

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
Facultad De Ciencias Empresariales
ESCUELA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD
Y FINANZAS



TESIS

**DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO EN ÁREA
DE ALMACÉN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE NESHUYA 2019.**

**Tesis para optar el Título Profesional de:
CONTADOR PÚBLICO**

TESISTA

Bach. DÍAZ MARTÍNEZ, Milia Hortencia

ASESORA

Mtra. ESPINOZA CHÁVEZ, Lucy Janet

Huánuco - Perú
2019

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10:00m horas del día 19 del mes de Julio del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

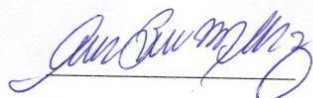
Dr. Christian Paolo Martel Carranza	(Presidente)
Mtro. Alan Dennis López López	(Secretario)
Mtro. Simeón Soto Espejo	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1069-2019-D-FCOMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO EN ÁREA DE ALMACÉN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA 2019**", presentada por el (la) Bachiller **DIAZ MARTINEZ, Milia Hortencia**; para optar el **título Profesional de Contador Público**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado con el calificativo cuantitativo de 15 (buena) y cualitativo de Buena (Art.45 y 47 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 10:40a horas del día 19 del mes de Julio del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Dr. Christian Paolo Martel Carranza
PRESIDENTE



Mtro. Alan Dennis López López
SECRETARIO



Mtro. Simeón Soto Espejo
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi persona por un logro más, a mis padres, hermanos, familiares y amigos por ser mi soporte y aconsejarme cuando sentía que los obstáculos me vencían.

Milia Díaz.

AGRADECIMIENTOS

A nuestro creador por guiarme e iluminar mi camino, a WJAR por impulsarme y motivarme a postular a la universidad para continuar superándome como profesional, a JEFF por su apoyo incondicional durante mi carrera universitaria y hasta ahora, a mis amigos RJHF, JACHA, JMGZ; por permitirme contar con ellos cuando sentía que ya no podía y brindarme las facilidades necesarias cada que lo necesitaba,

A los docentes de la Facultad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Huánuco.

A mi asesora de tesis por el apoyo para la elaboración y desarrollo del proyecto de investigación Mtra. Lucy Janeth Espinoza Chávez.

Un especial agradecimiento al Alcalde y personal de la Municipalidad Distrital de Neshuya, Provincia de Padre Abad, Región Ucayali, por su apoyo y su participación para el desarrollo y culminación de la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE	IV
RESUMEN	VI
SUMMARY	VII
INTRODUCCIÓN	VIII

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	10
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.3. OBJETIVO GENERAL	12
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	14

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.2. BASES TEÓRICAS	22
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	29
2.4. VARIABLES	31
2.4.1. VARIABLE EN ESTUDIO	31

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	32
--------------------------------------	----

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.1.1. ENFOQUE	33
3.1.2. ALCANCE Y NIVEL	33
3.1.3. DISEÑO	33
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	34
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	36

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	38
4.1.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	38

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS CON LOS ANTECEDENTES	55
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	62

RESUMEN

El trabajo de investigación titulada DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO EN ÁREA DE ALMACÉN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA 2019. se realizó con el objetivo principal de obtener un diagnóstico del control interno en el área de almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya-Pucallpa, el cual se desarrolló mediante un enfoque cualitativo, nivel descriptivo, con un diseño de investigación de campo, porque la recolección de datos fue directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, para después ser analizado las muestras (Gerencia de Administración), constituida por 2 personas en el área de Almacén, 2 en la Unidad de Logística y 8 en la Gerencia de Administración. Para la recolección de la información se utilizó como técnica las encuestas en base a un cuestionario de preguntas directamente relacionados con las variables, dimensiones e indicadores de la investigación, luego fueron procesados, interpretados, analizados, contrastados y discutidos, para finalmente realizar las conclusiones y recomendaciones.

Con la investigación se diagnosticó que en la Municipalidad Distrital de Neshuya-Pucallpa existen debilidades en cuanto a la aplicación del Control Interno en el área de almacén, asimismo no cuenta con personal suficiente y los ambientes no son adecuados en espacio y seguridad, el mismo que afecta el optimo cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Palabras claves: Control Interno/área de Almacén.

SUMARY

The research work entitled DIAGNOSIS OF THE INTERNAL CONTROL IN AREA OF STORE OF THE DISTRITAL MUNICIPALITY OF NESHUYA 2019. was carried out with the main objective of obtaining a diagnosis of the internal control in the warehouse area of the District Municipality of Neshuya-Pucallpa which was developed through a qualitative approach, descriptive level, with a design of field research because the data collection was directly from the subjects investigated, or from the reality where the events occur (primary data), without manipulating or controlling any variable, to then analyze the samples (Administration Management), constituted by 2 people in the Warehouse area, 2 in the logistics unit and 8 in the Management Department. For the collection of the information, the surveys were used as a technique based on a questionnaire of questions directly related to the variables, dimensions and indicators of the investigation, then they were processed, interpreted, analyzed, contrasted and discussed, to finally make the conclusions and recommendations.

With the investigation it was diagnosed that in the District Municipality of Neshuya-Pucallpa there are weaknesses regarding the application of Internal Control in the warehouse area, also it does not have enough personnel and the environments are not adequate in space and security, the same that affects the optimized compliance with the objectives of the entity.

Researches keywords: Internal Control/ Warehouse area

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación titulado “DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO EN ÁREA DE ALMACÉN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA 2019”, tuvo como objetivo principal describir el diagnóstico del Control Interno del área de Almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya.

El Control Interno es de gran importancia para las entidades públicas como privadas ya que comprende acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior, esto se da con la finalidad de optimizar la utilización de los recursos de la entidad o empresa y evitar observaciones y/o sanciones por el Órgano Superior de Control.

Las entidades públicas, hoy en día implementan su control gubernamental para prevenir y verificar, mediante la aplicación de principios, sistemas y procedimientos técnicos, la correcta, eficiente y transparente utilización y gestión de los recursos y bienes del Estado, el desarrollo honesto y probo de las funciones y actos de las autoridades, funcionarios y servidores públicos, así como el cumplimiento de metas y resultados obtenidos, con la finalidad de contribuir y orientar el mejoramiento de sus actividades y servicios en beneficio de la Nación. (Capítulo II, Art.6 Ley No 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control).

El contenido de la investigación se estructuró en cinco capítulos:

Capítulo I se desarrolló el problema de investigación, en donde se realiza la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, justificación, limitaciones y la viabilidad de la investigación.

Capítulo II, se relata el marco teórico, describiéndose los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, la variable independiente y la Operacionalización de variables.

Capítulo III, se desarrolló la metodología de la investigación, en el cual se describe el tipo de investigación, el enfoque, alcance y diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV, se desarrollaron los resultados.

Capítulo V, la discusión de resultados en donde se realiza la presentación y contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones logradas con la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En los últimos años se ha venido observando el crecimiento de las organizaciones, que debido a un incremento de necesidades se aumentó la producción y distribución, por lo que se ha visto por conveniente investigar cuales son las causas que ocasionan estas dificultades en el área de Almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya-Pucallpa.

El Control Interno es de mucha importancia, ya que es una herramienta necesaria en todas las organizaciones para alcanzar las metas y objetivos de las mismas, el cual permite hacer un análisis que identifique las necesidades de su área, para que después emplee las herramientas correctas, basadas en las normas y principios de la institución y las normas legales vigentes; el Control Interno nos ayuda a garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos. Es por ello que decimos que el Control Interno tiene como objetivo custodiar y salvaguardar los recursos de la entidad, supervisando así las entradas y la distribución eficaz para los procedimientos que se deben realizar de acuerdo a lo establecido.

El área de Almacén constituye un factor importante tanto para las entidades públicas como para las entidades privadas, los bienes obtenidos deben ingresar físicamente al espacio designado como almacén central, salvo que por motivos de fuerza mayor, resulte imposible hacerlo; en el caso de suceder esto los ingresos y salidas de los bienes será cotejado con los siguientes documentos: Orden de Compra, Orden de Servicios, Nota de Entrada de Almacén y Pedido Comprobante de Salida (PECOSA; y se procede a informar documentadamente en el Kardex físico para que la Oficina de Contabilidad realice el Kardex valorado, a través del resumen del movimiento de Almacén.

En la gestión de almacén existen ciertas deficiencias operativas en:

- La recepción (acumulación de pedidos), por lo general se realiza pedidos en lotes donde se debe verificar que las cantidades que se registran en los comprobantes coincidan.
- Almacenamiento (falta de espacio), preparación de pedidos y despacho (demora en las entregas), atención oportuna (desabastecimiento de productos), no se cumple con la compatibilidad de ciertos materiales y las normas de seguridad

Es muy importante que los jefes u encargados de cada área tengan una buena comunicación, es por ello que se dice que el Control interno debe estar presente siempre para corregir los errores en los procesos y sean más rápidos, para así obtener mayor productividad y buenos resultados por el bien de la institución; es bastante relevante también que dentro del Control Interno se analiza y se estudia el trato que las personas de almacén tienen con otras personas, debido a que si no hay buena comunicación este podría ser una debilidad, creando instabilidades y retrasos en las labores que forman parte de las funciones en las normas legales creadas por la institución.

La investigación nace a raíz de haber conocido de manera verbal las incomodidades por parte de los trabajadores de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Neshuya y de los pobladores, quienes aducen que al personal del área de almacén le falta capacitarse en temas relacionados al manejo y control de almacenes para evitar el desabastecimiento de materiales ya que esto genera retraso para el cumplimiento de objetivos.

Mediante la investigación se diagnosticó las debilidades dentro del área de Almacén y con las recomendaciones que se emitió en el informe final se logró resultados positivos para mayor productividad de la gestión.

Cabe mencionar también que se debe estar al tanto de los documentos de gestión de la Entidad, directivas internas, guías y Ley para el Control Interno en las entidades públicas, así como tener un conocimiento básico en lo que se refiere a la Ley de Contrataciones actualizada, modificada y corregida.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el diagnóstico del Control Interno en el área de Almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya 2019?

1.2.2. Problemas Específicos.

1. ¿Cuál es el diagnóstico de la evaluación de riesgos del área de Almacén en la Municipalidad Distrital de Neshuya 2019?
2. ¿Cuál es el diagnóstico del comportamiento organizacional en el área Almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya 2019?
3. ¿Cuál es el diagnóstico de las Normas y procedimientos de control interno en el área de almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya 2019?

1.3. Objetivo General

Describir el diagnóstico del Control Interno del área de Almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya 2019.

1.4. Objetivos específicos

- 1.4.1. Describir como es el diagnóstico del área de Almacén en la Municipalidad Distrital de Neshuya 2019.
- 1.4.2. Describir el diagnóstico sobre el comportamiento organizacional del área de Almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya 2019.
- 1.4.3. Describir el diagnóstico de las normas y procedimientos de Control Interno para determinar las debilidades del área de Almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya 2019.

1.5. Justificación de la investigación

El trabajo de investigación surgió debido a la necesidad de analizar ¿Cuál es el diagnóstico del Control Interno en el área de Almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya 2019?, para lo cual se buscó identificar

las principales teorías respecto al Control Interno que tenga una relación con la Unidad de Logística – área de Almacén.

1.4.5. Justificación Práctica

Los resultados de la investigación permitió a la Municipalidad Distrital de Neshuya – Pucallpa contar con un diagnóstico claro el cual permitió tener un mejor Control Interno y por ende mejor desempeño del personal, el trabajo en equipo, la interrelación de las unidades de contabilidad, Logística, almacén y el Gerente de Administración, con el propósito de ejecutar los procedimientos establecido, en el cual concordarán las cuentas de bienes tanto en el área de Almacén como en Contabilidad.

1.5.2. Justificación Teórica

Con el estudio se logró obtener un diagnóstico más claro del Control Interno en el área de Almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya-Pucallpa y con esto se pudo mejorar el funcionamiento de los diversos procedimientos y manejo de inventarios de la entidad mencionada líneas arriba, se logró un mejor direccionamiento para el área de Almacén en su registro de materiales, salvaguarda física, así como asegurar los registros contables complejos y exactos, fomentar la eficiencia operacional; por esta razón, la finalidad de la investigación es beneficiar a la entidad, en cuanto se pueda apoyar al momento de aplicar las técnicas de control interno en el área de almacén.

1.5.3. Justificación Metodológica

La investigación usó metodología validada de la investigación científica y se dió con el el objetivo de diagnosticar el Control Interno en el área de Almacén y a través de la misma pude adquirir conocimientos basados en prácticas y experiencias aplicadas en el desarrollo de este estudio, asimismo la investigación podrá servir como referencia a otras investigaciones vinculadas con el control interno del área de almacén, por las estrategias, métodos, técnicas e instrumentos de investigación utilizadas.

1.6. Limitaciones de la investigación

La dificultad fue el factor tiempo para la recolección de datos ya que la entidad estaba con actividades recargadas, pese a ello el personal brindó las facilidades para recabar la información.

1.7. Viabilidad de la investigación

La investigación fue viable por ceñirse a un tema relacionado con la carrera de contabilidad, y reunió características, condiciones técnicas y operativas que aseguraron el cumplimiento de sus metas y objetivos, para su desarrollo se contó con fuentes de información adecuadas, así como materiales necesarios y adecuados; y la disponibilidad de recursos humanos, financieros y el tiempo requerido para investigar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Ámbito internacional

Jiménez & Fernández, (2017). En su tesis denominada “DISEÑO DE LOS PRODECIMIENTOS DE CONTOL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA COMERCIALIZADORA J&F”, Santiago de Cali Colombia, (Trabajo presentado para optar el título de Contador Público). Pontificia Universidad Javeriana Cali, Concluye. De acuerdo a las tesis tomadas en este trabajo, se pudo observar La importancia de tener un buen control de inventarios, ya que de esto depende directamente la utilidad de la empresa. Los métodos usados para la recolección de información, como la observación de todo el proceso en la visita hecha a la comercializadora y la entrevista realizada al gerente, fueron el medio directo para la elaboración del mapa y flujograma del proceso actual de la comercializadora J&F.

También se observó que la comercializadora maneja un control de inventarios informal basado en la intuición y la experiencia del gerente, por ende, no se aplican modelos y/o políticas de inventario, por falta de conocimiento de técnicas y procedimientos de los mismos. Se puede establecer que, al no existir unos procesos claros, tanto en el área de compras como de inventarios, es de vital importancia la sistematización de los datos y la implementación de políticas claras de inventario, pues por falta de estas ocasionan la poca planeación a la hora de realizar la compra de la mercancía. Así mismo, gracias a este diagnóstico realizado, se determinó que la metodología actual empleada por la comercializadora para determinar sus niveles de inventario, cantidades a ordenar, no es el más adecuado, por lo que fue necesario caracterizar el proceso que le permita a la gerencia establecer controles mediante procedimientos establecidos.

Así mismo recomienda Mantener actualizado el sistema contable de la empresa, dando salida y entrada a la mercancía el mismo día del movimiento, permitiendo así obtener datos fidedignos para una oportuna

toma de decisiones a la hora de comprar calzado y seleccionar los proveedores. Implementar controles en los procedimientos que permitan mejorar las actividades que se cumplen en la empresa, detectando los errores que se presenten para gestionar su corrección de manera inmediata. Realizar periódicamente auditorías en los procesos de gestión de inventarios, desde la revisión de pedidos, selección y evaluación de proveedores, compra de calzado, almacenamiento, custodia y despacho de los inventarios, con el fin de detectar oportunidades de mejora y minimizar problemas futuros. Aplicar indicadores de rotación de inventario para mantener la cantidad justa que permita atender de mejor manera a los clientes con los que cuenta la empresa, evitando que se desplacen hacia la competencia. Se recomienda realizar todos los procedimientos propuestos en los procesos de compras e inventarios para garantizar la efectividad de los controles y que se lleven a cabo de acuerdo a las políticas de la comercializadora

Mamani (2013), En su tesis denominada “EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE LA ALMACENES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE COMBAYA”, (Trabajo presentado para optar el título de la Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Andres, La Paz-Bolivia. Concluye. La evaluación del control interno de la unidad de almacenes del Gobierno Autónomo Municipal de Combaya, ha permitido establecer la carencia de reglamentos que señalen el procedimiento de registro de entrada y salida de las existencias de los almacenes, lo que hace que el responsable de esta unidad efectúe un manejo discrecional de los bienes cuando tienen que recepcionar o entregar los materiales solicitados para un buen funcionamiento del municipio, siendo que en la mayoría de casos el registro se realiza en forma manual en formularios o en un cuaderno de anotaciones, siendo nulo el uso de sistemas informáticos. La carencia de instrumentos y conocimiento de control interno, como ser manuales o reglamentos, genera que en muchas oportunidades se presente una falta de existencias, bienes y/o materiales en los almacenes, lo que dificulta satisfacer en forma oportuna los pedidos que se realiza a esta dependencia, lo cual refleja que la administración de almacenes del Municipio de Combaya es deficiente al no

prever en forma oportuna un stock que permita atender la demanda de las distintas reparticiones del Gobierno Municipal. El Gobierno Autónomo Municipal de Combaya no ha implementado mecanismos de control que garanticen la seguridad de los bienes y existencias que se guardan en los almacenes, lo que puede derivar en maltrato, deterioro e inutilidad de los bienes. Las entrevista efectuada al responsable de la Unidad de Almacenes y la encuesta realizada a los funcionarios del GAM de Combaya, muestra el desconocimiento sobre la existencia de normas o disposiciones para el manejo de inventarios o administración de almacenes, lo que dificulta el cumplimiento de sus funciones de conformidad con lo establecido en el Sistema de Administración de Bienes y Servicios (SABS). A partir de los resultados obtenidos, se puede establecer que el Gobierno Autónomo Municipal de Combaya está inobservando las Normas Básicas de Administración de Bienes y Servicios, al no haber implementado el Subsistema de Manejo de Bienes, que es obligatoria de acuerdo a lo que establece la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales, lo cual trae como consecuencia un manejo discrecional en el tratamiento de los bienes, inadecuado registro de los mismos, dificultades en el estocamiento de materiales, deficiencias en los procedimientos y en las responsabilidades por pérdidas, mermas y hurtos, ya que todo el registro es manual susceptible a la pérdida o extravío. Los principales problemas que dificultan una eficiente administración y manejo de los inventarios y almacenes del Municipio de Combaya, EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE LA UNIDAD DE ALMACENES DEL GOBIERNO AUTONÓMO MUNICIPAL DE COMBAYA 124 están referidos a la falta de personal y espacio físico para almacenar y atender de manera adecuada los pedidos, las improvisaciones que muchas veces tienen que hacer ante la falta de insumos. Otros factores están relacionados con la falta de espacio físico o adecuada infraestructura, debemos mencionar que las condiciones de protección y conservación no cumple con lo dispuesto artículo 113, Salvaguarda. Considerando estos resultados, el presente trabajo de investigación concluye con el diseño de un manual de procedimientos para la Unidad de Almacenes del Gobierno Autónomo Municipal de Combaya, consistente en un conjunto de criterios y procedimientos para un adecuado ingreso, almacenamiento y salida de los

bienes y/o materiales requeridos para la atención de la población del municipio.

Robleto, (2015). En su tesis denominada “EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL ALMACÉN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS EN EL PERIODO 2014”, (Trabajo presentado para optar el título de Magister). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, UNAN-Managua. Concluye. Los resultados obtenidos en esta investigación se concluyen que no es adecuado el control interno en el Almacén de la facultad por las siguientes razones: El control Interno es débil no se observó un buen uso de los procedimientos ni de los manuales que existen en dicha Facultad. Con la observación directa en ,el Almacén se detectó que los métodos de control no se aplican varias deficiencias en el control de la recepción de los activos o materiales que entran a bodega el responsable de almacén no coteja lo que son las órdenes de compra versus facturas, en muchas ocasiones cuando son compras de equipo en órdenes de compra se adjunta nota solicitando Garantía de dicho equipo el recibe sin solicitarle las garantías, En varias ocasiones recibe los materiales sin haber recibido la orden de compra autorizada. Así mismo no existe una línea En lo que respecta a la información y comunicación entre el responsable de bodega y el área de contabilidad se nota la falta de comunicación mismo en él muestra resultados negativos y positivos en ambas áreas en el sentido de que se verifico que si existe un sistema automatizado en lo respecta al inventario, que se encuentra actualizado el inventario. Otra debilidad que se observo es que la documentación de egresos de bodega no se les da el uso adecuado como es la solicitud de requerimiento ya que el responsable del almacén en ocasiones hace entrega de papelería a determinada área sin haber recibido dicho documento firmado y autorizado. Los errores cometidos por el encargado del almacén le ocasionan faltantes o sobrantes a la hora de que se les llega a inventariar.

2.1.2. **Ámbito Nacional**

Mamani (2015). En su Tesis denominada "INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2012-2014". (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Nacional Del Altiplano, Puno. Concluye: PRIMERA: De acuerdo al análisis y a la exposición de resultados que se realizó el control interno en el año 2012 incidió en un 35.6%, en el 2013 incidió en un 41.2%, y el 2014 incidió en un 44.8% en la optimización de la gestión del área de almacén, en promedio de los tres años se puede señalar que la incidencia fue 40.53% en la optimización de la gestión del área de almacén de la Municipalidad provincial de puno. Pues los elementos del control interno analizados muestran que no se cumplen con los procesos adecuados para un efectivo control, por desconocimiento de las normas, el desinterés, falta de difusión y de las normas de gestión lo cual conlleva al incumplimiento de los objetivos de forma oportuna. por esa razón se afirma que la incidencia se da en la medida del funcionamiento del control interno, ya que si el control interno mejoraría la gestión también llegaría a un nivel óptimo. SEGUNDA: La aplicación del control interno en los procesos de almacén no es eficaz ni eficiente lo cual según los resultados se califica su funcionamiento como ineficaz ya que de un 100% que constituye el nivel más óptimo, el año 2012 se obtiene un 41.67% , el 2013 un 43.33% y el año 2014 también un 43.33% del nivel de funcionamiento adecuado, lo cual repercute en la gestión de la municipalidad en los procesos de recepción, almacenamiento preparación de los pedidos y el despacho, en el área de almacén ya que no se encuentra oportunidad en las actividades realizadas, y los objetivos no son alcanzados integralmente además de encontrar insatisfecha a la parte usuaria. Además, se observa que no existen mejoras que trascienden en este aspecto a través del paso de los años. TERCERA: La gestión de almacén por los análisis realizados se califica como ineficiente, los resultados analizados muestran que la gestión se califica como regular en el año 2012, en el 2013 y 2014 debido a que las normas, las políticas y las estrategias llevas a cabo en dicha área no se cumplen de forma efectiva

lo cual crea errores en los procedimientos realizados por lo que hay desviaciones con los objetivos trazados.

Pandia (2018). En su Tesis denominada "CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ, PERIODOS 2015-2016". (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Nacional Del Altiplano, Puno. En la tesis el autor concluye que: En concordancia con el objetivo específico 01 e hipótesis específica 01, se ha evaluado la situación actual del control interno en los procesos de almacenamiento en área de almacén de la Municipalidad Provincial de Huancané. En cuanto a los componentes del sistema de Control Interno en el área mencionada presentan controles deficientes según los Cuadros N° 1, 2, 3, 4, 5 y figura N° 1 se ha obtenido una calificación de 10.11 ubicándose dentro del rango no cumple mostrando una efectividad de aplicación del 50.47% y un nivel de riesgo de 49.53%. Por lo tanto, la estructura actual de control interno en el área de almacén, presenta controles deficientes que incide desfavorablemente en la gestión administrativa de los procesos.

En concordancia con el objetivo específico 02 e hipótesis específica 02 se ha evaluado la situación actual según los Cuadros 6 al Cuadro 13 según las encuestas realizadas a los trabajadores del área de almacén se han encontrado deficiencias en la gestión del área de almacén en cumplimiento de las metas, los objetivos alcanzados durante el año no son eficientes, notificación de las órdenes de compra a destiempo, incumplimiento de la entrega de los bienes, incumplimiento de los pedidos a las áreas usuarias, grado de insatisfacción de las áreas usuarias, documentación faltante en el área de almacén, nivel de entrega regular de los materiales y útiles de escritorio en general.

Romero (2018). En su Tesis denominada LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LAS MUNICIPALIDADES DEL PERÚ. CASO MUNIIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMARCA 2017. (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Piura. Recomienda a)

Contratar personal capacitado en gestión de almacén, con conocimiento y experiencia necesaria que cumpla con los perfiles establecidos para la administración de su almacén, b) Controlar y monitorear la realización de la toma física de inventarios de forma periódica, para detectar cualquier error o irregularidad a tiempo, evitar pérdidas, deterioro de productos y minimizar el riesgo de diferencia a fin de año, c) Realizar el cruce de información de saldos con el área contable para conciliar la información de los movimientos de almacén y asegurar la transparencia y veracidad en los Estados Financieros, d) La ampliación y mejoramiento de la estructura física del área de almacén, que permita contar con las medidas preventivas de seguridad, necesarias para evitar el riesgo de incendio o robo, en ese sentido considerar la existencia de extintores, alarma contra incendios, cámara de video vigilancia en el ingreso de almacén.

2.1.3. Ámbito Regional

Benavides, (2017). En su Tesis denominada EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA COMERCIAL INAFE S.A.C. DE PUCALLPA, 2015. (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Juanjui. Concluye Respecto al objetivo específico 1: Se puede afirmar en forma general a través de la bibliografía recogida de los antecedentes que los autores en mención han determinado que el control interno influye positivamente que la aplicación de un eficiente control de inventarios sirve como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo, ya que para determinar el movimiento de existencias en toda empresa debe ser controlado rigurosamente mediante un registro efectivo y confiable.5.2 Respecto al objetivo específico 2: Se ha concluido que la empresa comercial INAFE S.A.C., cuenta con un control interno que influye positivamente, pero con algunas mínimas deficiencias ya que la entidad si tiene un adecuado servicio de soporte técnico para las tecnologías de la información y comunicación, también cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por ella misma, también se elaboran y difunden documentos que orienten la comunicación

interna. 5.3 Respecto al objetivo específico 3: Tanto la bibliografía aplicada en los antecedentes, como la entrevista concluida realizada a la empresa comercial INAFE S.A.C. en el caso se ha determinado que el análisis comparativo, es de suma importancia directamente en el desarrollo de la empresa y en la gestión de los inventarios, porque a partir de la información que muestra dicho control se realiza la gestión de las compras y ventas de existencias para no correr los riesgos de perder. 5.4 Conclusión general: Se ha demostrado lo importante que es el control interno en las empresas comerciales del Perú, específicamente para el área de inventarios, se puede observar que los autores afirman que al contar con un sistema de control interno la empresas cuentan con beneficios, como eficiencia y eficacia en sus informaciones son más reales y a tiempo necesario, caso contrario es al no contar con un sistema, así también el caso de la empresa INAFE S.A.C. que si cuenta con un sistema de control interno, pero tiene mínimas falencias que se deben fortalecer para que la empresa marche en logro de sus objetivos y metas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Control Interno

1. Según la Ley 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría general de la República en el capítulo II, artículo 7, el control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectuó correcta y eficientemente. su ejercicio es previo, simultáneo y posterior.

2. La Contraloría General de la República dice que el Control Interno nos permite identificar y prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción. Con ello, hacemos que la gestión pública sea más eficiente y transparente para brindar mejores servicios a los ciudadanos.

3. Según la Directiva N° 013-2016-CG-GPROD, mayo de 2016, el Control Interno es un proceso continuo dinámico e integral de gestión,

efectuado por el Titular, funcionarios y servidores de la entidad, diseñando para enfrentar los riesgos y dar seguridad razonable de que se alcancen los objetivos institucionales. De esta manera se contribuye a prevenir irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas.

Objetivos del Control Interno

Los objetivos del control interno para el sector público son los siguientes:

a) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad así como la calidad en los servicios públicos que presta.

b) Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal como mecanismo de lucha contra la corrupción.

c) Efectuar una rendición de cuentas oportuna con información válida y confiable.

d) Adaptarse a los cambios del entorno y lograr efectos sustantivos sobre los resultados de la entidad mediante la mejora continua.

4. Según Álvarez en su libro Auditoría Gubernamental Instituto de Investigación el Pacífico Edición 2003 Pag. 103, define el control interno como un conjunto de procedimientos, políticas, directivas y planes de organización los cuales tiene por objeto asegurar una eficiente, seguridad y eficacia administrativa y operativa así como alentar y supervisar una buena gestión financiera a fin de obtener información oportuna y adecuada y proporcionar una seguridad razonable de poder lograr las metas y objetivos producidos. Es preciso indicar que el control Interno varía de una empresa a otra, de acuerdo a las necesidades de la misma por lo tanto “El Control Interno es una serie de métodos y medidas adoptadas por un negocio con de salvaguardar sus activos garantizar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia operacional y aumentar la adherencia a las políticas administrativas preescritas”.

5. Según (Gómez, 2001) el **Control Interno** comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

- **Evaluación de riesgos**

Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecuencia de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuaran cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio. (Solórzano, 2007).

- Es la probabilidad de que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de los estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno de la entidad. En la evaluación de riesgos se analizan los procesos, sub procesos y actividades para identificar los riesgos internos y externos que atentan contra los objetivos propuestos y se establecen los mecanismos preventivos para su enfrentamiento. (Melendez, S/A, p.25).

Objetivo de la evaluación de riesgos

El objetivo fundamental de la evaluación es minimizar y controlar debidamente los riesgos que no han podido ser eliminados, estableciendo las medidas preventivas pertinentes y las prioridades de actuación en función de las consecuencias que tendría su materialización y de la probabilidad de que se produjeran.

- **Comportamiento Organizacional**

1. Según Chiavenato (2009:6), “El Comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones”. es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa.

2. Según Dubrin (2004:2), el comportamiento organizacional “Es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización”.

Objetivo del comportamiento organizacional

Es controlar las actividades de los individuos dentro del trabajo para desarrollar los objetivos trazados y lograr las metas, controlar también el trabajo en equipo y la productividad.

- **Normas de Control Interno**, son las reglas señaladas por la Organización tendientes a preservar su patrimonio mediante una adecuada vigilancia de sus bienes y la regulación de las actividades a que se dedica.

2.2.1.1 Ley 28775 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

Ley aprobada el 13 de julio de 2002, el objeto de la Ley es propender al apropiado, oportuno y efectivo ejercicio del control gubernamental, para prevenir y verificar, mediante la aplicación de principios, sistemas y procedimientos técnicos, la correcta, eficiente y transparente utilización y gestión de los recursos y bienes del Estado, el desarrollo honesto y probo de las funciones y actos de las autoridades, funcionarios y servidores públicos, así como el cumplimiento de metas y resultados obtenidos por las

instituciones sujetas a control, con la finalidad de contribuir y orientar el mejoramiento de sus actividades y servicios en beneficio de la Nación.

2.2.1.2 Sistema Nacional de Control

La (Contraloría General de la República, 2019), dice que el **Sistema Nacional de Control** es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y del personal, organizado e instituido en cada entidad del Estado.

Objetivos del Sistema Nacional de Control son:

- Promover y optimizar, la eficiencia, eficacia, ética, transparencia y economía de las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

2.2.1.3 Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las entidades del estado

Ley aprobada el 17 de abril del año 2006, tiene por objeto establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de

corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales

Conformación del Sistema Nacional de Control

El Sistema está conformado por los siguientes Órganos de control:

- a. La Contraloría General como ente técnico rector.
- b. Todas las Unidades Orgánicas responsables de la función del control gubernamental de las entidades que se menciona en el art. 3 de la Ley N° 27785, sean antes de carácter sectorial, regional institucional o se rigen por cualquier otro ordenamiento organizacional.

2.2.2 Definiciones de Almacén

1. El Grupo Cultural, (2008), define al almacén como: **Sin.** Depósito. l.m. Casa o edificio público o particular donde se guarda por junto cualesquiera géneros como granos, pertrechos, comestibles, etc. //2. Local donde los géneros en él existentes se venden, por lo común al por mayor. (pág. 45)

2. El Diccionario Lexus, (2004) define al almacén como: m. Casa o edificio donde se guardan géneros de cualquier clase// establecimiento de grandes dimensiones, donde se venden al por mayor y menor diversas clases de mercancías. Pag. 40

3. (Anónimo) Podemos definir el almacén como el recinto donde se realizan las funciones de recepción, manipulación, conservación, protección y posterior expedición de productos.

4. Según Iglesias, (2012), almacén es la Función de la 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 facilite al servicio al cliente.

2.2.2.1 Base Legal - Administración de almacenes para el sector público.

Mediante Resolución Jefatural N° 335-90-INAP/DNA, aprobó el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Publico cuyo objeto es establecer normas, criterios, procedimientos y responsabilidades para la Administración de almacenes en organismos del sector público nacional y continua vigente hasta la fecha 27.

2.2.3 Inventarios

1. Según Vizcarra, (2010). Los inventarios son los bienes que se encuentran almacenados, los cuales incluyen artículos que se mantienen para la venta, productos en proceso de transformación y los materiales que se espera utilizar en este proceso, los cuales posteriormente se convertirán en ventas.

2. El Grupo Cultural, (2008) define los inventarios como: Relación ordenada de bienes y existencias de una entidad o empresa a una fecha determinada. Contablemente es una cuenta de activo circulante que representa el valor de las mercancías existentes en un almacén, en termino generales es la relación o lista de los bienes materiales y derechos pertenecientes a una persona o comunidad hecha con orden y claridad.

3. El (Grupo Cultural, 2008), define al **inventario** como: **sin**. Catálogo, l.m. como el asiento de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden y distinción// 2, asimismo dice papel o instrumento en que están escritas dichas cosas. Pág. 566

4. El diccionario Lexus, (2004) define al **Inventario** como: *m* lista de los bienes de una persona o entidad. // Documento en que consta. Pág. 504

5. En contabilidad **el inventario** es: una relación detallada de las existencias materiales comprendidas en el activo, la cuela debe mostrar el número de unidades en existencia, la descripción de los artículos, los precios unitarios, el importe de cada renglón, las sumas parciales por grupos y clasificaciones y el total del inventario.

6. Es una herramienta fundamental en la administración moderna ya que este instrumento ayuda a la empresa sobre la existencia de productos disponibles en un lugar y tiempo determinado.

2.2.3.1 Objetivo del inventario:

Incrementar el rendimiento de la organización por medio del buen uso del inventario, teniendo conocimiento de las existencias con las que se cuenta y tiene en stock, asegurándose que el tiempo de entrega de los productos a los clientes sea rápido obteniendo clientes satisfechos.

2.3 Definiciones conceptuales

1) Abastecimiento

(Galán, 2019) Se conoce como abastecimiento al proceso mediante el cual los proveedores facilitan medios al resto de grupos económicos o individuos, los cuales consiguen un determinado nivel de satisfacción o utilidad.

2) Activo

Recursos controlados por una entidad como consecuencias de hechos pasados.

3) Almacén

Es espacio físico destinado para custodiar, salvaguardar y controlar los bienes de activos fijos o variable.

Funciones de Almacén

- Recepción de materiales.
- Registro de entradas y salidas del almacén.
- Almacenamiento de materiales.
- Despacho de materiales.
- Coordinación de almacén con los encargados de contabilidad.

4) Almacenaje

Es la actividad principal que se realiza en el almacén y consiste en mantener un tratamiento especializado a los productos, sistemáticamente y con un control largo plazo.

5) Ambiente

Entorno, lugar y contexto.

6) Arqueo

Verificación de existencia que es parte de un saldo, cuenta o fondos.

7) Autocontrol

Es el dominio de sí mismo.

8) Bienes

Productos tangibles o intangibles que tiene un valor económico.

9) Control

Grupo Cultural, (2008), **Sin. Examen.** I.m. Comprobación, inspección, fiscalización, intervención. //2. Mando o sistema de un aparato. (Pag.280).

10) Control

Lexus, (2004), *m.* Comprobación, inspección. Lugar donde se realiza. Pág. 248.

11) Control

Es un principio básico de la administración el cual consiste en verificar la conformidad de los procesos, si se están realizando de acuerdo a lo establecido, el cual tiene por finalidad identificar los errores y dificultades que hay en los procesos con el fin de evitarlos para veces posteriores. (Henry Fayol).

El control es una fase del proceso administrativo para medir y evaluar, es el que regula los procesos, para así corregir las fallas que pueden estar presente y corregirlo para conseguir mayores beneficios para la empresa.

Objetivos:

- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.

12) Eficacia

Miden el logro de resultados propuestos. Son las cosas concluidas como se deben ser.

13) Eficiencia

Rendimiento de los recursos utilizados en las actividades ejecutadas dentro del proceso. Esta se logra cuando los resultados son realizados de la mejor forma posible.

14) Efectividad

Es el resultado de la eficiencia y la eficacia, es decir que si ambas se emplean de manera correcta alcanzamos la efectividad.

15) Funcionario

Servidor público.

16) Inventario

Representa el porcentaje de bienes de la empresa, empleados a futuro. Es el control de los bienes existentes con los que cuenta la empresa.

17) Productividad

Es el resultado de manera eficiente, las expectativas y requerimientos de los clientes.

2.4 Variable

2.4.1 Variable en estudio

Control Interno

2.5 Operacionalización de variables (Dimensiones e indicadores)

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable Control Interno	Es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas para evaluar y monitorear las operaciones en las entidades.	Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de control - Evaluación de riesgos - Personal adecuado según perfil del puesto - Medidas de seguridad - Espacio adecuado - Revisión de documentación - Recepción de materiales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La Entidad cuenta con un sistema de control? 2. ¿La Entidad está pendiente de la evaluación de riesgos del área de almacén? 3. ¿La Entidad cuenta con personal adecuado y suficiente en el área de Almacén? 4. ¿Son adecuadas las medidas de seguridad contra robos, incendio, otros en el área de Almacén? 5. ¿El área de almacén cuenta con un espacio apropiado que garantice la conservación de los materiales y productos? 6. ¿Se revisa periódicamente la documentación de registro de ingresos y salidas de los bienes en cuanto a solicitud y cantidad? 7. ¿Cuándo se reciben los materiales, se procede a realizar los controles de verificación, inspección y recuento?
		Comportamiento Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de almacenamiento - Clima laboral - Comunicación - Motivación - Integración del personal 	<ol style="list-style-type: none"> 8. ¿Se capacita al personal en temas para el proceso de almacenamiento con el fin de desarrollar el desempeño laboral? 9. ¿Existe un clima laboral adecuado en la Entidad? 10. ¿Existe comunicación entre el Gerente de Administración, Contador y el personal del área de Almacén? 11. ¿Se motiva a los trabajadores para mejorar el desempeño laboral? 12. ¿ Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral?
		Normas y procedimientos de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de Normativas vigentes - Procedimientos de Control de inventarios - Manual de Organización y disposiciones normativas - Normas de Control Interno - Control Interno 	<ol style="list-style-type: none"> 13. ¿Se da cumplimiento a las normas de control interno vigentes? 14. ¿Se toman acciones con la finalidad de mejorar los procedimientos de control para mejora de los inventarios? 15. ¿El Manual de organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones del área de almacén se difunden entre el personal? 16. ¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para las entidades públicas? 17. ¿Cree Usted que el Control Interno es importante en el área de Almacén?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

(Carrasco Díaz, 2016) De acuerdo a la investigación pertenece al tipo NO EXPERIMENTAL porque no se modificó ninguna variable y el problema fue observado en su ambiente propio (natural). Pág.71

3.1.1 Enfoque

Enfoque cualitativo:

(Arias, 2018) Implica la exploración e interpretación de una realidad, utiliza el procedimiento de categorización de conceptos, por ser un procedimiento inductivo, integra los conceptos particulares en subcategorías más generales.

(Arias, 2012) Son características o atributos que se expresan en forma verbal (no numérica), es decir mediante palabras. Parte del estudio de métodos de recolección de datos de tipo descriptivo y de observaciones para descubrir de manera discursiva. pág.58

3.1.2 Alcance o nivel

De acuerdo a la investigación se orientó al nivel DESCRIPTIVO porque se utilizó para recoger, organizar, resumir, presentar y describir los resultados de las observaciones emitidas en un tiempo determinado.

3.1.3 Diseño

Fue una investigación de campo.

(Arias, 2012) La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información,

pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (pag. 31)

M  O

Dónde:

M = Muestra

O = Observación de la variable

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

(Arias, 2012) **La población fue finita;** porque se conoció la cantidad de unidades que la integran, además existe un registro documental de dichas unidades. (pág. 82)

La Municipalidad Distrital de Neshuya cuenta con sesenta y nueve (69) trabajadores, información proporcionada por la Jefa de la Unidad de Recursos Humanos.

Tabla N° 01

Descripción	Cantidad
Alcalde	1
Regidor	5
Gerente Municipal	1
Gerente de Administración	1
Gerente de Asesoría Jurídica	1
Gerente de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización	1
Gerente de Infraestructura, obras y Catastro	1
Gerente de Desarrollo Social y Económico	1
Gerente de Servicios Públicos y Gestión Ambiental	1
Gerente de Administración Tributaria	1
Subgerente de obras, Estudios y Catastro	1
Subgerente de Desarrollo Urbano y Catastro	1

Subgerente de Desarrollo Económico y Turismo	1
Subgerente de Recaudación, Control y Fiscalización Tributaria	1
Subgerente de Ejecución Coactiva	1
Jefe de la Unidad de Contabilidad	1
Jefe de la Unidad de Tesorería	1
Jefe de la Unidad de Logística	1
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	1
Jefe de la Unidad de Presupuesto	1
Jefe de la Unidad de Planeamiento, Racionalización y Estadística	1
Jefe de la Oficina de Programación Multianual de Inversiones - OPMI	1
Jefe de Control y Fiscalización no Tributaria	1
Jefe de la Unidad de Registro Civil y Cementerio	1
Jefe de Agua y Desagüe y Área Técnica Municipal	1
Jefe de Imagen Institucional	1
Encargado de Maestranza	1
Secretario General	1
Técnicos Administrativos	12
Secretarias	18
Personal de Apoyo	7
TOTAL	69

Fuente: Unidad Recursos Humanos (2019)– Municipalidad Distrital de Neshuya 2019.

3.2.2 Muestra

(Arias, 2012) El tipo de muestra fue No Probabilística de clase Muestreo intencional u opinático: en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador. Es así que para este trabajo de investigación la muestra está comprendida de la siguiente manera:

Gerencia de Administración.

TABLA N° 02

Descripción	Cantidad
Gerente de Administración	1
Secretaria de Administración	1
Jefe de la Unidad Recursos Humanos	1
Jefe de la Unidad de Contabilidad	1
Secretaria de Contabilidad	1
Jefe de la Unidad de Logística	1
Secretaría de Logística	1
Jefe del área de Almacén	1
Asistente del Área de Almacén	1
Jefe de la Unidad de Tesorería	1
Técnico Administrativo U. Tesorería	1
Cajera	1
TOTAL	12

Fuente: Unidad Recursos Humanos (2019) – Municipalidad Distrital de Neshuya 2019

3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se entiende por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información.

En este caso se utilizó la encuesta que es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que viene a ser la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas.

3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Se utilizó:

Tratamiento Estadístico

El cual consiste en la aplicación de las técnicas para tabular datos y expresar porcentualmente los resultados para su posterior análisis e interpretación, en el trabajo se usó la Estadística Descriptiva.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1.1 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

Tabla N° 03

¿La Entidad cuenta con un sistema de control?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	3	25
NO	5	41.67
DESCONOZCO	4	33.33
NO OPINO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 –Gerencia de Administración y Finanzas.

Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 01



Fuente : Tabla N° 03

Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura se observa que el 41.67% de los trabajadores indican que la Entidad no cuenta con un sistema de control, el 33.33 % desconoce si la entidad cuenta o no con un sistema de control y el 25% dice que si cuenta con un sistema de control.

Con este resultado se deduce que la Entidad no tiene establecido formalmente un sistema de control, el mismo que dificulta la eficiente labor por parte del personal del área de almacén.

Tabla N° 04

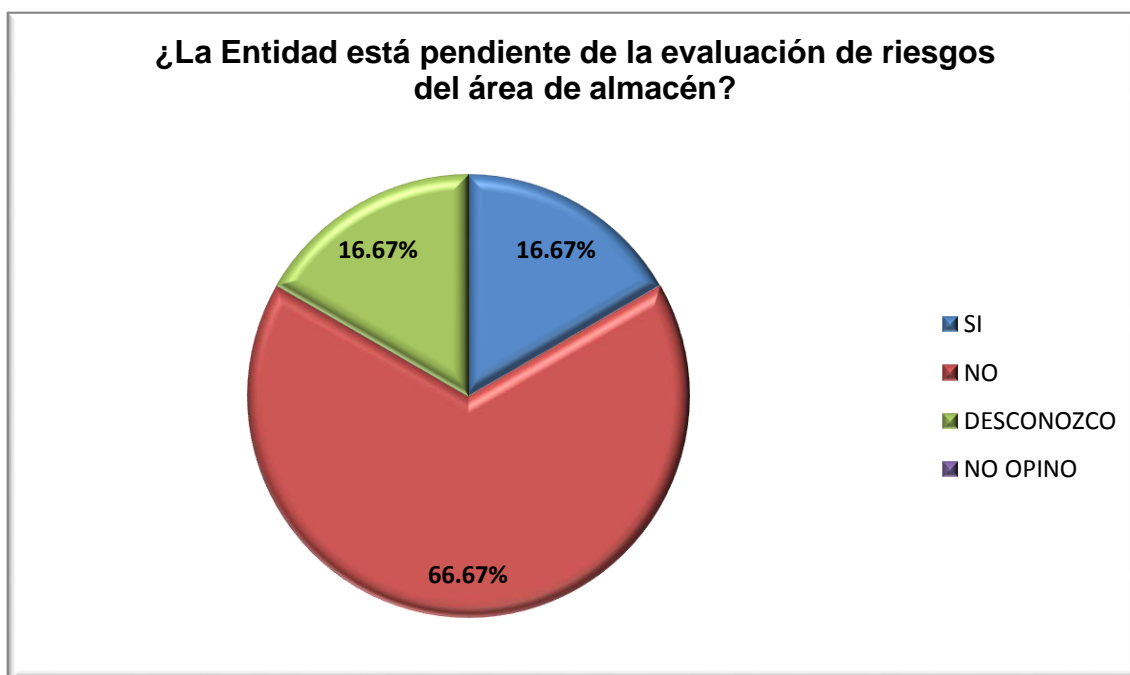
¿La Entidad está pendiente de la evaluación de riesgos del área de almacén?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	2	16.67
NO	8	66.67
DESCONOZCO	2	16.67
NO OPINO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 – Gerencia de Administración y Finanzas.

Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 02



Fuente : Tabla N° 04

Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura N° 02 se puede apreciar que el 66.67% de los trabajadores indican que la Entidad no está pendiente de los riesgos en el área de almacén, el 16.67 % desconocen y el otro 16.67 manifiestan que la Entidad sí pendiente.

Con este resultado se deduce que la Entidad no está pendiente de los riesgos que puedan existir, el mismo que a mediano o largo plazo conlleva a incurrir en faltas leves y/o graves generando observaciones y/o sanciones por el Órgano Superior de Control.

Tabla N° 05

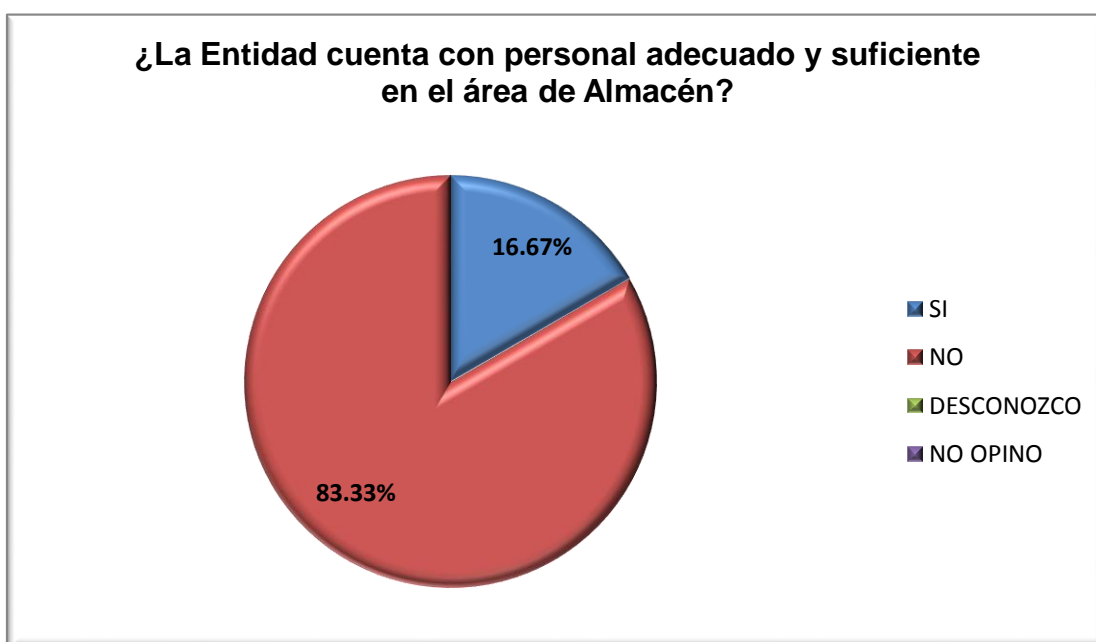
¿La Entidad cuenta con personal adecuado y suficiente en el área de Almacén?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	2	16.67
NO	10	83.33
DESCONOZCO	0	0
NO OPINO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 – Gerencia de Administración y Finanzas.

Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 03



Fuente : Tabla N° 05

Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura N° 03 se puede apreciar que el 83.33% de los trabajadores indican el personal que labora en el área de almacén es muy poco y el 16.67% manifiestan que es suficiente.

Este resultado refleja que el personal que labora en el área de Almacén es insuficiente, lo cual estaría ocasionando retrasos en las actividades del área entre ellos: la entrega de materiales a tiempo a las demás áreas de la Entidad.

Tabla N° 06

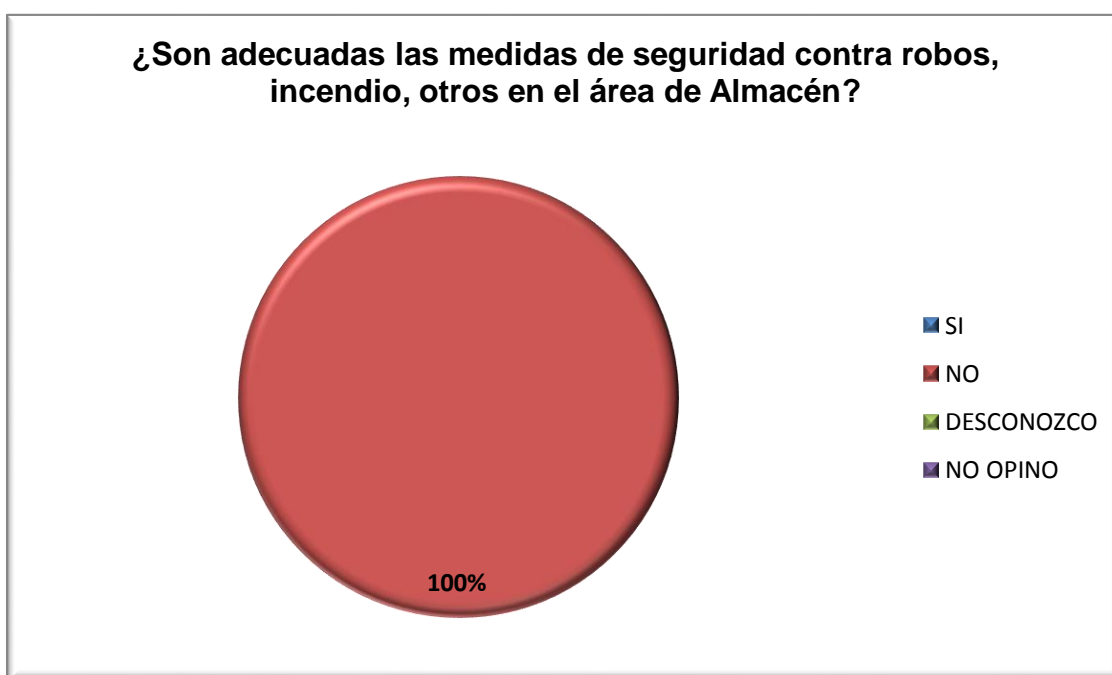
¿Son adecuadas las medidas de seguridad contra robos, incendio, otros en el área de Almacén?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	0	0
NO	12	100
DESCONOZCO		0
NO OPINO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 – Gerencia de Administración y Finanzas.

Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 04



Fuente : Tabla N° 06

Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura N° 04 se puede apreciar 100% de los trabajadores indican las medidas de seguridad son inadecuadas, no presta ninguna seguridad.

En el resultado se muestra que el área de Almacén de la Entidad en estudio, no cuenta con ninguna medida de seguridad contra robos, incendio, otros. Esto indica que el ambiente de almacén está desprotegido.

Tabla N° 07

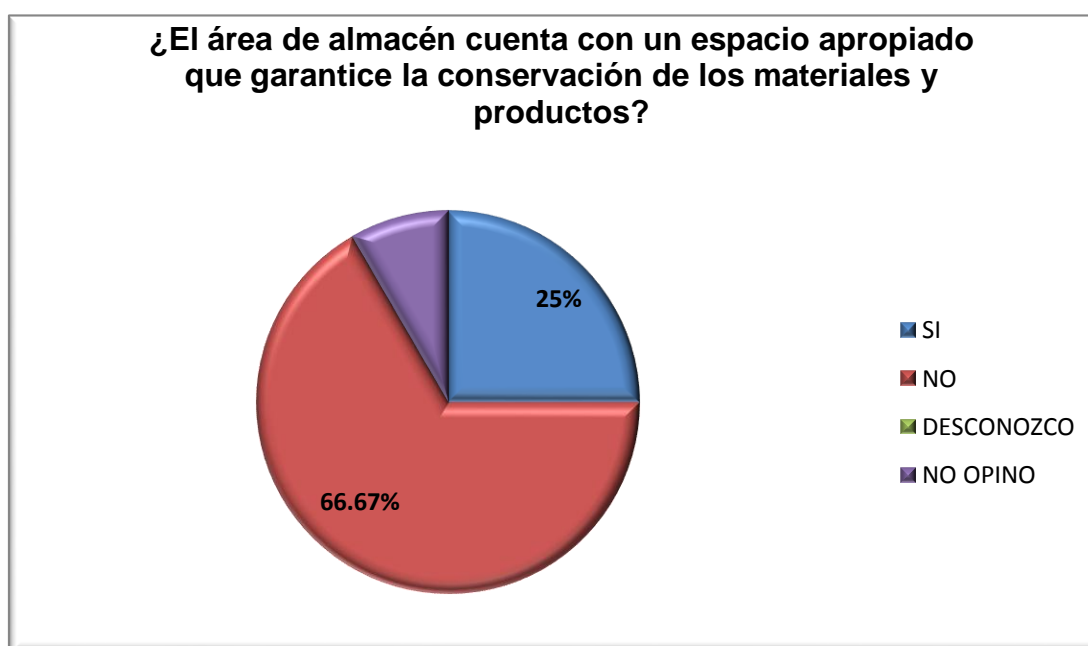
¿El área de almacén cuenta con un espacio apropiado que garantice la conservación de los materiales y productos?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	3	25
NO	8	66.67
DESCONOZCO	0	0
NO OPINO	1	8.33
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 – Gerencia de Administración y Finanzas.

Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 05



Fuente : Tabla N° 07

Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura N° 05 se puede apreciar que el 25% de los encuestados dicen que es apropiado el espacio del almacén, el 8.33% dice que desconoce y de manera mayoritaria con el 66.67% manifiestan que el ambiente para el almacén no es apropiado.

Con este resultado se diagnostica que el almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya no cuenta con un espacio apropiado y suficiente para el almacenamiento de los materiales y productos, como consecuencia de ello es la falta de orden y buena condición los productos y mercadería.

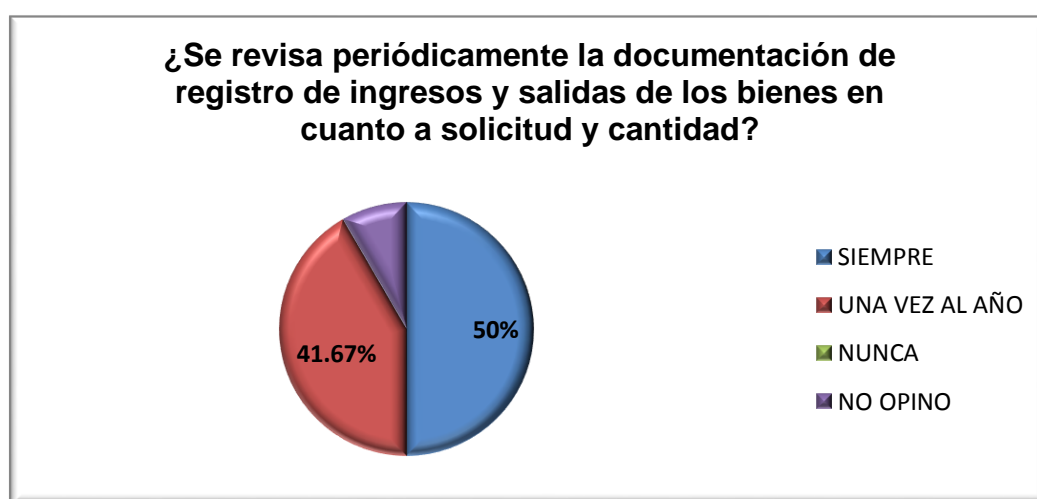
Tabla N° 08

¿Se revisa periódicamente la documentación de registro de ingresos y salidas de los bienes en cuanto a solicitud y cantidad?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SIEMPRE	6	50
UNA VEZ AL AÑO	5	41.67
NUNCA	0	0
NO OPINO	1	8.33
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 – Gerencia de Administración y Finanzas.
Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 06



Fuente : Tabla N° 08
Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura N° 06 se aprecia que el 41.67% de encuestados dice que sí se revisa de vez en cuando la documentación de ingresos y salidas de los bienes, el 50% indican que siempre de manera constante se revisa la documentación de ingresos y salidas de los bienes del almacén y el 8.33% desconoce.

Con este resultado se expresa que la revisión de la documentación en cuanto al registro de ingresos y salidas de los bienes es de manera regular, por lo que la entidad debe ponerle mayor atención y llevar un mejor control de manera periódica y constante en el ingreso y salidas de materiales para evitar observaciones posteriores.

Tabla N° 09

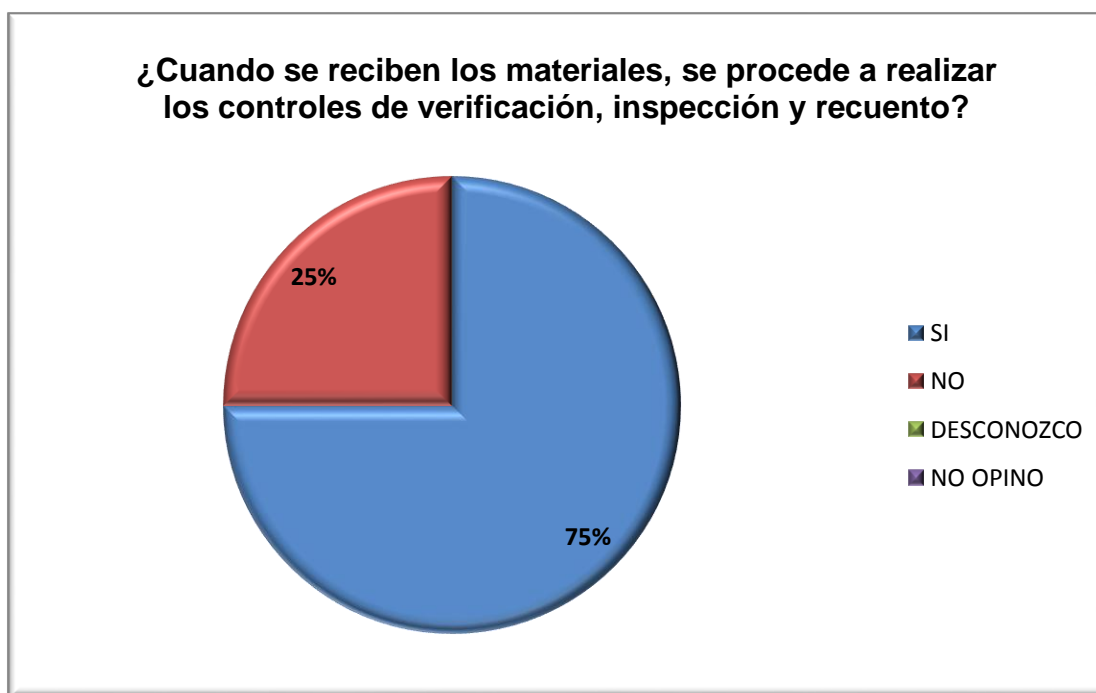
¿Cuándo se reciben los materiales, se procede a realizar los controles de verificación, inspección y recuento?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	9	75
NO	3	25
DESCONOZCO	0	0
NO OPINO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 – Gerencia de Administración y Finanzas.

Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 07



Fuente : Tabla N° 09

Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura N° 07 se aprecia que el 75% de encuestados dice que el personal del área de almacén si realiza los controles de verificación, inspección y recuento de los materiales, y el 25% dice que no verifican.

Este resultado expresa que respecto a este procedimiento de control, verificación, inspección y recuento de la mercadería recibida siempre lo realizan y es informada a la Unidad de Logística.

Tabla N° 10

¿Se capacita al personal en temas para el proceso de almacenamiento con el fin de desarrollar el desempeño laboral?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	0	0
NO	8	66.67
DE VEZ EN CUANDO	4	33.33
NO OPINO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 – Gerencia de Administración y Finanzas.
Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 08



Fuente : Tabla N° 10
Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura N° 08 se aprecia que el 66.67% de encuestados dice que la Entidad no realiza capacitaciones al personal en temas de proceso de almacenamiento y el 33.33% indica que de vez en cuando les capacitan.

Con este resultado se diagnostica que los trabajadores del área de almacén realizan sus funciones por experiencia adquirida, más no por capacitaciones recibidas, lo cual en algunos casos genera retrasos y desorganización en el desarrollo de sus actividades.

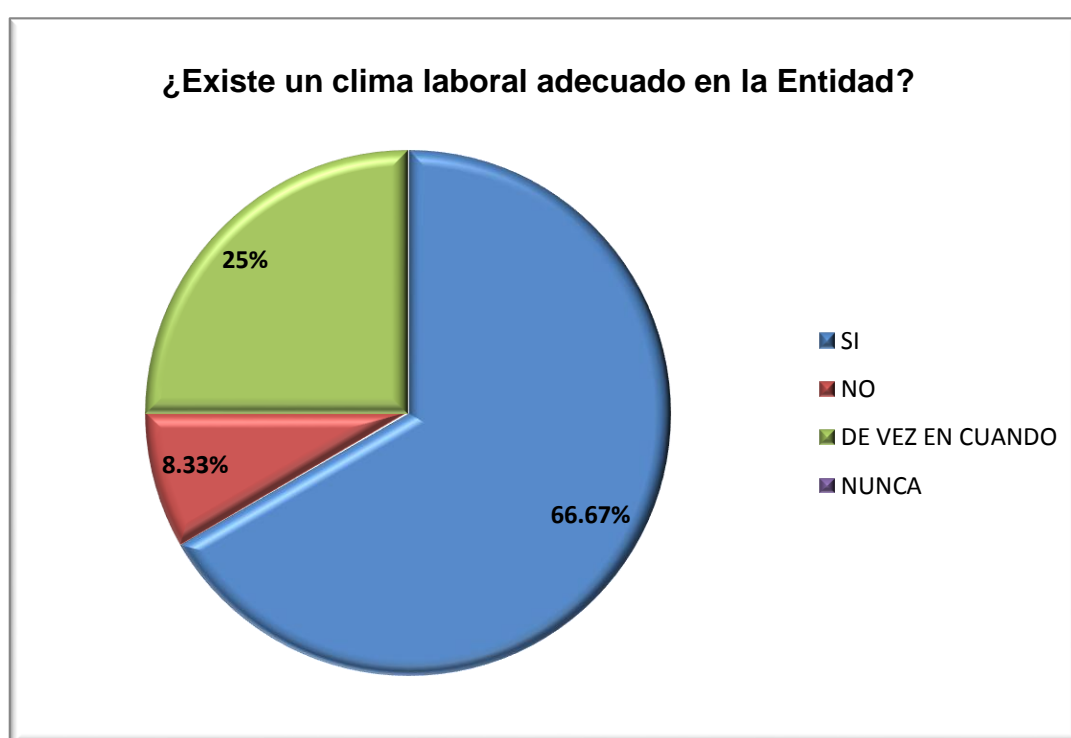
Tabla N° 11

¿Existe un clima laboral adecuado en la Entidad?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	0	0
NO	8	66.67
DE VEZ EN CUANDO	4	33.33
NO OPINO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 – Gerencia de Administración y Finanzas.
Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 09



Fuente : Tabla N° 11
Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura N° 09 se observa que el 66.67% de encuestados manifestó que sí existe un buen clima laboral en la Entidad y el 25% dijo que de vez en cuando y el 8% dijo que no existe buen clima laboral.

Con este resultado se expresa que en la Municipalidad Distrital de Neshuya existe un clima laboral adecuado, el mismo que favorece de manera positiva a la Entidad para el cumplimiento de sus objetivos.

Tabla N° 12

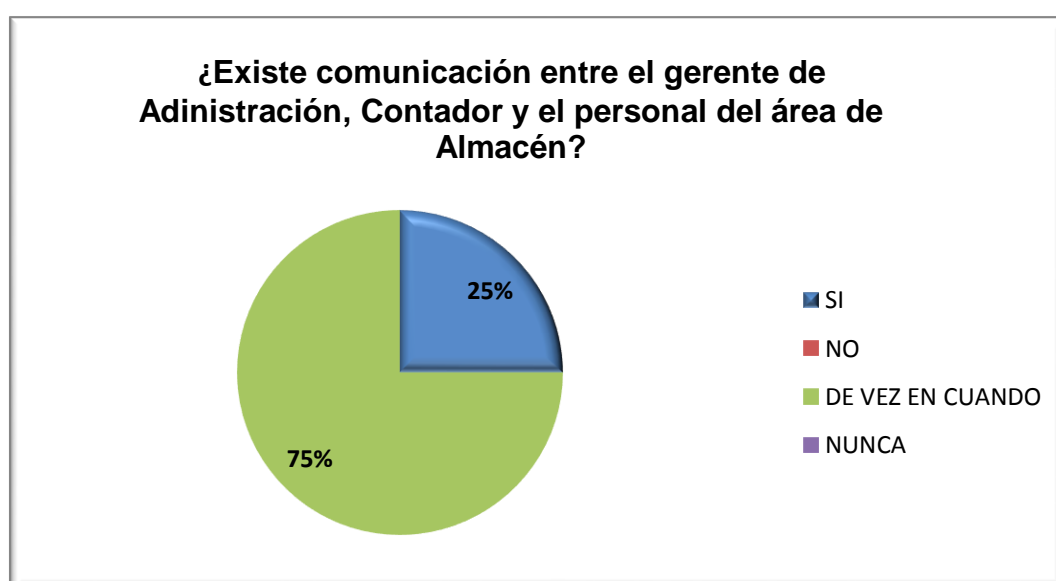
¿Existe comunicación entre el Gerente de Administración, Contador y el personal del área de Almacén?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	9	75
NO	0	0
DE VEZ EN CUANDO	3	25
NO OPINO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 – Gerencia de Administración y Finanzas.

Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 10



Fuente : Tabla N° 12

Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura N° 10 se observa que el 75% de encuestados manifestaron que de vez en cuando existe comunicación entre el Gerente de Administración, Contador y el personal del área de Almacén y el 25% de los encuestados dijeron que no tienen comunicación.

Con este resultado se diagnosticó qué existe una comunicación regular entre la Gerencia de Administración, Contabilidad, Logística y el personal del área de Almacén, lo cual no estaría permitiendo mantenerse informado de las ocurrencias del área de manera oportuna.

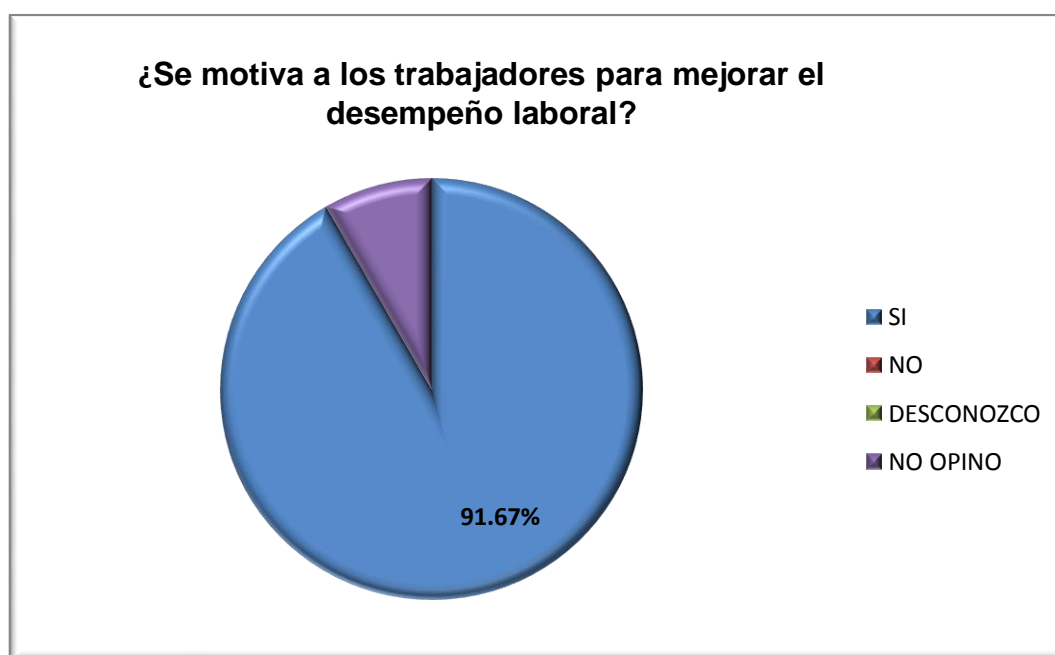
Tabla N° 13

¿Se motiva a los trabajadores para mejorar el desempeño laboral?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	11	91.67
NO	0	0
DESCONOZCO	0	0
NO OPINO	1	8.33
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 – Gerencia de Administración y Finanzas.
Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 11



Fuente : Tabla N° 13
Elaboración : Propia del investigador

En la figura N° 11 se observa que el 91.67% de encuestados manifestaron que Entidad sí motiva al personal para que mejoren sus desempeños laborales y el 8.33% dijo que no opina.

Este resultado muestra que la Municipalidad Distrital de Neshuya se preocupa por mantener motivados al personal para que realicen sus actividades de manera eficiente. Asimismo, los encuestados manifestaron de manera verbal que la Entidad realiza entrega de diplomas de reconocimiento a los trabajadores destacados en el mes como reconocimiento a su esfuerzo y dedicación.

Tabla N° 14

¿Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	11	91.67
NO	0	0
DESCONOZCO	0	0
NO OPINO	1	8.33
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019
Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 12



Fuente : Tabla N° 14
Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura N° 12 se observa que el 91.67% de encuestados manifestaron que la Entidad realiza actividades para fomentar la integración del personal y favorecer el clima laboral y el 8.33% dijo que no opina.

Este resultado muestra que la Municipalidad Distrital de Neshuya realiza diversas actividades (deportivas, almuerzos de camaradería, juegos de jinkana etc) con la finalidad de promover la integración del personal que labora en la Entidad para favorecer y contribuir a la continuidad de un buen clima laboral.

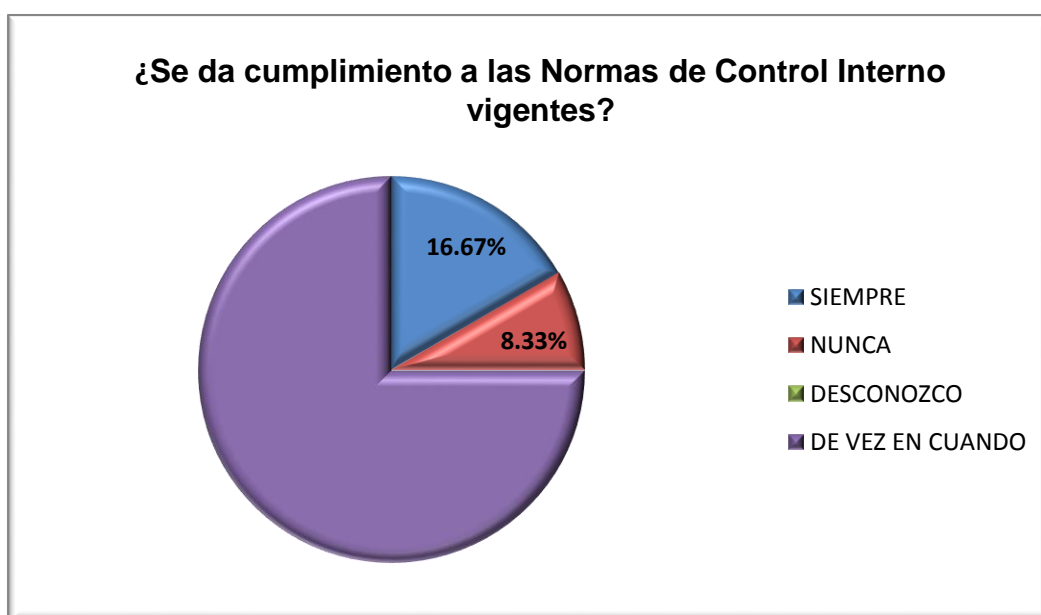
Tabla N° 15

¿Se da cumplimiento a las normas de Control Interno vigentes?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SIEMPRE	2	16.67
NUNCA	1	8.33
DESCONOZCO	0	0
DE VEZ EN CUANDO	10	75
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 – Gerencia de Administración y Finanzas.
Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 13



Fuente : Tabla N° 13
Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura N° 13 se observa que el 16.67% de encuestados manifestaron que sí están cumpliendo con las Normas de Control Interno vigentes, el 8.33 % dice nunca cumplen y el 75% dijo que de vez en cuando se cumple.

Este resultado muestra que existe desinformación en los trabajadores sobre las normas de control vigentes y también que la Entidad tiene un Control Interno débil establecido y difundido ante todos los integrantes.

Tabla N° 16

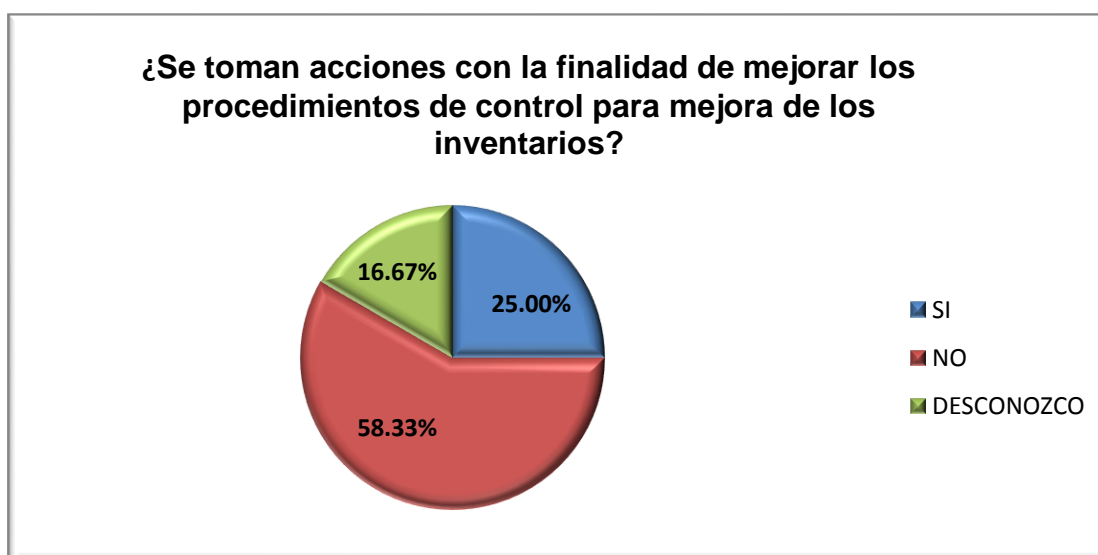
¿Se toman acciones con la finalidad de mejorar los procedimientos de control para mejora de los inventarios?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	4	25
NO	6	58.33
DESCONOZCO	2	16.67
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 – Gerencia de Administración y Finanzas.

Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 14



Fuente : Tabla N° 16

Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura N° 14 se observa que el 25% de encuestados manifestaron que si están tomando acciones para mejorar la toma de inventarios, el 16.67% dijo que desconocen y el 58.33 dice que no se están tomando acciones para realizar los procedimientos de control de inventarios.

Con este resultado se deduce que la entidad está teniendo debilidades en el tema manejo de inventarios (control de las existencias), el mismo que es perjudicial para la entidad y al momento de cotejo de información con el área contable habrá discordancia.

Tabla N° 17

¿El Manual de Organización y Funciones y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones del área de almacén se difunden entre el personal?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	2	16.67
NO	10	83.33
DESCONOZCO	0	0
NO OPINO	1	8.33
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 – Gerencia de Administración y Finanzas.
Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 15



Fuente : Tabla N° 17
Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura N° 15 se observa que el 83.33% de encuestados manifestaron que no están difundiendo el Manual de Organización y Funciones (MOF) ni las demás normativas, el 16.67% manifestó que sí les difundieron el MOF más no otros documentos y el 8.33% no opinó.

Con este resultado se diagnosticó que la entidad no está difundiendo el Manual de Organización y Funciones (MOF) ni las demás normativas, por lo que el personal realiza sus labores según su criterio, el mismo que estaría cometiendo errores en sus funciones y procedimientos por desconocimiento.

Tabla N° 18

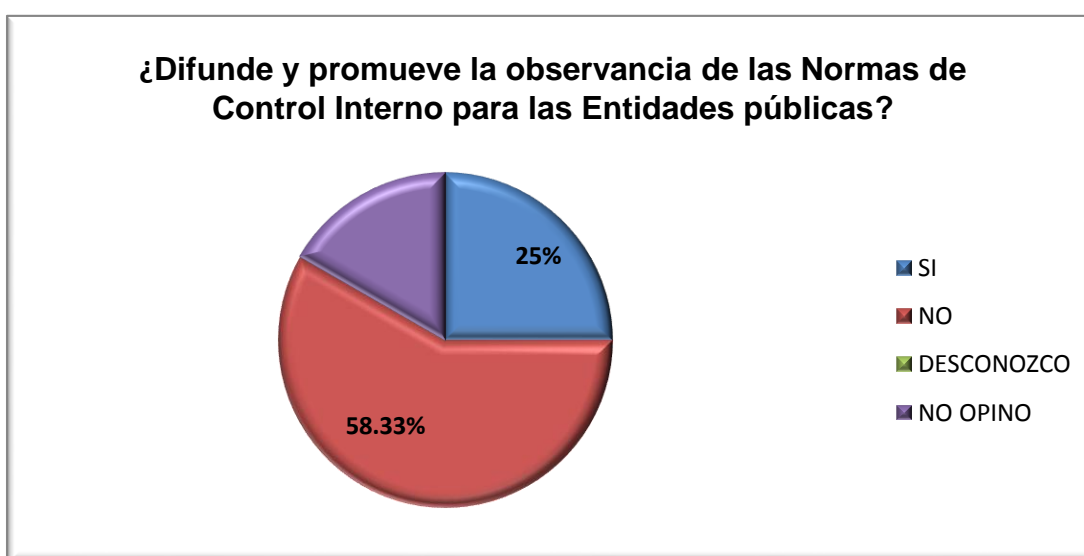
¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para las entidades públicas?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	3	25
NO	7	58.33
DESCONOZCO	2	0
NO OPINO	0	16.67
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 – Gerencia de Administración y Finanzas.

Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 16



Fuente : Tabla N° 18

Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura N° 16 se observa que el 16.67% de los encuestados manifestaron que desconocen que la entidad difunde o promueve la observancia de las Normas de Control Interno, 25% dice que sí y el 58.33 dice que no lo hacen.

Este resultado refleja que la Entidad no está prestándole la importancia que merece la difusión y observancia de las normas de Control Interno, situación preocupante ya que por la falta de difusión de la norma de control el personal no estaría tomando conciencia de las consecuencias que puede conllevar la no observancia de las mismas, de persistir la situación puede ocasionar observaciones y/o sanciones por el Órgano Superior de Control.

Tabla N° 19

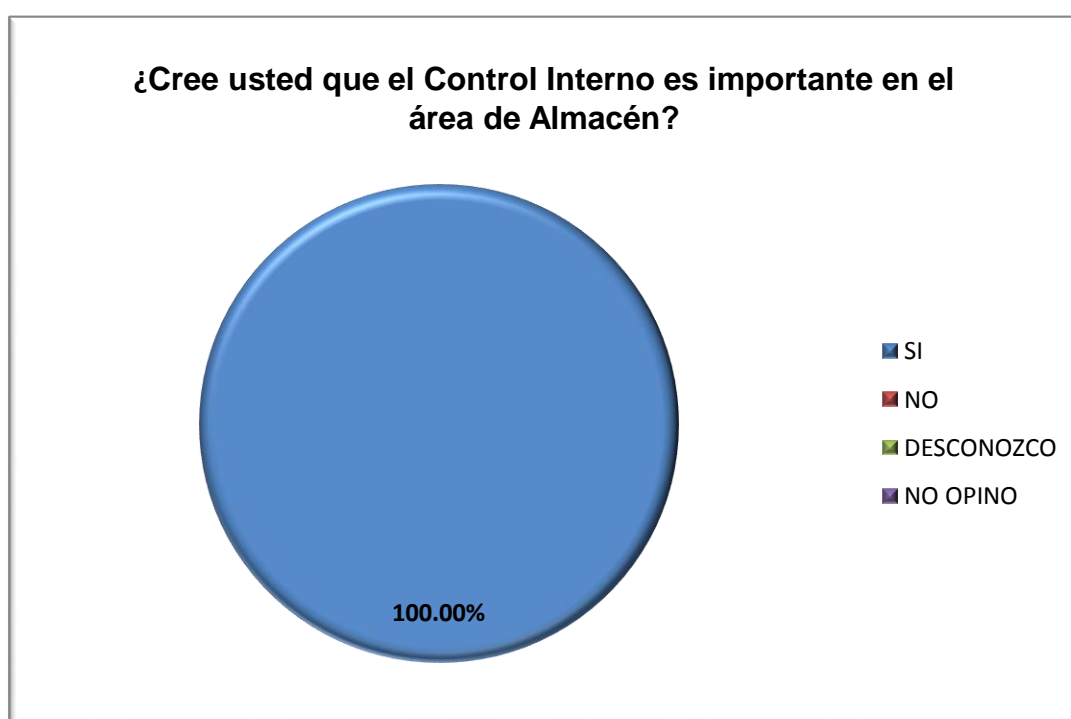
¿Cree Usted que el Control Interno es importante en el área de Almacén?

RESPUESTAS	MUESTRA	%
SI	12	100
NO	0	0
DESCONOZCO	0	0
DE VEZ EN CUANDO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente : Encuesta 2019 – Gerencia de Administración y Finanzas.

Elaboración : Propia del investigador

FIGURA N° 17



Fuente : Tabla N° 19

Elaboración : Propia del investigador

Análisis e interpretación: En la figura N° 17 se observa que la totalidad de los encuestados (100%) coincidieron que el Control Interno es de mucha importancia no solo para el área de Almacén sino también para las demás áreas.

Este resultado refleja que un buen Control Interno ayuda a prevenir los riesgos y verificar la eficiente y transparente utilización de los recursos y bienes del Estado

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS.

5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS CON LOS ANTECEDENTES

En la investigación realizada por Robleto (2015). En su tesis denominada “EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL ALMACÉN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS EN EL PERIODO 2014”, (Trabajo presentado para optar el título de Magister). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, UNAN-Managua. Concluye que no es adecuado el control interno en el Almacén de la facultad por las siguientes razones: el Almacén se detectó que los métodos de control no se aplican varias deficiencias en el control de la recepción de los activos o materiales que entran a bodega el responsable de almacén no coteja lo que son las órdenes de compra versus facturas, Así mismo no existe una línea en lo que respecta a la información y comunicación entre el responsable de bodega y el área de contabilidad se nota la falta de comunicación mismo en el muestra resultados negativos y positivos en ambas áreas en el sentido de que se verifico que si existe un sistema automatizado en lo respecta al inventario, que se encuentra actualizado el inventario.

Al finalizar el trabajo de investigación se pudo encontrar una similitud en la conclusión general con el trabajo de investigación de Robleto (2015), ya que al realizar las encuestas se pudo encontrar deficiencias en cuanto a que no existe un sistema de control dentro del área de almacén, así mismo se encontró que: no está pendiente de la evaluación de riesgos , no cuenta con personal adecuado y suficiente en el área de almacén, no cuenta con medidas de seguridad contar robos, incendios y otros, no tiene un espacio apropiado que garantice de los materiales y productos, el personal de almacén no tiene conocimiento del Manual de Organización y Funciones, tal como se muestra en las Tablas N° 03, N° 04, N° 05, N° 06, 07 y 17; y figuras N° 01, N° 02, N° 03, N° 04, 05 y 15.

Mamani (2015). En su Tesis denominada “INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2012-2014”. (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Nacional Del Altiplano, Puno. Concluye: PRIMERO De acuerdo al análisis y a la exposición de resultados que se realizó el control interno en el año 2012 incidió en un 35.6%, en el 2013 incidió en un 41.2%, y el 2014 incidió en un 44.8% en la optimización de la gestión del área de almacén, en promedio de los tres años se puede señalar que la incidencia fue 40.53% en la optimización de la gestión del área de almacén de la Municipalidad provincial de puno. Pues los elementos del control interno analizados muestran que no se cumplen con los procesos adecuados para un efectivo control, por desconocimiento de las normas, el desinterés, falta de difusión y de las normas de gestión lo cual conlleva al incumplimiento de los objetivos de forma oportuna. por esa razón se afirma que la incidencia se da en la medida del funcionamiento del control interno, ya que si el control interno mejoraría la gestión también llegaría a un nivel óptimo.

Se coincide con el trabajo de Mamani (2015), ya que al realizar las encuestas se ha encontrado que en el área de almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya-Pucallpa no se cumplen con las normas de Control Interno, así mismo no se toman acciones para mejorar los procedimientos de control para mejorar el control de inventarios, no se difunden las normativas internas de la municipalidad y no se difunden ni promuevan las normas de control interno de entidades públicas... tal como se muestra en las Tablas N° 15, 16 y 18; y figuras N° 13, 14 y 16.

CONCLUSIONES

1. De la investigación realizada se llegó a la conclusión general que el Sistema de Control Interno en el área de Almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya no está establecida de manera adecuada ya que los resultados demuestran que el 41.67 % de los encuestados dijo que la Entidad no cuenta con un sistema de control y el 33.33% dijo que desconoce (Tabla N° 03). Asimismo, como se muestra en la Tabla N° 05 el área de almacén no cuenta con personal capacitado ni suficiente ni para realizar las labores propias del área; tampoco cuenta con un ambiente adecuado ya que el área para el almacenamiento y conservación de los materiales y productos es pequeño (Tabla N° 07).
2. Considerando las respuestas de la mayoría de los trabajadores encuestados el 66.67% dijo que en la Municipalidad Distrital de Neshuya la alta dirección no está pendiente de la evaluación de riesgos que puedan surgir en el área de almacén (Tabla N° 04 y figura N° 02).
3. Con respecto lo que comprende el comportamiento organizacional, de acuerdo a los resultados de las encuestas el 66.67% manifestó la entidad no está realizando capacitaciones en temas de almacenamiento al personal de área de almacén, por lo que el personal del área en estudio estaría actuando según criterio (Tabla N° 10 y Figura N° 08). Con respecto a la comunicación entre el Gerente de Administración, Contador, Logística y Personal de Almacén el 75% dijo que se da de vez en cuando por lo que se considera de manera regular, el mismo que no está permitiendo mantenerse informado de las ocurrencias del área de manera oportuna, se diagnosticó que la comunicación influye de manera positiva en los procedimientos y/o procesos del área de almacén ya que permite estar en constante coordinación entre las áreas competentes y lograr identificar de manera oportuna los riesgos que puedan presentarse en el Área de Almacén (Tabla N° 12 y Figura N° 10). Asimismo de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta se concluye que la Municipalidad Distrital de Neshuya se preocupa por

brindar un clima laboral adecuado (66.67%), asimismo motiva a los trabajadores para mejorar el desempeño laboral (91.67%) y realiza actividades para fomentar la integración del personal (91.67%) tal como se observa en las Tablas N° 11, 13 y 14; y Figuras N° 9,11 y 12)

4. De acuerdo a los resultados de la encuesta Municipalidad Distrital de Neshuya cumple de vez en cuando con las normas de Control Interno (75%), asimismo no están tomando las acciones necesarias con la finalidad de mejorar los procedimientos de control de inventarios (58.33%), asimismo no difunde el Manual de Organización y Funciones – MOF (83.33%), no difunde y promueve la observancia de las Normas de Control interno para las entidades públicas (58.33%). Se concluye que por desinterés por parte de la Alta Dirección de la Municipalidad Distrital de Neshuya la entidad puede incurrir en faltas leves o graves determinadas por parte del Órgano Superior de Control. Tablas N° 15, 16, 17, 18 y 19; y Figuras N° 13, 14, 15, 16 y 17.

RECOMENDACIONES

1. A la Alta Dirección de la Municipalidad Distrital de Neshuya, es de vital importancia solicitar al Órgano competente la instalación de una oficina de Control Institucional – OCI, asimismo implementar un sistema de control interno con las normativas vigentes, con la finalidad de prever los riesgos a tiempo, mejorar las medidas de seguridad poner alarmas, extintores, etc, asimismo revisar de manera periódica la documentación de registro de ingresos y salidas de los bienes en cuanto a solicitud y cantidad.
2. A la Alta Dirección de la Municipalidad Distrital de Neshuya, contratar más personal para el área de almacén para realizar las labores propias del área con conocimientos sobre el manejo de las funciones del área.
3. A la Gerencia Municipal de la Municipalidad Distrital de Neshuya, se debe mejorar el ambiente de control en el Área de Almacén para un óptimo desarrollo de sus funciones. Además, continuar motivando a los trabajadores para que les permita ser más competentes en el desempeño de sus funciones, Asimismo, se recomienda capacitar al personal para que no transgredan las normas de Control Interno.
4. A la Alta Dirección establecer mecanismos y permanecer en constante coordinación entre las áreas competentes para mantenerse informado de las ocurrencias que susciten en el área durante el desarrollo de las actividades para la oportuna identificación de riesgos.
5. A la Gerencia Municipal de la Municipalidad Distrital de Neshuya, considerar el diseño e implementación de directivas internas propias de la Entidad Municipal, bajo las normas de control interno con el propósito de reducir los riesgos que puedan suscitarse dentro del área de Almacén.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- sanjahingu.blogspot.com*. (2014). Recuperado el 15 de abril de 2019, de sanjahingu.blogspot.com/2014/01/metodos-tipos-yenfoques-de.html?m=1
- Anónimo. (s.f.). El Almacén en la cadena logística 1. En N. menciona, *El Almacén en la cadena logística 1* (pág. 21).
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme, CA.
- Carrasco Díaz, S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Cindy & Yenny. (2017). Tesis para optar el título de Contador Público. *Diseño de los procedimientos de Control Interno para la Gestión de Inventarios de la Comercializadora J&F*. Cali, Cali, Colombia.
- Contraloría General de la República. (2019). *SERVICIOS Y HERRAMIENTAS DEL CONTROL GUBERNAMENTAL Documento de consulta para autoridades, funcionarios y servidores públicos*. Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Galán, J. S. (2019). *ECONOMIPEDIA Haciendo fácil la economía*. Recuperado el 26 de abril de 2019, de <https://economipedia.com/definiciones/abastecimiento.html>
- Grupo Cultural. (2008). *Diccionario enciclopédico universal - Aula siglo XXI*. Madrid - España: Q.W Editores SAC.
- Iglesias, A. (2012). Manual de Gestión de Almacén. En A. Iglesias, *Manual de Gestión de Almacén* (pág. 247). Balanced Life S.L.
- Instituto de la Construcción y Gerencia. (2017). *Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento*. Lima: Instituto de la Construcción y Gerencia - ICG.
- Lexus. (2004). *LEXUS DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO COLOR*. Perú: Lexus Editores.
- Melendez Solsol, B. (Sin año de edición). *Control Interno*. Huanuco: Universidad de Huánuco.
- Robleto, A.M. (2015). *Trabajo presentado para optar el Título de Magister "Evaluación de Control Interno del Almacén de la Facultad de Ciencias Económicas en el Periodo 2014"*. Managua-Nicaragua.
- Romero Silva, D. Y. (2018). *Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Almacén de las Municipalidades del Perú. CASO Municipalidad Distrital de Huamarca*. Piura.
- www.lifeder.com/enfoque-investigacion/amp/. (s.f.). Recuperado el 15 de Abril de 2019, de [//www.google.com.pe/amp/s/](http://www.google.com.pe/amp/s/)

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables (Dimensiones e indicadores)

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable Control Interno	Es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas para evaluar y monitorear las operaciones en las entidades.	Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de control - Evaluación de riesgos - Personal adecuado según perfil del puesto - Medidas de seguridad - Espacio adecuado - Revisión de documentación - Recepción de materiales 	18. ¿La Entidad cuenta con un sistema de control? 19. ¿La Entidad está pendiente de la evaluación de riesgos del área de almacén? 20. ¿La Entidad cuenta con personal adecuado y suficiente en el área de Almacén? 21. ¿Son adecuadas las medidas de seguridad contra robos, incendio, otros en el área de Almacén? 22. ¿El área de almacén cuenta con un espacio apropiado que garantice la conservación de los materiales y productos? 23. ¿Se revisa periódicamente la documentación de registro de ingresos y salidas de los bienes en cuanto a solicitud y cantidad? 24. ¿Cuándo se reciben los materiales, se procede a realizar los controles de verificación, inspección y recuento?
		Comportamiento Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de almacenamiento - Clima laboral - Comunicación - Motivación - Integración del personal 	25. ¿Se capacita al personal en temas para el proceso de almacenamiento con el fin de desarrollar el desempeño laboral? 26. ¿Existe un clima laboral adecuado en la Entidad? 27. ¿Existe comunicación entre el Gerente de Administración, Contador y el personal del área de Almacén? 28. ¿Se motiva a los trabajadores para mejorar el desempeño laboral? 29. ¿ Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral?
		Normas y procedimientos de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de Normativas vigentes - Procedimientos de Control de inventarios - Manual de Organización y disposiciones normativas - Normas de Control Interno - Control Interno 	30. ¿Se da cumplimiento a las normas de control interno vigentes? 31. ¿Se toman acciones con la finalidad de mejorar los procedimientos de control para mejora de los inventarios? 32. ¿El Manual de organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones del área de almacén se difunden entre el personal? 33. ¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para las entidades públicas? 34. ¿Cree Usted que el Control Interno es importante en el área de Almacén?

Anexo 2. Matriz de Consistencia

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA-2019

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN									
¿Cuál es el diagnóstico del Control Interno en el área de Almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya – 2019?	Describir el diagnóstico del Control Interno del área de Almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya – Pucallpa, 2019.	VARIABLE CONTROL INTERNO	NIVEL DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVO									
		DIMENSIONES <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de riesgos - Comportamiento Organizacional - Normas y procedimientos de Control Interno 	TIPO DE INVESTIGACIÓN: NO EXPERIMENTAL									
		INDICADORES <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de control - Evaluación de riesgos - Personal adecuado según perfil del puesto - Medidas de seguridad - Espacio adecuado - Revisión de documentación - Recepción de materiales - Proceso de almacenamiento - Clima laboral - Comunicación - Motivación - Integración del personal - Cumplimiento de Normativas vigentes - Procedimientos de Control de inventarios - Manual de Organización y disposiciones normativas - Normas de Control Interno 	ENFOQUE: CUALITATIVO									
1. ¿Cuál es el diagnóstico de la evaluación de riesgos del área de Almacén en la Municipalidad Distrital de Neshuya-Pucallpa, 2019?	1. Describir el diagnóstico del área de Almacén en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Pucallpa, 2019.		POBLACIÓN: Se tiene como referencia a 69 personas quienes son colaboradores en la Municipalidad Distrital de Neshuya – Pucallpa, 2019.									
2. ¿Cuál es el diagnóstico del comportamiento organizacional del área Almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya – Pucallpa, 2019?	2. Describir el diagnóstico sobre el comportamiento organizacional en el área de Almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya- Pucallpa, 2019.		Muestra: La muestra de estudio fueron un total de 12 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Neshuya-2019.									
3. ¿Cuál es el diagnóstico de las normas de control interno en el área de almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya-Pucallpa, 2019?	3. Describir el diagnóstico de las normas y procedimientos de Control Interno para determinar las debilidades del área de Almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya-Pucallpa, 2019.		DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Investigación de campo.									
			SOFWARE PARA PROCESAR DATOS									
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Fuentes</th> <th style="width: 33%;">Técnicas</th> <th style="width: 33%;">Herramientas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primaria</td> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> <tr> <td>Secundarias</td> <td>Análisis documental</td> <td>Resumen de autores</td> </tr> </tbody> </table>	Fuentes	Técnicas	Herramientas	Primaria	Encuesta	Cuestionario	Secundarias	Análisis documental	Resumen de autores
Fuentes	Técnicas	Herramientas										
Primaria	Encuesta	Cuestionario										
Secundarias	Análisis documental	Resumen de autores										

ANEXO N° 3

CUESTIONARIO SOBRE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN

La encuesta tiene por finalidad conseguir información sobre el CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA-PUCALLPA, 2019”, lea con cuidado cada una de las preguntas y marque con una “X” la respuesta que considere la más adecuada, de antemano le agradezco ya que será de gran importancia para la investigación.

Encuestador (a): Milia H. Díaz Martínez.

Cargo:

Tiempo de Servicio: Edad:

1. ¿La Entidad cuenta con un sistema de control?

Si () No () Desconozco () No opino ()

2. ¿La Entidad está pendiente de la evaluación de riesgos del área de almacén?

Si () No () Desconozco () No opino ()

3. ¿La Entidad cuenta con personal adecuado y suficiente en el área de Almacén?

Si () No () Desconozco () No opino ()

4. ¿Son adecuadas las medidas de seguridad contra robos, incendio, otros en el área de Almacén?

Si () No () Desconozco () No opino ()

5. ¿El área de almacén cuenta con un espacio apropiado que garantice la conservación de los materiales y productos?

Si () No () Desconozco () No opino ()

6. ¿Se revisa periódicamente la documentación de registro de ingresos y salidas de los bienes en cuanto a solicitud y cantidad?

Siempre () Una vez al año () Nunca () No opino ()

7. ¿Cuándo se reciben los materiales, se procede a realizar los controles de verificación, inspección y recuento?

Si () No () Desconozco () No opino ()

8. ¿Se capacita al personal en temas para el proceso de almacenamiento con el fin de desarrollar el desempeño laboral?

Si () No () De vez en cuando () Nunca ()

9. ¿Existe un clima laboral adecuado en la Entidad?

Si () No () De vez en cuando () Nunca ()

10. ¿Existe comunicación entre el Gerente de Administración, Contador y el personal del área de Almacén?

Si () No () De vez en cuando () Nunca ()

11. ¿Se motiva a los trabajadores para mejorar el desempeño laboral?

Si () No () Desconozco () No opino ()

12. ¿Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral?

Si () No () Desconozco () No opino ()

13. ¿Se da cumplimiento a las normas de control interno vigentes?

Siempre () Nunca () Desconozco () De vez en cuando ()

14. ¿Se toman acciones con la finalidad de mejorar los procedimientos de control para mejora de los inventarios?

15. ¿El Manual de organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones del área de almacén se difunden entre el personal?

Si () No () Desconozco () No opino ()

16. ¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para las entidades públicas?

Si () No () Desconozco () No opino ()

17. ¿Cree Usted que el Control Interno es importante en el área de Almacén?

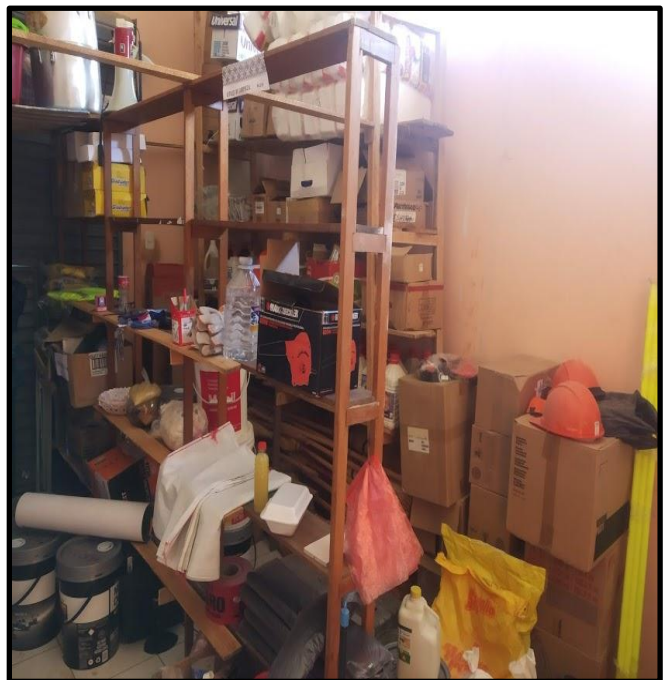
Si () No () Desconozco () No opino ()

ANEXO N° 04

PANEL FOTOGRÁFICO



Se observa la fachada de la Municipalidad Distrital de Neshuya



Se observa el almacén de la Municipalidad Distrital de Neshuya

Se observa encuestando al personal de la Municipalidad
Distrital de Neshuya

