

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



TESIS

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE LA
UNIDAD DE ALMACEN CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO PUNO PERIODOS 2015 – 2016.**

PRESENTADO POR:

DENNIS CARI QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2018

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

TESIS

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE LA
UNIDAD DE ALAMCEN CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO PUNO PERIODOS 2015 – 2016.**

PRESENTADA POR:

DENNIS CARI QUISPE



PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

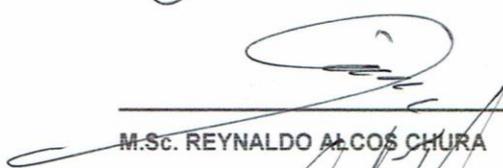
APROBADA POR:

PRESIDENTE:



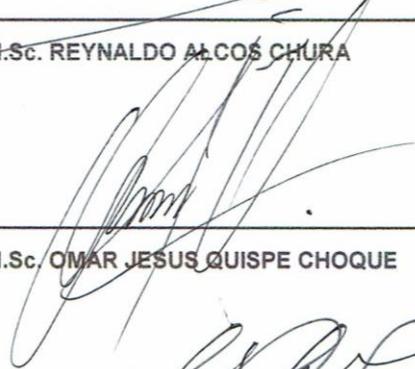
Dr. RAUL ANCHAPURI CANAZA

PRIMER MIEMBRO:



M.Sc. REYNALDO ALCOS CHURA

SEGUNDO MIEMBRO:



M.Sc. OMAR JESUS QUISPE CHOQUE

DIRECTOR/ASESOR:



Dr. MARIA AMPARO CATACTORA PEÑARANDA

Puno, 21 de setiembre del 2018

Área : Auditoria Pública y Privada.

Tema : Control Interno.

DEDICATORIA

A Dios, quien me ha dado la esperanza y fortaleza para seguir adelante en cada momento de mi vida.

A los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, por su gran contribución en mi formación profesional y valores éticos, para el logro de mis objetivos.

Con mucho amor, gratitud y admiración a mi padre Jorge Ccari Montesinos y a mis 7 hermanos(as), quienes me dieron su apoyo moral para el logro de mis objetivos trazados, siempre les tendré mucho estima a cada uno de ellos por darme una mente triunfadora, estaré agradecido por todo lo que hasta este momento soy, gracias los quiero mucho.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano en especial a la escuela profesional de Ciencias Contables y Administrativas por ser el alma mater de la educación.

A los docentes de nuestra prestigiosa Escuela Profesional de Ciencias Contables por haber compartido sus conocimientos y experiencias en el transcurso de mi formación profesional, gracias por su apoyo incondicional a cada uno de mis educadores por quienes guardo mi reconocimiento, respeto y admiración.

A nuestro creador Dios por la vida, la salud, la fuerza, la voluntad, el amor, y la oportunidad que me concede para realizar el presente trabajo.

Muchas gracias,

Dennis...!

ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCION	14
1.1.	Planteamiento del problema	14
1.1.1.	Formulacion delproblema	15
1.1.2.	Sistematizacion del problema.....	15
1.2.	Antecedentes de investigacion	16
1.3.	Objetivos de investigacion	22
1.3.1.	Objetivo general	22
1.3.2.	Objetivos especificos.....	22
II.	REVISIÓN DE LITERATURA	23
2.1.	Marco teorico	23
2.2.	Marco conceptual.....	50
2.3.	Hipotesis de la investigacion.....	54
2.3.1.	Hipotesis general.....	54
2.3.2.	Hipotesis específica.....	54
III.	MATERIALES Y MÉTODOS	55
3.1.	Metodos	55
3.2.	Poblacion	56
3.3.	Muestra	56
3.4.	Tecnicas para recoleccion de datos.....	56
3.5.	Localizacion del proyecto.....	57
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	58
4.1.	Determinar de qué manera la gestión del almacén incide en el cumplimiento de metas de la universidad nacional del altiplano.....	59

4.2. Determinar de qué manera la carencia de supervisión en el marco del proceso de control incide en el manejo administrativo del almacén.....	76
4.3. Proponer lineamientos para la implementación de control interno en cuanto a la gestión, manejo administrativo y eficacia del almacén.	83
4.4. Contrastacion hipotesis.....	87
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS.....	92
ANEXOS	95

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Cuenta la unidas de almacen central con el MOF y ROF	60
FIGURA 2 Conocimiento de funciones segun MOF y ROF.....	61
FIGURA 3 Si el personal esta capacitado	62
FIGURA 4 Capacitacion por parte de entes superiores	64
FIGURA 5 Mejoramiento de la gestion.....	65
FIGURA 6 Cumplimiento de metas de acuerdo al plan anual.....	66
FIGURA 7 Comunicacion oportuna por los encargados	67
FIGURA 8 Rotacion del personal en cumplimiento de metas	69
FIGURA 9 No regularizacion de pecosas	70
FIGURA 10 Sistema que utiliza el almacen	71
FIGURA 11 Orden de los recintos del almacen	73
FIGURA 12 Heramientas para reliazar sus funciones.....	74
FIGURA 13 Entrega de reportes mensuales.....	75
FIGURA 14 Conocimiento de la estructura del control interno.....	77
FIGURA 15 Control de las operaciones en el almacen.....	78
FIGURA 16 Supervision periodica de materiales y suministros	79
FIGURA 17 Supervision periodica de materiales y suministros	81
FIGURA 18 Supervision periodica de materiales y suministros	82

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Cuenta la unidades de almacen con el MOF y ROF	59
TABLA 2 Conocimiento de funciones según MOF y ROF	61
TABLA 3 Si el personal esta capacitado	62
TABLA 4 Capacitacion por parte de entes superiores	63
TABLA 5 Mejoramiento de la gestion	64
TABLA 6 Cumplimiento de metas de acuerdo al plan anual	66
TABLA 7 Comunicacion oportuna por los encargados	67
TABLA 8 Rotacion del personal en cumplimiento de metas	68
TABLA 9 No regularizacion de pecosas.....	70
TABLA 10 Sistema que utiliza el almacen	71
TABLA 11 Orden de los recintos del almacen.....	72
TABLA 12 Heramientas para reliazar sus funciones.....	74
TABLA 13 Entrega de reportes mensuales	75
TABLA 14 Conocimiento de la estructura del control interno	76
TABLA 15 Control de las operaciones en el almacen	77
TABLA 16 Supervision periodica de materiales y suministros	79
TABLA 17 Supervision periodica de materiales y suministros	80
TABLA 18 Supervision periodica de materiales y suministros	82

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

BINCARD: Tarjeta de control visible.

CGR: Contraloría General de la Republica.

NCI: Normas de Control Interno.

OCI: Órgano de Control Institucional.

SIADMIN: Sistema integrado administrativo.

SCI: Sistema de Control Interno

SNC: Sistema Nacional de Control.

OSCE: organismo supervisor de contrataciones del estado.

RESUMEN

El trabajo de investigación “el control interno y su incidencia en la gestión de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano Puno periodos 2015-2016”, pretende analizar y determinar la incidencia del control interno en la gestión de almacén. La gestión de la Unidad del Almacén Central cumple sus funciones a través, actividades y proyectos las cuales tienen establecidas sus metas y objetivos. La Unidad de Almacén Central cumple una de las funciones más importantes para que se lleven a cabo la administración. Para ello se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de la Unidad de Almacén Central, Universidad Nacional del Altiplano Puno periodos 2015-2016. La investigación es de tipo cuantitativo y longitudinal porque usa la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico de dos periodos, así mismo se auxilia en disposiciones, normas y técnicas para el recojo de información en la Unidad de Almacén Central de la universidad. Después de una ardua investigación, los resultados nos muestran que si existe incidencia entre el control interno y la gestión, ya sea en el cumplimiento de metas y la carencia de supervisión en el marco del proceso de control en cuanto al manejo administrativo en la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Se ha visto que el funcionamiento del control interno no es eficaz de tal manera que incide en la gestión que por lo tanto eso no es calidad administrativa, debido a que existen deficiencias en el cumplimiento de metas y carencia de supervisión en cada uno de los procesos (recepción, almacenamiento, preparación de los pedidos, despacho) y entre otros.

Palabras claves: Incidencia, Control Interno, Gestión, Almacén.

ABSTRACT

The research work "internal control and its impact on the management of the Central Warehouse Unit of the National University of Puno Altiplano periods 2015-2016", aims to analyze and determine the incidence of internal control in warehouse management. The management of the Central Warehouse Unit fulfills its functions through activities and projects which have set their goals and objectives. The Central Warehouse Unit fulfills one of the most important functions for the administration to be carried out. To this end, the following general objective has been established: Determine how internal control affects the management of the Central Warehouse Unit, National University of the Puno Highlands, 2015-2016. The research is of a quantitative and longitudinal type because it uses data collection to test the hypothesis based on the numerical measurement and the statistical analysis of two periods, likewise it helps in provisions, norms and techniques for the collection of information in the Unit of Central Warehouse of the university. After an arduous investigation, the results show us that there is an incidence between the internal control and the management, either in the fulfillment of goals and the lack of supervision in the framework of the control process regarding administrative management in the Unit of Central Warehouse of the National University of the Puno Altiplano. It has been seen that the operation of internal control is not effective in such a way that it affects the management, which is therefore not administrative quality, due to deficiencies in the achievement of goals and lack of supervision in each of the processes (reception, storage, preparation of orders, dispatch) and among others.

Keywords: Incidence, Internal Control, Management, Warehouse.

INTRODUCCION

La tesis titulada “El Control Interno y su incidencia en la Gestión de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano periodos 2015-2016” responde a la necesidad de contribuir con las entidades del sector público y fortalecer su gestión administrativa en este caso a la Unidad de Almacén Central, estableciendo para el efecto los fundamentos de control, cuyo objetivo está orientado a determinar cómo el control interno incide en la gestión de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano, en la cual no se ha logrado con efectividad el manejo administrativo en la gestión en el almacén, es porque en el almacén no aplican planes de acción y estrategias para ser evaluados.

El estudio de investigación se encuentra dividido en cuatro capítulos importantes que están escrito en los siguientes:

El capítulo I, trata sobre planteamiento del problema, antecedente de investigación y objetivo de investigación.

El Capítulo II, trata sobre los fundamentos teóricos relacionados con el trabajo de investigación, el control interno, gestión de almacenes, definiciones conceptuales y las hipótesis respectivas a las respuestas de la investigación.

El Capítulo III, Se da a conocer los métodos, población, muestra, técnicas de recolección y la localización del proyecto las cuales han sido utilizados en esta investigación

El capítulo IV, trata sobre la presentación y análisis de los resultados, la contratación de las hipótesis general y específica y también las respectivas propuestas para la mejora de la gestión de la Unidad de Almacén Central.

Conclusiones y recomendaciones de acuerdo a la tesis realizada.

Finalmente se incluye la bibliografía y anexos.

I. INTRODUCCION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El trabajo de investigación se justifica porque en el mundo en que vivimos exige que el estado actúe cada vez más eficiente y de manera descentralizada, es por eso que el almacén tiene la misma tarea para el desarrollo de dicha entidad, la Universidad nacional del altiplano puno solamente cuenta con su propio almacén central la cual administra los bienes en su totalidad.

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. 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 la universidad. En la gestión de almacén existen algunas deficiencias ligadas a la actividad diaria, como son la recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho de los mismos. Por tales problemas expuestos el control Interno debe ser más efectivo e

imparcial para el uso y destino eficiente de los recursos. 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 universidad y por ende de la nación.

1.1.1. FORMULACION DEL PROBLEMA

PG. ¿De qué manera incide el control interno en la gestión de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno?

1.1.2. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

PE1. ¿De qué manera la gestión incide en cuanto al cumplimiento de metas de la Unidad del Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno?

PE2. ¿De qué manera la carencia de supervisión en el marco del proceso de control inciden en el manejo administrativo de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno?

PE3. ¿De qué manera se puede implementar el control interno en cuanto a la gestión, manejo administrativo y eficacia de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno?

1.2. ANTECEDENTES DE INVESTIGACION

Cahuana (2013) “Control interno simultaneo en el Área de Almacenes y la Gestión Logística en las instituciones públicas de la ciudad de Tacna, periodo: 2010 – 2011” Se concluye, De acuerdo con los resultados estadísticos se detectó que el control interno simultáneo en el área de almacenes influye significativamente en la gestión logística, debido pues no se realiza las verificaciones y conciliaciones que dispone la obligación de verificar los procesos, actividades y tarea antes y después de su realización, también existe deficiencias en el control interno simultáneo en el contenido de la información del ingreso de bienes, el 55% de servidores administrativos del área de almacén de las instituciones públicas de la ciudad de Tacna, consideran que es poco adecuado. El 20% del grupo, considera que es inadecuado. En lo referente al control interno simultáneo en la actualización de registros de los de ingresos de bienes del almacén, el 42,5% de Este conjunto, consideran que es poco adecuado y el 20% del grupo, considera que es inadecuado. Con respecto al nivel de capacitación del personal del área de almacén para la labor del control interno simultáneo en el proceso de ingreso de los bienes al almacén, el 42,5 % de servidores administrativos del área de almacén de las instituciones públicas de la ciudad de Tacna, consideran que es poco adecuado y el 37,5% del grupo, considera que es inadecuado. En lo referente a la custodia de bienes, el 47,5% de este conjunto, consideran que es poco adecuada la custodia de bienes; el 17,50% del grupo, considera que es inadecuado. Con relación control interno simultáneo en la implementación de las normas de seguridad, el 47,5% de este conjunto,

consideran que es poco adecuada y el 20% 125 del grupo, considera que es inadecuado. Asimismo, en el control interno simultáneo en el contenido de la información de la salida de bienes, 50% .de los servidores administrativos del área de almacén de las instituciones públicas de la ciudad de Tacna, consideran que es poco adecuado y el 17,5% del grupo, considera que es inadecuado. Además, en lo relacionado el nivel de capacitación del personal del Área de Almacén para la labor del control interno simultáneo en el proceso de ingreso de los bienes al almacén, el 45% de servidores administrativos del área de almacén de las instituciones públicas de la ciudad de Tacna, consideran que es poco adecuado y el 20% del grupo, considera que es inadecuado. Cabe enfatizar, que todo ello se evidencia que no tienen una cultura de control, pues no tienen en cuenta totalmente la Ley No 28716, Ley de control interno de las entidades del estado, Resolución de Contraloría N°320-2006-CG que aprueba las normas de control interno.

Robleto (2015) "Evaluación del control interno del Almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014" Con la observación directa en el Almacén se detectó que los métodos de control no se aplican varias deficiencias en el control de la recepción de los activos o materiales que entran a bodega el responsable de almacén no coteja lo que son las órdenes de compra versus facturas, en muchas ocasiones cuando son compras de equipo en órdenes de compra se adjunta nota solicitando Garantía de dicho equipo el recibe sin solicitarle las garantías, En varias ocasiones recibe los materiales sin haber recibido la orden de compra autorizada. Así mismo no existe una línea en lo que representa a la

información y comunicación entre el responsable de la bodega y el área de contabilidad se nota la falta de comunicación mismo en el muestra resultados negativos y positivos en ambas áreas en el sentido de que se verifico que si existe un sistema automatizado en lo respecta al inventario, que se encuentra actualizado el inventario. Otra debilidad que se observo es que la documentación de egresos de bodega no se les da el uso adecuado como es la solicitud de requerimiento ya que el responsable del almacén en ocasiones hace entrega de papelería a determinada área sin haber recibido dicho documento firmado y autorizado. Los errores cometidos por el encargado del almacén le ocasionan faltantes o sobrantes a la hora de que se les llega a inventariar.

Vílchez (2017) El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector construcción del Perú: caso empresa "Constructora PALES S.A.C." Ayacucho, 2015. Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa constructora consultoría y proveedores en general PALES S.A.C, de las 25 preguntas efectuadas sobre los componentes del control interno, solo 07 han sido SI y 18 NO haciendo un 28% y 72% respectivamente, se ha podido evidenciar que la empresa carece significativamente de un adecuado control interno en el área de almacén, por lo tanto, el control interno no está influyendo en la gestión de almacén, debido a la falta de su implementación y /o correcta aplicación, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la entidad y del área carezcan de un adecuado control interno. Asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son favorables y, por lo tanto, requiere de

una implementación del sistema que asegure el buen desarrollo de las funciones establecidas y caminar hacia la consecución de una misma visión, misión y objetivos respectivos con una buena toma de decisiones.

Rodríguez (2016) "Sistema de control interno operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventario de la empresa agropecuaria CHIMU SRL de la ciudad de Trujillo" El resultado que llegaron es lo siguiente: El personal encargado de los almacenes tienen un nivel de capacitación baja en cuanto al trabajo que se realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a las capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma. La falta de equipos y maquinarias en los almacenes, dificulta la eficiente realización de las funciones y procedimientos establecidos. Por ello, la inversión destinada a esos equipos permitirá que la gestión en los almacenes sea más efectiva en cuanto a la recepción, despacho y almacenaje de la mercadería.

Tabara (2014) "Mejora del sistema de almacén para la optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura". Se concluye que el almacén o espacio donde se almacenan los productos no cumple con las normas básicas tales como ventilación y luz, salida de emergencia, paredes incombustibles, pesajes, etc. La Empresa Comercial tiene una ubicación estratégica puesto que está en el Mercado Central de Piura, el cual es un lugar de alta comercialización de prendas de vestir. No existe un equilibrio en la carga de trabajo, ya que unos días las tareas son más pesadas que otras, debido a la variación de la demanda, no cuentan con una descripción operativa administrativa idónea que contribuya a la

efectividad de sus actividades ya que según la información obtenida de sus propietarios y empleados, no poseen ninguna descripción de procesos y estructura administrativa. Se observó conocimientos muy limitados del personal, en las técnicas de logística.

Gutiérrez (2016) “Incidencia del control interno en el área de logística – abastecimiento de la municipalidad provincial de Huarochirí 2015” se obtuvo un 70% como respuesta negativa, y un pobre 30% de respuesta positiva lo cual evidencia que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, ni tampoco se ha implementado el sistema de Control Interno, situación muy riesgosa para la entidad, pues según lo que establece el informe COSO (citado por Ingeniería y Gestión Consultora, 2011) los sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de Control Interno en el transcurso del tiempo; asimismo, afirman que esta situación se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

Mamani (2015) “Incidencia de control interno en la gestión del área del almacén en la municipalidad provincial de puno, 2012-2014”, De acuerdo al análisis y la exposición del resultado 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. 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.

Maíz (2016) “control interno y la gestión de logística en la municipalidad provincial de Leoncio prado – 2016” concluye sobre el control interno que la mayoría (75%) consideran que la revisión de control interno se está realizando con escasa frecuencia, eso hace que se cometan muchas irregularidades, o que la gestión de logística no sea del todo eficiente; en ello, es necesario que la oficina de control interno realice un adecuado seguimiento como exige las normas de Control Interno.

Grado de eficiencia en el manejo de la existencia concluye la gran mayoría de los trabajadores respondieron que el nivel de eficiencia en el manejo de las existencias valoradas en el internamiento de bienes esta bueno y malo (84% del total) lo que representa o significa prácticamente un nivel intermedio en el grado de eficiencia de la gestión de la logística en la Municipalidad. El área de logística de la municipalidad provincial de

Leoncio Prado, no está cumpliendo con los estándares de calidad, ni los objetivos de minimización de costos o maximización de beneficios en el uso de los recursos públicos.

1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACION

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

OG. Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

OE1. Determinar de qué manera la gestión del almacén incide en el cumplimiento de metas de la Universidad Nacional del Altiplano.

OE2. Determinar de qué manera la carencia de supervisión en el marco del proceso de control incide en el manejo administrativo del almacén.

OE3. Proponer lineamientos para la implementación de control interno en cuanto a la gestión, manejo administrativo y eficacia del almacén.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1. GESTIÓN PÚBLICA

Según Valencia (2009), es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el poder ejecutivo. Por la amplitud de los temas que involucra es compleja y se encuentra sujeta a los intereses y juicio de los ciudadanos. (pág. 9).

Según Valencia (2012), La gestión Pública es en esencia una gerencia del conocimiento, lo cual busca superar los problemas y facilitar acciones de los ciudadanos y de sus organizaciones, este proceso requiere contar con un calificado de recursos humanos para anticiparse a los problemas y resolver situaciones difíciles, así como para proyectarse a un futuro posible y diseñar los caminos necesarios para permitir su integración con la sociedad.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Según Flores (2010); Es un conjunto de entidades con autoridad con autoridad delegada por el estado con el fin de administrar eficientemente los recursos nacionales para lograr el bien común que es la meta del gobierno.

Según Valdivia (2010); Es una de las manifestaciones del poder que define la actividad funcional de los órganos del estado en relación con el poder administrador. Desde el punto de vista territorial, la administración

estatal se articula en tres niveles: nacional, regional y local, en este contexto, las entidades se encuentran comprometidas también en tres niveles de gobierno.

La administración pública es una organización social generada por la voluntad política gubernamental para actuar a su servicio, en orden de los intereses que define el poder político del Estado. Constituye un sistema global que integra a todo los demás sistemas, que cumple la función de gobierno y que es considerado como el cerebro integrador de toda organización del Estado. (Nieto, 2003).

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN EL PERU.

Álvaro (2006). *Gestión Presupuestaria del Estado* (2da Edición). Lo dijo: Durante muchos años, en la Administración Pública, los expedientes administrativos se tramitaban en forma desordenada y empírica. Como no existía una norma procesal de carácter general, en cada Repartición Publica quedaba librado el criterio a la voluntad y a veces al capricho del funcionario respectivo. A excepción, por supuesto, de algunas dependencias que tenían establecidos procedimientos especiales (p.45).

FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Álvarez (2012); La Administración Publica tiene las siguientes funciones básicas:

- Supremacía o poder del imperio.- La administración publica dotada de un poder suficiente para hacer prevalecer su voluntad sobre la de los particulares. Está limitada por los derechos y garantías particulares.

- Principio de Legalidad.- Debe ajustarse a la normatividad preestablecida. La administración pública debe presuponer que se ha determinado el interés público que debe prevalecer.
- Ejecutoriedad.- La administración pública puede establecer sus decisiones, proceder por sí misma y rechazar obstáculos que impida la ejecución de sus mandatos.
- Concreción y practicidad.- Debe permitir en casos especiales la satisfacción particularizada o individual del interés público.
- Criterios Técnicos.- La administración pública requiere la utilización de criterios técnicos para determinar condiciones de hecho, cualidades o características.

PRINCIPALES SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA

Es el conjunto de políticas, normas y procesos cuya finalidad es dar racionalidad, eficiencia y uniformidad al funcionamiento de la Administración Pública, para el cumplimiento de sus objetivos, la aplicación de las mencionadas políticas, normas y procesos en las dependencias públicas es de responsabilidad determinadas oficinas que en su conjunto constituyen el canal de coordinación, comunicación y gestión del Sistema Administrativo correspondiente; Flores (2010).

La actividad pública necesita de las siguientes clases de Sistemas Administrativos:

- Sistema Administrativo de Presupuesto.

- Sistema Administrativo de Abastecimientos
- Sistema Administrativo de Contabilidad.
- Sistema Administrativo de Tesorería.
- Sistema Administrativo de Racionalización.
- Sistema Administrativo de Personal.
- Sistema Administrativo de Control.
- Sistema Administrativo de Inversión Pública.

2.1.2. SISTEMA NACIONAL DE CONTROL

DEFINICION

(REPUBLICA, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República , 2001). 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.

2.1.3. CONTROL INTERNO

DEFINICION

Según Mantilla (2013), Control Interno son las políticas, principios y procedimientos adoptados por la administración para lograr las metas y objetivos planificados y con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través de su uso eficiente y aplicando la normativa vigente, así como las políticas corporativas establecidas. También se encarga de evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones no autorizadas o injustificadas.

Se puede definir al Control Interno también como un sistema conformado por un conjunto de procedimientos, reglamentos y normativa que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización.

IMPORTANCIA

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

- 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.

Según Mantilla (2013), menciona que el control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

OBJETIVOS

Según (REPUBLICA, Marco conceptual del control interno, 2014) menciona los objetivos del control interno son el siguiente:

- a. 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.
- b. Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- c. Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- d. Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- e. Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.

- f. Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- g. Promover que se genere valor público³ a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía

Según (Mantilla, 2013). “El control Interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”

Entre los objetivos del Control Interno podemos mencionar:

- Salvaguardar los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y financieros, que son utilizados por la dirección para una adecuada toma de decisiones.
- Incentivar la eficiencia en el uso de los recursos.
- Estimular el seguimiento de las prácticas decretadas por la gerencia.
- Promover, evaluar y velar por la seguridad, calidad la mejora continua de todos los procesos en general.
- Adoptar medidas de protección para los activos físicos en forma adecuada.
- Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin las adecuadas autorizaciones.

- Generar una cultura de control en todos los niveles de la organización

PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Perdomo (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.

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

a) Responsables en implementar el sistema de control interno

Según Álvarez (2007). El control interno es un proceso continuo realizado e implementado por la dirección y otros funcionarios de la entidad, la esencia del control interno está en las acciones tomadas por la gerencia para dirigir o llevar a cabo las operaciones, procesos, programas y proyectos de la organización en buenas condiciones, dichas medidas incluyen corregir las deficiencias y mejorar las operaciones.

Según la Ley del control interno de las entidades del estado (2006, 18 de abril). El artículo 4 de la ley señala que las entidades del Estado implantarán obligatoriamente sistemas de control interno para ofrecer protección y certeza a los procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales vinculados a sus competencias y atribuciones, orientando su formulación y ejecución al cumplimiento de las metas y objetivos.

b) Procedimiento para la implementación Planificación

La fase de planificación tiene por finalidad desarrollar un plan de trabajo que permita a la entidad implementar progresivamente su SCI, para esto se plantean, entre otros, algunos procedimientos que facilitarán la elaboración de un diagnóstico de la situación actual del SCI de la entidad. En esta fase se considera la importancia de establecer el compromiso de todos los niveles organizacionales de la entidad y se plantea la formalización de dicho compromiso mediante documentos que reflejen las acciones a seguir para la implementación. Entre las acciones sugeridas en esta fase, están la formulación de un diagnóstico de la situación actual del SCI de la entidad, lo que facilitará la posterior elaboración de un Plan de Trabajo. Ejecución En esta etapa se señalaran pautas y buenas prácticas para la implementación o adecuación de SCI de acuerdo a lo señalado por la normativa vigente. Aquí se desarrollan detalladamente cada uno de los componentes señalados en las NCI y se proponen herramientas que pueden ayudar a la gestión de las entidades del Estado a su implementación. El Comité o equipo encargado de la implementación o adecuación del SCI empezará tomando en cuenta el plan de trabajo

elaborado en la etapa de planificación. La implementación se desarrollará de manera progresiva tomando en cuenta las siguientes fases: Implementación a nivel entidad, Implementación a nivel de proceso Evaluación de proceso de implementación Nos menciona guía de implementación del control interno de entidades del estado. (2008, 28 de octubre) Siguiendo el proceso de implementación del SCI, la fase de evaluación se presenta de forma alternada y posterior a la evolución de las fases de planificación y ejecución. Este proceso de evaluación deberá ser efectuado en concordancia con las necesidades y consideraciones que la entidad establezca como pertinentes, las cuales tendrán como objetivo principal determinar con certeza que los procedimientos y mecanismos establecidos se desarrollen de forma adecuada. En los casos que como producto de esta evaluación se detecten desviaciones o incumplimientos sustanciales, se deberá tomar las medidas que modifiquen los procedimientos para reorientar el cumplimiento del objetivo programado.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El SCI es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado; cuya estructura, componentes, elementos y objetivos se regulan por la Ley N° 28716 y la normativa técnica que emite la Contraloría sobre la materia.

La normativa peruana respecto al SCI, toma lo establecido por el Marco Integrado de Control Interno - COSO, cuya estructura se basa en cinco componentes. Asimismo, la Ley N° 28716 establece siete componentes para el SCI, respecto de los cuales mediante Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, se agrupa en el componente de supervisión; los componentes de actividades de prevención y monitoreo, seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento establecidos en la Ley N° 28716, alineando de esta manera los componentes del SCI al COSO.

El SCI estructura sus cinco componentes sobre la base de principios, cuya aplicación promueve la mejora de la gestión pública.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO (COSO)

Según (Romero, 2012), son los siguientes los componentes del control interno:

a) Ambiente de Control

Cosiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad de personal con respecto al control de sus actividades.

Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.

Factores del Ambiente de Control:

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado.

b) Evaluación de Riesgos

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

Objetivos: Su importancia es evidente en cualquier organización, ya que representa la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos y proporciona una base sólida para un control interno efectivo. La fijación

de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito.

Las categorías de los objetivos son las siguientes:

- Objetivos de Cumplimiento. Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.
- Objetivos de Operación. Son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.
- Objetivos de la Información Financiera. Se refieren a la obtención de información financiera confiable.

c) Actividades de Control

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

d) Información y Comunicación

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos e control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

1. Controles Generales: Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.

2. Controles de Aplicación: Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.

Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de información es un concepto clave para el nuevo siglo.

e) Supervisión y Seguimiento

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores. Para un adecuado seguimiento (monitoreo) se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

- El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando.

- Sí las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.
- Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario no se ha hecho nada o poco.
- Sí son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoría interna.

2.1.4. GESTIÓN DE ALMACENES

Según Reiter (1996), La gestión de los almacenes es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar. A continuación, se presentan los conceptos y elementos necesarios para que su gestión sea adecuada. (pág. 47).

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE ALMACENES

Entre los principios para la gestión óptima de los almacenes se considera la coordinación con otros procesos logísticos, el equilibrio en el manejo de los niveles de inventario y en servicio al cliente y la flexibilidad para adaptarse a los cambios de un mundo empresarial globalizado.

TARJETA DE CONTROL VISIBLE (BINCARD)

Según Hernández (2012), estas tarjetas constituyen el fichero registro de todos los productos (surtidos) almacenados, en las que se obtienen para cada uno de ellos el lugar o lugares en que están ubicados. Son tarjetas impresas cuyas dimensiones pueden variar en función de las condiciones particulares en cada almacén.

Registro de disponibilidad

Con el objetivo de controlar el espacio disponible en el almacén en cada instante, así como poder tomar decisiones sobre reagrupaciones o nuevas ubicaciones se confeccionará un listado de las ubicaciones disponibles. Este registro estará formado por hojas columnarias preparadas convenientemente o con hojas impresas.

PROCESO DE RECEPCIÓN DE BIENES Y CONTROL DE CALIDAD

Según Hernández (2012), el proceso de la recepción de bienes es tal como sigue:

- a. Descarga de los productos de los medios de transporte: En este proceso el primer paso es la recepción de los documentos del transportista, los cuales pueden ser mediante una factura o conduce, seguido al mismo se procede a la descarga de los productos mediante equipos o manual.
- b. Operación de verificación y conteo de los productos: Se puede realizar por bultos o al detalle, según corresponda, y a su vez, estos dos momentos en la recepción de los productos pueden realizarse a

ciegas o convencionalmente, según la información que reciba el dependiente y el volumen de productos o surtidos. Para ello se debe contar con los medios de medición verificados y en buen estado técnico.

A continuación se explican cada una de las formas y momentos de la recepción:

Recepción por bulto: Es cuando se comprueban las cantidades recibidas por unidades de carga o por medio unitario o por paquetes o por el esquema de carga elaborado, en todos los casos sellados sin abrirlos y verificar las unidades que existen por cada uno de los surtidos en estas unidades de carga.

Recepción detallada: Es cuando se efectúa un conteo físico al 100% de cada surtido recibido.

Recepción a ciega: Se denomina recepción a ciegas cuando se priva al dependiente de la información sobre las cantidades que debe recibir de cada surtido.

Recepción convencional: Se denomina recepción convencional cuando el dependiente recibe toda la información contenida en el documento que ampara las mercancías recibidas, que incluye el tipo y las cantidades de cada surtido.

Revisar documento de recepción (factura, conduce, etc.): Se verifican los datos del proveedor, las características y especificaciones de los productos, datos del transportista y las firmas que avalan el documento almacén de origen, transportista y empresa receptora.

Control de la calidad: Verificar que los productos recibidos cumplen con las características físicas químicas y otras especificaciones pactadas en el contrato.

Informe de reclamación: Contempla las reclamaciones a realizar al suministrador o al transportista por errores en precios, cálculos calidad, etc. o por averías o roturas para ambos.

Entrega de la documentación al área de Contabilidad: Trasladar al área de contabilidad los productos a incorporar en las existencias en el submayor de inventario.

Traslado de los productos al área de almacenamiento: Para la realización de esta actividad se efectúan los siguientes pasos:

- Revisión del embalaje y re envasar los productos en el caso que sea necesario.
- Organizar los productos teniendo en cuenta su fecha de vencimiento y las existencias de cada surtido, para dar salida a los que se venzan primero.
- Organizar que los embalajes de los productos, atendiendo lo recomendado en sus marcas gráficas de manipulación y almacenamiento.
- Realizar los esquemas de carga sobre el medio unitarizador para aprovechar al máximo su capacidad y asegurar el amarre de la carga, cumpliendo lo indicado en las marcas gráficas, como se explica en el acápite anterior.

- Definir la ubicación del producto o productos en el área de almacenamiento, según el método de control de ubicación utilizado.
- Trasladar los medios con los productos o productos aislados, hacia el área de almacenamiento. (Pág. 36).

PROCEDIMIENTOS DE RECIBO DE BIENES EN EL ALMACÉN

Según FIAEP (2014) para la recepción de bienes se sigue el siguiente procedimiento.

1. El recibo de mercancía se hará por la parte posterior del negocio de ser posible.
2. Se le recibirá a los proveedores conforme vayan llegando uno por uno, no habrá favoritismos salvo en el caso de necesidad extrema de cierta mercancía.
3. El recibo de la mercancía debe ser minucioso, es decir revisar cajas cerradas, checar que la mercancía venga en óptimas condiciones, verificar peso de mercancía que lo requiera, checar caducidades, etc.
4. En dado caso de que el proveedor traiga mercancía de menos o en condiciones no óptimas para el negocio se avisara a la gerencia y se devolverán esos productos, además que se levantara un acta de incidencia si así se requiere.
5. Revisar facturas de mercancía recibida para cotejar que lo que se recibe físicamente es lo que dice la factura y, en dado caso de haber un error, tachar y corregir en el documento la cantidad errónea.

6. La revisión de facturas se hará en el momento de recibir la mercancía (o de acuerdo con la política interna de la empresa), circulando las cantidades de producto correcto y tachando y corrigiendo las que no.
7. Llevar un control en el formato de recibo de las mercancías que se reciben por proveedor, al final del recibo solicitar firma de la persona representante del proveedor o del mismo en dado caso que sea el que surta el producto.
8. Toda la mercancía recibida debe ser colocada en su lugar correcto en el almacén y ser capturada en sistema.

PROCEDIMIENTO DE TOMA FÍSICA (CONTEO DE MERCANCÍAS)

Según FIAEP (2014), para la toma física se sigue el siguiente procedimiento.

1. La mercancía se contará de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo y de atrás hacia adelante.
2. Se contará en presencia un "contador" y un "auditor" para cotejar que lo contado sea lo correcto.
3. Se dividirá el almacén (anaqueles) por número para mejor distribución y rápida detección de errores.
4. El contador y el auditor no contarán la mercancía del mismo lugar sino que uno empezará en el primer anaquel y el auditor por el último.
5. Se hará un listado de mercancía en el cual se tomarán los productos encontrados en el anaquel de izquierda a derecha, de

arriba hacia abajo y de atrás hacia delante, esto para facilitar más el conteo.

6. Se bajará la mercancía que se tenga duda en su conteo y se regresará a su lugar una vez contada.
7. Se abrirán todas las cajas para verificar que se encuentren las cantidades correctas de producto dentro de ellas.
8. Si se encuentra un producto que no esté anotado en la lista se le dará un número de secuencia intermedia dependiendo la ubicación del producto y se anotará al final de la hoja.
9. Los números de secuencia de la mercancía en listada serán de 10 en 10 y por anaquel, es decir en el en aquel 1 abra la secuencia 10, 20, 30, etc. Y hasta el número que se necesite según la cantidad de mercancía que haya, y en el anaquel 2 será lo mismo comenzando por el número 10 y continuando de 10 en 10.

PREPARACIÓN DE PEDIDOS, ENTREGA DE BIENES

Según la el manual (El Almacén en la Cadena Logística, 2011) Este proceso también es conocido por el término inglés picking y se refiere principalmente a la separación de una unidad de carga de un conjunto de productos, con el fin de constituir otra unidad correspondiente a la solicitud de un cliente. Una vez preparada la nueva unidad, se acondicionará y embalará adecuadamente.

La preparación del pedido tiene un coste más elevado que el resto de actividades que se desarrollan en el almacén, debido a que:

- Los costes de manutención recaen siempre sobre las unidades individualizadas y no sobre la carga agrupada.
- La mecanización de esta operación es compleja y no llega a automatizarse en su totalidad.
- En la mayoría de las ocasiones, las unidades de expedición no coinciden con las recibidas (las primeras suelen ser inferiores a las segundas).

Generalmente, en los almacenes se suelen recibir paletas completas de productos y se expiden cajas o medias paletas.

Cuando las expediciones son de mayor volumen suelen prepararse paletas completas, pero de distintos productos, incrementando la tarea de manipulación.

2.1.5. ALMACÉN

Según Ferrin (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. El almacenamiento tiene lugar, primordialmente, en los nodos de la red de distribución. Así, a veces se hace referencia al almacenamiento como un transporte a 0 millas por hora.

Según Cantu (2008), "El almacén es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos. (Pág. 216)

- Zonas de carga y descarga de extensión reducida; se producirá el efecto puzzle: para poner una mercancía tendremos que mover otra, lo cual supondrá pérdida de tiempo.
- No respetar la clasificación ABC; productos que más salen más cerca de la zona de carga, lo contrario implicará mayor tiempo para preparar pedidos y como consecuencia pérdida de tiempo.
- Almacén saturado; la mercancía no estará accesible directamente lo cual implica que para preparar los pedidos habrá pérdida de tiempo; se produce nuevamente un efecto puzzle, quitar uno para poner otro. A la hora de recuento también supone una pérdida de tiempo.
- Personal insuficiente; Implica una mala ubicación de la mercancía, desorden.
- Tener los productos sin codificar.

FUNCIONES DEL ALMACÉN

Según Ballou (1991) en un sistema de almacenamiento o manejo de mercancías distingue tres actividades principales, estas son:

- Carga y descarga: Para que un almacén funcione, de manera adecuada, es necesario que tenga un buen control sobre todo lo que

en él se ingresa y despacha. Esto se refiere a mantener las ubicaciones físicas bien definidas: qué clase de mercadería se podrá almacenar en cada una, así como, también, conocer su capacidad y cualquier otra característica necesaria. En el proceso de carga muchas veces, está incluido el proceso de ubicación de la mercadería dentro del almacén, aunque en otros almacenes ambos procesos se encuentran separados, como en los que se requieren de un equipo especial para la descarga y otro para la ubicación. El proceso de carga puede llegar a ser un poco más complicado que el de la descarga, pues, en algunos almacenes, se realiza una inspección previa a los materiales que se están retirando, además, según sea la naturaleza de la mercancía, en ciertas ocasiones, se deberá pasar por un proceso de empaquetado.

- Programación efectiva: Como en todo sistema bien organizado un almacén debe saber, de antemano, que actividades va a realizar para, de esta manera, preparar los recursos necesarios, calcular el tiempo que necesitará para realizarlas y prevenir cualquier eventualidad. Las actividades que se deben programar, con la debida anticipación, son las de compras, despachos e inventariados.
- Traslación dentro del almacén: Esta función se ubica entre la carga y la descarga, se refiere a lo que es el traslado físico de la mercadería dentro de las instalaciones del almacén, es decir de una ubicación a otra. Esta es la función en que más cuidado se debe tener, ya que es en la que se generan la mayor cantidad de pérdidas, sea por manipuleo interno, un mal ingreso no verificado o ubicación errada.

Esta actividad suele ser realizada con ayuda de los equipos de los cuales el almacén dispone como: carretillas, montacargas, etc. pg.6.7.

CLASES DE ALMACENES

Según Calamo (2004) los almacenes pueden ser agrupados en distintas categorías según distintos factores: Como el tiempo que los productos se encontraran almacenados o la procedencia de los mismos, los diferencia de la siguiente manera p.13.

- Almacenes financieros o Warrants: Son almacenes de bienes (ya sea insumos o productos finales) que han sido entregados en garantía por un préstamo. A esta mercadería sólo tiene acceso el prestamista. En muchos casos se permite que los bienes puedan ser recuperados, en partes, conforme la deuda va disminuyendo. También, se presentan casos en los que se puede cambiar los bienes dados en garantía por otros, obviamente, previa coordinación con el prestamista.
- Almacenes Aduaneros: Se usan en caso que no se desee recurrir a los almacenes en las terminales marítimos o aéreos. Son más seguros ya que garantizan menos pérdidas por mal manipuleo de la mercadería o robo de la misma, además ofrecen la posibilidad de retirar, parcialmente, la mercadería de sus instalaciones.
- Almacenes de importación temporal: Son almacenes que importan insumos para empresas, de modo que éstas pueden ahorrar los costos de impuestos aduaneros o IGV.

- Almacenes de exportación temporal: Almacenes que se encuentran bajo el control de la SUNAT. Se utilizan para devoluciones a proveedores extranjeros o para remitir algún material para su reparación que debería, luego, volver a internarse.
- Almacenes de consignación: Son los almacenes de entidades comerciales. La mercadería es entregada por las empresas productoras con la condición, que esta sea pagada, luego de ser vendida. Este sistema minimiza la inversión necesaria y reduce, considerablemente, el costo de posesión.

DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE BIENES DEL ALMACÉN

Según Cantu (2008), un almacén debe tener tres áreas principales:

- Recepción.
- Almacenamiento.
- Despacho.

El tamaño y distribución de estas tres áreas depende del volumen de operaciones y de la organización de cada empresa en lo particular. Estas pueden estar completamente separadas e independientes unas de otras, o bien, dentro de un solo local.

Los objetivos señalados por Tompkins (1996), acerca de la planeación de la distribución de un almacén son:

- Usar el espacio eficientemente.
- Permitir el manejo de material más eficiente.

- Proveer el almacenamiento más económico en relación al costo del equipo, uso de espacio, daño de material y mano de obra para el manejo de materiales.
- Proveer máxima flexibilidad para adecuarse a los cambios en los requerimientos de almacenamiento y manejo de materiales.
- Hacer del almacén un modelo de buen mantenimiento. (Pág.19).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

ADMINISTRACIÓN

Es el proceso de utilizar los recursos de la organización o empresas para obtener objetivos específicos a través de las funciones de Planificación, Organización, Dirección y Control debiendo tenerse en cuenta: Los recursos humanos, los recursos financieros, los recursos físicos y los recursos tecnológicos.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La Administración pública es el conjunto de Órganos Administrativos que desarrollan una actividad para el logro de un fin (Bienestar General), a través de los Servicios Públicos (que es el medio de que dispone la Administración Pública para lograr el bienestar General), regulada en su estructura y funcionamiento.

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.

BIENES

Son todos aquellos elementos materiales individualizables que se pueden medir, intercambiar utilizar para el desarrollo del proceso productivo de diversa naturaleza el concepto engloba a artículos materiales insumos instrumentos de producción maquinaria y equipo.

CLIENTE

Es la persona que adquiere el bien o producto, con el fin de satisfacer sus necesidades

CONTROL

Proceso para determinar que se está llevando la, valorizando y si es necesario, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se lleva a cabo de acuerdo con lo planeado.

EFICACIA

Es el uso adecuado de recursos públicos, se concibe este principio como el principio que define y asegura el cumplimiento de las políticas y metas fijadas por la institución.

EFICIENCIA

Se concibe como la relación óptima entre los recursos que se utilizan y los productos que se obtienen y que simultáneamente hace que el trabajador se sienta realizado mediante un sentimiento de logro y plena participación.

GESTIÓN

Conjunto de actividades que aseguran la dirección de los casos o asuntos particulares de una colectividad, de una empresa o de un sector completo (gestión de stocks, personal, personal, comercial, contable, presupuestal), con el máximo rendimiento mediante la utilización óptima de los recursos disponibles.

GESTIÓN DE ALMACÉN

La gestión de almacén concierne a todo lo relativo a los flujos físicos de los artículos en almacén: direcciones físicas de almacenamiento, preparación de pedidos, etc.

ÍNDICE:

Valor que da la expresión matemática (indicador) al introducirle datos y se obtienen para evaluarlos a través de diagnóstico.

INVENTARIO

Es toda la mercancía que posee una empresa en el almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en

proceso y artículos terminados o mercancías para la comercialización, materiales, repuestas y accesorias para ser consumidos en la producción.

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.

SALIDA DE BIENES

Movimientos opuestos a los ingresos. Se refieren a sacar mercadería del sistema. De la misma manera que en los ingresos cada salida puede ir acompañada del número del documento que se registra con la transacción

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

SIADMIN

Sistema integrado de administración es un software relacionado a la administración pública.

VERIFICACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD

Consiste en revisar cuantitativa y cualitativamente los bienes recibidos, para determinar que estén de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas y que los bienes estén en buen estado.

2.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

2.3.1. HIPOTESIS GENERAL

La no aplicación del control interno incide negativamente en la gestión del almacén de la Universidad Nacional del Altiplano periodos 2015 – 2016.

2.3.2. HIPOTESIS ESPECÍFICA

HE1.- La gestión de la Unidad del Almacén Central incide negativamente en el cumplimiento de metas de la Universidad Nacional del Altiplano.

HE2.- La carencia de supervisión en el marco del proceso de control incide negativamente en el manejo administrativo del almacén.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. METODOS

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación titulado: “El control interno y su incidencia en la gestión de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno periodos 2015 – 2016” se utilizaron los métodos descriptivo, analítico, deductivo.

3.1.1. METODO DESCRIPTIVO

Este método ha permitido describir la situación real de cómo es el funcionamiento del control interno y la gestión en la Unidad del Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, definiendo las características propias al respecto, otros procedimientos.

3.1.2. METODO ANALITICO

Este método ha permitido analizar la aplicación de las normas del control interno y su incidencia en la gestión de la Unidad de Almacén Central; también ha permitido evaluar cuán eficiente y eficaz es la gestión, descomponiendo un todo en sus partes con la finalidad de estudiar y conocer sus características, naturaleza y propiedades de los elementos para encontrar la verdad. Se utiliza este método porque permitirá el análisis de la normatividad documentaria de cada componente de cada muestra. Mediante este método se buscara los componentes lógicos y luego se extraerán las conclusiones a cerca del comportamiento general del todo y algunas sugerencias para una adecuada toma de decisiones.

3.1.3. METODO DEDUCTIVO.-

Este método que se va de lo particular a lo general; se logrará explicar y analizar las situaciones o problemática de lo que se ha de investigar. Se utilizara para el desarrollo de la investigación empezando desde la recolección de los datos hasta llegar a las conclusiones. También ha permitido formular la hipótesis de la investigación.

3.2. POBLACION

La población para este trabajo de investigación viene a ser la Unidad de Almacén Central y personal que labora en las diferentes facultades como almaceneros de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, el mismo que nos servirá como una unidad para realizar el análisis.

3.3. MUESTRA

La muestra viene a ser a la Unidad del Almacén Central y sus almaceneros de diferentes obras que son directos responsables.

3.4. TECNICAS PARA RECOLECCION DE DATOS

ANALISIS 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.

OBSERVACION DIRECTA Y ENTREVISTA.-Esta técnica se utilizara mediante el contacto directo con la realidad, como también la solicitud de información al personal y al Jefe de la Unidad de Almacén Central, dicha técnicas se utilizara para complementar y conformar los datos reunidos mediante el análisis documentario.

3.5. LOCALIZACION DEL PROYECTO

3.5.1. UBICACIÓN

La Universidad Nacional del Altiplano, capital del departamento del mismo nombre, se ubica en la región Sur Oriental del Perú, en la frontera con la República de Bolivia a 3,827 m.s.n.m. entre 15°50'15" de latitud sur y 70°01'15" longitud Oeste.

El departamento de Puno tiene una extensión de 71,999 Km², de los cuales 4,996.28 Km² corresponde al Lago Titicaca (lado peruano), representa el 2.5% del territorio nacional y corresponde al ámbito de la unidad geográfica sierra.

3.5.2. LÍMITES

NORTE: Provincia de San Román, Huancané y parte del Lago Titicaca.

SUR: Provincia del Collao y Departamento de Moquegua.

ESTE: Provincia del Collao y el Lago Titicaca.

OESTE: Departamento de Moquegua y Provincia de San Román.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se muestran los resultados aplicados mediante encuestas, observación directa, entrevista y revisión documentaria realizada a los trabajadores de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, los datos se muestran en tablas, figuras, descripción y análisis de la información obtenida como resultado de la técnica de la recolección de datos ya mencionados. Todo ello para conocer el funcionamiento del control interno y la gestión durante los años operativos 2015 y 2016 de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

También se ha analizado el comportamiento de los trabajadores en su ambiente laboral la cual se desempeña, a través de la observación directa y las entrevistas, las cuales son necesarios para explicar las ocurrencias de los acontecimientos en la Unidad de Almacén Central y de igual forma se ha analizado al personal sobre el conocimiento de sus funciones y otros aspectos importantes para realizar el análisis de las actividades condiciones que están los trabajadores de la Unidad de Almacén Central.

A continuación detallaremos cada uno de los resultados obtenidos de acuerdo al objetivo planteado y hacer las respectivas contrastaciones con las hipótesis planteadas.

- 4.1. DETERMINAR DE QUÉ MANERA LA GESTIÓN DEL ALMACÉN INCIDE EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO.

En el objetivo planteado se determinara de qué manera incide la Unidad de Almacén Central en cuanto al cumplimiento de metas, esto se comprobara de acuerdo a las preguntas del 1 al 14 planteadas para contrastar con la primera hipótesis, de acuerdo a las preguntas planteadas en el ANEXO 1 en concordancia con el ANEXO 2 y 3 las cuales obtuvimos los siguientes resultados, que a continuación se detallara utilizando tablas y gráficos.

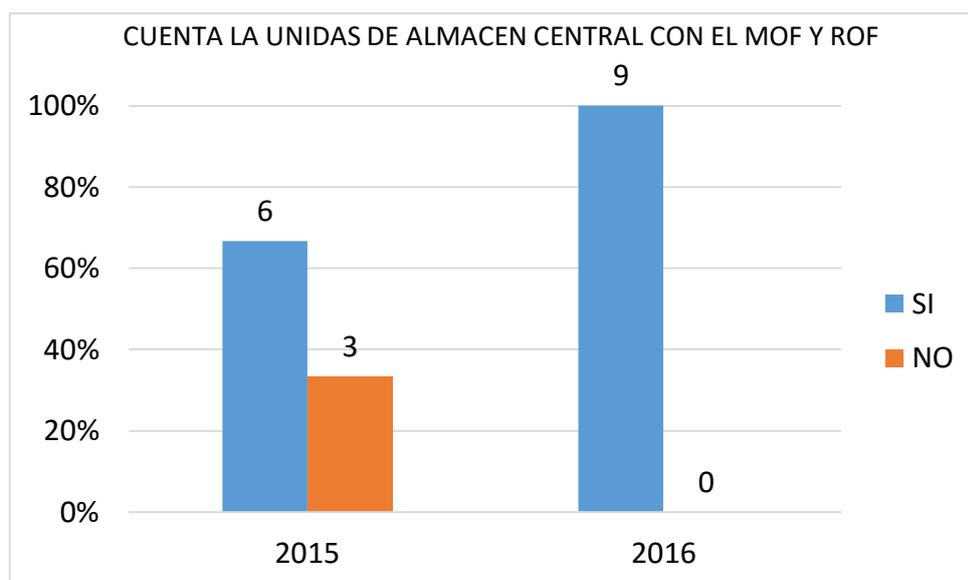
TABLA 1

¿CUENTA LA UNIDAD DE ALMACÉN CENTRAL CON EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES Y REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	6	67%	3	33%	9	100%
2016	9	100%	0	0%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

FIGURA 1



Fuente: TABLA 1

Según la tabla 1 y figura 1, los trabajadores de Unidad de Almacén Central, de acuerdo a la pregunta planteada, se muestra en el año 2015 el 67% que es equivalente a 6 personas mencionan que si hay un manual de organización de funciones y un reglamento de funciones y el 33% dice que no hay, con respecto al año 2016 se muestra que el 100% afirma que si hay un manual la cual especifica sus funciones, pero preguntando en la entrevista la gran mayoría no sabe cuáles son sus funciones de acuerdo al manual y justifican que el manual y reglamento es genérico.

En resumen los trabajadores mencionan que si existe en MOF y ROF, buscando información solamente encontramos el MOF desactualizado por ende como van a realizar sus funciones para lograr sus objetivos trazados si el manual esta desactualizado.

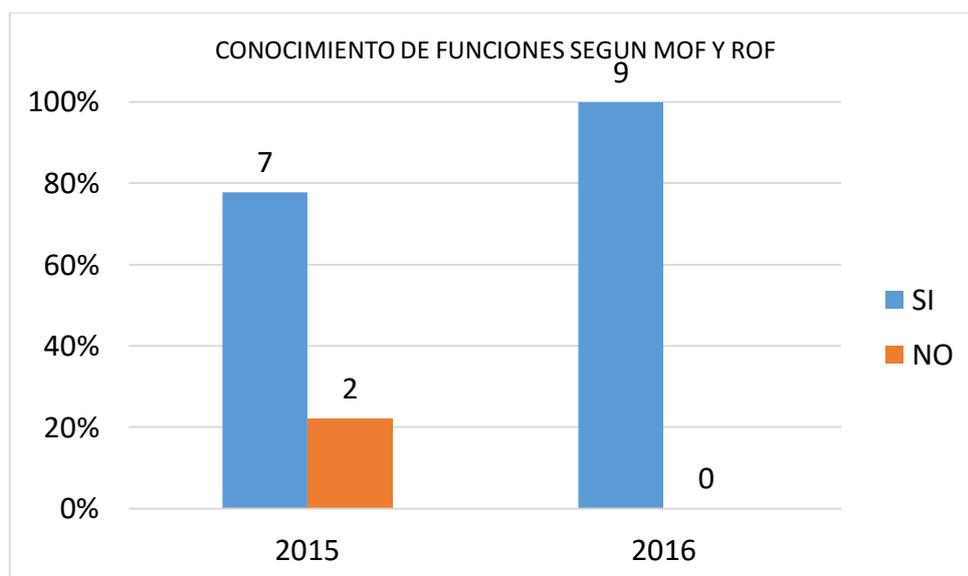
TABLA 2

¿USTED TIENE CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES QUE DEBE REALIZAR DE ACUERDO AL PUESTO ASIGNADO EN CONCORDANCIA CON EL MOF Y ROF?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	7	78%	2	22%	9	100%
2016	9	100%	0	0%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

FIGURA 2



Fuente: TABLA 2

Según la tabla 2 y figura 2, de acuerdo a la pregunta planteada, en el año 2015 el 78% que es equivalente a 7 personas mencionan que si conocen sus funciones de acuerdo al MOF y ROF y el 22% equivalente a dos personas no saben cuáles son sus funciones y en el año 2016 el 100% si saben cuáles son sus funciones de acuerdo al MOF y ROF.

En resumen los trabajadores mencionan que si conocen sus funciones en la encuesta realizada, pero en la entrevista se le pregunto cuáles son sus funciones la mayoría no sabía, por lo tanto, afirmamos que los trabajadores no están actualizados de acuerdo a sus funciones, por ende no administran eficientemente de los bienes de la Universidad Nacional del Altiplano – puno.

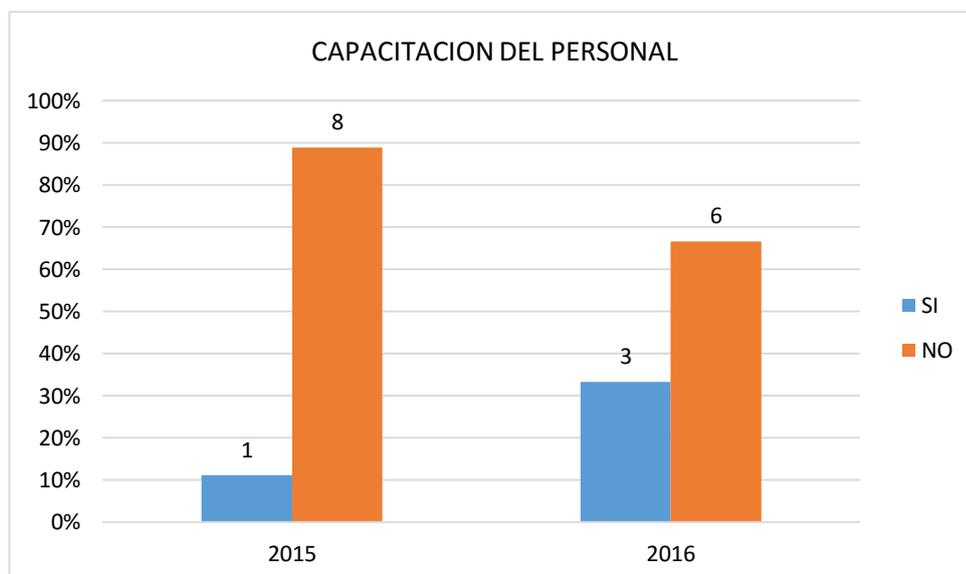
TABLA 3

¿CREE UD. QUE EL PERSONAL QUE ESTÁ A CARGO DEL ALMACÉN ESTÁ DEBIDAMENTE CAPACITADO?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	1	11%	8	89%	9	100%
2016	3	33%	6	67%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado.

FIGURA 3



Fuente: Tabla 3

En relación la tabla 3 y figura 3, de acuerdo a la pregunta planteada, en el año 2015 el 11% equivalente a 1 persona menciona que el personal que está a cargo de la Unidad de Almacén Central está capacitado y el 89% equivalente a 8 personas mencionan que no está capacitado, y en el año 2016 el 33% equivalente a 3 personas menciona que el encargado del almacén está debidamente capacitado para realizar las tareas según su cargo y el 67% que equivale a 6 personas menciona que no está capacitado.

En resumen el encargado de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano no está debidamente capacitado de acuerdo a sus funciones que realiza.

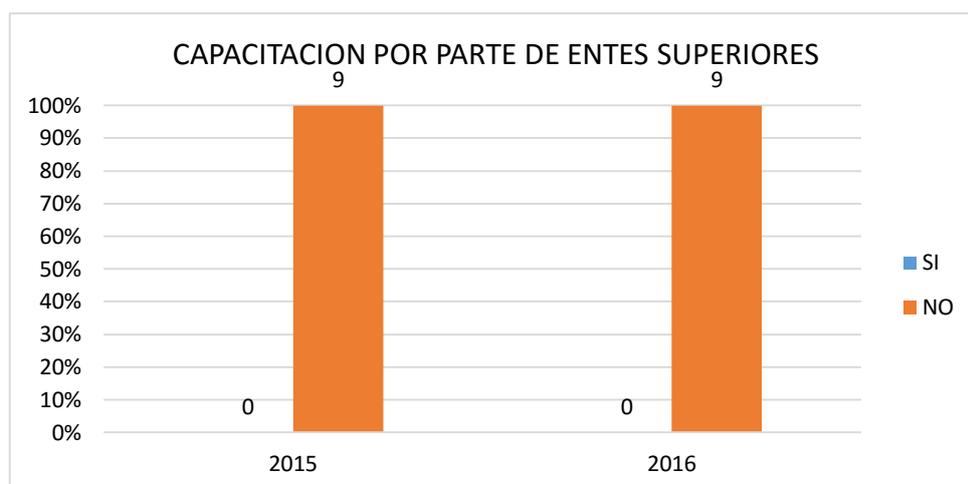
TABLA 4

¿RECIBE ALGUNA CAPACITACIÓN ORGANIZADO POR PARTE DE LOS ENTES SUPERIORES PARA QUE CUMPLA SU LABOR IDÓNEAMENTE?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	0	0%	9	100%	9	100%
2016	0	0%	9	100%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

FIGURA 4



Fuente: TABLA 4

Los datos recopilados que se muestran en la tabla 4 y figura 4, de acuerdo a la pregunta planteada, en el año 2015 y 2016 el 100% mencionan que no son capacitados, o no hay capacitación por parte de las oficinas encargadas del almacén de la universidad.

En resumen afirmamos que no hay capacitación constante por parte de los encargados de la Unidad de Almacén Central y ellos mencionan en la entrevista que son olvidados y no los capacitan para realizar de manera eficaz sus funciones encomendadas.

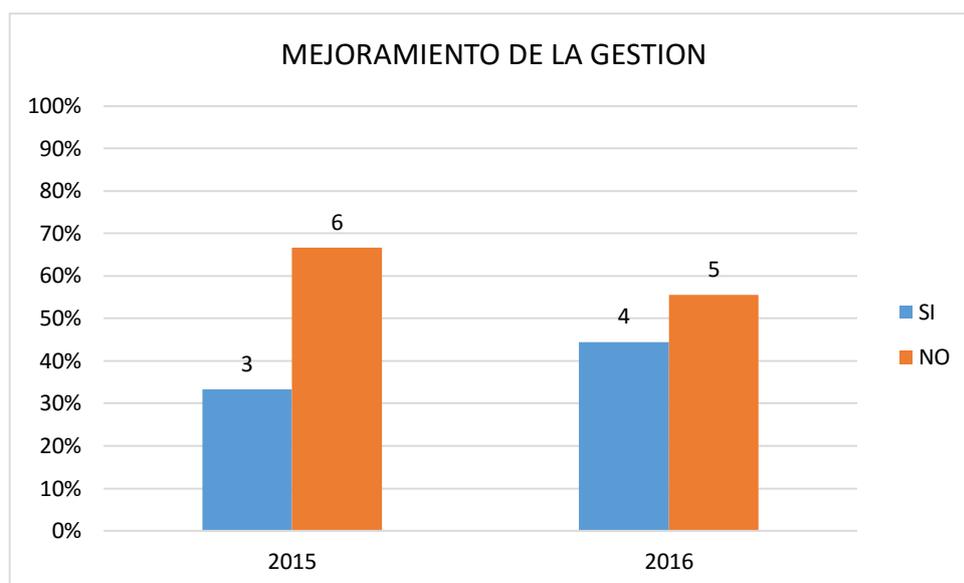
TABLA 5

¿CREE USTED QUE HA MEJORADO SIGNIFICATIVAMENTE LA GESTIÓN DEL ALMACÉN?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	3	33%	6	67%	9	100%
2016	4	44%	5	56%	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada

FIGURA 5



Fuente: TABLA 5

Los datos recopilados que se muestran en la tabla 5 y figura 5, de acuerdo a la pregunta planteada en el 2015 el 33% equivalente al 3 personas responden que la gestión ha mejorado significativamente en el almacén, por otra parte el 67% menciona que no ha mejorado significativamente la gestión del almacén, en cuanto al año 2016 el 44% equivalente a 4 personas dicen que la gestión si ha mejorado y el 56% responden que la gestión no ha mejorado.

En resumen, falta mejorar significativamente la gestión en la Unidad de Almacén Central para una buena administración de bienes de la Universidad.

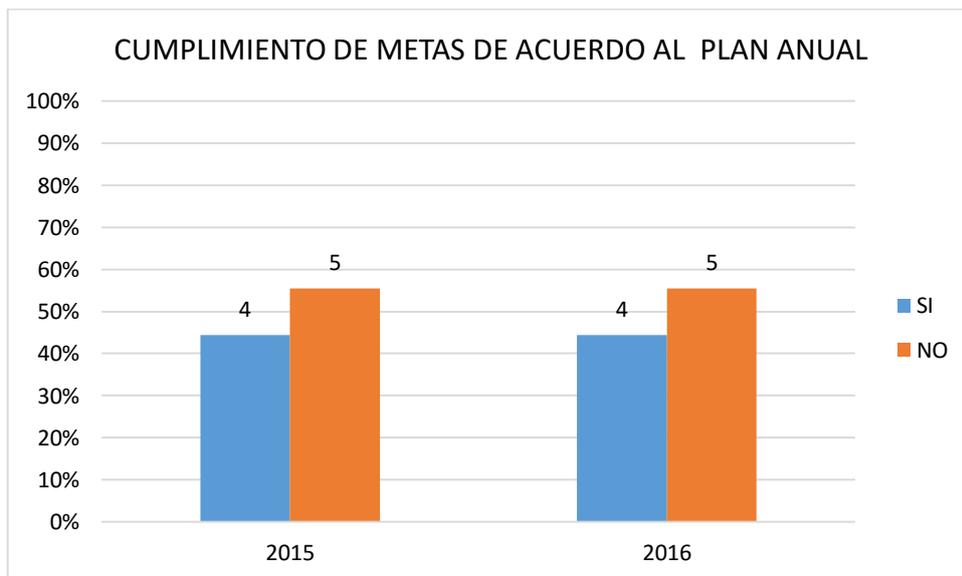
TABLA 6

¿LA UNIDAD DE ALMACÉN CENTRAL CUMPLE SUS METAS DE ACUERDO AL PLAN ANUAL QUE TIENE LA ENTIDAD?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	4	44%	5	56%	9	100%
2016	4	44%	5	56%	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada

FIGURA 6



Fuente: TABLA 6

Según la tabla 6 y figura 6, de acuerdo a la pregunta planteada nos indican en el año 2015 y 2016 el 44% que es equivalente a 4 personas mencionan que si cumplen sus metas de acuerdo al plan anual que tiene la entidad y el 56% equivalente a 5 personas responden que no se cumple con las metas.

En resumen podemos afirmar que no se cumple en su integridad las metas planteadas de acuerdo al plan anual que tiene la entidad, según el cuestionario realizado a unos trabajadores de la Oficina de abastecimiento sobre el cumplimiento de metas, ellos mencionan que la Unidad de Almacén Central nunca cumplen con sus metas trazadas que tienen, es mas solo traen problemas y problemas.

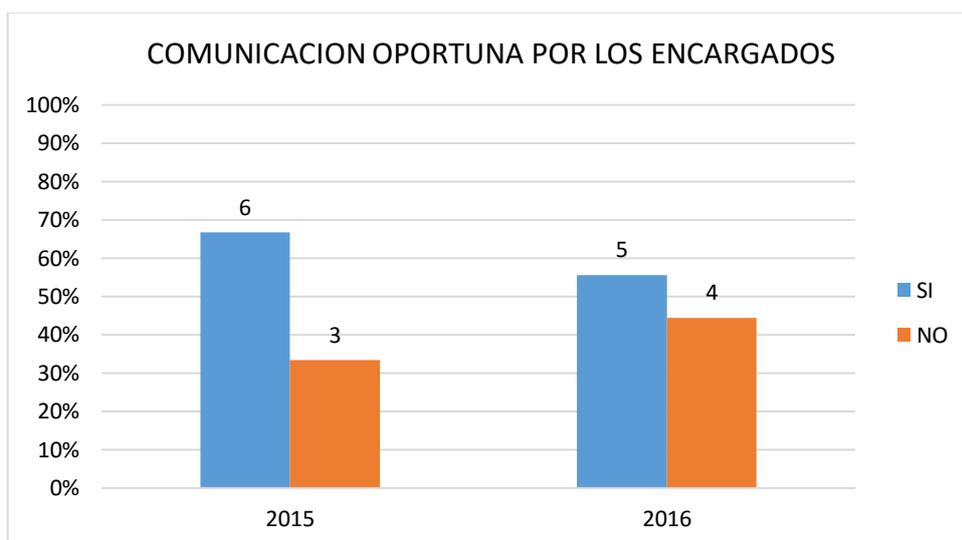
TABLA 7

¿ES COMUNICADO OPORTUNAMENTE LOS ACUERDOS POR PARTE DEL ENCARGADO PARA QUE PUEDA CUMPLIR METAS TRAZADOS?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	6	67%	3	33%	9	100%
2016	5	56%	4	44%	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada

FIGURA 7



Fuente: TABLA 7

Los datos recopilados en la tabla 7 y figura 7, de acuerdo a la pregunta planteada en el año 2015 el 67% consideran que si es comunicado de manera oportuna el cumplimiento de metas y el 33% menciona que no es comunicado oportunamente el cumplimiento de metas y en el año 2016 el 56% si es comunicado de manera oportuna y el 44% no es comunicado oportunamente el cumplimiento de metas trazadas.

En resumen, los trabajadores en su mayoría mencionan que si es comunicado de manera oportuna a y a su vez la minoría afirma que no es comunicado oportunamente, ellos indican que se les comunican a unos cuantos días de culminar la meta, las cuales ni con apuros terminan los trabajos encomendados.

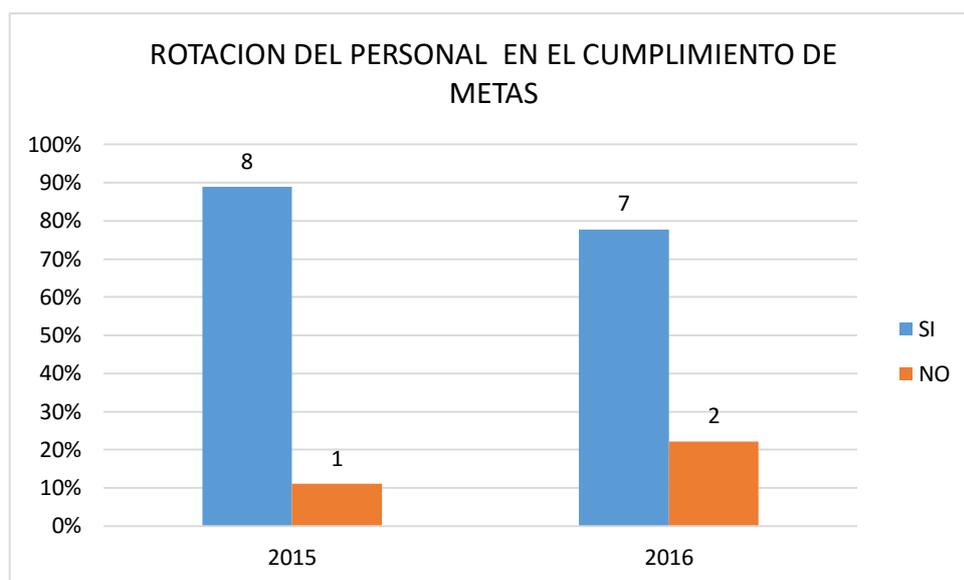
TABLA 8

¿LA ROTACIÓN DEL PERSONAL CON OTRAS UNIDADES DIFICULTA EL CUMPLIMIENTO DE METAS TRAZADAS?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	8	89%	1	11%	9	100%
2016	7	78%	2	22%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

FIGURA 8



Fuente: TABLA 8

Según la tabla 8 y figura 8, de acuerdo a la pregunta planteada en el año 2015 el 89% menciona que la rotación del personal con las unidades u oficinas dificultan el cumplimiento de metas y el 11% equivalente a 1 persona responde que no dificulta el cumplimiento de metas, que solamente son excusas, en cuanto al 2016 el 78% equivalente a 7 personas dicen que si dificulta, mientras tanto en 22% menciona que no dificulta el cumplimiento de metas

En resumen, la rotación del personal si dificulta el cumplimiento de metas trazadas, el personal antiguo expresan que los nuevos que vienen no saben qué hacer en el almacén tienen que enseñar, eso dificulta que realicen sus tareas de manera oportuna.

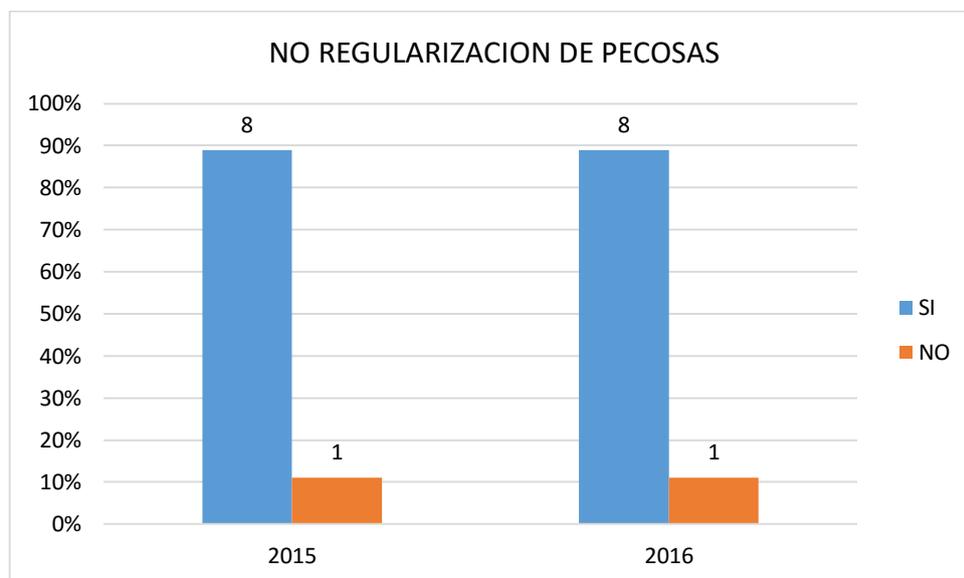
TABLA 9

¿LA NO REGULARIZACIÓN DE PECOSAS DIFICULTA EL CUMPLIMIENTO DE METAS SEGÚN EL PLAN ANUAL?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	8	89%	1	11%	9	100%
2016	8	89%	1	11%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

FIGURA 9



Fuente: TABLA 9

Los datos recopilados que se muestran en la tabla 9 y figura 9, de acuerdo a la pregunta planteada en el año 2015 y 2016 el 89% equivalente a 8 personas responden que la no regularización oportuna de pecosas dificulta el cumplimiento de las metas y el 11% equivalente a 1 dice que no dificulta el cumplimiento de metas.

En resumen la no regularización de pecosas dificulta el cumplimiento de metas, las cuales están esperando, llamando, exigiendo para que recojan los pedidos que hicieron después de mucho tiempo vienen a recoger sus pedidos cuando ya el informe está hecho.

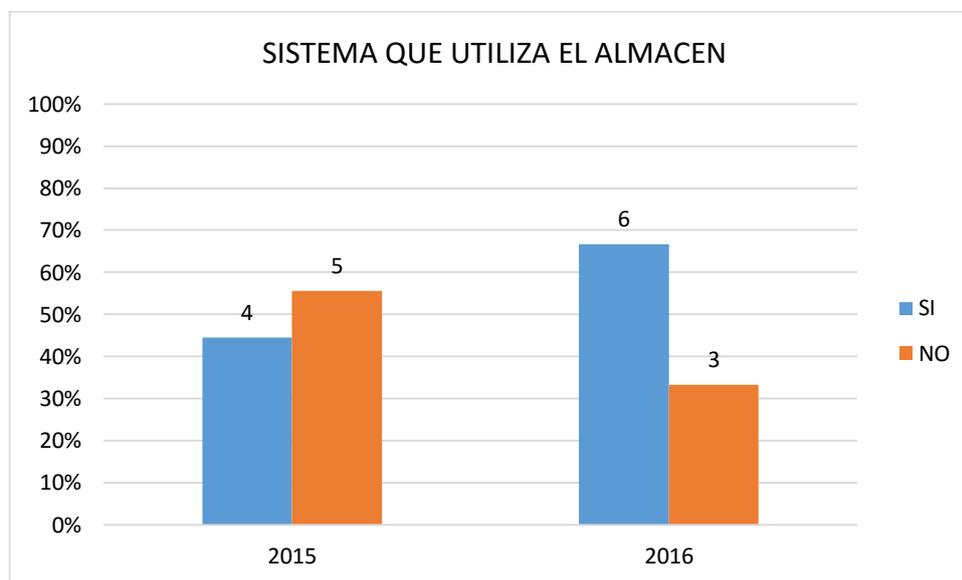
TABLA 10

¿SABE UTILIZAR A LA PERFECCIÓN EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA QUE SE UTILIZA EN LA UNIDAD DE ALMACÉN CENTRAL?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	4	44%	5	56%	9	100%
2016	6	67%	3	33%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

FIGURA 10



Fuente: TABLA 10

Los datos recopilados que se muestran en la tabla 10 y figura 10, de acuerdo a la pregunta planteada en el año 2015 el 44% equivalente al 4

personas saben utilizar a la perfección y el 56% equivalente a 5 personas no utilizan a la perfección el sistema SIADMIN, mientras tanto en el año 2016 el 67 % equivalente a 6 personas si saben utilizar a la perfección el sistema y el 33% equivalente a 3 personas mencionan que no saben utilizar a la perfección el sistema diseñado para el almacén.

En resumen, la mayoría sabe utilizar el sistema SIADMIN a la perfección de acuerdo a sus funciones a realizar y por otra parte la minoría no maneja a la perfección, mencionan que recién se están incorporando por motivos de rotación del personal.

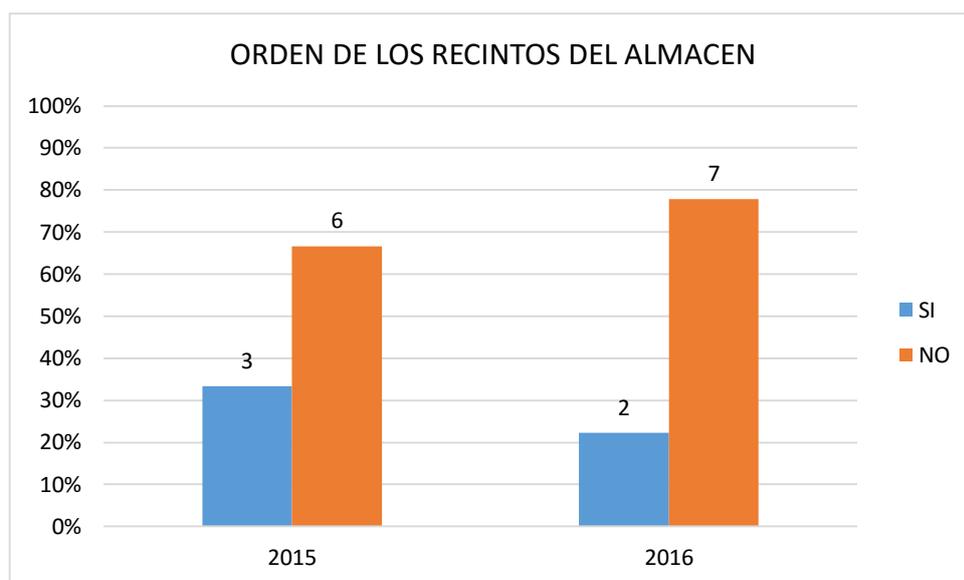
TABLA 11

¿ESTÁN DEBIDAMENTE ORDENADOS LOS RECINTOS DESTINADOS AL ALMACENAMIENTO ESTABLECIENDO CRITERIOS COMO PESO, TAMAÑO, CONTINUIDAD DE USO, ETC.?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	3	33%	6	67%	9	100%
2016	2	22%	7	78%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

FIGURA 11



Fuente: TABLA 11

Según la tabla 11 y figura 11, de acuerdo a la pregunta planteada en el año 2015 el 33% equivalente a 3 personas consideran que los recintos están debidamente ordenados de acuerdo a peso, tamaño, continuidad de uso, mientras tanto el 67% equivalente a 6 personas menciona que el almacén no está ordenado de acuerdo a los ítems mencionado y en el año 2016 el 22% equivalente a 2 personas responden que los recintos están debidamente ordenados y el 78% equivalente a 7 personas menciona que no están ordenados los recintos del almacén.

En resumen, los recintos de la Unidad de Almacén Central no están debidamente ordenados de acuerdo al peso, tamaño, continuidad de uso, etc.; observando directamente se nota un desorden significativa no se pueden encontrar a simple vista los bienes de acuerdo al pedido realizado, y para el despacho se requiere bastante tiempo para alistar.

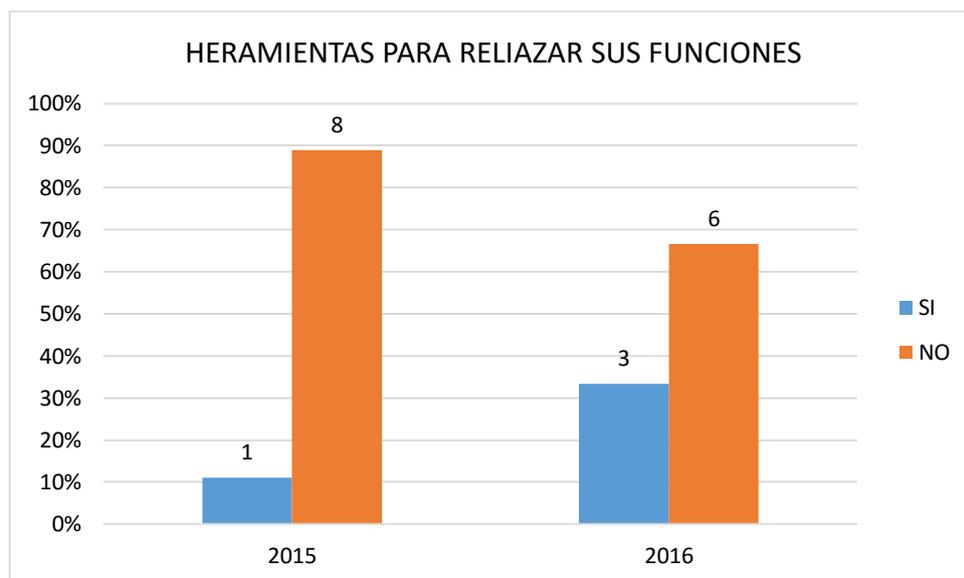
TABLA 12

¿USTED CREE QUE CUENTA CON LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA LLEVAR A CABO SUS FUNCIONES?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	1	11%	8	89%	9	100%
2016	3	33%	6	67%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

FIGURA 12



Fuente: TABLA 12

Según la tabla 12 y figura 12, de acuerdo a la pregunta planteada en el año 2015 el 11% equivalente a 1 persona menciona que si cuenta con herramientas necesarias para llevar a cabo la labor encomendada y el 89% equivalente a 8 personas consideran que no tienen las herramientas necesarias mientras tanto en el año 2016 el 33% equivalente a 3 personas

menciona que si tienen las herramientas necesarias y el 67% consideran que no tienen las herramientas necesarias para cumplir sus funciones.

En resumen, los trabajadores de la Unidad de Almacén Central en su gran mayoría mencionan que no tienen las herramientas necesarias para que puedan cumplir sus funciones, porque no tienen materiales de protección para alistar los bienes ya que unos cuantos son muy pesados y existe peligro al despachar.

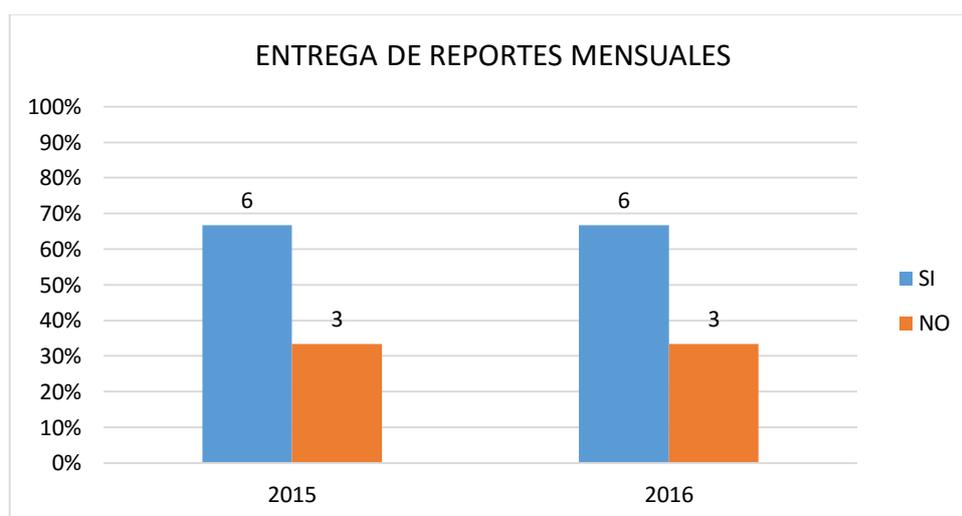
TABLA 13

¿ENTREGA REPORTES DE MOVIMIENTOS DE EXISTENCIA MENSUALMENTE?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	6	67%	3	33%	9	100%
2016	6	67%	3	33%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

FIGURA 13



Fuente: TABLA 13

Según la tabla 13 y figura 13, de acuerdo a la pregunta planteada en el año 2015 y 2016 el 67% menciona que si hacen reportes mensuales y el 33% menciona que no se hace reportes mensuales.

En resumen, los trabajadores si hacen reportes mensuales de acuerdo a los movimientos realizados en el almacén.

4.2. DETERMINAR DE QUÉ MANERA LA CARENCIA DE SUPERVISIÓN EN EL MARCO DEL PROCESO DE CONTROL INCIDE EN EL MANEJO ADMINISTRATIVO DEL ALMACÉN.

Según nuestro objetivo específico 2 planteado obtuvimos los siguientes resultados, que a continuación se detallara utilizando tablas y gráficos.

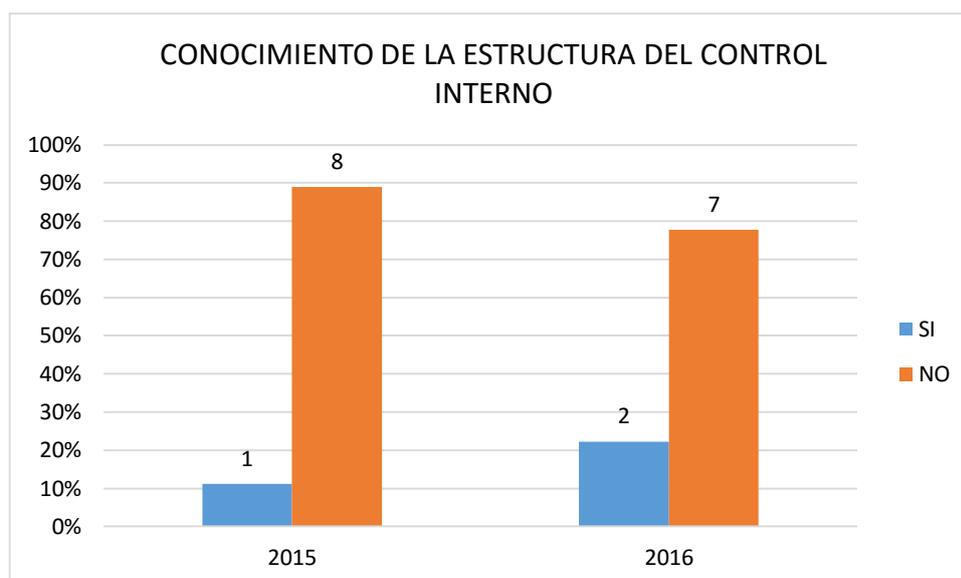
TABLA 14

¿CONOCE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO Y LOS HECHOS SIGNIFICATIVOS REFERIDOS A ÉSTE, ESTÁN CLARAMENTE DOCUMENTADOS?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	1	11%	8	89%	9	100%
2016	2	22%	7	78%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

FIGURA 14



Fuente: TABLA 14

Según la tabla 14 y figura 14, de acuerdo a la pregunta en el año 2015 el 11% equivalente a 1 persona menciona que si conocen la estructura del control interno y el 89% equivalente a 9 personas mencionan que no conocen la estructura del control interno mientras tanto en el año 2016 el 22% que equivale a 2 personas si conoce la estructura del control interno y el 78% que equivale a 7 personas no conoce la estructura del control interno.

En resumen, la mayor parte desconoce la estructura del control interno que hay en la Unidad de Almacén Central ellos indican que no hay una persona encargada para que nos pueda capacitar en esos temas.

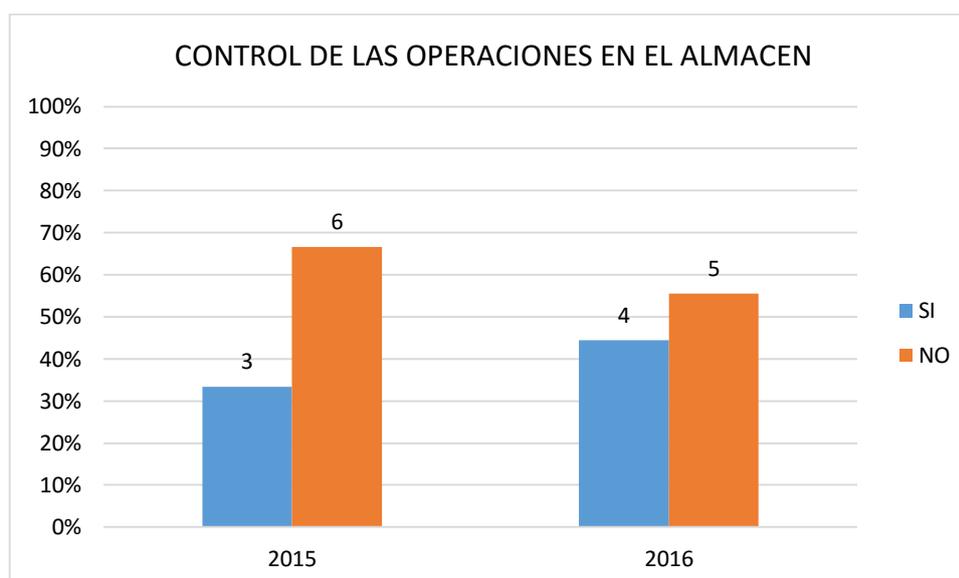
TABLA 15

¿CREE USTED QUE HAY UN BUEN CONTROL DENTRO DE LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	3	33%	6	67%	9	100%
2016	4	44%	5	56%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

FIGURA 15



Fuente: TABLA 15

Según la tabla 15 y figura 15, de acuerdo a la pregunta en el año 2015 el 33% menciona que si hay un buen control en el almacén en cuanto a entrega de bienes por motivos de tiempo y el 67% menciona que no hay un perfecto control y el año 2016 el 44% menciona que si hay un buen control de bienes y el 56% indica que no se controla muy bien los bienes.

En resumen, según los trabajadores mencionan que no hay buen control de bienes pero aclaran que todos los bienes del almacén solamente salen o son alistados mediante pecosas emitidas por la oficina de abastecimiento si no tienen algún documento que indique la entrega no se les entrega ningún bien.

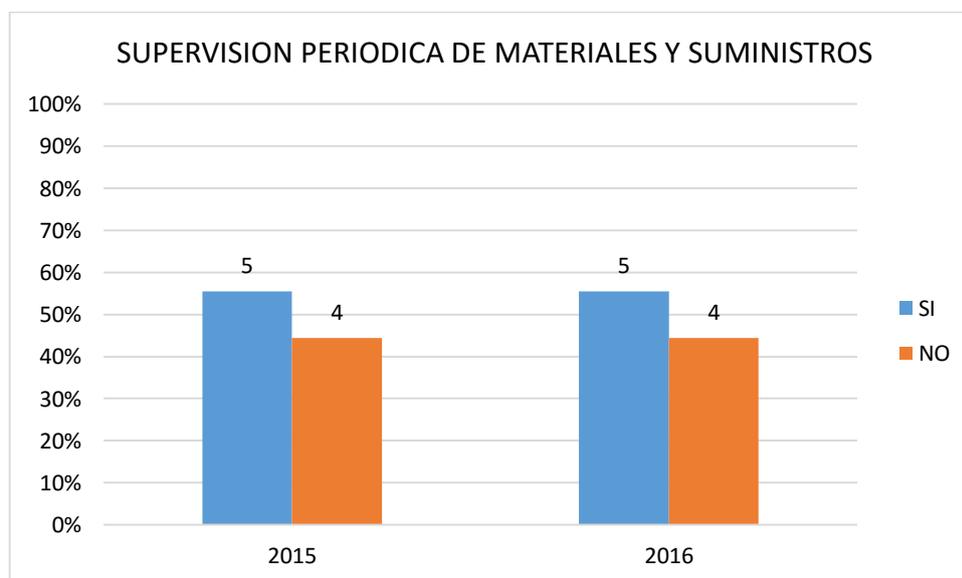
TABLA 16

¿SUPERVISA PERIÓDICAMENTE LA CLASIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS MATERIALES Y SUMINISTROS EN EL ALMACÉN?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	5	56%	4	44%	9	100%
2016	5	56%	4	44%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado.

FIGURA 16



Fuente: TABLA 16

Según la tabla 16 y figura 16, de acuerdo a la pregunta en el año 2015 y 2016 el 56% equivalente a 5 personas menciona que si supervisan periódicamente los materiales y suministros que hay en el almacén y el 44% equivalente a 4 personas mencionan que no se supervisa periódicamente, ellos indican que solamente lo hacen al final del año cuando se hace inventario de bienes corrientes y de capital.

En resumen, la mayoría menciona que si se hace una supervisión periódica, pero haciendo revisiones documentarias no encontramos documento alguno donde menciona que se hace una supervisión periódica de los bienes que adquiere la universidad, solamente encontramos los reportes que hace contabilidad.

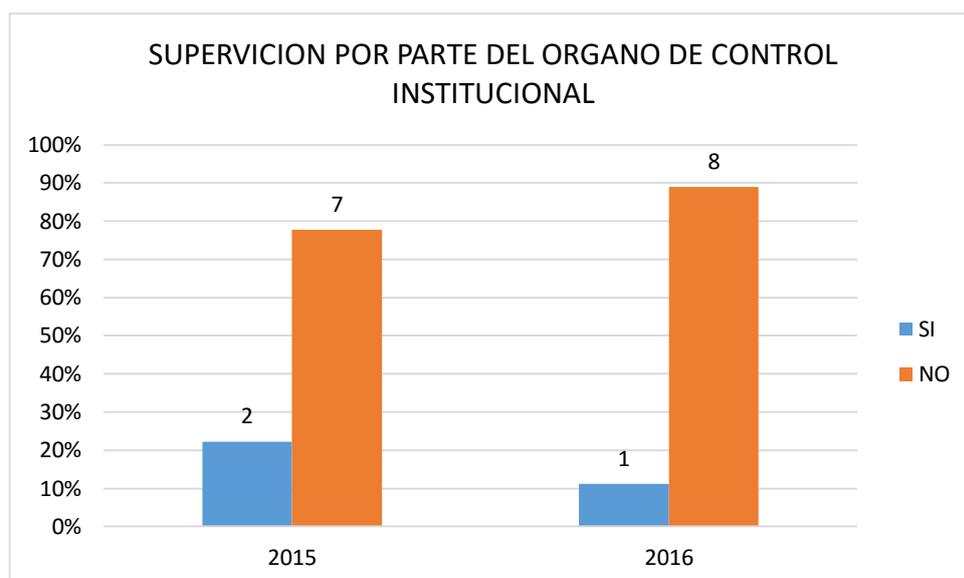
TABLA 17

¿LA UNIDAD DE ALMACEN CENTRAL ES SUPERVISADO POR PARTE DEL ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	2	22%	7	78%	9	100%
2016	1	11%	8	89%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

FIGURA 17



Fuente: TABLA 17

Según la tabla 17 y figura 17, de acuerdo a la pregunta en el año 2015 el 22% equivalente a 2 personas mencionan que si supervisa el órgano de control interno y el 78% mencionan que no hay supervisión alguna por parte de la OCI de la universidad; y en el año 2016 el 11% equivalente a 1 persona menciona que si hay supervisión y el 89% menciona que no hay supervisión.

En resumen la gran mayoría menciona que no hay supervisión alguna por parte del Órgano de Control Institucional, consideran que son olvidados por la institución, eso sí les exigen para que cumplamos con las metas, pero no vienen a ver siquiera como están los movimientos que se realiza en el almacén

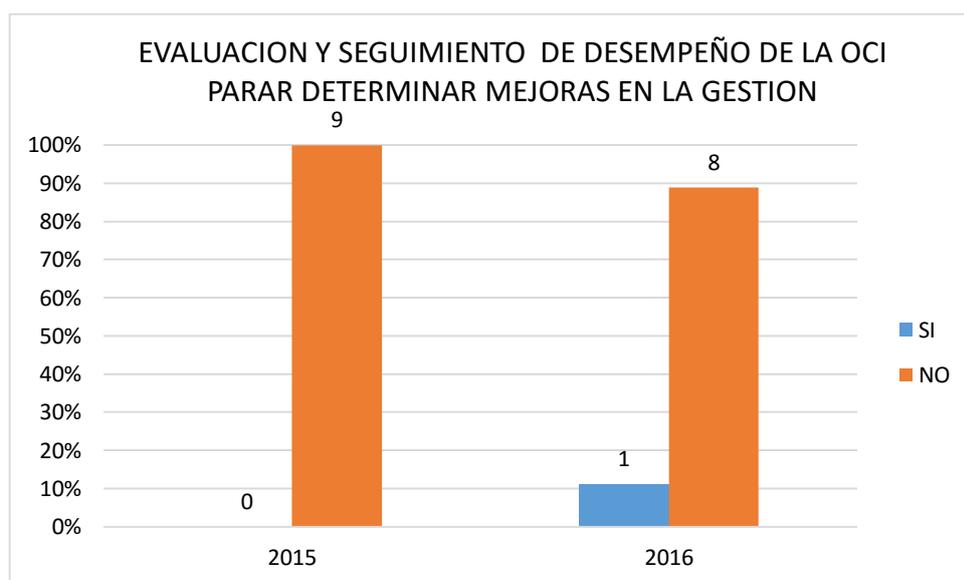
TABLA 18

¿EXISTE UNA RUTINA DE PERMANENTE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR PARTE DEL ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL PARA DETERMINAR LAS MEJORAS EN LA GESTIÓN?

INDICE	SI	%	NO	%	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL PORCENTAJE
AÑO						
2015	0	0%	9	100%	9	100%
2016	1	11%	8	89%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

FIGURA 18



Fuente: TABLA 18

Según la tabla 18 y figura 18, de acuerdo a la pregunta en el año 2015 el 100% equivalente a 9 personas mencionan que la OCI no hacen seguimiento del desempeño para mejorar la gestión y en el año 2016 el 11% que es equivalente a 1 persona menciona que si hacen seguimiento

pero el 89% menciona que no hay un control de seguimiento en cuanto al desempeño en la gestión del almacén.

En resumen el Órgano de Control Institucional no hace evaluación y seguimiento del desempeño para determinar mejoras en la gestión del almacén es por eso que los trabajadores piensan que el trabajo que realizan es óptimo.

4.3. PROPONER LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO EN CUANTO A LA GESTIÓN, MANEJO ADMINISTRATIVO Y EFICACIA DEL ALMACÉN.

Propuesta 1

Se recomienda, que la Oficina de Contaduría General de la Universidad Nacional del Altiplano debe fortalecer la unidad del control interno, Órgano de control Institucional, cuya competencia es efectuar el control preventivo sin carácter vinculante, actuara de oficio, cuando en los actos y operaciones de la Oficina se adviertan indicios razonables de irregularidades, de omisión o de cumplimiento, informando al rector a fin de que adopte las medidas correctivas pertinentes, ello posibilitara el aseguramiento de la eficacia, eficiencia, economía, transparencia, ética y responsabilidad social en la Gestión.

Propuesta 2

Propuesta de funciones específicas para el trabajador de almacén

1. Elaboración del Comprobante de Salida (PECOSA) y llevar un registro actualizado de las pecosas debiendo convalidar con el equipo de contabilidad.
2. Controlar la recepción y distribución de los materiales bienes corrientes y de capital, de acuerdo al pedido de las pecosas distribuciones de materiales.

3. Distribuir los materiales de oficina a las diferentes obras o facultades de la Universidad Nacional del Altiplano.
4. Elaboración de informes para las áreas correspondientes o superiores en las cuales pidan.
5. Verificar la conformidad de los artículos remitidos por los proveedores con las especificaciones de las órdenes de compra y realizar el almacenamiento.
6. Elaborar el Inventario Físico mensual de las existencias y notas de entradas al almacén.
7. Llevar el control mediante en BINCARD y realizar los ajustes que fueran necesarios de acuerdo a la salida de bienes.
8. Almacenar el Stock de materiales en espacios debidamente acondicionados (bienes de más uso lo más cerca posible para su fácil preparación y bienes de menos uso a la parte posterior).
9. Elaborar los informes mensuales de los ingresos y salida de materiales a las oficinas correspondientes.
10. Revisar y firmar los documentos órdenes de compra y servicios, notas de entradas de almacenamiento.
11. Elaborar la conciliación de las remesas de bienes recibidos del MINEDU y otros.
12. preparar los pedidos según la peca emitida por la oficina de programación.
13. Revisar los pedidos según orden de compra (numero, serie, tamaño, color, marca, entre otros).
14. Realizar otras funciones de su competencia, que le asigne el Jefe de Área.

Propuesta 3

Las propuestas que se enuncian, tienen la intencionalidad de que el proceso objeto de estudio supla las necesidades de capacitación del personal, mediante el desarrollo de habilidades, conocimientos y experiencias de los colaboradores, necesarios para un mejor desempeño

en el trabajo, no solo para cumplir una función específica, sino para que puedan crecer dentro del ámbito administrativo.

Se consideraron como puntos de referencia, los siguientes planteamientos:

1. Concientizar a la Unidad de Almacén Central sobre la importancia del proceso de capacitación.

Almacenar al ser considerada por sus clientes como una de las mejores opciones de soluciones logísticas, debe tener en cuenta en sus planes estratégicos, la capacitación del personal, pues es una de las herramientas que generan valor a las personas y al mismo tiempo les permite desarrollar habilidades, conocimientos y experiencia, las cuales repercuten en el desempeño de las actividades y funciones de cada uno de los cargos, necesarios para cumplir los objetivos institucionales.

2. Concientizar a los empleados sobre las bondades del proceso de capacitación.

Brindar mediante la capacitación las herramientas que permitirán desarrollar mejor la labor, ya que ayudará a los colaboradores a tomar decisiones acertadas evitando así la evasión de responsabilidades; la capacitación concientiza a los colaboradores en que “cada uno de ellos es dueño de su destino y por lo tanto es responsable de lo que pase con él, les demuestra a los mismos que deben dejar de lado los fantasmas externos y ver que las soluciones están en sus manos”, al lograr esto la gente manifestará sus ideas con mayor madurez y asumirá los comentarios de su entorno de una mejor forma, generando así oportunidades de mejoramiento y crecimiento en el desempeño personal y profesional.

3. Alinear el proceso con la planeación estratégica de la Universidad.

El primer paso para que la capacitación cumpla con los objetivos esperados, es dar a conocer a los colaboradores el plan estratégico de la Compañía mediante la inducción y re inducción, de esta forma es más sencillo poder alinear el proceso actual con la planeación estratégica y

con la función de sus empleados, logrando así un puente que los comunique constantemente.

4. Replantear la forma en la que se realiza el inventario de necesidades de capacitación.

Es necesario replantear el proceso de capacitación que tiene Almacén, ya que la forma en la que se encuentra implementado no es consecuente con lo que realmente necesita el empleado para desempeñar mejor su cargo. Por ello la Unida de Almacén Central deberá hacer un mejor inventario de necesidades, donde se descubran las carencias de preparación profesional de las personas, de esta forma plantear un programa de capacitación que cumpla con el objetivo de capacitar a todo el personal con temas de interés y utilidad para la consecución de sus objetivos.

5. Determinar nuevas herramientas, necesarias para la detección de necesidades.

Replantear la forma de inventariar necesidades, pues aunque se plantean cuatro formas para hacerlo, no cubren todas las necesidades de los empleados de una organización, pues se tienen que enfocar primero, en el análisis de tres pilares muy importantes y planteados dentro del marco teórico:

- Análisis de la organización total: Sistema Organizacional.
- Análisis del talento humano: Sistema de entrenamiento.
- Análisis de las operaciones y tareas: Sistema de adquisición de habilidades.

De ellos se desprenden los medios o herramientas para inventariar las necesidades presentadas en cada una de ellas. Así mismo el procedimiento debe ser divulgado entre los directivos del almacén para inventariar sus necesidades y las de su personal, así construir una matriz en la que se presenten todas las necesidades de la organización, para implementar programas de capacitación que cubran estas necesidades y se cumpla con el objetivo para el cual fueron creadas.

6. Enfocar los temas hacia las necesidades del cargo y funciones específicas.

Tener varios temas de capacitación que tengan relación con las funciones que se realiza, pues la idea de esta propuesta, es la de tener temas de capacitación que sean específicos para determinados cargos y otros sean para conocimiento e interés general para todos los colaboradores de la Unidad de Almacén Central. El planteamiento de esta propuesta, es para no sesgar el conocimiento de los empleados a una sola especialidad o campo de acción.

4.4. CONTRASTACION HIPOTESIS

- CON REFERENCIA A LA HIPOTESIS ESPECIFICA N° 1

“La gestión de la Unidad del Almacén Central incide negativamente en el cumplimiento de metas de la Universidad Nacional del Altiplano.”

Según la encuesta realizada a la Unidad del Almacén Central con respecto a la incidencia en cuanto al cumplimiento de metas las cuales los resultados que obtuvimos fueron los siguientes, según la TABLA 6, nos indican en el año 2015 y 2016 el 44% que es equivalente a 4 personas mencionan que si cumplen sus metas de acuerdo al plan anual que tiene la entidad y el 56% equivalente a 5 personas responden que no se cumple con las metas y de igual forma en la TABLA 8, la pregunta si la rotación del personal dificulta el cumplimiento de metas las cuales respondieron que, en el año 2015 el 89% menciona que la rotación del personal con las unidades u oficinas dificultan el cumplimiento de metas y el 11% equivalente a 1 persona responde que no dificulta el cumplimiento de metas, que solamente son excusas, en cuanto al 2016 el 78% equivalente a 7 personas dicen que si dificulta, mientras tanto en 22% menciona que

no dificulta el cumplimiento de metas y también en la TABLA 9 en el año 2015 y 2016 en un 89% mencionan que la no regularización de PECOSAs si dificulta el cumplimiento de metas trazadas.

Por lo tanto se VALIDA la hipótesis específica N° 1 en donde se hace notorio que no cumplen metas ya sea por motivos de la no comunicación oportuna, la rotación del personal, no regularización de pecosas, por lo tanto se constituyen causas para el cumplimiento de metas.

- CON REFERENCIA A LA HIPOTESIS ESPECIFICA N° 2

“La carencia de supervisión en el marco del proceso de control incide negativamente en el manejo administrativo del almacén.”

A través de las tablas podemos demostrar que la Unidad de Almacén Central si carece de supervisión en el manejo administrativo como lo detallaremos a continuación, según la Tabla 14, si conoce la estructura del control interno, de acuerdo a la pregunta en el año 2015 el 11% equivalente a 1 persona menciona que si conocen la estructura del control interno y el 89% equivalente a 9 personas mencionan que no conocen la estructura del control interno mientras tanto en el año 2016 el 22% que equivale a 2 personas si conoce la estructura del control interno y el 78% que equivale a 7 personas no conoce la estructura del control interno.

Asimismo sobre la supervisión por parte del Órgano de Control Interno según la TABLA 17, en el año 2015 el 22% equivalente a 2 personas mencionan que si supervisa el órgano de control interno y el 78% mencionan que no hay supervisión alguna por parte de la OCI de la universidad; y en el año 2016 el 11% equivalente a 1 persona menciona

que si hay supervisión y el 89% menciona que no hay supervisión y en la TABLA 18 se pregunta que si existe permanente seguimiento y evaluación de desempeño el Órgano de Control Institucional para determinar mejoras, en el año 2015 el 100% equivalente a 9 personas mencionan que la OCI no hacen seguimiento del desempeño para mejorar la gestión y en el año 2016 el 11% que es equivalente a 1 persona menciona que si hacen seguimiento pero el 89% menciona que no hay un control de seguimiento en cuanto al desempeño en la gestión del almacén.

Podemos apreciar en gran magnitud que el Órgano de Control Institucional no supervisa, tampoco hace seguimiento de desempeño para mejorar el manejo administrativo en la gestión. Los resultados son muy claros y nos muestran alto nivel de carencia de supervisión por parte del control interno de la universidad para mejorar la gestión del almacén, por ende se VALIDA la hipótesis específica N° 2 y sustentada de acuerdo a los cuadros 14, 17, 18.

CONCLUSIONES

Luego de hacer expuesto y analizado los resultados y a su vez alcanzado los objetivos y su respectiva contrastación de hipótesis planteados, llegamos a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: De acuerdo al análisis y la exposición de los resultados que se realizó, la gestión incidió en cuanto al cumplimiento de metas según la tabla N° 8 y 9 en un 83%, pues los elementos analizados en cuanto a la gestión de la Unidad de Almacén Central no se cumplen con un control efectivo, por desconocimiento de las normas de gestión la cual genera incumplimiento de las metas de forma oportuna y también por falta de capacitación a los trabajadores del almacén la gestión incidió, según la tabla N° 3, 4, 5 en un 79.6%. Por ende afirmamos que la incidencia de la gestión se da en la medida del funcionamiento del control interno, eso quiere decir que si el control interno de la Universidad Nacional del Altiplano cumple con el control preventivo mediante la capacitación, verificación, control de funciones, entonces también mejorara la gestión y de esa forma cumplirán sus metas de manera óptima.

SEGUNDA: De acuerdo a los análisis realizados, la supervisión en el marco de proceso de control se califica como ineficiente según la tabla N° 16, 17, 18 incide en un 72%, los resultados nos muestran que el órgano de control institucional no supervisa los movimientos que realiza la Unidad de Almacén Central en cuanto a la recepción almacenamiento, despacho y entre otros, también no hacen seguimiento y evaluación del desempeño a los trabajadores para determinar mejoras administrativas en el almacén.

RECOMENDACIONES

Luego de haber expuesto nuestras conclusiones a continuación expondremos las siguientes recomendaciones.

PRIMERA: Se recomienda que el órgano de control institucional capacite trimestralmente sobre el funcionamiento y enviarles a cursos de actualización acerca del manejo del almacén y entre otros, para que el trabajador pueda estar debidamente preparado para que no vulneren las normas de control interno de acuerdo a sus funciones que realiza y por ende puedan cumplir de manera eficiente sus metas propuestas por la entidad y también recomendar que no haya rotación constante ya que la rotación del personal dificulta el cumplimiento de metas.

SEGUNDA: Se recomienda que el Órgano de Control Institucional implemente procesos de control, las cuales se encargaran de la supervisión mensual haciendo el seguimiento y evaluando el desempeño para determinar mejoras administrativas y así aportando las mejoras en la gestión en el logro de los objetivos.

TERCERA: Se recomienda hacer un diagnóstico profundo para implementar normas, políticas internas en cuanto a la gestión manejo administrativo y eficacia, para que el personal esté debidamente capacitado en cada una de sus funciones.

REFERENCIAS

- Ballou, R. (1991). *Logística empresarial, Control y planificación*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Cahuana, A. (2013). “*Control interno simultaneo en el Área de Almacenes y la Gestión Logística en las instituciones públicas de la ciudad de Tacna, periodo: 2010 – 2011*”. TACNA.
- Cálamo, B. G. (2004). *Apuntes del curso “Gestión Efectiva de Almacenes*. Peru. IPAE.
- Calderon. (2013). Lima.
- Cantú, G. (2008). *Almacenes, planeacion, organizacion y control*.
- El Almacén en la Cadena Logístca. (2011). 11.
- Ferrín, A. R. (2003). *Gestión de stocks*. España: Fundación Confemetal.
- FIAEP. (2014). Control y Manejo de Inventario y Almacén . 41.
- Gutierrez, D. (2016). “*Incidencia del control interno en el área de logística – abastecimiento de la municipalidad provincial de Huarochirí 2015*”. LIMA - PERU.
- Hernandez, R. (2012). Logistica de Almacenes. 36.
- Maiz, D. (2016). “*control interno y la gestión de logística en la municipalidad provincial de Leoncio prado – 2016*”. TINGOMARIA - PERU.
- Mamani, D. L. (2015). “*Incidencia de control interno en la gestión del área del almacén en la municipalidad provincial de puno, 2012-2014*”. PUNO: puno.
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoria del control interno*. eco ediciones.
- Nieto, J. (2003). *teoria general de la administracion*. Lima: Lexic.

- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno*. CENGAGE LEARNING.
- Reiter, P. y. (1996). *Gestion de Alamacenes y Tecnologias de la informacion y comunicacion (TIC)*. 47.
- REPUBLICA, C. G. (2001). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República* . LIMA: EL PERUANO.
- REPUBLICA, C. G. (2014). *Marco conceptual del control interno*. lima: cooperacion alemana.
- Roblego, M. (2015). *“Evaluación del control interno del Almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014”*. LIMA.
- Rodriguez, M. (2016). *”Sistema de control interno operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventario de la empresa agropecuaria CHIMU SRL de la ciudad de Trujillo”*. TRUJILLO: trujillo.
- Romero, J. (31 de AGOSTO de 2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Tabara, C. (2014). *“Mejora del sistema de almacén para la optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura”*. PIURA: piura.
- Tompkins. (1996). *Distribucion de Almacenes*. 19.
- Valencia, A. (2009). *manual de administracion pública*. Lima: EL SABER.
- Valencia, A. (2012). *Manual de Gestion Publica*. Lima: EL SABER.
- vera, K., & Vela, L. (2013). *“Evaluación del control interno del almacén y su incidencia en la rotación de inventarios de la empresa AJEPER DEL ORIENTE S.A., en la ciudad de Tarapoto, periodo 2013”*. LIMA - TARAPOTO: lima.

Vilchez, K. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector construcción del Perú: caso empresa "Constructora PALES S.A.C." Ayacucho, 2015.* CHIMBOTE.

ANEXOS

ANEXO 1

**ENCUESTA DE CONTROL INTERNO AL PERSONAL DE LA UNIDAD DEL
ALMACEN CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO**

n°	Preguntas	respuesta		observaciones
		si	no	
1	¿Cuenta la unidad de almacén central con el manual de organización de funciones y reglamento de organización de funciones?			
2	¿Usted tiene conocimiento de las funciones que debe realizar de acuerdo al puesto asignado en concordancia con el MOF y ROF?			
3	¿Cree Ud. que el personal que está a cargo del almacén está debidamente capacitado?			
4	¿Recibe alguna capacitación organizado por parte de los entes superiores para que cumpla su labor idóneamente?			
5	¿Cree usted que ha mejorado significativamente la gestión del almacén?			
6	¿La unidad de almacén central cumple sus metas de acuerdo al plan anual que tiene la entidad?			
7	¿Es comunicado oportunamente los acuerdos por parte del encargado para que pueda cumplir metas trazados?			
8	¿La rotación del personal con otras unidades dificulta el cumplimiento de metas trazadas?			
9	¿La no regularización de pecosas dificulta el cumplimiento de metas según el plan anual?			
10	¿Sabe utilizar a la perfección el funcionamiento del sistema que se utiliza en la unidad de almacén central?			
11	¿Están debidamente ordenados los recintos destinados al almacenamiento estableciendo criterios como peso, tamaño, continuidad de uso, etc.?			
12	¿Usted cree que cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo sus funciones?			
13	¿Entrega reportes de movimientos de existencia mensualmente?			
14	¿Conoce la estructura de control interno y los hechos significativos referidos a éste, están claramente documentados?			
15	¿Cree usted que hay un buen control dentro de las operaciones del almacén?			
16	¿Supervisa periódicamente la clasificación y organización de los materiales y suministros en el almacén?			
17	¿La unidad de almacén central es supervisada por parte del órgano de control institucional de la universidad?			
18	¿Existe en la unidad de almacén central una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño por parte del órgano de control institucional para determinar las mejoras en la gestión?			

ANEXO 2

GUIA DE ENTREVISTA

CARGO:.....

1.- ¿Se siente satisfecho con el trabajo que realizas? SI () NO () ¿por qué?

.....
.....

2.- ¿Conoce sus funciones según el MOF y ROF? SI () NO () ¿Cómo cuáles?

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

3.- ¿Cómo considera al jefe en cuanto a conocimiento y experiencia para realizar sus responsabilidades asignadas?

.....
.....

4.- ¿Cuál es su opinión acerca de la aplicación del control interno por parte de entes superiores?

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

5.- ¿Se realiza con frecuencia la evaluación de metas? SI () NO () Si en caso se afirmativa ¿cada cuánto tiempo?

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

6.- La Unidad de Almacén Central posee un documento de planeación que permita aplicar estratégicamente las políticas establecidas?

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

7.- ¿Los directivos y trabajadores de la Unidad de Almacén Central se comprometen con las actividades que realizan?

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

8.- La Unidad de Almacén Central recibe el acondicionamiento y mantenimiento necesario periódicamente?

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

ANEXO 3

GUIA DE CUESTIONARIO

EVALUACION REALIZADA A LA UNIDAD DE ALMACEN CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO

1.- ¿Cómo calificas a la unidad de almacén central en cuanto a la entrega de pedidos?

- a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Muy malo
- ¿Por qué?

.....

.....

.....

2.- ¿los bienes solicitados se entregan a tiempo de acuerdo al pedido?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

3.- ¿Cuándo recibe los bienes encuentra alguna disconformidad?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

4.- ¿si encuentra disconformidad la reparación es de inmediato?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

5.- ¿considera que la Unidad de Almacén Central realiza un buen control de bienes? SI
() NO () ¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

.....

6.- ¿que sugiere a la Unidad de Almacén Central para que le brinde una mejor atención?

.....

.....

.....

.....

.....

ANEXO 4

ENCUESTA AL PERSONAL DE LA UNIDAD DE ALMACEN CENTRAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO

		2015		2016		
		SI	NO	SI	NO	
	OBJETIVO ESPECIFICO N°1					
1	¿Cuenta la Unidad de Almacén Central con el Manual de Organización de Funciones y Reglamento de Organización de Funciones?	6	3	9	0	DESACTUALIZADO MENOS EL ROF
2	¿Ud. Tiene conocimiento de las funciones que debe realizar de acuerdo al puesto asignado en concordancia con el MOF y ROF?	7	2	9	0	
3	¿Cree Ud. Que el personal que está a cargo del almacén está debidamente capacitado?	1	8	3	6	
4	¿Recibe alguna capacitación organizado por parte de los entes superiores para que cumpla su labor idóneamente?	0	9	0	9	
5	¿Cree usted que ha mejorado significativamente la gestión del almacén?	3	6	4	5	
6	¿La Unidad de Almacén Central cumple sus metas de acuerdo al plan anual que tiene la entidad?	4	5	4	5	
7	¿Es comunicado oportunamente los acuerdos por parte del encargado para que pueda cumplir metas trazados?	6	3	5	4	
8	¿La rotación del personal con otras unidades dificulta el cumplimiento de metas trazadas?	8	1	7	2	
9	¿La no regularización de PECOSAS dificulta el cumplimiento de metas según el plan anual?	8	1	8	1	
10	¿Sabe utilizar a la perfección el funcionamiento del sistema que se utiliza en la Unidad de Almacén Central?	4	5	6	3	
11	¿Están debidamente ordenados los recintos destinados al almacenamiento estableciendo criterios como peso, tamaño, continuidad de uso, etc.?	3	6	2	7	
12	¿Usted cree que cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo sus funciones?	1	8	3	6	
13	¿Entrega reportes de movimientos de existencia mensualmente?	6	3	6	3	
	OBJETIVO ESPECIFICO N°2					
14	¿Conoce la estructura de Control Interno y los hechos significativos referidos a éste, están claramente documentados?	1	8	2	7	
15	¿Cree usted que hay un buen control dentro de las operaciones del almacén?	3	6	4	5	
16	¿Supervisa periódicamente la clasificación y organización de los materiales y suministros en el almacén?	4	5	5	4	
17	¿La unidad de almacén central es supervisada por parte del órgano de control institucional de la universidad?	2	9	1	9	
18	¿Existe en la unidad de almacén central una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño por parte del órgano de control institucional para determinar las mejoras en la gestión?	2	9	1	9	

ANEXO 5
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE LA UNIDAD DE ALMACEN CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PERIODOS 2015 – 2016.”

PROBLEMA	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	OBJETIVOS
PG. ¿De qué manera incide el control interno en la gestión de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno?	IG. La no aplicación del control interno incide negativamente en la gestión del almacén de la Universidad Nacional del Altiplano periodos 2015 – 2016.	variable independiente Control interno. variable dependiente Gestión del almacén.	Control interno previo interno Control interno simultaneo. Control interno posterior. Plan de acción Metas y objetivos	OG. Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano.
PE1. ¿De qué manera la gestión incide en cuanto al cumplimiento de metas de la Unidad del Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno?	HE1. La gestión de la Unidad del Almacén Central incide negativamente en el cumplimiento de metas de la Universidad Nacional del Altiplano.	variable independiente Gestión de la unidad de almacén central. variable dependiente cumplimiento de metas	Plan de acción Metas y objetivos Eficiencia, eficacia Metas Actividades concurrentes	OE1. Determinar de qué manera la gestión del almacén incide en el cumplimiento de metas de la Universidad Nacional del Altiplano.
PE2. ¿De qué manera la carencia de supervisión en el marco del proceso de control inciden en el manejo administrativo de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano – puno?	HE2. La carencia de supervisión en el marco del proceso de control incide negativamente en el manejo administrativo del almacén.	variable independiente Carencia de supervisión. Proceso de control variable dependiente manejo administrativo	Recepción Almacenamiento Preparado de pedido Despacho Control administrativo. Gestión administrativa.	OE2. Determinar de qué manera la carencia de supervisión en el marco del proceso de control incide en el manejo administrativo del almacén.
PE3. ¿De qué manera se puede implementar el control interno en cuanto a la gestión, manejo administrativo y eficacia de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno?				OE3. Proponer lineamientos para la implementación de control interno en cuanto a la gestión, manejo administrativo y eficacia del almacén.

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

ARTICULO CIENTIFICO

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE LA UNIDAD DE
ALMACEN CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
PERIODOS 2015 – 2016.”

“INTERNAL CONTROL AND ITS INCIDENCE IN THE MANAGEMENT OF THE
CENTRAL WAREHOUSE UNIT OF THE NATIONAL UNIVERSITY OF THE
ALTIPLANO PERIODS 2015 - 2016.”

PRESENTADO POR:

DENNIS CARI QUISPE

DIRECTOR/ASESOR

: 
Dr. MARIA AMPARO CATAORA PEÑARANDA

**COORDINADOR DE
INVESTIGACION**

: 
Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

PUNO – PERU

2018

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE LA UNIDAD DE ALMACEN CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PERIODOS 2015 – 2016.”

“INTERNAL CONTROL AND ITS INCIDENCE IN THE MANAGEMENT OF THE CENTRAL WAREHOUSE UNIT OF THE NATIONAL UNIVERSITY OF THE ALTIPLANO PERIODS 2015 - 2016.”

DENNIS CARI QUISPE

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

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE LA UNIDAD DE
ALMACEN CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
PERIODOS 2015 – 2016.”

“INTERNAL CONTROL AND ITS INCIDENCE IN THE MANAGEMENT OF THE
CENTRAL WAREHOUSE UNIT OF THE NATIONAL UNIVERSITY OF THE
ALTIPLANO PERIODS 2015 - 2016.”

AUTOR : DENNIS CARI QUISPE

CORREO ELECTRONICO : decar_23@hotmail.com

ESCUELA PROFESIONAL : Escuela Profesional de Ciencias Contables

RESUMEN

El trabajo de investigación “el control interno y su incidencia en la gestión de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano Puno periodos 2015-2016”, pretende analizar y determinar la incidencia del control interno en la gestión de almacén. La gestión de la Unidad del Almacén Central cumple sus funciones a través, actividades y proyectos las cuales tienen establecidas sus metas y objetivos. La Unidad de Almacén Central cumple una de las funciones más importantes para que se lleven a cabo la administración. Para ello se planteó el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de la Unidad de Almacén Central, Universidad Nacional del Altiplano Puno periodos 2015-2016. La investigación es de tipo cuantitativo y longitudinal porque usa la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico de dos periodos, así mismo se auxilia en disposiciones, normas y técnicas para el recojo de información en la Unidad de Almacén Central de la universidad. Después de una ardua investigación, los resultados nos muestran que si existe incidencia entre el control interno y la gestión, ya sea en el cumplimiento de metas y la carencia de supervisión en el marco del proceso de control en cuanto al manejo administrativo en la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Se ha visto que el funcionamiento del control interno no es eficaz de tal manera que incide en la gestión que por lo tanto eso no es calidad administrativa, debido a que existen deficiencias en el cumplimiento de metas y

carencia de supervisión en cada uno de los procesos (recepción, almacenamiento, preparación de los pedidos, despacho) y entre otros.

Palabras claves: Incidencia, Control Interno, Gestión, Almacén.

ABSTRACT

The research work "internal control and its impact on the management of the Central Warehouse Unit of the National University of Puno Altiplano periods 2015-2016", aims to analyze and determine the incidence of internal control in warehouse management. The management of the Central Warehouse Unit fulfills its functions through activities and projects which have set their goals and objectives. The Central Warehouse Unit fulfills one of the most important functions for the administration to be carried out. To that end, the following general objective was established: Determine how internal control affects the management of the Central Warehouse Unit, National University of the Puno Highlands, 2015-2016. The research is of a quantitative and longitudinal type because it uses data collection to test the hypothesis based on the numerical measurement and the statistical analysis of two periods, likewise it helps in provisions, norms and techniques for the collection of information in the Unit of Central Warehouse of the university. After an arduous investigation, the results show us that there is an incidence between the internal control and the management, either in the fulfillment of goals and the lack of supervision in the framework of the control process regarding administrative management in the Unit of Central Warehouse of the National University of the Puno Altiplano. It has been seen that the operation of internal control is not effective in such a way that it affects the management, which is therefore not administrative quality, due to deficiencies in the achievement of goals and lack of supervision in each of the processes (reception, storage, preparation of orders, dispatch) and among others.

Keywords: Incidence, Internal Control, Management, Warehouse.

INTRODUCCION

En la actualidad el almacén es una de las partes más importantes que tiene la universidad, en gran medida por el crecimiento de la población estudiantil, eso llega a entender que es necesario implementar la universidad para que haya calidad educativa, por ende el control interno debe estar pendiente de los movimientos que se realizan en el almacén para un manejo eficiente, ya sea en la recepción, almacenamiento, preparado de pedidos y despacho. La investigación realizada tiene como título "El Control Interno y su incidencia en la Gestión de la Unidad de Almacén Central de la

Universidad Nacional del Altiplano periodos 2015-2016”, en base a lo expuesto el **problema general** de investigación se plantea de la siguiente manera: de qué manera incide el control interno en la gestión de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno?, la intención de este trabajo es mostrar que el control interno es parte primordial para que hay una mejora en la gestión, esto da a entender que el control interno de la universidad no cumple con sus labores pertinentes, asimismo la investigación tiene como **objetivo general**: Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano, por lo tanto se plantea y responde a la necesidad de contribuir con las entidades del sector público y fortalecer su gestión administrativa en este caso a la Unidad de Almacén Central, estableciendo para tal efecto los fundamentos de control, la cual no se ha logrado con efectividad el manejo administrativo en la gestión en el almacén, es porque en el almacén no aplican planes de acción y estrategias para ser evaluados, además se plantea la siguiente **hipótesis general**: la no aplicación del control interno incide negativamente en la gestión del almacén de la Universidad Nacional del Altiplano periodos 2015 - 2016. El presente trabajo de investigación pretende dar un gran aporte a la Universidad debido a que la gestión depende del control interno que se realiza en la universidad, un adecuado control con gestión eficiente en el almacén ayuda a salvaguardar los bienes del estado para un alto nivel de bienestar.

MATERIALES Y METODOS

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación titulado: “El control interno y su incidencia en la gestión de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno periodos 2015 – 2016” se utilizaron los métodos descriptivo, analítico, deductivo.

Método descriptivo.- Este método ha permitido describir la situación real de cómo es el funcionamiento del control interno y la gestión en la Unidad del Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, definiendo las características propias al respecto, otros procedimientos.

Método analítico.- Este método ha permitido analizar la aplicación de las normas del control interno y su incidencia en la gestión de la Unidad de Almacén Central; también ha permitido evaluar cuán eficiente y eficaz es la gestión, descomponiendo un todo en sus partes con la finalidad de estudiar y conocer sus características, naturaleza y propiedades de los elementos para encontrar la verdad. Se utiliza este método porque

permitirá el análisis de la normatividad documentaria de cada componente de cada muestra. Mediante este método se buscara los componentes lógicos y luego se extraerán las conclusiones a cerca del comportamiento general del todo y algunas sugerencias para una adecuada toma de decisiones.

Método deductivo.- Este método que se va de lo particular a lo general; se logrará explicar y analizar las situaciones o problemática de lo que se ha de investigar. Se utilizara para el desarrollo de la investigación empezando desde la recolección de los datos hasta llegar a las conclusiones. También ha permitido formular la hipótesis de la investigación.

TECNICAS PARA RECOLECCION DE DATOS

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.

Observación directa y entrevista.-Esta técnica se utilizara mediante el contacto directo con la realidad, como también la solicitud de información al personal y al Jefe de la Unidad de Almacén Central, dicha técnicas se utilizara para complementar y conformar los datos reunidos mediante el análisis documentario.

POBLACION

La población para este trabajo de investigación viene a ser la Unidad de Almacén Central y personal que labora en las diferentes facultades como almaceneros de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, el mismo que nos servirá como una unidad para realizar el análisis.

MUESTRA

La muestra viene a ser a la Unidad del Almacén Central y sus almaceneros de diferentes obras que son directos responsables.

RESULTADOS

Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de la Unidad de Almacén Central de la Universidad Nacional del Altiplano.

TABLA 1: cuenta la Unidad de Almacén Central con el MOF y ROF

índice	si	%	No	%	total encuestados	total porcentaje
Año						
2015	6	67%	3	33%	9	100%
2016	9	100%	0	0%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

Según la tabla 1, los trabajadores de Unidad de Almacén Central, de acuerdo a la pregunta planteada, se muestra en el año 2015 el 67% que es equivalente a 6 personas mencionan que si hay un manual de organización de funciones y un reglamento de funciones y el 33% dice que no hay, con respecto al año 2016 se muestra que el 100% afirma que si hay un manual la cual especifica sus funciones, pero preguntando en la entrevista la gran mayoría no sabe cuáles son sus funciones de acuerdo al manual.

TABLA 2: cree usted que el personal está debidamente capacitado de acuerdo a su cargo

índice	si	%	No	%	total encuestados	total porcentaje
Año						
2015	1	11%	8	89%	9	100%
2016	3	33%	6	67%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado.

En relación la tabla 2, de acuerdo a la pregunta planteada, en el año 2015 el 11% equivalente a 1 persona menciona que el personal que está a cargo de la Unidad de Almacén Central está capacitado y el 89% equivalente a 8 personas mencionan que no está capacitado, y en el año 2016 el 33% equivalente a 3 personas menciona que el encargado del almacén está debidamente capacitado para realizar las tareas según su cargo y el 67% que equivale a 6 personas menciona que no está capacitado.

TABLA 3: recibe capacitación organizado por parte de entes superiores

Índice	si	%	No	%	total encuestados	total porcentaje
Año						
2015	0	0%	9	100%	9	100%
2016	0	0%	9	100%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

Los datos recopilados que se muestran en la tabla 3, de acuerdo a la pregunta planteada, en el año 2015 y 2016 el 100% mencionan que no son capacitados, o no hay capacitación por parte de las oficinas encargadas del almacén de la universidad.

TABLA 4: la rotación del personal con otras unidades dificulta el cumplimiento de metas.

índice	si	%	No	%	total encuestados	total porcentaje
Año						
2015	8	89%	1	11%	9	100%
2016	7	78%	2	22%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

Según la tabla 4, de acuerdo a la pregunta planteada en el año 2015 el 89% menciona que la rotación del personal con las unidades u oficinas dificultan el cumplimiento de metas y el 11% equivalente a 1 persona responde que no dificulta el cumplimiento de metas, que solamente son excusas, en cuanto al 2016 el 78% equivalente a 7 personas dicen que si dificulta, mientras tanto en 22% menciona que no dificulta el cumplimiento de metas.

TABLA 5: la no regularización de pecosas dificulta el cumplimiento de metas.

Índice	si	%	No	%	total encuestados	total porcentaje
Año						
2015	8	89%	1	11%	9	100%
2016	8	89%	1	11%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

Los datos recopilados que se muestran en la tabla 5, de acuerdo a la pregunta planteada en el año 2015 y 2016 el 89% equivalente a 8 personas responden que la no regularización oportuna de pecosas dificulta el cumplimiento de las metas y el 11% equivalente a 1 dice que no dificulta el cumplimiento de metas.

TABLA 6: están debidamente ordenados los recintos destinados al almacenamiento estableciendo criterios como peso, tamaño, continuidad de uso

Índice	si	%	No	%	total encuestados	total porcentaje
Año						
2015	3	33%	6	67%	9	100%
2016	2	22%	7	78%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

Según la tabla 6, de acuerdo a la pregunta planteada en el año 2015 el 33% equivalente a 3 personas consideran que los recintos están debidamente ordenados de acuerdo a peso, tamaño, continuidad de uso, mientras tanto el 67% equivalente a 6 personas menciona que el almacén no está ordenado de acuerdo a los ítems mencionado y en el año 2016 el 22% equivalente a 2 personas responden que los recintos están debidamente ordenados y el 78% equivalente a 7 personas menciona que no están ordenados los recintos del almacén.

TABLA 7: conoce la estructura del control interno y están claramente documentados

Índice	si	%	No	%	total encuestados	total porcentaje
Año						
2015	1	11%	8	89%	9	100%
2016	2	22%	7	78%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

Según la tabla 7, de acuerdo a la pregunta en el año 2015 el 11% equivalente a 1 persona menciona que si conocen la estructura del control interno y el 89% equivalente a 9 personas mencionan que no conocen la estructura del control interno mientras tanto en el año 2016 el 22% que equivale a 2 personas si conoce la estructura del control interno y el 78% que equivale a 7 personas no conoce la estructura del control interno.

TABLA 8: cree usted que hay buen control dentro de las operaciones del almacén

Índice	si	%	No	%	total encuestados	total porcentaje
Año						
2015	3	33%	6	67%	9	100%
2016	4	44%	5	56%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

Según la tabla 8, de acuerdo a la pregunta en el año 2015 el 33% menciona que si hay un buen control en el almacén en cuanto a entrega de bienes por motivos de tiempo y el 67% menciona que no hay un perfecto control y el año 2016 el 44% menciona que si hay un buen control de bienes y el 56% indica que no se controla muy bien los bienes.

TABLA 9: La Unidad de Almacén Central es supervisado por parte del órgano de control interno

Índice	si	%	No	%	total encuestados	total porcentaje
Año						
2015	2	22%	7	78%	9	100%
2016	1	11%	8	89%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

Según la tabla 9, de acuerdo a la pregunta en el año 2015 el 22% equivalente a 2 personas mencionan que si supervisa el órgano de control interno y el 78% mencionan que no hay supervisión alguna por parte de la OCI de la universidad; y en el año 2016 el 11% equivalente a 1 persona menciona que si hay supervisión y el 89% menciona que no hay supervisión.

TABLA 10: Existe seguimiento de evaluación de desempeño por parte del órgano de control institucional para determinar las mejoras

Índice	si	%	No	%	total encuestados	total porcentaje
Año						
2015	0	0%	9	100%	9	100%
2016	1	11%	8	89%	9	100%

Fuente: encuesta aplicado

Según la tabla 10, de acuerdo a la pregunta en el año 2015 el 100% equivalente a 9 personas mencionan que la OCI no hacen seguimiento del desempeño para mejorar la gestión y en el año 2016 el 11% que es equivalente a 1 persona menciona que si hacen seguimiento pero el 89% menciona que no hay un control de seguimiento en cuanto al desempeño en la gestión del almacén.

DISCUSION DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la investigación justifican la hipótesis propuesta, queda aprobada que el control interno incide negativamente en la gestión del almacén, esto implica que el control interno no se está aplicando de manera correcta, bien claro dice Según (MANTILLA BLANCO, 2013). Control Interno son las políticas, principios y

procedimientos adoptados por la administración para lograr las metas y objetivos planificados y con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través de su uso eficiente y aplicando la normativa vigente, así como las políticas corporativas establecidas por ende la gestión de los almacenes no está administrada correctamente, Según (Reiter, GESTIÓN DE ALMACENES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC), 1996), La gestión de los almacenes es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar y Según (Cantú., 2008), “El almacén es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos. (Pág. 216) esto quiere decir que si el control interno no toma importancia a la gestión de almacenes entonces habrá mala administración de bienes del estado que tiene la Universidad, en el presente antecedente de (MAMANI, 2015). “Incidencia de control interno en la gestión del área del almacén en la municipalidad provincial de puno, 2012-2014”, concluye que 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. Esto nos muestra 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. 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. La gestión de almacén por los análisis realizados se califica como ineficiente.

CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis y la exposición de los resultados que se realizó, la gestión incidió en cuanto al cumplimiento de metas pues lo elementos analizados en cuanto a la gestión de la Unidad de Almacén Central no se cumplen con un control efectivo, por desconocimiento de las normas de gestión la cual genera incumplimiento de las metas de forma oportuna y también por falta de capacitación a los trabajadores del almacén la gestión incidió. Por ende afirmamos que la incidencia de la gestión se da en la medida del funcionamiento del control interno, eso quiere decir que la gestión del almacén depende del control interno de la entidad y de esa forma cumplirán sus metas de manera óptima y con respecto la supervisión en el marco de proceso de control se califica como ineficiente, los resultados nos muestran que el órgano de control institucional no supervisa los movimientos que realiza la Unidad de Almacén Central en cuanto a la recepción almacenamiento, despacho y entre otros, también no hacen seguimiento y

evaluación del desempeño a los trabajadores para determinar mejoras administrativas en el almacén.

BIBLIOGRAFÍA

Cantú., G. (2008). *Almacenes, planeacion, organizacion y control*.

MAMANI, D. L. (2015). *“Incidencia de control interno en la gestión del área del almacén en la municipalidad provincial de puno, 2012-2014”*. PUNO: puno.

MANTILLA BLANCO, S. A. (2013). *Auditoria del control interno*. eco ediciones .

Reiter, P. y. (1996). *GESTIÓN DE ALMACENES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)*. 47.