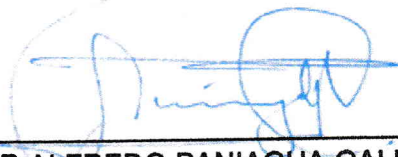

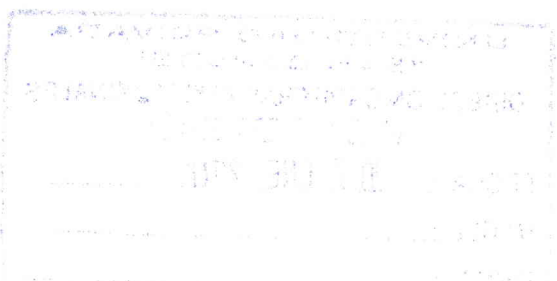



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**FACULTAD DE CIENCIAS****ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS****TESIS****ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN
MUNICIPAL EN LA OFICINA DE ALMACÉN CENTRAL DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2017-2018****PRESENTADO POR:****MELANIA ANTONIETA MAMANI CHAMBI****PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:****CONTADOR PUBLICO****PUNO – PERÚ****2019**

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**FACULTAD DE CIENCIAS****ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS****TESIS****ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN
MUNICIPAL EN LA OFICINA DE ALMACÉN CENTRAL DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2017-2018****PRESENTADO POR:****MELANIA ANTONIETA MAMANI CHAMBI****PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:****CONTADOR PÚBLICO****APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:****PRESIDENTE**
: _____
Dr. VÍCTOR ALFREDO PANIAGUA GALLEGOS**PRIMER MIEMBRO**
: _____
M. Sc. LUDWING ROALD FLORES QUISPE**SEGUNDO MIEMBRO**: _____
M. Sc. MANUEL ELIOT ALBARRACIN MACHICADO**ASESOR DE TESIS**
: _____
D. Sc. HEBER NEHEMIÁS CHUI BETANCUR**Área: Ciencias Sociales****Disciplina: Administración Pública****Especialidad: Control Interno****Puno, 17 de julio del 2020.**

ACTA DE SUBROGACIÓN DE FIRMA

FOLIO N° 001-AS

En la ciudad de Puno a los 13 días del mes de abril del año 2021; el firmante en calidad de coordinador de investigación de la facultad de ciencias, de conformidad y dando cuenta al oficio n°038-2021-ddi-upsc/p, remitido a este despacho en fecha 13 de abril del año en curso por la Dirección de Investigación de la UPSC y en mérito Reglamento General de Investigación 5.0 "Art° 116.- *En caso que los jurados sean renuentes a autorizar con sus firmas la conformidad del acto de sustentación o cualquier otro acto vinculado al proceso de obtención de grados o títulos en un plazo perentorio de 15 días calendarios será subrogado y será la coordinación de investigación de la facultad la que asuma estas funciones para las firmas correspondientes. Los docentes subrogados pierden el derecho a cualquier tipo de pago y se informará a la oficina de personal para la instauración de los procesos sancionadores correspondientes.*" En consecuencia este despacho se pronuncia con la siguiente moción, la situación del proceder del jurado de tesis **M.Sc. Manuel Eliot Albarracin Machicado** en vista de que ya no labora en nuestra universidad por cuanto no se a procedido con firma de la tesis titulada "**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LA OFICINA DE ALMACÉN CENTRAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2017-2018**" sustentada en fecha 17 de julio del 2020 por la bachiller **Melania Antonieta Mamani Chambi**, asimismo alegando el interés superior de la sustentante y en plenas facultades que me otorga el Reglamento General de Investigación de la Universidad Privada San Carlos, procedo a firmar el presente acta para que se pueda viabilizar el trámite correspondiente de la tesista conducente para la obtención del Título Profesional de Contador Publico, siendo el día 13 de abril del año 2021.



Mgtr. Percy Gabriel, MAMANI PUMA
Coordinador de Investigación
Facultad de Ciencias

DEDICATORIA

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

A la universidad y a los docentes de la
Escuela Profesional de Contabilidad y
Finanzas quienes impartieron sus
conocimientos durante mi formación
profesional y continúan con su labor día a
día contribuyendo la buena formación de
los futuros profesionales en contabilidad
que coadyuvará al desarrollo de nuestro
país.

Con mucho amor, gratitud y admiración
a mis padres Raymundo y Francisca,
así también a mis hermanos María y
Marcos por su apoyo incondicional que
me brindan día a día en todo aspecto y
lograr mis objetivos trazados, siempre
estaré agradecida por todo.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada San Carlos - Puno en especial a la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas por acogerme y ser mi segundo hogar donde logré uno de mis objetivos.

Agradecer a mi asesor de tesis Dr. Heber Nehemías Chui Betancur por cada momento dedicado para aclarar cualquier tipo de duda que me surgió, agradecerle por la claridad y exactitud con la que me enseñó cada sesión.

A los docentes de la Universidad Privada San Carlos – Puno, por haberme impartido sus conocimientos y sabias experiencias, que contribuyeron en la realización de este valioso aporte al conocimiento.

A la Municipalidad Provincial de Puno, por acogerme en sus ambientes y así ganar la experiencia necesaria y verter en el campo profesional.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE GENERAL	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	12

CAPÍTULO I**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

1.1. Planteamiento del Problema	14
1.1.1. Problema General	16
1.1.2. Problemas Específicos	16
1.2. Antecedentes	17
1.3. Objetivos	21
1.3.1. Objetivo General	21
1.3.2. Objetivo Específicos	21

CAPÍTULO II**MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1. Marco Teórico	22
2.2. Marco Conceptual	34
2.3. Hipótesis	37
2.3.1. Hipótesis General	37
2.3.2. Hipótesis Específica	37

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Zona de Estudio	38
3.2. Tamaño de Muestra	39
3.3. Métodos y Técnicas	39
3.4. Identificación de Variables	41
3.5. Método o Diseño estadístico	42

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Análisis de la incidencia del control interno en la gestión del área de almacén central en la municipalidad provincial de puno	43
4.1.1. Análisis por Componentes, entorno de control	43
4.1.2. Evaluación de Riesgos	45
4.1.3. Actividades de Control	47
4.1.4. Información y Comunicación	49
4.1.5. Supervisión y Monitoreo	51
4.2. Análisis de la aplicación del control interno en los procesos del área de almacén en la municipalidad provincial de puno	53
4.2.1. Recepción	53
4.2.2. Almacenamiento	57
4.2.3. Preparación del Pedido	59
4.2.4. Despacho	59
4.3. Evaluación de la gestión del área de almacén central en el cumplimiento de las metas en la municipalidad provincial de puno	61
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Tiene conocimiento de control como base para el sistema de control interno en su conjunto	43
Tabla 02: Evaluación de Riesgos	45
Tabla 03: Actividades de control	47
Tabla 04: Información y comunicación	49
Tabla 05: Supervisión y monitoreo	51
Tabla 06: Control interno en los procesos de almacén - Recepción	53
Tabla 07: Control interno en los procesos de almacén – Almacenamiento	55
Tabla 08: Control interno en los procesos de almacén – Preparación del pedido	57
Tabla 09: Control interno en los procesos de almacén – Despacho	59
Tabla 10: La gestión del área de almacén	61

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Análisis por componentes entorno de control	44
Figura 02: Evaluación de riesgos	45
Figura 03: Actividades de control	47
Figura 04: Información y comunicación	49
Figura 05: Supervisión y monitoreo	51
Figura 06: Recepción	54
Figura 07: Almacenamiento	55
Figura 08: Preparación del pedido	57
Figura 09: Despacho	59
Figura 10: La gestión del área de almacén	62

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de Consistencia	78
Anexo 02: Encuesta del Control Interno en el Área de Almacén de la Municipalidad Provincial de Puno	79
Anexo 03: Lista de cotejos para la evaluación del Control Interno con relación a la gestión del Área de Almacén en la Municipalidad Provincial de Puno	81
Anexo 04: Encuesta de la Gestión del Área de Almacén de la Municipalidad Provincial de Puno	84

RESUMEN

El trabajo de investigación, “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LA OFICINA DE ALMACÉN CENTRAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2017-2018” tiene por finalidad analizar y determinar la incidencia del control interno en la gestión de almacén central. La gestión municipal cumple sus funciones a través de la instauración de programas, subprogramas, actividades y proyectos las cuales tienen establecidas sus metas y objetivos que van a permitir precisar el desempeño de los mismos. La oficina de almacén cumple un oficio esencial para que se lleven a cabo dichas actividades. Por ello el problema general planteado es el siguiente, Cómo incide el control interno en la oficina de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018. Para ello se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar la incidencia del control interno en la gestión de la oficina de almacén de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018; El Control Interno incide en el despacho de la oficina de almacén en la magnitud de la calidad de su trabajo; es decir, si el control es insuficiente el despacho tendrá los mismos resultados. La sistemática del escrito está establecida en una perspectiva cuantitativa y es de tipo descriptivo-explicativo. Se ha podido conocer que el trabajo del control interno no es eficaz de tal modo que influye en la gestión que por ende no es de calidad cumplidor a que existen deficiencias en el acatamiento de normas de control interno, tanto en las actividades generales como en conjunto de los procesos de almacén, asimismo el propósito de la trascendencia del control interno se ha desarrollado a través de los años, lo cual significa que la calidad de desconocimiento por parte de los servidores públicos ha disminuido. Se comprobó que el personal no tienen mucho conocimiento del Sistema de Control Interno, no

tienen información sobre las funciones del sistema de control interno dentro de la Municipalidad Provincial de Puno. Para la contratación de las hipótesis se manejó la evidencia con Chi - Cuadrado. Se utilizó el programa SPSS Versión 25. **Palabras Clave:** Control interno, gestión, almacén.

ABSTRACT

The research work, "ANALYSIS OF INTERNAL CONTROL AND ITS IMPACT ON MUNICIPAL MANAGEMENT IN THE CENTRAL WAREHOUSE OFFICE OF THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF PUNO, 2017-2018" aims to analyze and determine the impact of internal control in warehouse management central. The municipal management fulfills its functions through the establishment of programs, subprograms, activities and projects which have established their goals and objectives that will allow specifying their performance. The warehouse office fulfills an essential function for such activities to be carried out. Therefore, the general problem raised is the following, How internal control affects the warehouse office in the Provincial Municipality of Puno, 2017-2018. For this, the following general objective has been proposed: Determine the incidence of internal control in the management of the warehouse office of the Provincial Municipality of Puno, 2017-2018; Internal Control affects the dispatch of the warehouse office in the magnitude of the quality of its work; that is, if the control is insufficient, the dispatch will have the same results. The systematics of the writing is established in a quantitative perspective and is descriptive-explanatory. It has been known that the internal control work is not effective in such a way that it influences the management that therefore is not of compliant quality because there are deficiencies in the observance of internal control standards, both in general activities and as a whole of warehouse processes, also the purpose of the transcendence of internal control has been developed over the years, which means that the quality of ignorance on the part of public servants has decreased. It was found that the personnel do not have much knowledge of the Internal Control System, they do not have information about the functions of the internal control system within the Provincial Municipality of Puno. For the contracting of the hypotheses, the evidence was used with Chi-Square. The SPSS Version 25 program was used. Keywords: Internal control, management, warehouse.

INTRODUCCIÓN

En la Municipalidad Provincial de Puno, Control Interno cumple un papel primordial para obtener una vigilancia sobre el factor humano que labora en la entidad y así evitar desviaciones, errores, fraudes, robos, pérdidas y afianzar la gestión administrativa en la oficina de Almacén Central. El cumplimiento de las políticas institucionales en la municipalidad va consentir reportar a límite las acciones y actividades discretamente, pero para ello se necesita que todo los trabajadores se sientan comprometidos con su trabajo en la entidad y motivados a ejecutar los procesos constantemente respetando las leyes y normas siendo comprometido con sus funciones, ya que todo ello va influir en la gestión de la oficina de almacén central y por ende en la entidad, por ello surge la formación de una cultura de gestión y control de los recursos públicos para optimizar la gestión.

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

El trabajo de investigación consta de 4 capítulos, el cual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: En el primer capítulo se detalló el planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación.

Capítulo II: Se describió el marco teórico, marco conceptual donde se mostraron los conceptos relacionados a la investigación e hipótesis de investigación.

Capítulo III: Se describió las características de la zona de estudio, se determinó el tamaño de muestra, los métodos y técnicas, la identificación de variables y se abarcó el diseño estadístico, aplicándose los elementos necesarios para la recopilación de la información y el medio para analizarla.

Capítulo IV: La exposición y análisis de los resultados de la investigación, en base a la encuesta realizada, por último las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, en el universo que vivimos exige que el estado actúe cada vez más competente por parte de las instituciones gubernamentales, de modo descentralizado es por eso que almacén tiene la misma tarea de buscar el desarrollo integral de la Municipalidad Provincial.

El control gubernamental implica la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes.

El Sistema Nacional de Control es descentralizado ya que en cada municipalidad debe existir un órgano de control institucional que depende directamente de la Contraloría General de la República, sin embargo, esto no ocurre en un gran número de municipalidades distritales. Los gobiernos locales actualmente tienen el gran

compromiso de abordar el desarrollo local, ya que son las instituciones más cercanas a la localidad, razón por la cual conocen la situación y la problemática existente en su competencia, pues cuentan con mayor presupuesto consecuencia del crecimiento económico en el Perú; pero lamentablemente no son destinados a las necesidades básicas de la localidad, porque la ejecución de gastos es defectuoso, existe mucha obstáculo y papeleo en cuanto a los trámites, los recursos se distribuyen en actividades no productivas, lo cual significa que el Control Interno no está cumpliendo su rol de verificar la gestión gubernamental, para la correcta y transparente utilización de los recursos. La gestión de almacén constituye un factor decisivo no sólo 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 enérgicamente que la entidad tenga desplazamiento para efectuar los niveles de asistencia que se brinda a los ciudadanos, ya sea a través del trabajo para programas, obras públicas de construcción, comedores populares, etc. En la oficina de almacén existen algunas deficiencias operativas ligadas al trabajo diaria, como son la recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho de los mismos. Claro ejemplo las entregas tardías de los pedidos, falta de orden en el almacén, acumulación de pedidos en un 43% sin atención oportuna, incompatibilidad de ciertos materiales y las normas de seguridad en un 42% son incumplidas, ya que las condiciones son inadecuadas para el almacenaje de los ciertos productos, materiales, insumos, etc. Asimismo en el registro de los materiales e insumos existen serias deficiencias, apuntar el kardex y su existencia física, en un 61% no se encuentra actualizada, por esa razón surgen problemas

con relación a los vales y la atención del proveedor se encuentra paralizada. Por tales problemas expuestos el control Interno debe ser más efectivo e imparcial para el uso y destino eficiente de los recursos; dificultad que ocurre al contrario, ello se explica fundamentalmente por los reclamos de los ciudadanos quien manifiestan que “las calles asfaltadas o los parques construidos solo se mantienen bien uno o dos años”; seguidamente se encuentran deterioradas puesto que los materiales usados no han sido de buena calidad. Esto es un perjuicio para la población creando así una imagen negativa de la municipalidad, quien no rinde al máximo de sus capacidades. Para ello es trascendental crear un uso de control sensato y transparente para el resultado de metas y objetivos de la entidad. Asimismo se hace obligatorio la aplicación de las normas, leyes del control interno de manera adecuada y cumpliendo todas las normas relacionadas a ella, para que definitivamente se pueda realizar la valoración del mismo, para tomar decisiones que coadyuven a optimizar la gestión, el manejo de recursos del estado y de ese modo obtener el bienestar de la sociedad, como también el progreso de nuestra localidad y por ende de la nación.

Dentro de este contexto y por las razones expuestas planteamos y definimos el problema de la siguiente manera:

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera incide el control interno en la gestión municipal de la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo es la aplicación del control interno en los procesos de la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018?

- ¿Cómo es la gestión municipal de la Oficina de Almacén Central en el cumplimiento de metas en la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Torrejón (2018), los resultados de los antecedentes pertinentes revisados, no se han encontrado trabajos que hayan demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión del área de almacén de las empresas comerciales del Perú. Los trabajos sólo se han limitado a describir por separado las variables; sin embargo en las bases teóricas se establece que si existe influencia entre el control interno y gestión; es decir, si se hace un adecuado control interno esto influye positivamente en la gestión.

Castañeda (2014), nos dice que el control interno diseñado, implementado y monitoreado de manera ordenada, eficiente y uniforme de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos, contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos en las organizaciones. El control interno es un proceso que genera valor a la empresa, da certeza en cuanto al aseguramiento de los procesos y la calidad en ellos y contribuye al cumplimiento de los objetivos de crecimiento, sostenibilidad y generación de valor. Las políticas de control interno para las empresas deben ser parte de las buenas prácticas corporativas y no simplemente mecanismos de control legal.

Mejia (2005), la autoevaluación es un elemento del sistema de control diseñado para el autodiagnóstico y determinar su calidad y efectividad. Permite emprender las acciones necesarias para su mejora para determinar en que es fuerte el control y cuáles de sus elementos no han funcionado como fueron diseñados.

La autoevaluación del control es responsabilidad, tanto de la alta dirección como de las demás dependencias de la organización. A través de ella, se estimula la

colaboración y el compromiso de los empleados con el diagnóstico de la efectividad del sistema, así como la aplicación de las medidas de mejoramiento

Capristano (2018), determinó que los resultados de los antecedentes revisados, no se han encontrado trabajos que hayan demostrado la influencia del control interno en la gestión administrativa de las municipalidades del Perú, determinando que no se cumplen con el correcto control interno, por el descuido de los componentes del control interno, establecidos en el informe COSO, todo ello influye de forma negativa en el Control Interno de la institución, sin embargo según las bases teóricas existe influencia positiva entre el control interno y la gestión administrativa. Por tanto, se sugiere que el titular de la entidad y los funcionarios competentes tomen las medidas necesarias en implantar e implementar los Instrumentos de Gestión para un adecuado Control Interno, en cumplimiento a la Ley Orgánica de Control Interno de las entidades del Estado N° 28716 y Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.

1.2.2. A NIVEL NACIONAL

Cari (2018), nos dice que 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 mejorará la gestión y de esa forma cumplirán sus metas de manera óptima.

Coha (2018), identificar las dificultades que se presentan para la implementación del Sistema de Control Interno en una entidad del Estado, se concluye que muy a pesar que la implementación del Sistema de Control Interno está normado, en la entidad se aprecia dificultades tales como la falta de interés y compromiso de la máxima del Titular de la entidad, así como los funcionarios que integran el Comité de Control Interno no se involucran en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades para implementar en los plazos que señalan las normas aprobadas por el Órgano Superior de Control; es decir las dificultades mencionadas es producto a la falta de una actitud humana positiva, que es imprescindible para superar las dificultades en el proceso de la implementación del SCI.

Cerron (2016), concluye que quedó demostrada nuestra hipótesis general a través de la encuesta que dio un resultado de 68.7% de fiabilidad y análisis de datos documentarios como se muestra en el la tabla N° 5.22 Ratios de rentabilidad y en el cuadro N° 5.1 Estados de Resultados que el sistema de control interno de las Existencias incide positivamente en la rentabilidad de la Empresa Industrial Tarraco SRL.

1.2.3. A NIVEL LOCAL

Rosas y Santos (2015), el control interno es muy importante en la gestión de los inventarios de las MYPES y contribuye una adecuada gestión de los mismos, pero muchas de estas empresas no cuentan con un control interno sólido que les permita manejar el inventario que poseen, lo que conlleva a la ineficiencia de las operaciones y a mantener un control inadecuado de los productos que manejan.

Condori (2016), ha evaluado la situación actual del control interno en las diferentes áreas como son: sub- unidades de adquisiciones directas, programación y almacén de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional Puno. En

cuanto a los componentes del sistema de control interno en las unidades de programación, adquisiciones directas y almacén presentan controles deficientes, no cumple mostrando una efectividad de aplicación del 44.80% y un nivel de riesgo de 55.20% . Por lo tanto la estructura actual de control interno en las unidades de programación, adquisiciones directas y almacén presenta controles deficientes que incide desfavorablemente en la gestión administrativa de las compras directas de bienes y servicios.

Alvarez (2018), el Gobierno Regional de Puno resultó no ser óptimo el Control Interno en la apropiada programación del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones del Gobierno Regional de Puno; ello debido a que no existe voluntad política, compromiso por parte del titular y los funcionarios y servidores de la entidad, lo que ocasiona un desorden administrativo que conlleva a deficiencias en la elaboración del Plan Anual de la entidad. Entre 20% a 40% del total de encuestados señala que Control Interno influye en la apropiada programación del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones del Gobierno Regional de Puno, y contrario a estos resultados la mayoría ha señalado entre 25 % a 45% que no influye en la apropiada programación del Plan Anual de Contrataciones y entre 10% a 20% que desconoce. En cuanto a los componentes del sistema de control interno en la oficina de Abastecimiento y servicios Auxiliares presentan controles deficientes se ha obtenido una calificación de 2.43 ubicándose dentro del rango deficiente mostrando una eficacia de aplicación del 45.2% y un nivel de riesgo de 54.8%. Por lo tanto la estructura actual de control interno, presenta controles deficientes que incide desfavorablemente en la gestión administrativa de los procesos.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia del control interno en la gestión municipal de la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018.

1.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Analizar la aplicación del control interno en los procesos de selección de la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018.
- Estimar la gestión de la Oficina de Almacén Central en el cumplimiento de metas en la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

CONTROL INTERNO

Es un procedimiento realizado por el consulta de directores, la administración y el remanente particular de la entidad, diseñado para ceder confianza sensato con miras a la consecución de objetos en las siguientes categorías:

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

Este esclarecimiento es amplio por dos razones. Primero, es la manera como la totalidad de los ejecutivos principales intercambian puntos de perspectiva relacionado al control interno en la dirección de sus negocios. Familiarizado a menudo ellos hablan en término de control y están dentro del control. Segundo se acomoda al subconjunto del control interno. Quienes esperan hallar centros separados, por ejemplo, en los controles sobre pesquisa financiera o en los controles conexos con el cumplimiento de leyes y regulaciones. De manera similar, un eje dirigido sobre los controles en unidades particulares o actividades de una entidad (Lybrand, 2007).

El control interno es una serie de acciones concatenadas y realizadas por todos los miembros de la entidad, orientados a la consecución de las metas organizacionales, a prevenir la pérdida de recursos, a asegurar información financiera confiable y que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables. Resalta la idea de que el control interno efectivo solo puede ayudar a la organización a lograr sus objetivos más no asegura el éxito organizacional (Rivas, 2011).

Los sistemas de control interno funcionan como la estructura que engloba y da sentido a las actividades diarias de las organizaciones. Se trata de una serie de prácticas diseñadas por la alta dirección y que deben ser adoptadas de manera cotidiana por todo el personal. Dicho sistema se compone por actividades agrupadas en cinco niveles: ambiente de control, administración de riesgos, información y comunicación; actividades de control y supervisión. Estos elementos constituyen la estructura de gestión que permite la operación de las instituciones, en caso de que se llegaran a presentar riesgos en cuanto al cumplimiento de sus objetivos (Portal, 2016).

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos de procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las normas prescritas por la administración (Fonseca, 2013).

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

Integrados en el proceso de gestión se derivan del estilo de dirección del negocio, son cinco los componentes.

- **ENTORNO DE CONTROL:** La esencia de un trabajo es su personal (el trabajo realizado, la integridad, los valores éticos y la profesionalidad con el que trabaja) y

el entorno en el que trabaja. Los empleados son quienes impulsan la entidad y la base donde se desarrolla todo.

- **EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS:** La entidad debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes, para así poder conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, también debe ver los objetivos integrados en diferentes actividades para que la organización funcione de forma coordinada.
- **ACTIVIDADES DE CONTROL:** Para afrontar los riesgos que existen respecto a los objetivos de la entidad deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad que se llevan a cabo de forma eficaz las acciones necesarias.
- **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:** Las actividades están integradas de sistemas de información y comunicación. El cual permite al personal de la entidad captar e intercambiar información requerida para desarrollar y gestionar y controlar las operaciones.
- **SUPERVISIÓN:** El proceso debe ser supervisado, introduciendo las modificaciones existentes cuando se estime oportuno. De esta forma el sistema reacciona rápidamente y se modifica de acuerdo a las circunstancias (Lybrand, 2007).

ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO

Son normas y procedimientos que aseguran el cumplimiento de las directrices que la dirección establece con el fin de controlar los riesgos. Las actividades de control interno se dividen en tres categorías según el objetivo de la entidad con el que esté relacionado:

Las operaciones.

La confiabilidad de la información financiera.

El cumplimiento de la legislación contable.

TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control que a continuación se dan a conocer son llevadas por el personal a todos los niveles de una organización.

- **ANÁLISIS EFECTUADOS POR LA DIRECCIÓN:** Los resultados obtenidos de las actividades se analizan para así comparar con los presupuestos, los resultados de ejercicios anteriores, con el fin de evaluar cómo se está alcanzando los objetivos, la administración realiza seguimiento de iniciativas principales, de puesta en marcha de planes de desarrollo de nuevos productos. La acción de la administración relacionada con el análisis y el seguimiento de información representan actividades de control.
- **GESTIÓN DIRECTA DE FUNCIONES POR ACTIVIDADES:** Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre los resultados adquiridos, por ejemplo, en un banco el responsable de préstamos analiza los informes obtenidos por región, sucursal y tipo de préstamo, verifica los resúmenes, identifica las tendencias y relaciona los resultados con las estadísticas económicas y los objetivos.
- **PROCESO DE INFORMACIÓN:** Para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones se realiza una serie de controles. La información introducida en el computador se comprueba anualmente o por comparación automática de ficheros de los controles aprobados.
- **CONTROLES FÍSICOS:** Las inversiones financieras, los equipos de fabricación, la tesorería y otros activos son objeto de protección y periódicamente se someten a recuentos físicos cuyos resultados se igualan con las cifras que figuran en los registros de control.
- **INDICADORES DE RENDIMIENTO:** Los indicadores tratan de forma seria y coherente. El análisis de diferentes conjuntos de datos (operativos o financieros)

junto con la puesta en marcha de acciones correctivas, constituyen actividades de control. Un procedimiento no será útil si se lleva en forma mecánica sin concentrarse en el objetivo por el que se ha establecido la política (Lybrand, 2007).

NORMATIVAS SOBRE CONTROL INTERNO

En nuestro país, el control gubernamental se encuentra normado en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control Ley N° 28716 y de la Contraloría General de la República – Ley N° 27785, en su artículo 6° donde se señala que; el Control Gubernamental consiste en la supervisión, observación y comprobación de los actos y resultados de la gestión pública, en cuidado al nivel de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y cargo de los recursos y bienes del estado, así como el acatamiento de las normas legales y de los lineamientos de la política y planes de labor, evaluando en la Municipalidad Provincial de Puno correctivas pertinentes.

(LEY N° 27785.)

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

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

- a) El Gobierno Central, sus entidades y órganos que, bajo cualquier denominación, formen parte del Poder Ejecutivo, incluyendo las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, y sus respectivas instituciones.
- b) Los Gobiernos Regionales y Locales e instituciones y empresas pertenecientes a los mismos, por los recursos y bienes materia de su participación accionaria.
- c) Las unidades administrativas del Poder Legislativo, del Poder Judicial y del Ministerio Público.
- d) Los Organismos Autónomos creados por la Constitución Política del Estado y por Ley, e instituciones y personas de derecho público.
- e) Los organismos reguladores de los servicios públicos y las entidades a cargo de supervisar el cumplimiento de los compromisos de inversión provenientes de contratos de privatización.
- f) Las empresas del Estado, así como aquellas empresas en las que éste participe en el accionariado, cualquiera sea la forma societaria que adopten, por los recursos y bienes materia de dicha participación.
- g) Las entidades privadas, las entidades no gubernamentales y las entidades internacionales, exclusivamente por los recursos y bienes del Estado que perciban y administren.

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

También se indica que el control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente". (Último párrafo del Artículo 6° de Ley

Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República – Ley N° 27785) (Toledo 2002).

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Ley N° 28716 de nuestro país; Ley de Control Interno de las Entidades del Estado en su artículo 3° señala que el Sistema de Control Interno: “Es un conjunto de acciones, actividades planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos del control interno”.

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

- a) El ambiente de control; entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa;
- b) La evaluación de riesgos; en cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales;
- c) Actividades de control gerencial; son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- d) Las actividades de prevención y monitoreo; referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar, respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno.

e) Los sistemas de información y comunicación; a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional.

f) El seguimiento de resultados; consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control.

g) Los compromisos de mejoramiento; por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones conducentes al mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores.

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

El artículo 8º de la Ley 28716 señala: La inobservancia de la presente Ley, genera responsabilidad administrativa funcional, y da lugar a la imposición de la sanción de acuerdo a la normativa aplicable sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar de ser el caso (Toledo, 2006).

GESTIÓN MUNICIPAL

Es el dominio de técnicas y habilidades más adecuadas para una planificación, orientando su actuar hacia un objetivo concreto y así perseguir el éxito a través de la mejor estrategia posible el cual parte de una determinada formación y aptitud para

desempeñar el trabajo, partimos de una situación inicial, establecemos los objetivos y ejecutamos una actividad orientada hacia el cumplimiento y hacia el éxito final (Romero, 2012).

ELEMENTOS DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

- **EL ENFOQUE SISTÉMICO:** Nos permite guiarnos en el manejo de sus categorías de análisis por el difícil y arduo acontecer político del municipio, este enfoque de análisis político nos ayuda a acercarnos a la comprensión del fenómeno político así como también a sus características de teoría general que pueden ser útilmente aprovechadas y abordar estudios municipales (Mejía, 2005).

GESTIÓN DE ALMACENES

El esfuerzo realizado en logística para conseguir el buen servicio al cliente, junto con la reducción drástica de stocks, eleva la necesidad de tener una organización eficaz en los almacenes. Uno de los puntos más importantes para una política correcta de distribución.

Los avances tecnológicos de hoy han creado un campo suficientemente estable como para que los almacenes constituyan áreas más tecnificadas dentro de la cadena logística de distribución, los avances tecnológicos actuales tanto en el campo de manipulación de materiales y las técnicas de almacenaje (Anaya, 2011).

- EL ALMACÉN COMO CENTRO DE PRODUCCIÓN

Almacén se puede considerar un lugar de producción en el cual también se efectúan diferentes procesos relacionados con:

- Recepción de materiales.
- Adecuación para poder realizar algunos requerimientos (embalajes, etiquetados)

- Almacenamiento de productos propiamente dichos (ubicación física).
- Selección de productos para la atención a los pedidos de clientes o fábrica.
- Preparación de pedidos o entregas.
- Carga de camiones.

El almacén está compuesto por ciertas áreas de trabajo, que se definen como instalaciones específicas de producción, representadas de una o más personas y/o máquinas consideradas como personas muy importantes para la planificación y programación de operaciones a diferentes procesos (Anaya, 2011).

SISTEMA NORMATIVA DE LA GESTIÓN DE ALMACÉN

DECRETO LEGISLATIVO DEL SISTEMA NACIONAL DE ABASTECIMIENTO

El Decreto Legislativo tiene como finalidad instituir los principios, definiciones, estructura, normas y procedimientos del Sistema Nacional de Abastecimiento, asegurando que las actividades de vínculo de Abastecimiento Público se ejecuten de modo eficiente y eficaz, promoviendo una misión inter operativa, articulada e integrada, bajo la orientación de la gestión por resultados.

SISTEMA NACIONAL DE ABASTECIMIENTO

El Sistema Nacional de Abastecimiento es el conjunto de principios, procesos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos para la abastecimiento de los bienes, servicios y obras, a través de las actividades de la Cadena de Abastecimiento Público, orientadas al logro de los resultados, con el fin de conseguir un eficiente y eficaz labor de los recursos públicos.

La Cadena de Abastecimiento Público es el conjunto de actividades interrelacionadas que abarca desde la programación hasta la disposición final, incluyendo las

actividades involucradas en la gestión de adquisiciones y administración de bienes, servicios y ejecución de obras para el cumplimiento de la provisión de servicios y logro de resultados, en las entidades del Sector Público. No comprende lo regulado por la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales y sus normas complementarias y conexas.

El Sistema Nacional de Abastecimiento se regula de manera centralizada en lo técnico normativo, correspondiendo a las entidades del Sector Público la ejecución descentralizada de las actividades comprendidas en el Sistema.

El Sistema Nacional de Abastecimiento se rige por el Decreto Legislativo, su Reglamento y sus normas complementarias.

DIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTO

La Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas es el ente rector del Sistema Nacional de Abastecimiento. Ejerce sus atribuciones y su vinculación con los conformantes del Sistema y de la Administración Financiera del Sector Público, según las normas que la regulan.

Son funciones de la Dirección General de Abastecimiento:

1. Ejercer la máxima autoridad técnico-normativa del Sistema Nacional de Abastecimiento, dictando normas relacionadas con su ámbito de competencia.
2. Programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la gestión de las actividades que componen el Sistema Nacional de Abastecimiento.
3. Aprobar la normatividad y los procedimientos que regulan el Sistema Nacional de Abastecimiento.
4. Emitir las directivas y normas complementarias referidas a la estandarización e integración en la prestación de los servicios de mantenimiento, alquiler de locales,

- seguro, seguridad, distribución, almacenamiento y otras actividades relacionadas al Sistema.
5. Establecer las disposiciones para la identificación, selección y sistematización de buenas prácticas en las diferentes actividades que desarrolla, a fin de promover la mejora continua de sus actividades.
 6. Conducir y promover la operatividad, articulación e integración del Sistema Nacional de Abastecimiento con las entidades del Sector Público.
 7. Emitir opinión vinculante en materia del Sistema Nacional de Abastecimiento.
 8. Difundir la normatividad del Sistema Nacional de Abastecimiento, así como desarrollar y promover acciones de capacitación y la certificación de los responsables de las áreas involucradas en la gestión de la Cadena de Abastecimiento Público.
 9. Mantener actualizada y sistematizada la normatividad del Sistema Nacional de Abastecimiento.
 10. Definir los sistemas de información e informáticos del Sistema Nacional de Abastecimiento.
 11. Emitir las directivas correspondientes para efectuar el monitoreo y evaluación del desempeño del Sector Público sobre la base de la gestión por resultados, en lo concerniente al Sistema Nacional de Abastecimiento.
 12. Proponer la delegación o encargo de funciones a los organismos públicos integrantes del Sistema Nacional de Abastecimiento (Vizcarra, 2018).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

1. CONTROL

El control asegura el desarrollo de los objetivos y planes prefijados de las operaciones que se planificaron así alcanzando los objetivos programados. El control se centra en actuar para que los resultados generados en las diferentes operaciones sean los deseados (Pérez-Carballo, 2016).

2. CONTROL EFICAZ

El control eficaz, es el proceso de comprobación destinado a determinar si se siguen o no los planes, si se están haciendo o no progresos para la consecución de los objetivos propuestos y el proceso de actuación, si fuese preciso, para corregir cualquier desviación (Pérez-Carballo, 2016).

3. ALMACENAMIENTO DE BIENES MUEBLES

Comprende los procedimientos, actividades e instrumentos referidos a la recepción, verificación y control de calidad, internamiento y registro, ubicación de bienes, preservación, custodia y control de stocks (Vizcarra, 2018).

4. CONSUMO

Es la suma de unidades de un apartado que son retiradas del almacén en un periodo de espacio impetuoso. Por ejemplo: Tenemos que al inicio del período se tiene lista de 100 unidades de detergente y al consumir el mes solo nos quedan 20 unidades, podemos expresar que el consumo de ese producto es de 80 unidades por mes (Mamani, 2015).

5. EFICACIA

Consiste en una encargo orientada al desempeño de las metas y objetivos, con los medios disponibles, en la proporción requerida, cumpliendo las normas y procedimientos establecidos (Vizcarra, 2018).

6. EFICIENCIA

Consiste en una misión empleando los medios necesarios, con criterios de calidad y buscando persistentemente el superior rendimiento de los medios humanos y materiales asignados (Vizcarra, 2018).

7. LOGÍSTICA

La logística es el conjunto de conocimientos, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios que posibiliten ejecutar una actividad importante en: Tiempo, forma y al precio más oportuno en un marco de producción y calidad (Mamani, 2015).

8. 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 (Mamani, 2015).

9. TRANSPARENCIA

Es la obligación de los funcionarios y servidores públicos de consentir que sus actos de encargo puedan ser informados y evidenciados con claridad a las autoridades del régimen y a la ciudadanía en general (Mamani, 2015).

10. ALMACÉN

Lugar específico para el albergue de diferentes productos y así distribuir los materiales, Es la función de logística que permite mantener cercanos los productos a

los distintos mercados, al tiempo que puede ajustar la producción a los niveles de la demanda y facilita el servicio al cliente (Anaya, 2011).

11. BIENES Y SERVICIOS

Bienes o artículos que satisfacen las necesidades humanas, contrasta con bienes de producción, que se usan para facilitar la producción de otros bienes y de otros artículos (Kohler, 2004).

12. ADMINISTRACIÓN

Se entiende todo comportamiento humano orientado hacia la organización y coordinación de actividades de trabajo, con arreglo a fines por los cuales se ha procurado el bienestar y el progreso (Castrillón, 2014).

13. INVENTARIO

Registro documental de los bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización (materias primas, productos en proceso y productos terminados). También se define como un amortiguador entre dos procesos: el abastecimiento y la demanda, donde el proceso de abastecimiento contribuye con bienes al inventario, mientras que la demanda consume el mismo inventario (Laveriano, 2010).

14. CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

Es la organización que adopta cada empresa con sus respectivos procedimientos correspondientes para métodos operacionales y contables para poder ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo (Estupiñán, 2015).

15. PLANIFICACIÓN

La planificación consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización (Gallardo, 2012).

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

El nivel de incidencia de las normas internas de control, está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- La aplicación del control interno es ineficaz en los procesos de la oficina de almacén de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018.
- La gestión de la oficina de almacén central es ineficiente en el cumplimiento de metas de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El presente Trabajo de Investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Puno, con dirección en Plaza de Armas Jr. Deustua 458, Puno con RUC N° 20146247084, ubicado en la región de Puno, capital de la provincia de Puno y departamento de Puno.

UBICACIÓN POLÍTICA

- Departamento : Puno
- Provincia : Puno
- Distrito : Puno

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La ciudad de Puno, capital de distrito, provincia y del departamento de Puno, está ubicada a orillas del Lago Titicaca a 3827 m.s.n.m., lago navegable más alto del Mundo.

Se encuentra en la región de la sierra a los 15° 50' 26" de latitud sur, 70° 01' 28" de longitud Oeste del meridiano de Greenwich.

Puno como ciudad, es el centro urbano de mayor jerarquía a nivel regional, pues como capital de región representa el centro de decisión política, económica y financiera, además es centro administrativo y de servicios y presenta la principal oferta de

servicios turísticos de nivel regional; ocupa una extensión de 460.63 Km², y alberga a una población distrital de 125 663 habitantes al año 2007-INEI, la población urbana representa el 90.5 % del total de la población provincial (229 236 habitantes). Los límites geográficos de la Municipalidad Provincial de Puno son:

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

Sur : Provincia de El Collao y Dpto. Moquegua

Este : Provincia de El Collao y el lago Titicaca

Oeste : Dpto. de Moquegua y Provincia de San Román

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

POBLACIÓN

La población para este trabajo de investigación estará formada por la totalidad del personal que labora en la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno los mismos que son los responsables de dicha área.

MUESTRA

La muestra viene a ser el personal que labora en la Oficina de Almacén Central que son directos responsables.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

MÉTODO

MÉTODO DESCRIPTIVO

Este procedimiento permitirá narrar las circunstancias existentes de cómo es el trabajo del control interno y la gestión en la Municipalidad Provincial de Puno, definiendo las características propias al respecto y otros procedimientos.

MÉTODO ANALÍTICO

Este método permitirá analizar la aplicación de las normas del control interno y su incidencia en la gestión del área de almacén de la municipalidad; asimismo permitirá valorar cuán eficiente y eficaz es la gestión.

MÉTODO DEDUCTIVO

Este procedimiento permitirá enunciar la hipótesis, asimismo ayudó a lograr los resultados de la investigación del mismo modo a exponer las conclusiones del trabajo.

TÉCNICAS

OBSERVACIÓN

Esta habilidad es un asunto de indagación y recolección de encuesta espontánea y natural. Permite narrar y analizar las características y la conducta de la formación, de los trabajadores, y de los hechos o fenómenos que se van suscitando.

ENCUESTA

Esta práctica se ha usado para proporcionar respuestas a una sucesión de preguntas realizadas a los trabajadores, acerca de la aplicación del control interno en la municipalidad.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición	Tipo de variable según su relación	Tipo de variable según su naturaleza	Indicador o definición operativa	Escala de medición
Control Interno	Conjunto de normas, procesos, técnicas e instrumentos para lograr una función eficaz y transparente en el logro de sus objetivos del estado	Variable Independiente	Variable Cuantitativo	Conducta Reglamento Capacitación	Si No No sabe
Gestión Municipal	Acción que realizan los organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros	variable Dependiente	Variable Cuantitativo	Formatos Comprobantes de pago	Siempre Casi Siempre A veces Nunca

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

La elaboración del proyecto titulado “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LA OFICINA DE ALMACÉN CENTRAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2017-2018° es un enfoque cuantitativo cuyo tipo de estudio es explicativo y cuyo diseño de investigación es no experimental, transeccionales o transversales de tipo exploratorio, descriptivo, correlacionales causales.

El análisis de datos recogidos serán tratados mediante la aplicación de estadística descriptiva e inferencial, tomando los estadísticos apropiados para el tipo de variable en estudio y determinar el grado de desarrollo de cada uno de los indicadores del componente del control interno. Desarrollando la elaboración de cuadros de distribución porcentual, ilustración de algunos cuadros con gráficos de barras, interpretación de los datos obtenidos, utilizando Software (SPSS, Excel)

SPSS

Es un software estadístico con estructura modular. Potente y de fácil uso, es compatible con los sistemas operativos Windows, SPSS puede llevar a cabo una amplia gama de análisis estadísticos con una serie de menú desplegable.

SPSS es un software popular entre los usuarios de Windows, es utilizado para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas con data compleja, conocido por su capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos y es capaz de llevar a cabo análisis de texto entre otros formatos más.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

**4.1. ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL
ÁREA DE ALMACÉN CENTRAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
PUNO**

4.1.1. ANÁLISIS POR COMPONENTES, ENTORNO DE CONTROL

Tabla 01: Tiene conocimiento del entorno de control como base para el sistema de control interno en su conjunto

ITEMS	ÍNDICES						TOTAL
	SI	%	NO	%	NO SABE	%	
¿Tiene conocimiento del código de ética o conducta propia de la entidad donde se considere los niveles esperados de comportamiento ético y moral, u otra norma o ley al respecto?	2	29%	4	57%	1	14%	7
¿Tiene conocimiento amplio y profundo de sus funciones de acuerdo al MOF y ROF de su institución?	1	14%	3	43%	3	43%	7
¿Los trabajadores del área de almacén tienen los conocimientos suficientes y la experiencia necesaria para realizar sus funciones y tareas en la entidad?	2	29%	4	57%	1	14%	7
¿La estructura organizativa es apropiada y tiene capacidad de suministrar el flujo necesario de información para gestionar las actividades realizadas en almacén?	1	14%	2	29%	4	57%	7
¿Recibe alguna capacitación organizada por la dirección para que cumpla su labor idóneamente?	0	0%	7	100%	0	0%	7

FUENTE: Encuesta al personal del Área de Almacén central.

ELABORADO POR: La ejecutora.

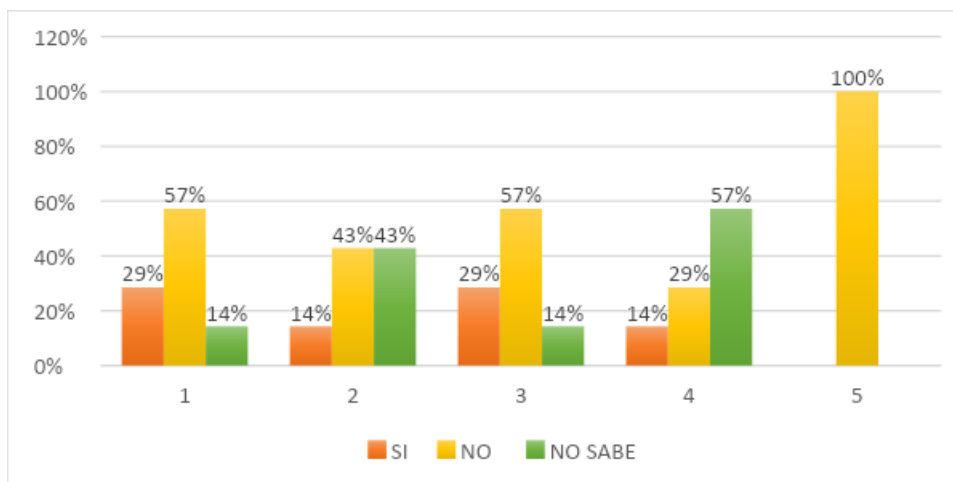


Figura 01: Análisis por componentes entorno de control
 FUENTE: Tabla N° 01
 ELABORADO POR: La ejecutora

INTERPRETACIÓN:

Según el cuadro 01, se llegó a la conclusión que referente al conocimiento de código de ética o conducta propia de la entidad donde se considere los niveles esperados de comportamiento ético y moral, u otra norma o ley al respecto, observamos que el 57% de los trabajadores de la oficina de almacén central de la Municipalidad Provincial de Puno no conoce el código de ética o conducta propia de la entidad, por otro lado el 43% no conoce y no sabe sus funciones de acuerdo al MOF y ROF de la Municipalidad, así mismo el 57% no cuenta con una estructura organizativa propia del área; y finalmente el 100% del personal manifiesta que no recibe las capacitaciones correspondientes por parte de la entidad; con lo que se corroboró que dentro de la Municipalidad Provincial de Puno, los trabajadores del Área de Almacén Central no conocen el entorno del control interno.

Mejia (2005), el entorno de control es la base para el sistema de control interno. Da la disciplina y la estructura además de un clima que influye en la calidad de control interno en su conjunto. Establece el tono de una organización fija las políticas y procedimientos, para que la administración de recursos humanos cumpla con los

lineamientos que da la dirección y capacita a los empleados, de tal forma que éstos contribuyan con los objetivos de la organización. Es el fundamento para todos los componentes de control interno, dando disciplina y estructura.

4.1.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

Tabla 02: Evaluación de Riesgos

ITEMS	ÍNDICES						TOTAL
	SI	%	NO	%	NO SABE	%	
¿Los objetivos se comunican con efectividad a todos los trabajadores?	2	29%	5	71%	0	0%	7
¿Se han identificado los riesgos significativos para alcanzar los objetivos importantes para cada actividad del área?	1	14%	4	57%	2	29%	7
¿Se dan a conocer los mecanismos para reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos?	2	29%	3	43%	2	29%	7
¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos?	0	0%	6	86%	1	14%	7
¿Han existido cambios importantes, en cuanto a nuevas tecnologías o cambios en el entorno de operaciones que han dificultado su labor?	0	0%	7	100%	0	0%	7

FUENTE: Encuesta al personal del Área de Almacén

ELABORADO POR: La ejecutora

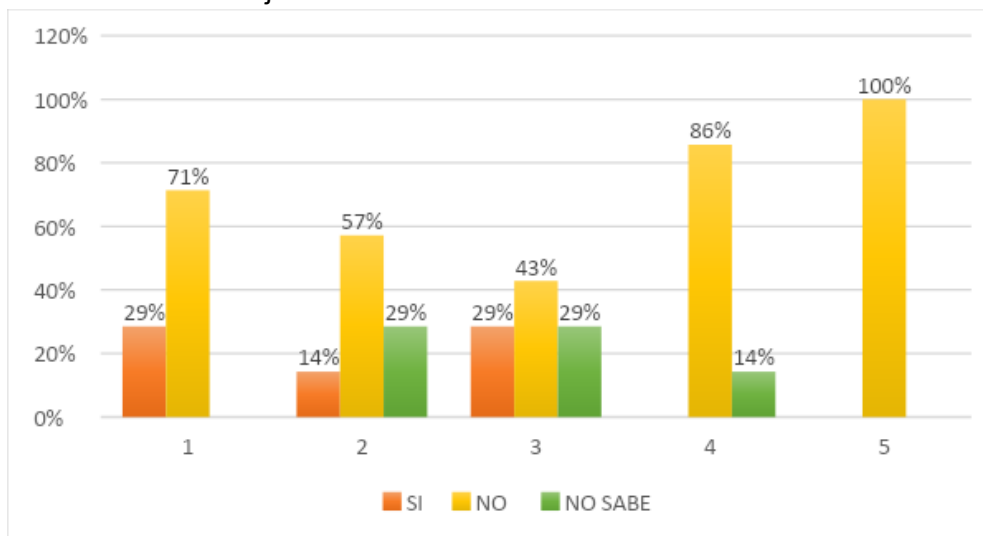


Figura 02: Evaluación de riesgos

FUENTE: Tabla N° 02

ELABORADO POR: La ejecutora

INTERPRETACIÓN:

En cuanto se refiere a la evaluación de riesgos, se puede observar que los objetivos que tiene la oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno no se comunica oportunamente; al igual que los riesgos que estas causan no se identifican; por otro lado el 43% de los trabajadores del Área de Almacén Central no conocen los mecanismos de trabajo, los mismos que repercute en la importancia y probabilidad de ocurrencia de riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos; y finalmente el 100% manifiesta que no han existido cambios importantes, en cuanto a nuevas tecnologías o cambios en el entorno de operaciones que han dificultado su labor.

Ablan y Méndez (2010), la evaluación de los riesgos es un proceso ausente o muy poco considerado en la totalidad de los entes. Asociado con el ambiente de control, al no establecerse expresamente un conjunto de objetivos por categorías, no es posible valorar los riesgos para lograrlos. Identificación de riesgos relevantes para el logro de objetivos de la entidad, y para determinar una respuesta apropiada esto implica: identificación del riesgo que está relacionado con los objetivos que se deben lograr; identificar cuáles son los riesgos que podrían impedir un claro ejemplo que no realicen los pedidos con oportunidad. Un control interno efectivo es el mejor mecanismo para tratar el riesgo.

4.1.3. ACTIVIDADES DE CONTROL

Tabla 03: Actividades de control

ITEMS	ÍNDICES						TOTAL
	SI	%	NO	%	NO SABE	%	
¿Conoce la estructura de Control Interno y los hechos significativos referidos a éste, están claramente documentados?	2	29%	5	71%	0	0%	7
¿Están claramente definidos los puestos de trabajo en el área de almacén, las responsabilidades y la autoridad de los mismos?	7	100%	0	0%	0	0%	7
¿Se realiza una verificación en la documentación con frecuencia en cuanto a exactitud, totalidad y autorización pertinente?	5	71%	2	29%	0	0%	7
¿Se realizan con frecuencia conteos físicos de los bienes y se concilian con los registros contables en las operaciones del área?	4	57%	2	29%	1	14%	7
¿El sistema ayuda a controlar todas las actividades del área, a registrar y supervisar las operaciones y eventos a medida que ocurren, y a mantener tales datos?	6	86%	1	14%	0	0%	7

FUENTE: Encuesta al personal del Área de Almacén Central

ELABORADO POR: La ejecutora

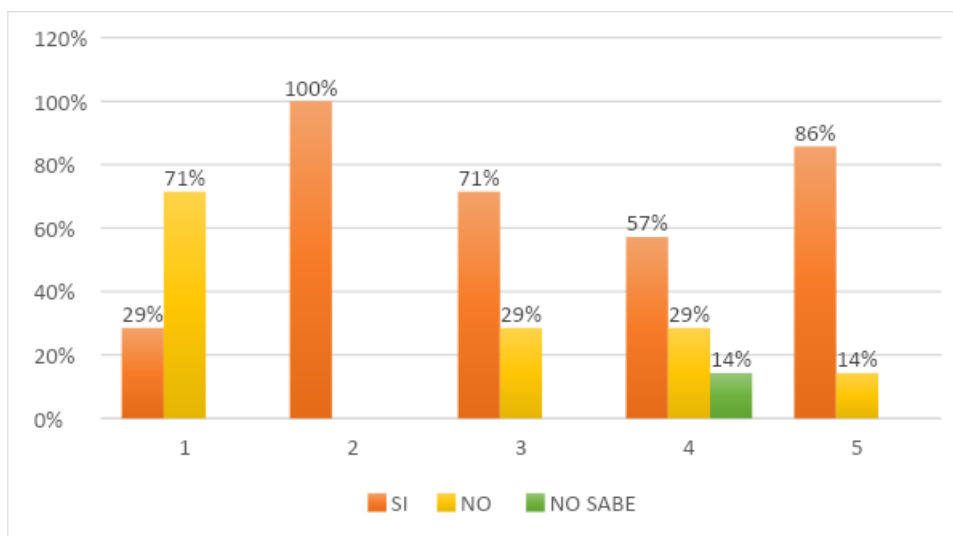


Figura 03: Actividades de control

FUENTE: Tabla N° 03

ELABORADO POR: La ejecutora

INTERPRETACIÓN:

Se observa que la estructura de Control Interno y los hechos significativos referidos a éste, no están claramente documentados, lo que dificulta en el control interno del área; sin embargo están claramente definidos los puestos de trabajo en la Oficina de Almacén Central, así como también las responsabilidades; los mismo que también si se realiza la correspondiente verificación en la documentación con frecuencia en cuanto a exactitud, totalidad y autorización pertinente.

Se realiza con frecuencia conteos físicos de los bienes y se concilian con los registros contables en las operaciones de la Oficina de Almacén Central; y finalmente el sistema si ayuda a controlar todas las actividades del área, a registrar y supervisar las operaciones y eventos a medida que ocurren, y a mantener tales datos.

Rivas (2011), las actividades de control son políticas y procedimientos para lograr los objetivos de la entidad. Para ser efectivas, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo, estar relacionadas directamente con los objetivos de control. Las actividades de control se dan en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades de control de detección y prevención.

4.1.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Tabla 04: Información y comunicación

ITEMS	ÍNDICES						TOTAL
	SI	%	NO	%	NO SABE	%	
¿Es accesible la obtención de la información externa e interna, que facilite a la dirección los informes necesarios sobre el rendimiento de las operaciones en el área?	5	71%	1	14%	1	14%	7
¿Se suministra la información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente?	5	71%	2	29%	0	0%	7
¿Hubo una comunicación adecuada entre todos los trabajadores del área y de una información completa, puntual y suficiente que permita cumplir adecuadamente la labor?	6	86%	1	14%	0	0%	7
¿Existen los mecanismos para realizar las sugerencias a la dirección sobre cómo mejorar la calidad y eficiencia en las labores?	6	86%	1	14%	0	0%	7
¿Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado de los documentos como notificaciones, presentación de factura, guías recibidas de proveedores entre otros?	5	71%	1	14%	1	14%	7

FUENTE: Encuesta al personal de la Oficina de Almacén Central
 ELABORADO POR: La ejecutora

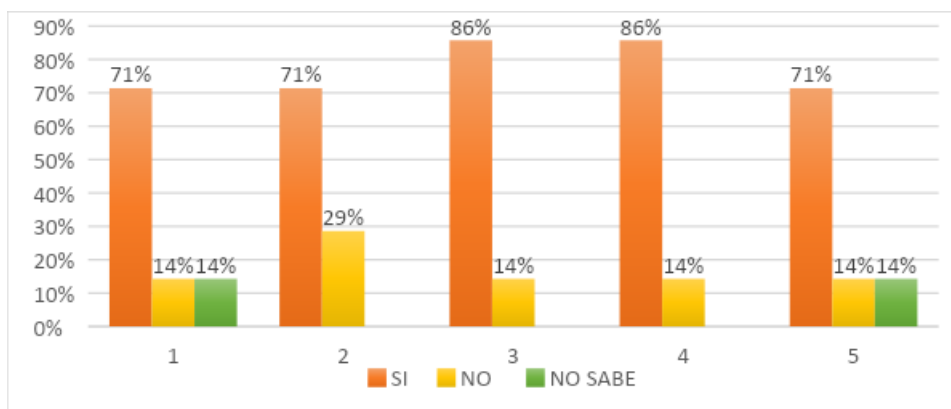


Figura 04: Información y comunicación
 FUENTE: Tabla N° 04
 ELABORADO POR: La ejecutora

INTERPRETACIÓN:

En lo que se refiere al ítem 1, se observa que sí es accesible la obtención de la información en un 71%, el cual facilita a la dirección los informes necesarios sobre el rendimiento de las operaciones en el área; así como también sí se suministra la información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente en un 71%; y con un 86% se precisa que hay una comunicación adecuada entre todos los trabajadores del área del personal de la oficina; así como también sí existen los mecanismos para realizar las sugerencias a la dirección sobre cómo mejorar la calidad y eficiencia en las labores en un 86%; y finalmente sí se realiza un seguimiento oportuno y apropiado de los documentos como notificaciones, presentación de factura, guías recibidas de proveedores entre otros en un 71%.

Salcedo y Valverde (2018), indicó que para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. Los estados financieros constituyen una parte importante de esa información y su contribución es incuestionable.

4.1.5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Tabla 05: Supervisión y monitoreo

ITEMS	ÍNDICES						TOTAL
	SI	%	NO	%	NO SABE	%	
¿Durante el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del Control Interno?	4	57%	1	14%	2	29%	7
¿Se facilita información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles?	4	57%	2	29%	1	14%	7
¿Se comparan los importes registrados por el sistema de almacén con otras áreas constantemente?	4	57%	2	29%	1	14%	7
¿Es válido y se presta atención a documentar el proceso de evaluación?	5	71%	0	0%	2	29%	7
¿Son adecuadas las normas de comunicación de las deficiencias detectadas?	5	71%	1	14%	1	14%	7

FUENTE: Encuesta al personal de la Oficina de Almacén Central

ELABORADO POR: La ejecutora

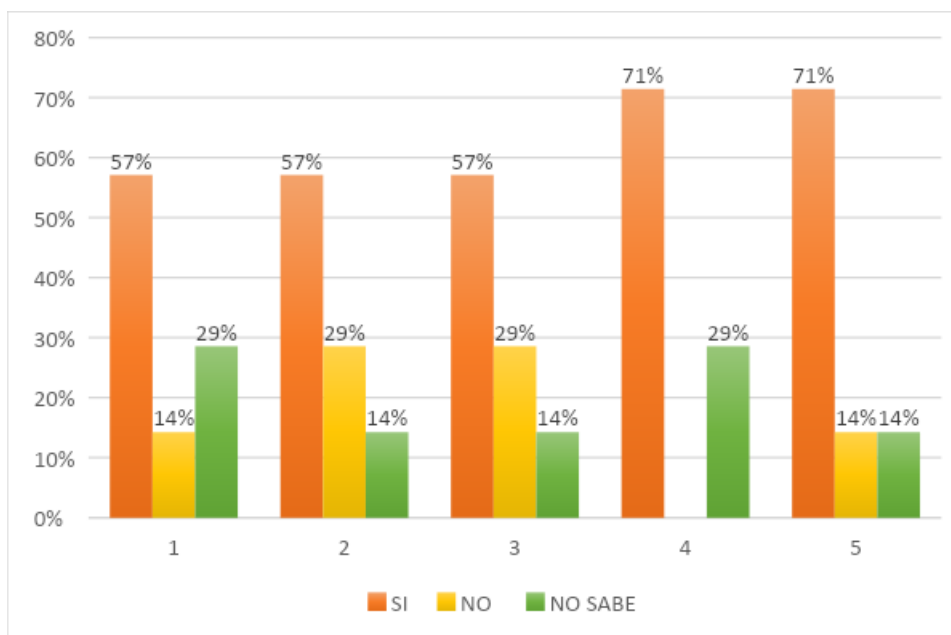


Figura 05: Supervisión y monitoreo

FUENTE: Tabla N° 05

ELABORADO POR: La ejecutora

INTERPRETACIÓN:

Referente a la supervisión y monitoreo se puede observar que el 57% si percibe el funcionamiento del Control Interno durante el desarrollo de sus actividades; por otro lado el 57% facilita información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles; así mismo el 57% comparan los importes registrados por el sistema de almacén con otras áreas constantemente; en un 71% es válido y se presta atención a documentar el proceso de evaluación y finalmente el 71% si son adecuadas las normas de comunicación de las deficiencias detectadas.

Vega y Nieves (2016), los sistemas de control deben ser objeto de seguimiento para valorar la calidad de la actuación del sistema en el tiempo. El seguimiento se logra a través de actividades rutinarias, evaluaciones puntuales o la combinación de ambas. El seguimiento y monitoreo continuo de control interno está construido dentro de las operaciones normales y recurrentes de la entidad. Se propone un conjunto de indicadores que tributan a la eficacia y eficiencia de su funcionamiento y permitir su retroalimentación y mejora continua.

4.2. ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

4.2.1. RECEPCIÓN

Tabla 06: Control interno en los procesos de almacén - Recepción

PREGUNTAS	ÍNDICES								TOTAL
	SIEMPRE	%	CASI SIEMPRE	%	A VECES	%	NUNCA	%	
¿Los formatos de recepción física son adecuados?	2	29%	2	29%	3	43%	0	0%	7
¿Los registros de bienes recibidos son adecuados, se actualizan en las entradas de kardex con oportunidad?	0	0%	0	0%	7	100%	0	0%	7
¿Se reciben los bienes de acuerdo a las características determinadas en el contrato?	6	86%	1	14%	0	0%	0	0%	7
¿Se registra oportunamente la nota de entrada del bien?	1	14%	5	71%	1	14%	0	0%	7
¿El ingreso de los bienes se realiza con su respectiva factura y guía de remisión, control de calidad de forma oportuna?	7	100%	0	0%	0	0%	0	0%	7

FUENTE: Encuesta al personal del área de almacén

ELABORADO POR: La ejecutora

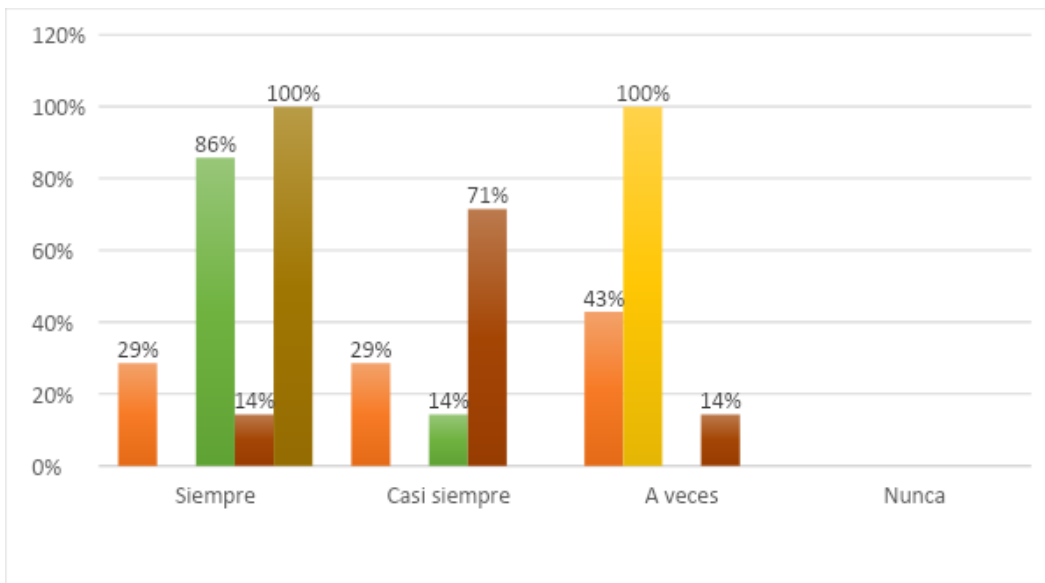


Figura 06: Recepción
 FUENTE: Tabla N° 06
 ELABORADO POR: La ejecutora

INTERPRETACIÓN:

Referente a la encuesta que se realizó en cuanto a recepción los formatos físicos de recepción no siempre se encuentran organizadas; en cuanto a los registros de bienes recibidos no son adecuados ya que no se actualizan con oportunidad los kardex, pese a ello se ha recepcionado los bienes de acuerdo a las características determinadas en el contrato; y no siempre se registra oportunamente la nota de entrada del bien a veces después de haber recibido los bienes; las facturas, guías de remisión son entregadas debidamente en las operaciones.

Maza (2017), las actividades de control interno conlleva al cumplimiento de forma correcta de hacer las funciones encomendadas como recibir los bienes ingresados a almacén de acuerdo a las características requeridas al contratar. En cuanto a recepción, la ley indica que cualquier bien que ingrese a la entidad debe ser registrado y pasar por el área de almacén, para ello se debe realizar el procedimiento

correctamente, en la municipalidad existen formatos físicos de recepción donde se requiere ciertas características para verificar si cumple o no con lo requerido.

4.2.2. ALMACENAMIENTO

Tabla 07: Control interno en los procesos de almacén – Almacenamiento

PREGUNTAS	ÍNDICES								TOTAL
	SIEMPRE	%	CASI SIEMPRE	%	A VECES	%	NUNCA	%	
¿Se realiza de forma adecuada la clasificación de los bienes?	0	0%	2	29%	5	71%	0	0%	7
¿El espacio físico se adecua de acuerdo a lo requerido de los materiales u otros bienes?	0	0%	2	29%	5	71%	0	0%	7
¿Existe seguridad en la custodia de los bienes del almacén?	0	0%	2	29%	5	71%	0	0%	7
¿Existen mecanismos efectivos para el buen cuidado de los bienes para evitar cualquier pérdida?	0	0%	0	0%	7	100%	0	0%	7
¿El personal encargado de la custodia está capacitado para cumplir su labor, conoce las medidas de seguridad y otros?	0	0%	5	71%	2	29%	0	0%	7

FUENTE: Encuesta al personal de Almacén Central

ELABORADO POR: La ejecutora

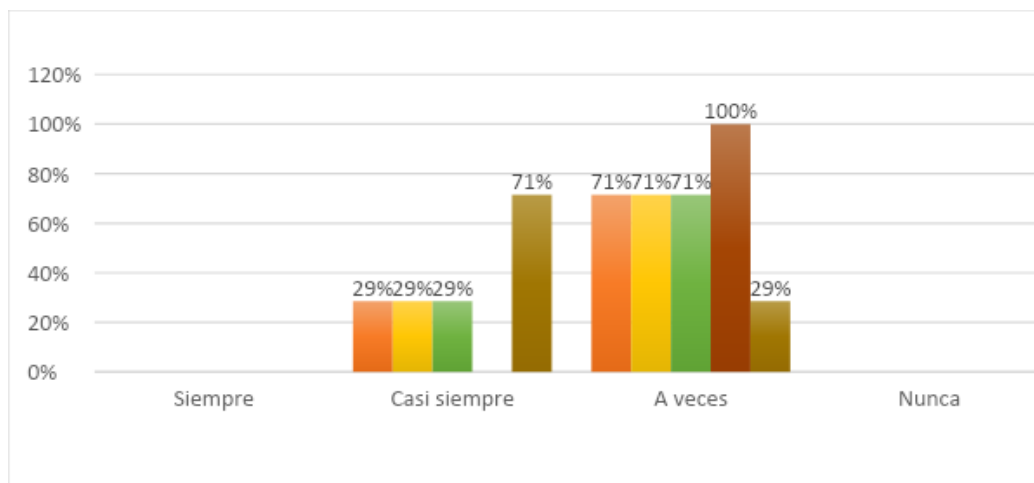


Figura 07: Almacenamiento
 FUENTE: Tabla N° 07
 ELABORADO POR: La ejecutora

INTERPRETACIÓN:

Referente al almacenamiento solo a veces se realiza la clasificación de los bienes y materiales y el espacio físico no siempre responde a las necesidades que requieren los bienes materiales, en caso de los materiales de escritorio no están distribuidos de forma adecuada, los materiales de construcción como fierros y otros productos de metales se encuentra en partes húmedas lo cual no permite que tengan un mantenimiento adecuado; en cuanto a la seguridad a veces existe la custodia de los bienes de almacén; así como también la existencia de mecanismos para el buen cuidado de los bienes para evitar cualquier pérdida; casi siempre el personal encargado de la custodia está capacitado para cumplir su labor, conoce las medidas de seguridad y otros.

Hemeryth y Sánchez (2013), almacenamiento es un 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.

4.2.3. PREPARACIÓN DEL PEDIDO

Tabla 08: Control interno en los procesos de almacén – Preparación del pedido

PREGUNTAS	ÍNDICES								TOTAL
	SIEMPRE	%	CASI SIEMPRE	%	A VECES	%	NUNCA	%	
¿Se preparan los pedidos de acuerdo al requerimiento con las características específicas del bien?	1	14%	1	14%	5	71%	0	0%	7
¿Se toman medidas para evitar desviaciones en cuanto a los pedidos que se atienden?	3	43%	4	57%	0	0%	0	0%	7
¿Se realizan informes de la calidad de los productos?	0	0%	7	100%	0	0%	0	0%	7
¿Se han previsto medidas para evitar el desabastecimiento de bienes determinados?	0	0%	1	14%	5	71%	1	14%	7
¿Se realiza con debida anticipación la preparación del pedido?	0	0%	5	71%	2	29%	0	0%	7

FUENTE: Encuesta al personal del área de almacén

ELABORADO POR: La ejecutora

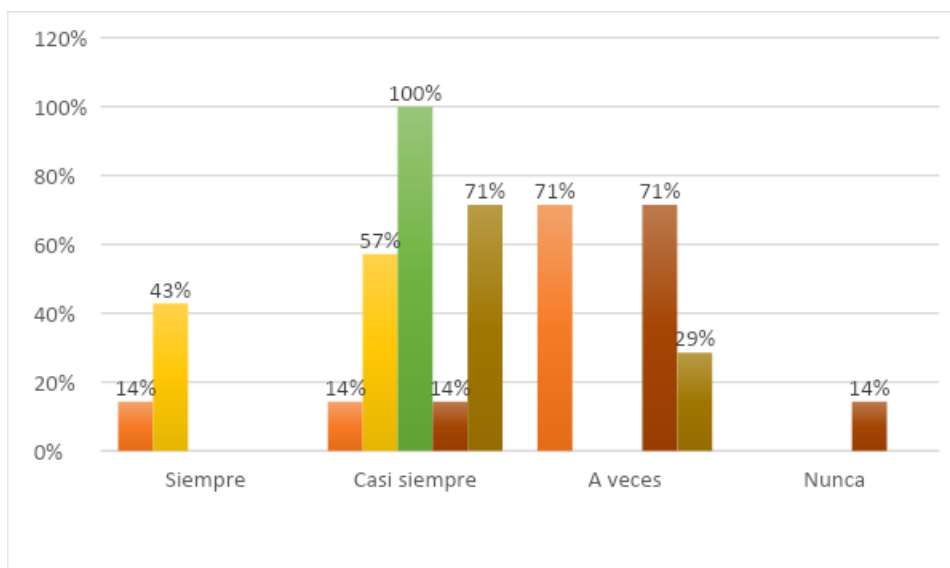


Figura 08: Preparación del pedido

FUENTE: Tabla N° 08

ELABORADO POR: La ejecutora

INTERPRETACIÓN:

La preparación de los bienes a veces se realiza de acuerdo al requerimiento y a la especificación asignada ya que a veces almacén se encuentra desabastecido de ciertos productos requeridos lo cual se subsana con bienes de características similares al requerimiento, el cual ocasiona desviaciones y solo se realiza informe de calidad de los productos a veces o cuando alguna autoridad la requiera; por último la preparación de pedido a veces se realiza con anticipación porque hay existen factores que no permiten realizar este trabajo.

Correa y Gómez (2009), las actividades más comunes son: envasado, embalaje, etiquetaje. Se deben establecer políticas acerca del diseño y distribución de la zona de preparación, las cuales varían según las características de las órdenes y los productos las preparaciones de los pedidos se realizan de acuerdo al requerimiento solicitado con las características específicas, y con el debido registro para poder realizar el informe correspondiente y otras documentaciones, toda preparación del pedido se realizará con anticipación para que no existan disconformidades o desabastecimientos.

4.2.4. DESPACHO

Tabla 09: Control interno en los procesos de almacén – Despacho

PREGUNTAS	ÍNDICES								TOTAL
	SIEMPRE	%	CASI SIEMPRE	%	A VECES	%	NUNCA	%	
¿Se realiza oportunamente la entrega de los bienes requeridos?	0	0%	5	71%	2	29%	0	0%	7
¿La parte usuaria al recoger los bienes se encuentra conforme con la atención que le brinda el almacén?	0	0%	1	14%	6	86%	0	0%	7
¿Se le notifica a la parte usuaria que ya se encuentran listos los pedidos?	0	0%	3	43%	4	57%	0	0%	7
¿La PECOSA cumple con los requisitos y las firmas de las autorizaciones respectivas?	0	0%	5	71%	2	29%	0	0%	7
¿Se registra la PECOSA de los bienes de forma oportuna?	1	14%	1	14%	5	71%	0	0%	7

FUENTE: Encuesta al personal del área de almacén

ELABORADO POR: La ejecutora

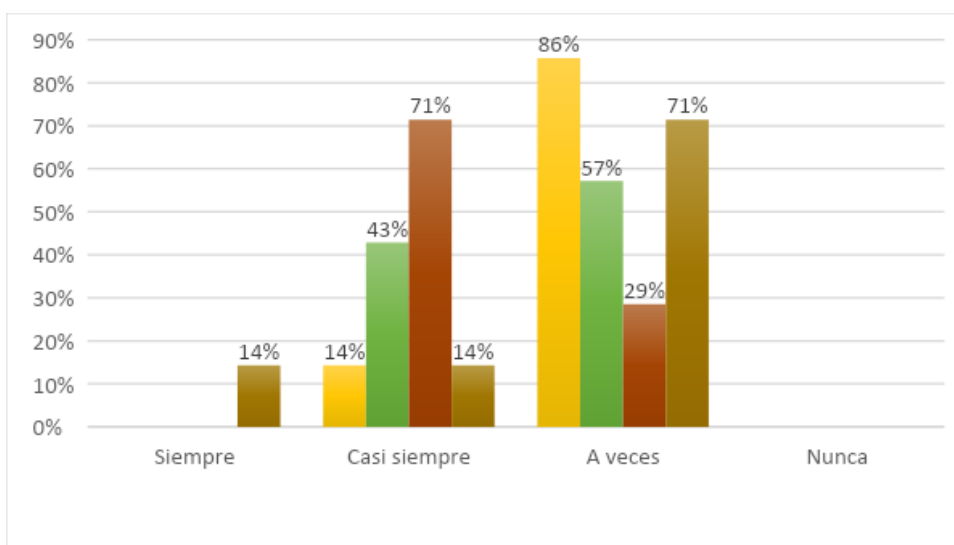


Figura 09: Despacho

FUENTE: Tabla N° 09

ELABORADO POR: La ejecutora

INTERPRETACIÓN:

La entrega de bienes requeridos no se realizan a tiempo en su mayoría ya que la preparación del pedido no siempre se realiza con anticipación por varias razones la falta de dedicación del personal o si el kardex se encuentra desactualizado o simplemente que almacén este desabastecido el cual genera la inoportuna entrega de los bienes requeridos y la parte usuaria quede disconforme con la atención que le brinda almacén como así también no se le notifica a la parte usuaria que ya se encuentra listo su pedido por falta de interés o falta de oportunidad, las PECOSAS no son firmadas oportunamente por los responsables, en el sistema se almacén (SIAL) no todas las pecosas son registradas oportunamente en el momento que los bienes salen de almacén sino sus registros es posterior a la fecha de entrega o son regularizadas después a la fecha de salida y eso no hace posible una buena organización.

Pacheco (2018), el despacho es la acción de entrega del bien requerido esto se realiza después de la preparación de los materiales, es muy importante tener la copia de requerimiento para la entrega del bien con las respectivas especificaciones técnicas y características requeridas para una adecuada entrega del bien.

4.3. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALMACÉN CENTRAL EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

Tabla 10: La gestión del área de almacén

ITEMS	ÍNDICES						TOTAL
	BUENO	%	REGULAR	%	MALO	%	
¿Cómo se califica los objetivos alcanzados durante al año en el área de almacén?	3	43%	4	57%	0	0%	7
¿La gestión es eficiente y eficaz en el área de almacén?	3	43%	4	57%	0	0%	7
¿Son apropiadas las estrategias llevadas a cabo por la dirección en el área de almacén?	2	29%	5	71%	0	0%	7
¿Cómo califica el cumplimiento de los pedidos en el almacén?	1	14%	6	86%	4	0%	7
¿Cómo es el grado de satisfacción de la parte usuaria con la atención del almacén?	3	43%	4	57%	0	0%	7
¿Cómo es la coherencia entre los procesos llevados a cabo por el área de almacén con las leyes y normas que regulan las actividades?	3	43%	4	57%	0	0%	7
¿Cómo han sido las políticas de gestión?	2	29%	5	71%	0	0%	7
¿Cómo ha sido el proceso en cuanto a la documentación del área de almacén?	3	43%	4	57%	0	0%	7
¿Al finalizar el año como ha sido el nivel de entregas en cuanto al tiempo?	0	0%	5	71%	2	29%	7
¿Cómo es el nivel de capacitación para el mejoramiento de las capacidades en el área de almacén?	0	0%	0	0%	7	100%	7

FUENTE: Encuesta al personal del área de almacén

ELABORADO POR: La ejecutora

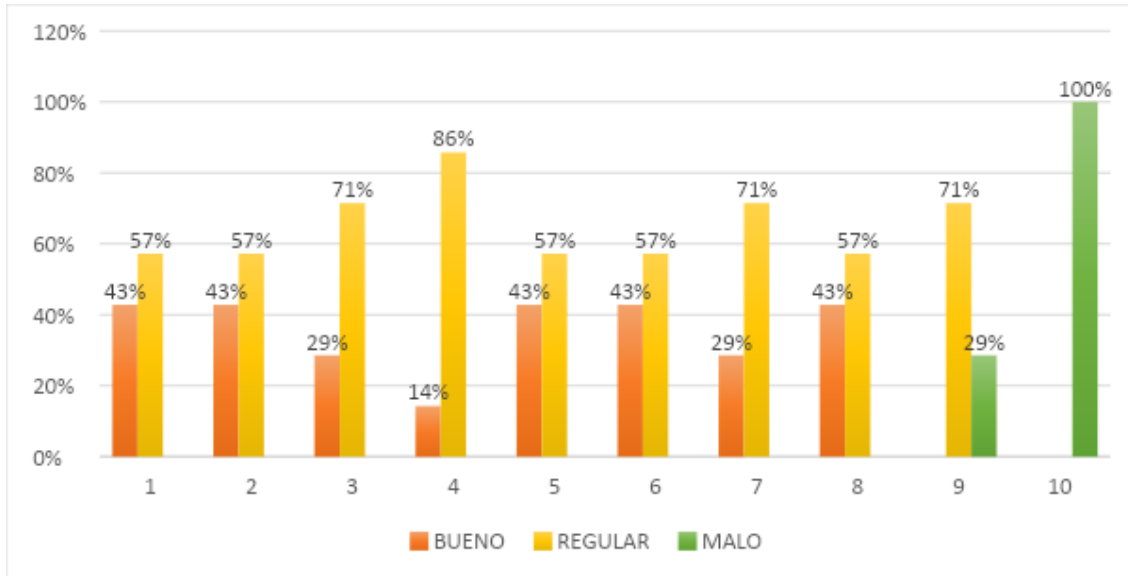


Figura 10: La gestión del área de almacén
 FUENTE: Tabla N° 10
 ELABORADO POR: La ejecutora

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a los resultados presentados y ordenados en el cuadro anterior, se desprende que el 57% ha señalado que los objetivos alcanzados por el área de almacén fue calificado de forma regular los objetivos no han sido alcanzados en su totalidad como se esperaba, por razones de falta de eficacia en las operaciones.

Resulta muy importante conocer los resultados referidos a nivel de gestión donde el cuadro muestra que el 57% señaló que la gestión fue regular en cuanto a eficacia y eficiencia, esto demuestra que falta implementar medidas para que exista una gestión de calidad observando si puede haber una mejoría o no. La razón por la que no existe una excelente gestión es que los objetivos no se cumplen a cabalidad, existen muchos retrasos para el cumplimiento de metas. Se verifica que el 71% han señalado que las estrategias llevadas a cabo por la dirección en el área es calificada como regular, ya que las estrategias tomadas por control interno no es el adecuado porque las tareas no son efectivas y siempre han existido errores significativos durante el proceso. Especialmente en el resguardo de materiales relacionados con el área de inversión, ya

que no son controlados adecuadamente. Además a veces los procedimientos solo se cumplen en formalidad, sin embargo, en la concretización es otra realidad; en referencia al cumplimiento de los pedidos observamos que el 86% señala que fue regular; y en cuanto a la satisfacción de la parte usuaria con la atención del personal de almacén fue regular con un 57% a causa de falta de oportunidad en el momento de la atención.

Los resultados a la interrogante de la coherencia entre los procesos llevados a cabo por el área de almacén con las leyes y normas que regulan las actividades fue regular con un 57%, las razones fueron el incumplimiento de las leyes en algunos procesos, además no se respetaron los plazos que establece la ley de contrataciones y adquisiciones del estado, en cuanto a las normas de gestión interna no son de conocimiento íntegro para los trabajadores lo cual indica la falta de difusión de tales normas como el MOF ROF, plan estratégico y otros.

Las políticas de gestión no se cumplen correctamente ya que se demuestra que un 71% aceptaron que se desconoce formalmente dichas políticas.

Los resultados que se muestran en el cuadro anterior nos indican cómo se ha manejado la documentación del almacén en el cual se puede observar que el 57% ha indicado que fue regular, los procesos no se presentan oportunamente y son regularizados con retrasos lo cual perjudica cumplir las actividades planificadas.

Se muestra también cómo ha sido el nivel de entregas de los bienes solicitados por la parte usuaria, del cual se desprende que el 71% ha señalado que fue de forma regular, ya que las entregas no sean realizado en el debido momento pero si se cumplieron con entregar lo solicitado aunque con un poco de retraso, lo cual ha ocasionado algunas dificultades.

Los resultados mostrados en el cuadro anterior indica cómo ha sido el nivel de capacitación de los trabajadores para el mejoramiento de la operatividad en las

labores de almacén lo cual ha sido calificado como malo con un 100%, lo cual indica que no se presta debido atención en capacitar a los trabajadores para un mejor rendimiento y desempeño de las labores sin embargo se hace necesario que se realice para todos los trabajadores que integran el área.

Guevara (2018), en la gestión de los almacenes, la empresa debe evaluar cada posición de almacenamiento de los productos o insumos y el número de veces que un artículo se visita o se recoge en un período de tiempo. Para ello existen múltiples métodos en la gestión de inventarios en almacenes, que varían acorde a las características de cada empresa, metodologías. El almacén es una unidad de servicio y soporte en una entidad y tiene objetivos como velar por el resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos para que sea entregado a la parte solicitante.

CONTRASTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Las hipótesis planteadas se contrastaron estadísticamente con la prueba de hipótesis de Chi Cuadrado o Ji – Cuadrado, utilizando el SPSS versión 25 para Windows. Para verificar la confiabilidad de la prueba de hipótesis de correlación de Pearson donde nos indica el grado de asociación que existe entre las variables.

PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

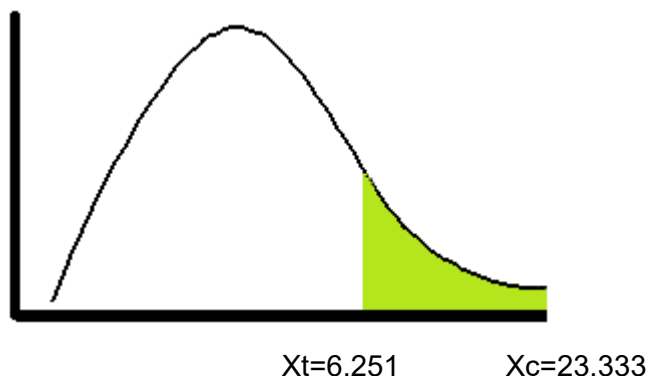
H1: El nivel de incidencia de las normas internas de control, no está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno.

H0: El nivel de incidencia de las normas internas de control, está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,333 ^a	20	,273
Razón de verosimilitud	17,878	20	,595
Asociación lineal por lineal	2,479	1	,115
N de casos válidos	7		

INTERPRETACIÓN: Observamos el valor de significación (valor crítico observado) es $0,273 > 0,05$ rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula, es decir, el nivel de incidencia de las normas internas de control, está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno.



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA I

H1: La aplicación del control interno es ineficaz en los procesos de la oficina de almacén de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018.

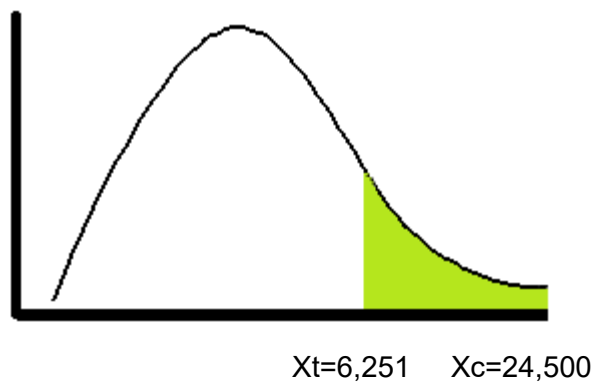
H0: La aplicación del control interno no es ineficaz en los procesos de la oficina de almacén de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,500 ^a	20	,221
Razón de verosimilitud	18,925	20	,527
Asociación lineal por lineal	2,883	1	,090
N de casos válidos	7		

a. 30 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

INTERPRETACIÓN: Observamos el valor de significación (valor crítico observado) es $0,221 > 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, La aplicación del control interno es ineficaz en los procesos de la oficina de almacén de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018.



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA II

H1: La gestión de la oficina de almacén central es ineficiente en el cumplimiento de metas de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018.

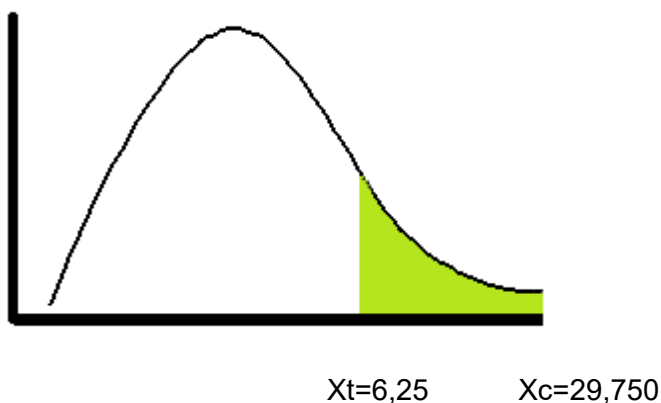
H0: La gestión de la oficina de almacén central no es ineficiente en el cumplimiento de metas de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,750 ^a	25	,234
Razón de verosimilitud	21,698	25	,653
Asociación lineal por lineal	1,321	1	,250
N de casos válidos	7		

a. 36 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

INTERPRETACIÓN: Observamos el valor de significación (valor crítico observado) es $0,234 > 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, La gestión de la oficina de almacén central es ineficiente en el cumplimiento de metas de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018.



DISCUSIÓN DE RESULTADOS

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

En el presente trabajo de investigación que tuvo por objetivo general determinar la incidencia del control interno en la gestión municipal de la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018, después de realizar los análisis estadístico correspondientes se demuestra que el nivel de incidencia de las normas internas de control, no está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno. Contrastación realizada por pruebas de chi – cuadrado de Pearson.

Según la encuesta realizada en la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno se corrobora que Control Interno no es eficaz y no funciona de forma óptima ya que se ha encontrado grandes debilidades durante el proceso empezando desde el ambiente de control de la oficina, siendo uno de los principales problemas la falta de expansión de los documentos normativos que guían el comportamiento y las actividades de todos los servidores, otro gran problema es que no se analizan los riesgos. El control interno es necesario en la administrativa de todo ente u organización porque existe la posibilidad de contar con empleados deshonestos, descuidados o ineficientes, que hacen de la custodia de los activos sean deficientes, o que la ejecución de cumplimientos de funciones no se efectúen apropiadamente y todo ello hace que no haya transparencia en la gestión en donde se genera una información que no es confiable y ello afecta al todo los ciudadanos y al propio estado, también se pudo ver la comunicación entre trabajadores es regular, que no establecen mecanismos apropiados para realizar comunicaciones formalmente y

en cuanto al monitoreo también existe deficiencias irregulares en los procesos y al no actuar correctamente los riesgos de que ocurra como fraudes, pérdidas, y mal uso de los recursos financieros del estado no permiten que haya una gestión de calidad.

Mamani (2015), de acuerdo a los resultados obtenidos control interno en el año 2012 incidió en un 35.6%, en el 2013 incidió en un 41.2%, y el 2014 incidió en un 44.8% en la optimización de la gestión del área de almacén, en promedio de los tres años se puede señalar que la incidencia fue 40.53% en la optimización de la gestión del área de almacén de la Municipalidad provincial de puno. Pues los elementos del control interno analizados muestran que no se cumplen con los procesos adecuados para un efectivo control, por desconocimiento de las normas, el desinterés, falta de difusión y de las normas de gestión lo cual conlleva al incumplimiento de los objetivos de forma oportuna. Por esa razón se afirma que la incidencia se da en la medida del funcionamiento del control interno, ya que si el control interno mejoraría la gestión también llegaría a un nivel óptimo.

Cari (2018), la gestión incidió en cuanto al cumplimiento de metas 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 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 mejorará la gestión y de esa forma cumplirán sus metas de manera eficaz.

Pacheco (2018), afirma que 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 sería óptimo.

CONCLUSIONES

PRIMERA: De acuerdo a la exposición y análisis de los resultados que se realizó el control interno en la optimización de la gestión del área de almacén central de la Municipalidad Provincial de Puno, en el que analizados los elementos de control interno muestran que no se cumplen con los procesos adecuados para un inspección efectivo por falta de conocimientos acerca de las normas, la desidia del personal y falta de propagación de las normas de gestión lo cual conlleva al informalidad de los objetivos de forma oportuna. Por tal razón se afirma que la incidencia se da en la medida del funcionamiento de control interno, ya que si control interno mejoraría la gestión también llegaría a una calidad óptima.

SEGUNDO: Según los resultados obtenidos se concluye que la atención de control interno en el funcionamiento de los procesos que se realiza, no es eficaz ni eficiente lo cual afecta en la gestión de la municipalidad en los procesos de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y el despacho en el área de almacén central ya que no se encuentra resultados óptimos en las actividades realizadas y así los objetivos no son alcanzados íntegramente dejando insatisfecha a la parte usuaria. Así como también se observa que no hay mejoras al paso de los años.

TERCERO: Por los análisis realizados se califica como ineficiente a la gestión de almacén central ya que los resultados muestran que la gestión se califica como regular debido a que las políticas, normas y estrategias llevadas a cabo en dicha área no se cumplen de forma efectiva lo cual crea ineficiencia en el proceso realizado por lo que hay variaciones con los objetivos trazados.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda a control interno que lleve una adecuada supervisión a fin de que se lleguen alcanzar los objetivos previstos de manera eficaz y eficiente, así como también se recomienda capacitar al personal acerca de las políticas, normas de control interno para mantener un ambiente de control adecuado donde todo sea transparente y así poder evitar confusiones y actuar con mucha frecuencia.

SEGUNDO: Se recomienda realizar un análisis de control interno de cada uno de los componentes mensualmente y aplicarlos en los procesos de almacén de forma objetiva de acuerdo a las normas de control interno y respetando la ley de contrataciones del estado y otras normas afines. Se debe difundir las normas de control interno y dar mayor promoción al respecto.

TERCERO: Se recomienda incentivar a los trabajadores a que realicen una buena labor, donde los directivos deben realizar convenios para que el personal reciba beneficios y por ende se sientan comprometidos con la ejecución de sus funciones. Organizar talleres o hacer gestiones para llevar a cabo capacitaciones que ayuden a la actualización de sus funciones de cada trabajador para que haya mejor desempeño en la gestión.

BIBLIOGRAFÍA

- Ablan, Nayibe, y Zayda Méndez. 2010. «Los sistemas de control interno en los entes descentralizados estatales y municipales desde la perspectiva COSO». 5-17.
- Alvarez, Norberto. 2018. «Control Interno y su Influencia en los Procesos de Adquisiciones y Contrataciones del Gobierno Regional de Puno, periodo 2017». Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Anaya, Julio. 2011. *Almacenes: análisis, diseño y organización*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC.
- Capristano, Martina. 2018. «El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las municipalidades del Perú: caso municipalidad distrital de Nuevo Chimbote – Ancash, 2017». Universidad Católica los Ángeles, Chimbote.
- Cari, Dennis. 2018. «El control interno y su incidencia en la gestión de la unidad de almacén central de la Universidad Nacional del Altiplano Puno Períodos 2015 – 2016.» Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Castañeda, Luz. 2014. «Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial». 129-46.
- Castrillón, Adriana. 2014. «Fundamentos Generales de Administración». 74.
- Cerron, Milagros. 2016. «Sistema de Control Interno de las Existencias y la Rentabilidad en la Empresa Industrial Tarraco S.R.L. 2015 - 2016». Universidad Nacional del Callao, Callao.
- Coha, Luis. 2018. «Control Interno en la Gestión Pública. El Caso en una entidad del Estado, año 2017». Universidad Cesar Vallejo, escuela de posgrado, Lima.
- Condori, Adelaida. 2016. «Control Interno y su Incidencia en las Adquisiciones Directas de Bienes y Servicios en el Gobierno Regional Puno Sede Central Periodos 2014 - 2015». Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

- Correa, Alexander, y Rodrigo Gómez. 2009. «Avances en Sistemas e Informática». 6:113-18.
- Estupiñán, Rodrigo. 2015. *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*.
- Fonseca, Oswaldo. 2013. *Sistemas de control interno para organizaciones: guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno: COSO, CoCo, BASEL, GUÍA TURNBULL, CobiT, ERM, SOx, INTOSAI, OMB A, 123*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control.
- Gallardo, Eva. 2012. «Fundamentos de Planificación». 5:1-33.
- Guevara, Cristian. 2018. «Gestión de Almacenes en las Organizaciones». Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Hemeryth, Flavia, y Jesica Sánchez. 2013. «IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO EN LOS ALMACENES, PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA CONSTRUCTORA A&A S.A.C. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO - 2013». Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Kohler, Eric. 2004. *Contabilidad y Finanzas*. México.
- Laveriano, Willian. 2010. «Importancia del Control de Inventarios en la Empresa». 1.
- Lybrand, Coopers. 2007. *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Mamani, Dania. 2015. «Incidencia del Control Interno en la Gestión del Área de Almacén en la Municipalidad Provincial de Puno 2012 - 2014». Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Maza, Wilian. 2017. «Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las municipalidades del Perú». Universidad Católica los Ángeles, Piura.
- Mejia, Rubí. 2005. «Autoevaluación del Sistema de Control Interno».

- Pacheco, Olinda. 2018. «Análisis del Control Interno y su Incidencia en la Gestión Municipal de la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno, 2016 - 2017». Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Pérez-Carballo, Juan. 2016. *Control de la gestión empresarial*. Madrid: ESIC.
- Portal, Juan. 2016. «Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública.» 7-13.
- Rivas, Glenda. 2011. «Modelos contemporáneos de control interno . Fundamentos teóricos». 4:115-36.
- Romero, Asensio. 2012. *El libro de la gestión municipal, El: Claves del éxito para políticos y directivos locales*. Editorial Díaz de Santos, S.A.
- Rosas, Gustavo, y Christian Santos. 2015. «El Control Interno y su Incidencia en la Gestión de Inventarios de la Micro y Pequeña Empresa de la Provincia Constitucional del Callao». Universidad Nacional del Callao, Callao.
- Salcedo, Carmen, y Maximino Valverde. 2018. «Influencia del control interno en las adquisiciones y contrataciones de bienes, servicios y consultoría de obras de la municipalidad distrital de cachachi, 2016». Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Toledo, Alejandro. 2002. *Ley Orgánica del Sistema de Control y de la Contraloría General de la República*.
- Toledo, Alejandro. 2006. *Ley de Control Interno de las Entidades del Estado*.
- Torrejón, Sarita. 2018. «El Control Interno y su Influencia en la Gestión del Área de Almacén de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa “Inversiones Lilo S.A.C.”, de Iquitos, 2017.» Universidad Católica los Ángeles, Iquitos.
- Vega, Leudis, y Any Nieves. 2016. «Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno / Procedure for component Supervising and

Monitoring management of the Internal Control». 1-19.

Vizcarra, Martin. 2018. *Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento*.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
TÍTULO: ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LA OFICINA DE ALMACÉN CENTRAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2017-2018			
VARIABLES	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
VARIABLE INDEPENDIENTE	¿De qué manera incide el control interno en la gestión municipal de la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018?	Determinar la incidencia del control interno en la gestión municipal de la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018.	El nivel de incidencia de las normas internas de control, está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno.
VARIABLE DEPENDIENTE	¿Cómo es la aplicación del control interno en los procesos de la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018?	Analizar la aplicación del control interno en los procesos de selección de la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018.	La aplicación del control interno es ineficaz en los procesos de la oficina de almacén de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018.
	¿Cómo es la gestión municipal de la Oficina de Almacén Central en el cumplimiento de metas en la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018?	Evaluar la gestión de la Oficina de Almacén Central en el cumplimiento de metas en la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018.	La gestión de la oficina de almacén central es ineficiente en el cumplimiento de metas de la Municipalidad Provincial de Puno, 2017-2018.

ANEXO 02: ENCUESTA DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

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

16	¿Es accesible la obtención de la información externa e interna, que facilite a la dirección los informes necesarios sobre el rendimiento de las operaciones en el área?				
17	¿Se suministra la información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente?				
18	¿Hubo una comunicación adecuada entre todos los trabajadores del área y de una información completa, puntual y suficiente que permita cumplir adecuadamente la labor?				
19	¿Existen los mecanismos para realizar las sugerencias a la dirección sobre cómo mejorar la calidad y eficiencia en las labores?				
20	¿Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado de los documentos como notificaciones, presentación de factura, guías recibidas de proveedores entre otros?				
21	¿Durante el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del Control Interno?				
22	¿Se facilita información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles?				
23	¿Se comparan los importes registrados por el sistema de almacén con otras áreas constantemente?				
24	¿Es válido y se presta atención a documentar el proceso de evaluación?				
25	¿Son adecuadas las normas de comunicación de las deficiencias detectadas?				

ANEXO 03: LISTA DE COTEJOS PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CON RELACIÓN A LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

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

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

ANEXO 04: ENCUESTA DE LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

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