Son adecuadas las normas de comunicación de las deficiencias detectadas?				

**ENCUESTA DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ALMACEN DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO**

Año: 2013

MARCA CON UNA EQUIS (X) SEGÚN CORRESPONDA

N°	Preguntas	Índices			Observaciones
		SI	NO	NO SABE	
1	¿Tiene conocimiento del código de ética o conducta propia de la entidad donde se considere los niveles esperados de comportamiento ético y moral, u otra norma o ley al respecto?				
2	¿Tiene conocimiento amplio y profundo de sus funciones de acuerdo al MOF y ROF de su institución?				
3	¿Los trabajadores del área de almacén tienen los conocimientos suficientes y la experiencia necesaria para realizar sus funciones y tareas en la entidad?				
4	¿La estructura organizativa es apropiada y tiene capacidad de suministrar el flujo necesario de información para gestionar las actividades realizadas en almacén?				
5	¿Recibe alguna capacitación organizado por la dirección para que cumpla su labor idóneamente?				
6	¿Los objetivos se comunican con efectividad a todos los trabajadores?				
7	¿Se han identificado los riesgos significativos para alcanzar los objetivos importantes para cada actividad del área?				
8	¿Se dan a conocer los mecanismos para reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos?				
9	¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos?				
10	¿Han existido cambios importantes, en cuanto a nuevas tecnologías o cambios en el entorno de operaciones que han dificultado su labor?				
11	¿Conoce la estructura de Control Interno y los hechos significativos referidos a éste, están claramente documentados?				
12	¿Están claramente definidos los puestos de trabajo en el área de almacén, las responsabilidades y la				



	autoridad de los mismos?				
13	¿Se realiza una verificación en la documentación con frecuencia en cuanto a exactitud, totalidad y autorización pertinente?				
14	Se realizan con frecuencia conteos físicos de los bienes y se concilian con los registros contables en las operaciones del área?				
15	¿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?				
16	¿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?				
17	¿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?				
18	¿Hubo una comunicación adecuada entre todos los trabajadores del área y de una información completa, puntual y suficiente que permita cumplir adecuadamente la labor?				
19	¿Existen los mecanismos para realizar las sugerencias a la dirección sobre cómo mejorar la calidad y eficiencia en las labores?				
20	¿Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado de las comunicaciones recibidas de proveedores, y otros terceros?				
21	¿Durante el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del Control Interno?				
22	¿Se facilita información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles?				
23	¿Se comparan los importes registrados por el sistema de almacén con otras áreas constantemente?				
24	¿Es válido y se presta atención a documentar el proceso de evaluación?				
25	¿Son adecuadas las normas de comunicación de las deficiencias detectadas?				



**ENCUESTA DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ALMACEN DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO**

Año: 2014

MARCA CON UNA EQUIS (X) SEGÚN CORRESPONDA

N°	Preguntas	Índices			Observaciones
		SI	NO	NO SABE	
1	¿Tiene conocimiento del código de ética o conducta propia de la entidad donde se considere los niveles esperados de comportamiento ético y moral, u otra norma o ley al respecto?				
2	¿Tiene conocimiento amplio y profundo de sus funciones de acuerdo al MOF y ROF de su institución?				
3	¿Los trabajadores del área de almacén tienen los conocimientos suficientes y la experiencia necesaria para realizar sus funciones y tareas en la entidad?				
4	¿La estructura organizativa es apropiada y tiene capacidad de suministrar el flujo necesario de información para gestionar las actividades realizadas en almacén?				
5	¿Recibe alguna capacitación organizado por la dirección para que cumpla su labor idóneamente?				
6	¿Los objetivos se comunican con efectividad a todos los trabajadores?				
7	¿Se han identificado los riesgos significativos para alcanzar los objetivos importantes para cada actividad del área?				
8	¿Se dan a conocer los mecanismos para reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos?				
9	¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos?				
10	¿Han existido cambios importantes, en cuanto a nuevas tecnologías o cambios en el entorno de operaciones que han dificultado su labor?				
11	¿Conoce la estructura de Control Interno y los hechos significativos referidos a éste, están claramente documentados?				
12	¿Están claramente definidos los puestos de trabajo en el área de almacén, las responsabilidades y la				

	autoridad de los mismos?				
13	¿Se realiza una verificación en la documentación con frecuencia en cuanto a exactitud, totalidad y autorización pertinente?				
14	Se realizan con frecuencia conteos físicos de los bienes y se concilian con los registros contables en las operaciones del área?				
15	¿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?				
16	¿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?				
17	¿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?				
18	¿Hubo una comunicación adecuada entre todos los trabajadores del área y de una información completa, puntual y suficiente que permita cumplir adecuadamente la labor?				
19	¿Existen los mecanismos para realizar las sugerencias a la dirección sobre cómo mejorar la calidad y eficiencia en las labores?				
20	¿Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado de las comunicaciones recibidas de proveedores, y otros terceros?				
21	¿Durante el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del Control Interno?				
22	¿Se facilita información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles?				
23	¿Se comparan los importes registrados por el sistema de almacén con otras áreas constantemente?				
24	¿Es válido y se presta atención a documentar el proceso de evaluación?				
25	¿Son adecuadas las normas de comunicación de las deficiencias detectadas?				



**LISTA DE COTEJOS PARA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CON
RELACION A LA GESTION DEL AREA DE ALMACEN EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO**

PREGUNTAS	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	NUNCA
¿Se observa buena conducta o comportamiento ético y moral en los trabajadores?				
¿La dirección realiza un buen papel de su labor y analiza los riesgos y los beneficios de las operaciones?				
¿Los funcionarios y trabajadores son conscientes de las implicaciones y repercusiones de sus acciones en relación a su labor?				
¿Se realizan conteos físicos, periódicos, de los activos y se concilian con los registros contables?				
¿Los trabajadores se comprometen con la realización de los planes de acción?				
¿Las metas y objetivos planteados son alcanzables?				
¿Se aplican los procedimientos de supervisión al área de almacén oportunamente?				
¿Se realiza de forma ordenada la clasificación del almacén?				
¿Los formatos de almacenamiento se llenan adecuadamente?				
¿El espacio físico se adecua de acuerdo a lo requerido de los materiales u otros bienes?				

**ENCUESTA DE LA GESTIÓN DEL AREA DE ALMACEN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE PUNO**

Año: 2012

MARCA CON UNA EQUIS (X) SEGÚN CORRESPONDA

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

**ENCUESTA DE LA GESTIÓN DEL AREA DE ALMACEN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE PUNO**

Año: 2013

MARCA CON UNA EQUIS (X) SEGÚN CORRESPONDA

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

**ENCUESTA DE LA GESTIÓN DEL AREA DE ALMACEN DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO**

Año: 2014

MARCA CON UNA EQUIS (X) SEGÚN CORRESPONDA

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



CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE ALMACEN

ITEMS	2012				2013				2014			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
RECEPCION												
¿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																			