

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad  
de Logística de la Municipalidad Provincial  
de El Collao – Ilave 2016

Por:

Shirley Maquera Maquera

Asesor:

C.P.C. Richard Zegarra Estrada

Juliaca, diciembre de 2016

## Cómo citar

### Estilo APA

Maquera Maquera, S. (2016). *Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Juliaca.

### Estilo Turabian

Maquera Maquera, Shirley. «Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave 2016.» Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Juliaca, 2016.

### Estilo Chicago

Maquera Maquera, Shirley. «Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave 2016.» Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Juliaca, 2016.

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UPeU

<b>TCP</b>	Maquera Maquera, Shirley
<b>2</b>	Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la
<b>M25</b>	Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave 2016 / Autora: Shirley Maquera Maquera;
<b>2016</b>	Asesor: CPC. Richard Zegarra Estrada. -- Juliaca, 2016. 114 hojas: Anexos, tablas.
	Tesis (Licenciatura). -- Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. de Contabilidad, 2016. Incluye referencias y resumen. Campo del conocimiento: Contabilidad.
	1. Control Interno. 3. Unidad de Logística.

DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

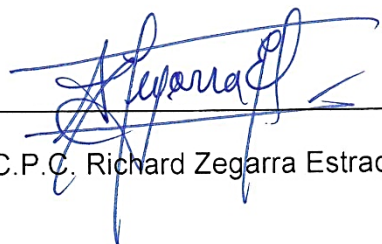
C.P.C. Richard Zegarra Estrada, de la Facultad de Ciencias Empresariales,  
Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

HACE CONSTAR:

Que el presente informe de investigación titulado: "Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – llave 2016" constituye la memoria que presenta la Bachiller Maquera Maquera, Shirley para aspirar al título de Profesional de Contador Público ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Juliaca, febrero de dos mil diecisiete.



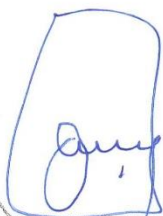
C.P.C. Richard Zegarra Estrada

Percepción de la situación del control interno en la Unidad Logística de  
la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave 2016

# TESIS

Presentada para optar el título profesional de Contador Público

## JURADO CALIFICADOR



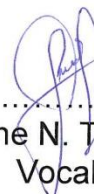
Mg. Juan Félix Quispe Gonzáles  
Presidente



Dr. Avelino S. Villafuerte De la Cruz  
Secretario



Dr. Humberto R. Huanca Callasaca  
Vocal



Ing. Madeleine N. Ticona Condori  
Vocal



CPC. Richard Zegarra Estrada  
Asesor

Juliaca, 20 de diciembre del 2016

## **DEDICATORIA**

A Dios por el cuidado, la protección y el direccionamiento constante durante la ejecución de la tesis; a mis padres Luis Hugo y Florilinda, por haberme inculcado el camino de la superación profesional y alcanzar este título profesional. A mis hermanos y mis docentes de la Universidad, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

- A mi alma máter, la Universidad Peruana Unión por cobijarme en sus aulas y darme la oportunidad de estudiar y ser profesional.
- A mis distinguidos profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales - FJ, por los conocimientos brindados durante estos años de estudio, por el apoyo emocional durante cada sesión de clase, por el apoyo moral en cada momento para enfrentar cada reto a presentarse en la vida profesional.
- A mi asesor, el C.P.C. Zegarra Estrada Richard por su apoyo profesional e incondicional en el desarrollo de la presente tesis.
- A mi familia, por alentarme en continuar mis estudios y en la culminación de este trabajo de investigación.

## ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO .....	vi
SÍMBOLOS USADOS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
CAPÍTULO I .....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	15
1.1 Identificación del problema .....	15
1.2 Formulación del Problema .....	17
1.2.1 Problema General. ....	17
1.2.2 Problemas Específicos. ....	17
1.3 Objetivos de la Investigación .....	18
1.3.1 Objetivo General.....	18
1.3.2 Objetivos Específicos. ....	18
1.4 Justificación de la Investigación .....	18
1.5 Presuposición filosófica .....	19
CAPÍTULO II .....	21
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
2.1 Marco Histórico .....	21
2.2 Antecedentes .....	22
2.3 Revisión de la literatura .....	23
2.3.1 Control Interno.....	23
2.3.2 Alcance del Control Interno .....	26
2.3.3 Objetivos del Control Interno .....	27
2.3.4 Elementos del Control Interno .....	27
2.3.5 Clasificación del Control Interno.....	28
2.3.6 Componentes del Control Interno.....	29
2.3.7 Logística y/o Abastecimiento .....	48
2.3.8 Control Interno y Logística.....	51
2.5 Marco conceptual.....	52
CAPÍTULO III .....	56
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	56

3.1	Diseño de investigación .....	56
3.2	Tipo de investigación .....	56
3.3	Operacionalización de variable .....	56
3.4	Descripción del lugar de ejecución .....	58
3.5	Población y muestra .....	58
3.1.1	Población.....	58
3.1.2	Muestra. ....	58
3.6	Técnicas de recolección de datos, instrumentos .....	58
3.1.3	Técnicas.....	58
3.1.4	Instrumentos.....	59
3.7	Métodos de análisis de Datos .....	59
CAPÍTULO IV.....		61
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		61
4.1	Presentación de resultados e Interpretaciones .....	61
4.2	Discusión .....	90
CAPÍTULO V.....		97
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		97
5.1	Conclusiones .....	97
5.2	Recomendaciones .....	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		100



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Filosofía de la dirección.....	61
Tabla 2. Integridad y valores éticos.....	62
Tabla 3. Administración estratégica .....	62
Tabla 4. Estructura organizacional.....	63
Tabla 5. Administración de los recursos humanos.....	64
Tabla 6. Competencia profesional.....	64
Tabla 7. Asignación de autoridad y responsabilidad .....	65
Tabla 8. Órgano de control institucional (OCI) .....	66
Tabla 9. Ambiente de control .....	67
Tabla 10. Planeamiento de la administración de riesgo.....	68
Tabla 11. Identificación de riesgos.....	68
Tabla 12. Valoración de riesgos.....	69
Tabla 13. Respuesta al riesgo.....	70
Tabla 14. Evaluación de riesgos .....	70
Tabla 15. Procedimiento de autorización y aprobación.....	71
Tabla 16. Segregación de funciones.....	72
Tabla 17. Evaluación de costo-beneficio.....	72
Tabla 18. Controles sobre acceso a los recursos o archivos .....	73
Tabla 19. Verificación y conciliación .....	74
Tabla 20. Evaluación de desempeño .....	74
Tabla 21. Rendición de cuentas.....	75
Tabla 22. Documentación de procesos, actividades y tareas .....	76
Tabla 23. Revisión de procesos, actividades y tareas .....	76
Tabla 24. Controles para tecnologías de la comunicación e información .....	77

Tabla 25. Actividades de control gerencial.....	78
Tabla 26. Funciones y características de la información.....	79
Tabla 27. Relevancia de la información .....	79
Tabla 28. Calidad y suficiencia de la información .....	80
Tabla 29. Sistemas de información .....	81
Tabla 30. Flexibilidad al cambio .....	81
Tabla 31. Archivo institucional.....	82
Tabla 32. Comunicaciones internas .....	83
Tabla 33. Comunicaciones externas .....	83
Tabla 34. Canales de comunicación .....	84
Tabla 35. Información y comunicación.....	85
Tabla 36. Prevención y monitoreo.....	86
Tabla 37. Seguimiento de resultados.....	86
Tabla 38. Compromisos de mejoramiento .....	87
Tabla 39. Supervisión y monitoreo.....	88
Tabla 40. Control interno.....	89

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia .....	104
Anexo B. Matriz instrumental .....	106
Anexo C. Cuestionario .....	108
Anexo D. Información general de la entidad .....	112

## SÍMBOLOS USADOS

<b>Símbolos</b>	<b>Significado</b>
AICPA:	Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados.
CGR:	Contraloría General de la República.
MOF:	Manual de Organizaciones y Funciones.
SNC:	Sistema Nacional de Control.
RRHH:	Recursos Humanos.
OCI:	Órgano de Control Institucional.
TIC:	Tecnología de Información y Comunicación.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación aborda la “Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – llave 2016” departamento de Puno, tiene como objetivo describir la percepción de la situación del control interno en la unidad de logística de la Municipalidad Provincial de El Collao- llave 2016. El estudio se encauza en una investigación no experimental de corte transversal descriptivo. Muestra constituida por 14 personas, en la que se llegó a los siguientes resultados: respecto al ambiente de control un 38% opina que solo a veces se observa un entorno favorable que estimule las tareas del trabajador respecto al control de sus actividades. Por otra parte en relación a evaluación de riesgos, se observa que un 41% opina que casi siempre se identifican y analizan los riesgos. Asimismo con referencia a las actividades de control gerencial, un 36% opina que casi siempre se orientan hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Por otra parte referente a información y comunicación, un 37% opina que casi siempre la información permite a los servidores públicos y empleados cumplir con las obligaciones y responsabilidades. Así también con referencia a supervisión y monitoreo, un 41% opina a veces, es decir; que no existe una evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño. Llegando a la conclusión de que en la Unidad de Logística resultó no ser óptimo el sistema de control interno.

**Palabras clave:** Control interno, Unidad de Logística.

## ABSTRACT

The present research work approaches the “Perception of the Situation of Internal Control in the Logistics Unit of the Provincial Municipality – El Collao - Ilave 2016” department of Puno. It has like objective to describe the perception of the situation of internal control in the Logistics unit of the Provincial Municipality – El Collao - Ilave 2016. The study belongs to a non-experimental cross-sectional descriptive research. The sample was made up by 14 people, in which the following results were: according to the control environment a 38% believe that only sometimes a favorable environment is observed that stimulates the tasks of the worker with regard to the control of their activities. On the other hand, in relation to risk assessment, it is observed that 41% believe that risks are almost always identified and analysed. Likewise, with reference to management control activities a 36% think that they are almost always oriented towards the prevention and neutralization of risks. Also related to information and communication a 37% think that almost always the information allows to the public servants and employees to fulfil the obligations and responsibilities. Also with reference to monitoring and supervisión a 41% thinks sometimes; that there is no a continuous or periodic evaluation of performance quality. Coming to the conclusion that the internal control system was not optimal in the logistics unit.

**Keywords:** internal Control, logistics unit.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Identificación del problema**

La unidad de Logística tiene complejidad operativa y multiplicidad en sus actividades es por eso que es la unidad más importante dentro de la estructura de las Instituciones Públicas, sin embargo es a la que más le restan importancia. Asimismo se puede percibir como es la carencia de predisposición de parte de los principales funcionarios de la municipalidad para la supervisión y control interno de las actividades. Es por eso que para mejorar el sistema de control interno y mantener una buena ejecución presupuestal, demandara la búsqueda de nuevas estrategias y así mantener una ejecución presupuestal eficiente y orientar a una gestión por resultados basada en el control interno.

También se puede advertir que esta situación se presenta debido a los continuos cambios de personal que labora en dicha Unidad, que en algunos casos no conocen la real situación de la municipalidad, porque los Alcaldes llegan a la gestión y designan cargos de confianza a personal que no se encuentra debidamente capacitado en la unidad, por lo tanto desconocen la implicancia de la aplicación de control interno en la Unidad de Logística.

Situación que se confirma al observar que en la Unidad de Logística, a la fecha no cuenta con un control interno adecuado, entorno que deviene en el no cumplimiento eficaz de las funciones, para lo cual son creadas los gobiernos locales.

De este modo el sistema de control interno no se encuentra entrelazado con las actividades operativas de la Municipalidad Provincial de El Collao, y por lo tanto no se percibe la optimización de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de El Collao, por lo que requiere un cambio integral liderado por el señor Alcalde y los Funcionarios de la municipalidad que le permita cumplir adecuadamente con las funciones para los cuales fueron elegidos y designados en el caos de los cargos de confianza de los empleados.

El control interno es conocido como un proceso continuo e integral, que recae la principal responsabilidad en el Titular, Gerencia y todos los servidores de la Municipalidad, por ello se permite indicar que el control interno es responsabilidad de todos, que le permite proporcionar seguridad razonable, respecto a sí, se logran los siguientes objetivos: Proteger y conservar los recursos públicos; Brindar confiabilidad en la información financiera y; Cumplir las leyes y regulaciones aplicables.

Debemos de apreciar que los componentes del control interno tales como: ambiente de control; evaluación de riesgos; actividades de control gerencial; información y comunicación y; supervisión y monitoreo, permitirá describir la percepción de la situación del control interno, de cómo se encuentra la unidad de logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave.

Cada entidad Pública tiene estándares establecidos tales como la misión y visión, y que para cumplirlos fijan ecuanímenes estrategias a seguir, todo esto debe partir desde el alcalde, consejeros municipales, y diversos funcionarios junto con el personal administrativo. Así también es importante resaltar que los funcionarios políticos son los que proporcionan información, realizan la supervisión, dirección y control; y realizan las transacciones en la municipalidad.



Es preciso indicar que el problema principal en este caso consiste en la percepción de la situación del control interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao, situación que se mostrará si las decisiones son tomadas con limitada intervención en la entidad, para lo cual, es necesario que las operaciones que se realizan en los municipios, se adecuen para la atención eficiente a los administrados y a la población en general con la finalidad de cumplir con efectividad, eficiencia, transparencia y economía en la administración y uso de los recursos y servicios que prestan las entidades gubernamentales, que son la razón de sus existencia en esta sociedad.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General.**

¿Cuál es la Percepción del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, periodo 2016?

### **1.2.2 Problemas Específicos.**

- ¿Cuál es estado del ambiente de control en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, periodo 2016?
- ¿Cuál es el estado de evaluación de riesgos en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, periodo 2016?
- ¿Cuál es el estado de las actividades de control gerencial en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, periodo 2016?
- ¿Cuál es el estado de información y comunicación en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, periodo 2016?
- ¿Cuál es el estado de supervisión y monitoreo en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, periodo 2016?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General.**

Describir la Percepción del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao- Ilave, periodo 2016.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

- Describir el estado del ambiente de control en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, periodo 2016.
- Describir el estado de evaluación de riesgo en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, periodo 2016.
- Describir el estado de las actividades de control gerencial en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, periodo 2016.
- Describir el estado de información y comunicación en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, periodo 2016.
- Describir el estado de supervisión y monitoreo en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, periodo 2016.

### **1.4 Justificación de la Investigación**

El resultado de esta investigación se simplificará en una propuesta teórica sobre la percepción del Sistema Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial El Collao- Ilave, periodo 2016 propuesta por la CGR, porque permitirá cumplir con el mandato resolutorio de la Contraloría General de la República. Ya que la Contraloría en el año 2008 aprobó la guía para la implantación del sistema de control interno de las entidades del estado, que fortalezca a la organización y contribuya al logro de sus objetivos siempre de acuerdo con la naturaleza de sus operaciones.

La investigación permitirá contribuir con estrategias de mejora al Sistema de Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad de El Collao, para perfeccionar la administración de recursos económicos públicos, ya que el propósito fundamental de un sistema de control interno es disminuir

el riesgo de errores, evitar el fraude, y asegurar el control sobre los procesos para obtener información oportuna y confiable para la gerencia. La Percepción situacional abrirá paso a la implementación del control interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad provincial de El Collao, que conllevará al buen funcionamiento de todos los procesos logísticos de la institución antes mencionada, ayudando al empleo razonable y eficiente de los recursos que requiere la entidad.

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de resolver problemas en relación a la variable de investigación. La inexactitud de control interno, hace que no se apliquen métodos, procedimientos, políticas y decisiones relacionadas con el control interno y cerciore el buen manejo administrativo y la custodia de los recursos, por tal motivo es objeto del presente trabajo de investigación saber cuál es la Percepción de la situación del control interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - llave, periodo 2016. Asimismo mostrar a la entidad, que un oportuno y efectivo control interno, permitirá organizar adecuadamente el control de la Unidad de Logística, detallando claramente cuáles son los niveles de autoridad y responsabilidad de cada trabajador, permitiendo un nivel recomendable en la realización de sus actividades lo que conllevará a un mejor beneficio público para la sociedad.

### **1.5 Presuposición filosófica**

Como complemento perfecto al presente trabajo de investigación, no se podía dejar pasar por alto la importancia de incluir un concepto bíblico y filosófico el cual lo encontramos en la Biblia.

La Santa Biblia en el libro de; Colosenses (3: 23-24) Hagan lo que hagan, trabajen de buena gana, como para el Señor y no como para nadie en este mundo, conscientes de que el Señor los recompensará con la herencia. Ustedes sirven a Cristo el Señor. Claro está que dentro de los deseos de Dios no está desgracia en nuestras vidas, sino que él desea que cada uno de nosotros tengamos prosperidad y éxito en nuestras vidas. Asimismo en

Romanos (2: 6) afirma: “Porque Dios pagará a cada uno según lo que merezcan sus obras”.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 Marco Histórico**

##### **Control Interno**

Según Lixardo, (2013). La primera definición sensata de Control Interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949. El control interno contiene el Plan de Organización de todos los métodos y medidas adoptadas para proteger sus activos y verificar la adecuación y desconfianza de la información contable y así promover la eficacia estratégica y fomentar la unión a las políticas establecidas por la alta dirección. En 1958, el control interno se dividió en dos áreas principales, los controles de contabilidad y los controles de administración; dicha definiciones se han explicado dando como resultado las siguientes:

El Control Administrativo incluye principalmente, el plan de organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización de las actividades comerciales por parte de la Dirección. La autorización es una función asociada con la responsabilidad de alcanzar los objetivos de la organización y a la vez constituye el punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

El Control contable consiste en el plan organizacional y sus procedimientos en la protección de los activos y registros financieros, y por resultado proporcionara una seguridad razonable respecto a las actividades comerciales.

En su mayoría las empresas, públicas, privadas y mixtas libremente pueden ser comerciales, industriales, o de servicios, deben de contar con instrumentos de control interno para poder confiar en las cifras, informes y

reportes de sus estados financieros. Un buen sistema de Control Interno cuida la integridad física de los bienes, valores y activos de la empresa, y entorpece la complicidad de empleados, en fraudes y robos.

## **2.2 Antecedentes**

Aquipucho (2015), en su tesis titulada: *“Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012”*, tuvo por objetivo: Establecer si el control interno influye en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso-Callao periodo 2010-2012. Realizó un trabajo no experimental de tipo longitudinal, donde se tuvo como muestra a los trabajadores de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso. Los resultados obtenidos fueron que en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso el sistema de control interno no es óptimo respecto a los procesos de adquisiciones y contrataciones, asimismo es débil el sistema de control interno con el que cuenta dicha entidad.

Campos y Gupioc (2014), en su tesis titulada: *“Influencia de la Aplicación de la Guía de Control Interno en el Área de Logística del Instituto Regional de Oftalmología”*. Tuvieron como Objetivo: Demostrar que la aplicación de la guía de control interno contribuirá a mejorar los procesos del área de logística, y evitar el riesgo de sanciones administrativas y penales para el Instituto Regional de Oftalmología, realizando una investigación aplicada y llegando a la conclusión de que el proceso de la gestión logística se desarrollaba en forma inadecuada, dado que se realizaba las actividades de manera empírica, es decir solo tomaban en cuenta su criterio y su forma de ser conservadora y poco proactiva es decir; la guía de control interno contribuye en la mejora de los procesos del área de logística de manera positiva.

Crisologo (2013), en su trabajo de investigación que lleva por título: *“Control interno en la Gestión de los Gobiernos Locales del Callejón de Huaylas – Ancash”*, tuvo por objetivo: Evaluar si el control interno influye en la Gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas – Ancash del año 2010 al 2011.

Realizo un trabajo de Investigación aplicada y llega a la conclusión, que el control interno influye en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas – Ancash.

De la Cruz y Jara (2013), en su tesis titulada: *“Control Interno y su Impacto en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura”*, tuvo por objetivo: Evaluar si el control interno influye en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura. Realizaron el tipo de investigación denominada como: Investigación Aplicada, en donde se llegó a la conclusión positiva sobre el impacto del control interno en la gestión administrativa en la Municipalidad de Huaura.

Zarpan (2013), en su tesis titulada: *“Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca – 2012”*, tuvo por objetivo: evaluar el sistema de control interno en el área de abastecimientos de la Municipalidad Distrital de Pomalca. Realizando una investigación de enfoque cualitativo, orientado a la evaluación del Sistema de Control Interno para detectar riesgos potenciales, corresponde al tipo de investigación descriptivo – explicativo. Llegando a la conclusión y diagnóstico de que no se aplicaban los controles internos establecidos en las Normas Técnicas de control y como consecuencias no se establecían actividades de control que ayuden a mitigar los riesgos en la entidad.

## **2.3 Revisión de la literatura**

### **2.3.1 Control Interno**

Según el artículo 6° de la Ley N° 27785 “Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República” el control interno está encargado de supervisar y verificar la gestión pública de acuerdo a los estándares establecidos por las entidades reguladoras, evaluando el cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de los sistemas de administración gerencial.

La Contraloría General de la República realiza el control gubernamental mediante diferentes herramientas como son: control de legalidad, gestión, financiero, de resultado, de evaluación u otros que sean útiles.

Además, se considera al Sistema de Control Gubernamental como el conjunto de acciones con las que cuentan las instituciones públicas para lograr sus planes y objetivos para ofrecer un mejor servicio a la comunidad.

Claros y León (2012), El control interno es efectuado por la alta gerencia, para aportar con la seguridad razonable en el logro de objetivos mediante de tres categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad de la información financiera; y Cumplimiento con leyes y regulaciones. La primera categoría: describe los objetivos empresariales de la entidad también al rendimiento, rentabilidad y correcta distribución de los recursos. La segunda categoría: está relacionada con la elaboración y publicación de los estados financieros y la confiabilidad de la información. La tercera categoría: estipula el cumplimiento de las normas y leyes sujetas a la entidad. Las tres categorías diferentes se relacionan entre sí hacia el cumplimiento.

En la consulta relacionada sobre el control interno, el autor (Mantilla, 2010) afirma: “El control interno es un proceso en el cual el director y administrador de la entidad, diseñado para facilitar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera. Cumpliendo de las leyes y regulaciones aplicables”. Afirmando lo que anteriormente el autor mencionó.

Cárdenas y Murive (2004), afirma que: “Control es una acción, en la medida en que sea perceptible y, así por consecuencia medir el efecto que puede producirse. Al igual que el espíritu es esencial para la entidad, así también el control para la entidad en sus órganos de dirección y gerencia.

Es necesario e importante comprender el entorno del control y calificar los riesgos posibles que puedan existir en el procedimiento de las operaciones y los juicios de la gerencia.



La palabra control se refiere al valor que la gerencia le da a los controles internos y al medio en que ellos realizan sus funciones. La mayor parte solo se refiere a un concepto intangible, sin embargo, es una actitud de la gerencia, que ayuda a lograr un control adecuado para reducir la posibilidad de error y llegar a resultados esperados de acuerdo a los estándares.

En la consulta relacionada sobre el control interno la (Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, 2002), en el artículo 7° define al control interno de la siguiente manera: El control interno percibe las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad que está sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúen de manera correcta y eficientemente. Asimismo, este se divide en control interno previo y posterior, que a continuación se detalla:

El control interno previo y simultaneo corresponde únicamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son esenciales, sobre la base de las normas que gobiernan las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección.

El control interno posterior es practicado por el titular de la entidad, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional según sus planes y programas anuales, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes del Estado, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas trazadas y resultados logrados.

Para lograr el cumplimiento de la misión y los objetivos de la entidad debe existir un compromiso total por parte del Titular del ente, lo cual fomentara y supervisara el funcionamiento y confiabilidad del control interno y así evaluará su gestión con una efectiva rendición de cuentas.

Además el Titular de la entidad debe implementar planes y programas de mejora anual, y así cumplir con las expectativas de Ley.

### **2.3.2 Alcance del Control Interno**

Según, la Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. , (2002), en el artículo 6° establece que el control gubernamental “Es la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso de los recursos y bienes del estado, así como del cumplimiento de las normas legales y las políticas y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes. “Asimismo, dicha norma precisa que “El control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente”.

Según, la (Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, 18 Abril 2006), el control interno se dio con el objetivo de cautelar y fortalecer el sistema administrativo y operativo de control previo, simultáneo y posterior. Es por eso que establece en el artículo 10° que corresponde a la Contraloría General de la República-CGR dictar la normativa técnica de control y así orientar a la efectiva implantación, funcionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado.

La Contraloría General de la Republica mediante la (Resolución de Contraloría N° 320 - 2006 - CGR), aprueba las Normas de Control Interno con el propósito de amparar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública, en cuanto a la protección del patrimonio público y el logro de los objetivos y metas de las entidades en el ámbito de la competencia del SNC, bajo la supervisión de los titulares de las entidades y de los jefes responsables de la administración gubernamental.

### **2.3.3 Objetivos del Control Interno**

Claros y León (2012), menciona que el informe Coso está establecido por tres objetivos: Eficacia y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad de la información financiera; y Cumpliendo con leyes y regulaciones.

El artículo 4° de la (Ley N° 28716 Control Interno para las Entidades del Estado), contiene y desarrolla los objetivos establecidos en el informe Coso, señalando que las Entidades del Estado deberían de implementar de manera obligatoria sistemas de control interno en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales, y así orientarlo hacia la ejecución y cumplimiento de los siguientes objetivos:

Iniciar y mejorar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta; Cuidar y proteger los recursos y bienes del estado contra la pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación que perjudique o pueda afectarlos; Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones; Garantizar la confiabilidad y oportunidad de información; Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales; Comenzar 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 objetivos encargado y aceptado.

### **2.3.4 Elementos del Control Interno**

#### **a) Organización**

Los elementos de control interno en que interviene la organización son: Dirección, para tomar decisiones y responsabilidad en la política general de la entidad; Coordinación, para adoptar obligaciones y necesidades de las partes que integran la empresa a un todo similar y armónico, que prevea los conflictos propios por usurpación de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad; División de labores, tiene que definir claramente la independencia de funciones: operación (producción, ventas), custodia (caja, tesorería), y registro (contabilidad, auditoría interna); Asignación de

responsabilidades, establecer con claridad los nombramientos, dentro de la empresa, su jerarquía, y delegue facultades de autorización conformes con las responsabilidades asignadas.

#### **b) Procedimiento**

La presencia de control interno no se demuestra solo con una adecuada organización, sino que también es necesario que todo sea aplicado a la práctica y así garantizar la firmeza de la organización. Estos son: planeación y sistematización, registros y formas, e informes.

#### **c) Personal**

La entidad y el personal administrativo deben estar capacitados para que el sistema de control interno pueda cumplir con su objetivo. Los elementos de personal que actúan en el control interno son: entrenamiento, eficiencia, moralidad y retribución.

#### **d) Supervisión**

La supervisión está a cargo de funcionarios y empleados en general de forma directa e indirecta, los cuales también serán vigilados sobre los procedimientos y actividades a su cargo, ya que la entidad deberá obtener buenos resultados por más que haya un buen diseño de organización.

### **2.3.5 Clasificación del Control Interno**

#### **a) Control Interno Contable**

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

## **b) Control Interno Administrativo**

Para Aguirre, (2006). El control interno administrativo son los procedimientos que existen en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las normas definidas por la alta dirección. Es decir, las operaciones deben tener incidencia en los estados financieros hacia la actividad de la entidad, y poder obtener un resultado en el área financiera - contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de producción, relaciones con el personal, etc.).

### **2.3.6 Componentes del Control Interno**

El control interno está constituido por cinco componentes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo. (Samantha, 2007).

#### **2.3.6.1 Ambiente de Control**

Para solidificar un eficaz y eficiente sistema de control interno es necesario el ambiente de control como base de disciplina a la estructura de los siguientes componentes. También se denomina ambiente de control al conjunto de situaciones que definen la acción del ente desde la perspectiva del control interno y que es por lo tanto determinante del grado en que los principios dominan sobre la conducta y el procedimiento organizacional.

El Ambiente de Control, se refiere a: "Al establecimiento de un ambiente que estimule e influencie las tareas de los trabajadores respecto al control de sus actividades". (Contraloría General de la República. Normas Técnicas de Control, 2003).

Asimismo, esto se da por consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. Fija la organización y, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto. Constituye la plataforma para el desarrollo de las acciones y su trascendencia, pues como unión de medios, operadores y reglas, previamente definidas, traduce la

influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización." (Coopers y Lybrand, 2002).

Tal es así que los principales factores del ambiente de control son: La filosofía de la dirección. La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de organización. La integridad y los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la entidad, así como su lealtad a las políticas y objetivos establecidos por el mismo. El personal deberá implantar la asignación de sus responsabilidades y de la administración del mismo, la documentación, la política y decisión de acuerdo a las metas establecidas, objetivos e indicadores de rendimiento.

Es importante este componente porque vincula con el diseño formal, los controles lo cual no llevan al aseguramiento del funcionamiento efectivo.

Sin embargo, es conveniente un diseño adecuado que consideren todos los factores de forman parte del ambiente de control y así tener aproximación a la realidad y su aplicación. (Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno, 2008).

#### **a) Filosofía de la Dirección**

Es la actitud ejemplar que mantiene el Alcalde y sus funcionarios municipales fomentando el respeto y apoyo al control, actuando siempre con transparencia y buscando el logro de los objetivos institucionales, (Orientaciones Básicas para el Fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales, 2010).

Asimismo, la gestión de la entidad dependerá de que la alta dirección formule filosofías de mejora en la conducta y la actitud del personal a su cargo.

La Alta Dirección y principales funcionarios estarán encargados de la implementación de un ambiente adecuado, para trabajar cómodamente en la entidad e incentivar a los trabajadores en la participación del control interno, así aportar quejas, inquietudes y sugerencias. Asimismo, se debe incluir a todos los trabajadores y funcionarios de la entidad en una estrategia de mejora

en la calidad y productividad de la misma, haciendo una reducción en el costo y tiempo de respuesta, mejorando el rendimiento sobre el resultado de la entidad a nivel local y nacional.

Una de las principales estrategias de mejora es la evaluación de desempeño que es considerado la función esencial que debe ser efectuado en todas las entidades. Al concluir con la evaluación de desempeño, la alta dirección obtendrá información relevante para la toma de decisiones, si el desempeño es inferior a lo predicho, se tomaran medidas correctivas Si el desempeño es inferior a lo predicho, se emprenderán acciones correctivas; caso contrario si resulta satisfactorio se sigue en una mayor mejora.

Para fortalecer y obtener una adecuada Filosofía de Dirección se puede considerar lo siguiente:

Un excelente diseño acerca de la misión y objetivos del ente fluye de acuerdo a la estructura organizativa que tiene la entidad.

El cumplimiento de los objetivos establecidos se regirá en base a los parámetros y lineamientos determinados por el Estado

El reglamento interno, así como también el manual de organizaciones y funciones (MOF), se formalizarán y actualizarán periódicamente.

## **b) Integridad y Valores Éticos**

Es el resultado de las normas éticas y de conducta de la entidad, así también en la forma en que estos se comunican y se refuerzan en la práctica. Incluyen las acciones de la administración para eliminar o reducir iniciativas o tentaciones que podrían llevar al personal de la empresa a cometer actos deshonestos, ilegales o poco éticos. (Rivas, 2011)

Los principios y valores éticos establecidos por la entidad en su código de ética son el sustento formal de la conducta de cada funcionario. Dicho sustento debe estar fortalecido con la creación de un comité de ética y con la ejecución de distintos eventos que encaminen a la comprensión y aplicación práctica del comportamiento ético.

La integridad y los valores éticos perfeccionan el proceso de control interno y reducen la posibilidad de fraudes ocasionados por abusos de poder o confabulación que las actividades de control no pueden prevenir. (Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno, 2008).

### **c) Administración Estratégica**

La gestión municipal debe estar orientada en función a los objetivos establecidos en el plan estratégico, el mismo que debe ser ejecutado a través de planes operativos. (Orientaciones Básicas para el Fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales, 2010)

Asimismo, la administración estratégica comprende la continuación de planes y programas de la entidad para el logro de sus objetivos de corto, mediano y largo plazo. Por lo tanto todas las entidades públicas deben elaborar una planificación estratégica en permanencia con el Plan Nacional de Desarrollo, considerando lo establecido en las Normas Básicas del Sistema Nacional de Planificación y las Normas Básicas del Sistema Nacional de Inversión Pública.

### **d) Estructura Organizacional**

Una estructura organizacional bien diseñada tiende a planear, dirigir y controlar todas las operaciones de la entidad, es decir; debe estar considerada en la planeación y control de sus operaciones.

La (Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno, 2008), menciona que; la estructura organizativa debe estar ajustada al resultado de la planificación y así procurar la eficiencia operativa. Dicha estructura y los procesos que se desarrollan deben estar formalizados en el Manual de Organización y Funciones y en el Manual de Procesos. Del mismo modo, los Sistemas de Administración deben estar formalizados mediante la emisión de los Reglamentos Específicos previstos en las normas básicas vigentes.



### **e) Administración de los recursos humanos**

Según (Orientaciones Básicas para el Fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales, 2010), manifiesta que; la administración del recurso humano es considerado como el más importante en una entidad gubernamental, ya que adopta acciones que aseguran el desarrollo profesional y el servicio a la comunidad.

Una buena administración de los recursos humanos (RRHH) genera buenos resultados, ya que este se define como el conjunto de políticas, programas, prácticas y decisiones adoptadas por la Alta Dirección, afectando al personal administrativo de la entidad con el propósito de asegurar, retener y dirigir. Para hacer cumplir los objetivos institucionales. La administración de los RRHH está compuesta por cinco subsistemas que interactúan entre sí: provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y control.

### **f) Competencia Profesional**

Según (Orientaciones Básicas para el Fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales, 2010), menciona que; la gestión municipal debe establecer los perfiles de competencias profesionales de cada cargo o puesto en la municipalidad, considerando la formación profesional necesaria, la experiencia y la capacidad para tomar decisiones, entre otros factores.

Competencia profesional hace referencia a los conocimientos y las habilidades que se requieren para cumplir con una determinada actividad o tarea. Cada trabajador profesional dentro de una entidad posee destrezas y habilidades, que se combinan con sus conocimientos en su área de trabajo, que le permite ejecutar sus tareas u actividades de manera efectiva dentro de la entidad.

Teniendo en cuenta a, Arens, Elder, Y Beasley, (2007). "El compromiso con la competencia comprende la consideración de los niveles de competencia para trabajos específicos y la forma en que estos niveles se muestran en habilidades y conocimientos necesarios".

### **g) Asignación de autoridad y responsabilidad**

La asignación de autoridad y responsabilidad debe estar bien establecido según el nivel y límite de cargo que le corresponde a cada funcionario de la municipalidad.

Se debe determinar cómo será asignado la autoridad y su responsabilidad en las actividades operativas a su cargo y como se establecen las relaciones y las respuestas de los hechos de acuerdo a las jerarquías de autorización.

### **h) Órgano de Control Institucional (OCI)**

El órgano de control institucional se rige en base a las Normas de Control Interno formuladas por la Contraloría General de la República, que están orientados la honradez administrativa de todas las autoridades con el finalidad de brindar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Además, el OCI forma parte del Sistema Nacional de Control, el cual tiene como misión, ejercer una gestión transparente sobre los recursos y bienes de la entidad, así también vigila las operaciones y su eficiencia por el logro de los resultados institucionales.

Es así que, el OCI podrá efectuar controles preventivos, al órgano a la alta dirección con el propósito de mejorar la supervisión y mejora de los procesos, prácticas e instrumentos de control interno, sin que ello genere prejuizamiento u opinión que comprometa el ejercicio de su función, vía el control posterior. Asimismo, se encargará de efectuar la evaluación del Sistema de Control Interno en la entidad, realizando las recomendaciones pertinentes para su mejora. (Orientaciones Básicas para el Fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales, 2010).

### **2.3.6.2 Evaluación de Riesgo**

La evaluación de riesgos comprende la identificación, análisis y respuestas al riesgo. Se deben identificar y analizar los riesgos con los posibles cambios en el entorno externo de la entidad e interno de las operaciones. Ya que, en todas las entidades, es necesario establecer objetivos claros para identificar y analizar los posibles factores de riesgo que amenazan su cumplimiento.

La evaluación de riesgos corresponde a ser una responsabilidad necesaria para todos los trabajadores y funcionarios involucrados en el logro de los objetivos y metas de la entidad.

Es por eso que con referencia a la evaluación de riesgos la alta dirección y sus principales funcionarios identificarán, analizarán y administrarán los riesgos para enfrentarlos y mejorar sus resultados.

Mantilla y Blanco, (2005), comenta que el significado de la valoración de riesgos se orienta en la siguiente idea: los objetivos institucionales mejorarán y tendrán un efecto positivo de acuerdo al nivel de valoración de riesgos, ya que solo así podrán determinarse la manera de administración de los riesgos y el enfrentamiento de los mismos. Dado que las condiciones económicas, industriales, reguladoras y de operación continuaran cambiando, y es por eso que se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio del entorno".

Es necesario mencionar que todas las empresas, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos. Los riesgos afectan la destreza de la entidad para sobrevivir. Por lo que, la identificación de los objetivos es un estado previo para la valoración de riesgos. Primero, deben definirse los objetivos a fin de que la administración pueda identificar los riesgos y determinar las acciones necesarias para administrar. La definición de objetivos es una parte clave del proceso administrativo por ser requisito previo para un control interno eficaz.

De acuerdo a Whittington y Pany, (2005), los siguientes factores podrían indicar un mayor riesgo a la empresa: "Cambios en el ambiente de operaciones; Personal nuevo; Sistemas de información nuevos o reconstruidos; Crecimiento rápido; Tecnología nueva; Líneas de productos o actividades nuevas; Reestructuración corporativa; Operaciones en el extranjero".

### **a) Planeamiento de la administración de riesgos**

Tener la misión institucional, sus objetivos, así también la visión en todo nivel organizacional es la clave para diseñar un planeamiento de la administración de riesgos.

El planeamiento establecido tendrá que responder a las siguientes preguntas: ¿cuándo va a empezar a poner en práctica dicho plan dentro de la empresa?, ¿quiénes serán los participantes directos en el proceso de mejora?, ¿cuándo van a ejecutar con las capacitaciones y a quienes serán dirigidas? y ¿cómo se va a articular el tema con los procesos?, entre otros. Es por eso que el proceso de planeamiento de la administración de riesgos tiene participación en el entorno estratégico, organizacional y administrativo en la entidad.

Para desarrollar con el plan de gestión de riesgos se requiere de un equipo de trabajo conformado por personal multifacético, que cuente con los conocimientos suficientes sobre administración de riesgos. Este equipo se encaminará en el buen desarrollo del plan de gestión de riesgos, donde se podrá considerar la participación de los jefes de las unidades, de quienes se podrá obtener la información necesaria para la identificación de riesgos en los diferentes procesos y actividades de la entidad.

### **b) Identificación de riesgos**

La identificación de riesgos es un proceso integrado a la planificación. A través del mismo, la dirección identifica los eventos potenciales, que debe ocurrir, afectaran a la entidad y además, determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implementar la estrategia y alcanzar los objetivos con éxito.

Los eventos con un impacto negativo representan riesgos, los cuales necesitan ser evaluados y administrados.

Los eventos con un impacto positivo representan oportunidades, los cuales son recanalizados por la dirección al proceso de establecimiento de estrategias y objetivos.

Asimismo tomar en cuenta los factores a considerar en la identificación de riesgos: técnicas de identificación, interrelación de riesgos, y relevamiento continuo.

### **c) Valoración de riesgos**

La evaluación de riesgos en una entidad se debe considerar según el grado de impacto en el logro de los objetivos.

La alta dirección deberá analizar los acontecimientos que representan riesgo desde la perspectiva de probabilidad de ocurrencia de impacto. Así también los impactos positivos y negativos, individualmente o por categoría, utilizando una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos.

En concordancia a las Normas Generales de Control Interno se debe estimar la posibilidad de ocurrencia de los riesgos que son identificados, así como también cuantificar las posibles pérdidas que los mismos podrían ocasionar. Y resultante, la estimación de riesgos debe hacerse a través de las variables de probabilidad e impacto.

### **d) Respuesta al riesgo**

Después de haber evaluado los posibles riesgos de la entidad, la alta dirección deberá tomar una determinación de respuesta a ellos. Las respuestas pueden ser: evitar, reducir, intervenir y aceptar el riesgo. Al razonar con la respuesta, la alta Dirección deberá evaluar el efecto sobre el impacto que causara el riesgo, así como los costos y beneficios de cada una de ellos.

Si existe un riesgo mayor al que se esperaba, lo primero que se debe hacer es reducirlo, y por consecuencia obtener un riesgo residual. En este caso la alta dirección y sus principales funcionarios a cargo del control interno

institucional deberán asumir las pérdidas ocasionadas en el riesgo y deberán elaborar planes de contingencia para un mejor manejo.

Para un buen manejo de los riesgos se analizarán anticipadamente las posibles acciones de mejora, las cuales deben ser realizables y efectivas, tales como: la implementación de nuevas políticas, definir nuevos estándares, optimizar procesos y procedimientos y cambios físicos entre otros. Se considerarán las acciones más necesarias y óptimas para dar viabilidad técnica, viabilidad financiera y económica.

### **2.3.6.3 Actividad de Control Gerencial**

“Las Actividades de Control, están compuestas por los procedimientos específicos establecidos para asegurar el cumplimiento de los objetivos, orientados principalmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, es decir; conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados. Las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y reglamentos”. (Orientaciones Básicas para el Fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales, 2010)

Rivas, (2011), da a conocer las actividades de control como: Políticas y procedimientos que ayudan a asegurar los criterios administrativos. Ya que son establecidas con el propósito de garantizar las metas de la empresa. Las actividades de control consideradas en la estructura conceptual integrada por el COSO son las siguientes:

#### **a) Procedimientos de autorización y aprobación**

Los procedimientos de autorización y aprobación se establecen y se asignan por escrito y solo así es autorizado para su ejecución y aprobación en la tarea, actividad o proceso asignado en cada área de gestión municipal.

La Dirección y la Gerencia de la entidad serán los responsables en prevenir actos ilegales, y así cumplir con las asignaciones de funciones,

responsabilidades y autoridad, establecidas en el manual de organizaciones y funciones (MOF).

#### **b) Segregación de funciones**

Se fundamenta principalmente en la distribución de funciones al personal, de tal forma que el control de la actividad, tarea o proceso no recaerá en una sola persona.

Esta actividad de control debe ser efectuado de manera continua a cada uno de los trabajadores, con la finalidad de cumplir la normativa vigente y rendir cuenta de las acciones tomadas en el uso de los bienes y recursos recibidos por parte de la entidad.

#### **c) Evaluación de costo-beneficio**

Esta actividad de control se basa principalmente en la evaluación del costo-beneficio al confrontar los riesgos. Es por eso que el responsable en diseñar controles para identificar los riesgos debe analizar primero que los beneficios superen a los costos, tal es el caso que de ser así se plantea las medidas que se adoptaran en la implantación de un buen sistema de control en la entidad.

#### **d) Controles sobre el acceso a los recursos o archivos**

Contiene la comparación del desempeño contra presupuestos, pronósticos, etc. Asimismo, para el procesamiento de la información, se realiza una variedad de controles a fin de verificar la precisión, integridad y autorización de las transacciones.

Así también se debe evaluar que la implementación de un procedimiento de control sea factible y resulte conveniente en relación con el logro de los objetivos.

#### **e) Verificación y conciliación**

La verificación y conciliación de actividades se debe realizar antes, durante y después de alguna acción o una decisión que se va a tomar.

Asimismo, deben comparar su información con documentación confiable, sobre los procesos, actividades y tareas más importantes de cada área en la municipalidad.

La alta dirección y sus principales funcionarios serán los encargados directos de verificar las actividades revisando informes de desempeño según lo haya establecido la entidad.

#### **f) Evaluación de desempeño**

La evaluación de desempeño deberá estar relacionada con diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones.

#### **g) Rendición de cuentas**

Es obligación de toda autoridad, funcionario o servidor público rendir cuentas o dar información oportuna y veraz sobre la gestión a su cargo, ya sea en términos de ejecución presupuestal o del logro de los objetivos y metas institucionales.

Asimismo, el titular del ente debe definir los procedimientos que se aplicaran en las políticas de mejora para cada uno de los funcionarios y servidores, ante la rendición de cuenta oportunamente ante sus jefes inmediatos conforme a la Ley del Sistema Nacional de Control. Así también de no cumplir con la rendición de cuentas en su debido tiempo, el titular de la entidad determinara la sanción a que hubiera lugar, de acuerdo a las políticas y el régimen laboral de la entidad.

#### **h) Documentación de procesos, actividades y tareas**

Es deber de toda autoridad, funcionario y servidor municipal, generar, ordenar, preservar y presentar la documentación sustentatoria de todas las tareas, actividades o procesos ejecutados durante su gestión y cargo ocupado.



#### **i) Revisión de procesos, actividades y tareas**

La revisión de procesos, actividades y tareas deberán ser de manera periódica por los jefes inmediatos con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales y que se ajustan a la normativa vigente. (Orientaciones Básicas para el Fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales, 2010).

#### **j) Controles para las tecnologías de la información y comunicación**

Se debe proporcionar aseguramiento relacionado con la fiabilidad de la información y de los servicios de información, ayudando a mitigar los riesgos, asociados con el uso de las tecnologías en las municipalidades, para lo cual se deberán establecer controles a los sistemas informáticos y a las tecnologías de información y comunicaciones – TICs en las municipalidades.

Asimismo, controles físicos, Equipos, inventarios y otros activos se aseguran físicamente en forma periódica son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.

#### **2.3.6.4 Información y Comunicación**

Como hace notar la Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno (2008); “La información debe permitir a los servidores públicos y empleados cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Todo el personal debe recibir una información adecuada de la dirección sobre sus responsabilidades frente al control y la forma en que las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros”.

La información, es muy importante para actuar como un medio efectivo de control, no obstante será indispensable requerir lo siguiente: relevancia del contenido, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad. Esta información permite el desarrollo de la supervisión del proceso de control interno.

Por otra parte, para identificar los riesgos y adoptar buenas decisiones es necesario obtener una información clara y oportuna referente a los acontecimientos internos y externos.

Todos los sistemas deben producir información operacional, financiera y de cumplimiento para encaminar y controlar la entidad.

Toda información debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue a tiempo a todos los funcionarios lo que permitirá asumir responsabilidades individuales. Y así, la información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones. No solo está conformada por datos creados internamente sino por también por aquellos que resulten de actividades y condiciones externas, precisos para la toma de decisiones. Es preciso indicar que; toda la información que se genera por los trabajadores sobre sus actividades o tareas se debe reportar a su superior mediante los canales de comunicación normal. Y en su oportunidad el superior comunicara hacia la alta dirección para actuar sobre el particular y corregir los procesos y actividades de la entidad. Sin embargo, los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos referentes a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal resultado.

En relación a este componente, Mantilla, (2010) comenta que: "El sistema de información contiene información operacional y financiera, lo que conlleva al cumplimiento de operar y controlar a la entidad. Ella se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesaria para la toma de decisiones y la información externa de negocios. Así como también darle un sentido amplio a la comunicación efectiva, para que actúe dentro de toda la organización. Es por eso que todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de la alta dirección respecto a que responsabilidades de control deben asumirse seriamente".

#### **a) Funciones y características de la información**

Es necesario establecer el tipo de información que se va a utilizar dentro de los procesos y/o actividades, así como contar con características específicas tales como: la integridad de la información, la oportunidad y disponibilidad en todo momento, la actualización periódica con proyección a futuro, y la exactitud con la mayor aproximación a la realidad.

#### **b) Relevancia de la información**

La organización debe obtener, generar y utilizar información relevante y de calidad para la gestión y la tarea del control interno de manera eficaz.

#### **c) Calidad y suficiencia de la información**

Para garantizar la calidad y suficiencia de la información, es recomendable considerar que la información constituye el activo más importante de las organizaciones, ya que asegura la calidad. En tal sentido, al asegurar la calidad de información la organización abordara aspectos múltiples hacia el éxito. Sin embargo para alcanzar el éxito la entidad deberá desarrollar políticas de calidad, un proceso en el cual se evalúen la calidad de la información de acuerdo a los métodos existentes, así también como desarrollar una evaluación periódica de las políticas y procesos.

#### **d) Sistemas de información**

Los sistemas de información incluyen la captura y el procesamiento de datos, así como el intercambio oportuno de la información resultante de las operaciones realizadas por la entidad permitiendo la conducción y el control de su gestión. Para ello se sugiere considerarse la implementación de políticas de control en la gestión de los sistemas de información, tal como se muestra en algunos de los lineamientos desarrollados a continuación.

#### **e) Flexibilidad al cambio**

La entidad a través de una mayor flexibilidad y adaptabilidad, debe adecuarse a los cambios que surgen constantemente y que se manifiestan a

través de la creación o modificación de productos, de procesos o servicios y de la normatividad

#### **f) Archivo institucional**

De acuerdo con lo establecido por la normatividad del Archivo General de la Nación, se sugiere que toda entidad pública cuente con una unidad de Administración de Archivos. Esta unidad tendrá como función establecer políticas y procedimientos que contribuyan a la administración, organización, mantenimiento y conservación de toda la documentación que se genera en la entidad como resultado de sus actividades.

El Órgano de Administración de Archivos (Archivo Central) establece coordinaciones con los archivos próximos y de gestión de la entidad para la conservación y uso de la documentación. Asimismo, establecerá coordinación con el Archivo General de la Nación para la transferencia y eliminación de los documentos.

#### **g) Comunicaciones internas**

Es la información que se recibe dentro de la municipalidad, tanto en forma horizontal (de un área a otra), como en forma vertical (de un subordinado a su superior o viceversa). Las características del mensaje (frecuencia, profundidad y formatos) deben adecuarse a las necesidades de comunicación entre funcionarios de la municipalidad.

#### **h) Comunicaciones externas**

Es la información transmitida desde y hacia afuera de la municipalidad. El mensaje empleado debe adecuarse a las características del receptor (ciudadano). La organización debe tener en cuenta el control interno en las comunicaciones con terceros y la ciudadanía.

#### **i) Canales de comunicación**

Son medios diseñados de acuerdo con las necesidades de la municipalidad para la difusión de la información según la estructura organizacional.

### **2.3.6.5 Supervisión y Monitoreo**

Las actividades de supervisión y monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar de acuerdo a lo planeado en las operaciones según los cambios del entorno. Mantilla (2010) Menciona, "Los sistemas de control interno cambian con el tiempo. La manera como se aplican los controles tiene que evolucionar. Debido a que los procedimientos pueden tornarse menos efectivos, o quizás no se desempeñan ampliamente, ello puede ocurrir a causa de la llegada de personal nuevo que no sabe la situación actual de la entidad, la variación de la efectividad del entrenamiento y la supervisión, la reducción de tiempo y recursos u otras presiones adicionales".

El Sistema de control interno debe supervisarse mediante acciones continuas de los administradores. Las acciones de monitoreo continuo denominado "monitoreo ongoing", incluyen actos regulares de administración y supervisión, comparaciones, conciliaciones y otras acciones rutinarias. Por desempeñarse en una base de tiempo real reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes y están integrados a la gestión de la organización, proporcionan una retroalimentación sobre la efectividad de los otros componentes de control interno.

Se realizan evaluaciones separadas que son necesarias para que la administración tenga una seguridad razonable respecto de la efectividad del sistema de control interno, se realizan cada cierto tiempo. Para este tipo de evaluación se debe tener presente: a) el alcance y frecuencia de la evaluación; b) el proceso de evaluación; c) La metodología de evaluación; y; d) el nivel de documentación.

La Supervisión y Seguimiento, incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idóneo y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. "Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que

perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar”. (Zamora, 2002).

El objetivo es asegurar que el control interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos.

#### **a) Prevención y monitoreo**

La prevención y monitoreo se deberá efectuar sobre los documentos que regulen y sustenten el desarrollo de las actividades de la entidad ya sean de gestión, operativos o de control, con el propósito de tener una seguridad razonable de que se van a cumplir con los objetivos institucionales y los relacionados con el control interno.

Los procesos y operaciones de la municipalidad deben ser monitoreados para adoptar acciones preventivas oportunas que aseguren su idoneidad y calidad.

#### **b) Seguimiento de resultados**

La alta dirección, los funcionarios y servidores municipales deben llevar un registro de las debilidades y deficiencias detectadas a fin de adoptar acciones correctivas. Ya que las deficiencias encontradas durante el seguimiento continuo o a través de evaluaciones puntuales deben ser registradas y comunicadas de manera oportuna, a través de reportes con la finalidad que se tomen acciones correctivas. La organización y seguimiento de medidas correctivas en su conjunto debe tener la capacidad de conocer y registrar todas las recomendaciones que, como producto de las

autoevaluaciones y las evaluaciones independientes se hayan realizado, con la finalidad de obtener un plan de mejoramiento integrado que ayude al fortalecimiento del SCI.

La finalidad de contar con un plan de mejoramiento es ordenar todas las mejoras y recomendaciones y poder a su vez monitorear y conocer, en un tiempo determinado, la situación en que se encuentran la implementación y el seguimiento de las medidas correctivas.

### **c) Compromisos de mejoramiento**

El compromiso de mejoramiento debe estar definido en un Plan de Mejoramiento promoviendo que los procesos internos de las entidades se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de acciones correctivas y a la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo. Así también es la adopción de acciones correctivas y el seguimiento que debe realizarse para el logro de resultados y mejoras en la gestión.

Podemos concluir sobre los componentes de control interno que son cinco los que se relacionan entre si y son esenciales al estilo de gestión de la Entidad. Los mismos son: Ambiente de Control; Evaluación de Riesgos; Actividades de Control; Información y Comunicación; y Supervisión o Monitoreo.

Estos componentes interrelacionados sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz, está ayudando a que la entidad dirija de mejor forma sus objetivos y ayuden a integrar a todo el personal en el proceso.

Aunque los cinco criterios deben cumplirse, esto no significa que cada componente haya de funcionar de forma idéntica, ni siquiera al mismo nivel, en distintas entidades. Puede existir una cierta compensación entre los distintos componentes, debido a que los controles pueden tener múltiples propósitos, los controles de un componente pueden cumplir el objetivo de controles que normalmente están presentes en otros componentes. Por otra parte, es posible que existan diferencias en cuanto al grado en que los distintos controles

abarquen un riesgo específico, de modo que los controles complementarios, cada uno con un efecto limitado, pueden ser satisfactorios en su conjunto.

### **2.3.7 Logística y/o Abastecimiento**

Chapi (2013), manifiesta lo siguiente: El área de bienes está sujeta a las labores de abastecimiento (adquisición, obtención, almacenamiento y distribución), con el registro contable para obtener el control de los bienes muebles de una entidad, estableciendo un control de activos fijos y de inventarios permanentes del patrimonio del estado.

Los documentos contables fuentes del área son:

- Orden de compra-guía de internamiento
- Nota de entrada a almacén
- Orden de servicio
- Pedido – comprobante de salida
- Otros

Es el conjunto de normas técnicas, métodos, procedimientos, dispositivos legales e instituciones que regulan el proceso de abastecimiento o logística comprendiendo la adquisición, administración y distribución de los bienes, servicios, así como el control patrimonial y están orientados a la solución global de la administración de bienes y servicios. (Actualidad Empresarial, 2012).

Es la unidad de la administración y gestión de los bienes (suministros y activos fijos) servicios y control patrimonial.

La logística es una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración. La Unidad de Abastecimiento es el órgano responsable de dirigir, evaluar y controlar las acciones del Sistema de Abastecimiento. Está a cargo de un Subgerente, quien depende del Gerente de Administración.



### **2.3.7.1 Objetivo de la Unidad de Logística y/o Abastecimiento**

Permite regular las determinaciones relacionada con la adquisición, administración, distribución de bienes, servicios y suministros en estado óptimo garantizado y eficaz para ser empleados en la producción de servicios públicos que brinda toda entidad, así como el apoyo logístico en la ejecución de obras.

### **2.3.7.2 Funciones:**

Se orientan a proporcionar los elementos materiales, bienes, servicios y actividades complementarias en forma oportuna para ser empleados en las actividades gubernamentales sus funciones se resumen de la siguiente manera:

Programar, dirigir, ejecutar, controlar y evaluar la ejecución de las actividades vinculadas con el Sistema de Abastecimientos.

Ejecutar e implementar los lineamientos de política, normas y procedimientos del Sistema de Abastecimiento de la Corporación Municipal.

Dirigir, supervisar y evaluar el Sistema de Abastecimiento de la Corporación Municipal, así como las etapas que corresponden a la Municipalidad en la gestión de convenios para la adquisición y contratación en el ámbito corporativo.

Ejecutar, apoyar y controlar los procesos de programación, adquisición, importaciones y estadística del abastecimiento y administrar el fondo de caja chica para el abastecimiento de la Municipalidad.

Ejecutar estudios de mercado, actualizar los catálogos; así como coordinar y ejecutar planes de estandarización, renovación, mejora tecnológica para la optimización de resultados del abastecimiento de bienes y servicios en el ámbito corporativo.

Apoyar el análisis de la asignación y ejecución de recursos para el abastecimiento de bienes y servicios.

Desarrollar, proponer y aplicar medidas de control de calidad, austeridad, racionalidad y transparencia de la logística municipal; así como proponer medidas que pudieran aprobar las empresas municipales y órganos públicos descentralizados.

Proponer, ejecutar y controlar convenios de gestión interinstitucional para la ejecución de compras corporativas y por encargo.

Supervisar, monitorear, ejecutar y evaluar los procesos de administración patrimonial, administración de pólizas de seguro de almacenamiento y distribución de bienes de la Corporación Municipal.

Aprobar procesos de dación en pago.

Actuar como órgano asesor, consultivo, informativo y de coordinación en la adquisición, contratación y mejora del Sistema de Abastecimiento de la Corporación Municipal.

Otras funciones que le asigne el Gerente de Administración.

### **2.3.7.3 Estructura**

La estructura orgánica del Área de abastecimiento está determinado por varios factores en función a su tamaño, finalidad, las características, las funciones, la disponibilidad del personal, etc.

### **2.3.7.4 Logística**

Regular trámite que deben seguir los requerimientos de contratación de bienes y servicios, cuyos montos no excedan las tres (03) unidades impositivas tributarias (UIT); a fin de garantizar que se efectúen en condiciones de eficacia, eficiencia, economía y calidad, ello en estricta aplicación de los criterios de simplicidad, austeridad, concentración y ahorro en uso de los recursos municipales.

#### **a) Contratación de bienes y servicios**

Para la adquisición de un bien y/o servicio se debe tener en cuenta; el tipo de contratación del bien y/o servicio, el área usuaria, las especificaciones

técnicas, los términos de referencia, y el proveedor. Es decir, seguir el siguiente procedimiento; Recepción de documentos, solicitudes de cotizaciones, cuadro comparativo de precios, Órdenes de compra, Órdenes de servicio, etc.

## **b) Almacenamiento**

Valdivia (2009), afirma: que el almacenamiento es un proceso técnico de abastecimiento orientado a establecer y aplicar pautas para la ubicación y custodia temporal de bienes en cualquier área física acondicionada a este fin. El órgano de abastecimiento a nivel central y desconcentrado contara con áreas que realizan custodia temporal de bienes que la entidad suministrada comúnmente se denomina almacén. De acuerdo a los procedimientos establecidos en el almacén se deben de seguir el siguiente orden: Internamiento, Verificación, Ubicación, Mantenimiento, Seguridad, y Custodia.

### **2.3.8 Control Interno y Logística**

El propósito fundamental de un sistema de control interno es disminuir el riesgo de errores, evitar el fraude (tanto como malversación de activos y presentación de estados financieros), y asegurar un control sobre los procesos para obtener información oportuna y confiable para la gerencia.

Una adecuada ejecución del control interno que describe y establece normas, conlleva a que exista un funcionamiento óptimo de todos los procesos logísticos de las Instituciones Públicas y Privadas, contribuyendo al empleo racional y eficiente de los recursos que requieren las entidades; su actividad por parte de almacén se orienta a proporcionar los elementos, materiales y servicios que son utilizados por la entidad.

Según Vizcarra (2010), "Adquirir inventarios, es decir bienes que luego serán vendidos y bienes que intervendrán en los procesos, requiere la participación de una serie de departamentos de la empresa, de personas involucradas en dichos procedimientos o procesos y de una serie de evaluaciones de controles internos, por lo tanto es parte de una vista preliminar e incluye la verificación de la calidad de los controles, de las operaciones

vinculadas con los procedimientos que la empresa utiliza para efectuar sus compras".

Según Ballou (2014), "El objetivo del sistema de control interno se centra en el proceso de regular. Este proceso puede consistir en una actividad única, como la preparación de los pedidos y el reaprovisionamiento de los inventarios, o puede ser una combinación de todas las actividades de la función logística.

Existen entradas al proceso en forma de planes, los planes indican cómo se debe diseñar el proceso, Por ejemplo:

Los planes de los medios de transporte a utilizar, la cantidad del stock de seguridad a mantener, el diseño del sistema de procesamiento de los pedidos, los planes que incluyen una combinación de todos estos dependiendo de los objetivos del sistema de control.

La función de control requiere una referencia estándar con la que se puede comparar el funcionamiento de la actividad logística. El director, el asesor o el ordenador, se esfuerzan para igualar el nivel de funcionamiento de este estándar. Normalmente este es un presupuesto de costos, a nivel de servicio al cliente, o un porcentaje de beneficio.

Cuando se planifican las compras y la producción no está bajo el control directo de logística. No obstante estas actividades tienen como objetivo introducir los productos dentro del canal logístico. Por tanto si se desea cumplir las metas de costos y servicios establecidos, su gestión requiere que se coordinen las actividades de inventario y almacenamiento, esto explica como interactúa la planificación de las compras y de la producción, con las actividades propiamente logísticas (tanto en el aspecto de abastecimiento, como en el suministro de bienes

## 2.5 Marco conceptual

**Abastecimiento:** Es el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos, orientados la gestión eficiente de almacenes y al proceso oportuno de abastecimientos que requieren las entidades del Estado, orientado al racional flujo, de distribución

o suministro, empleo y conservación de los recursos materiales; así como acciones especializadas para atender las necesidades y requerimiento de las entidades para el normal desenvolvimiento de sus actividades, y asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la administración pública.

**Actividades de control gerencial:** Son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

**Ambiente de Control:** Entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa.

**Bienes de Consumo:** Son todas aquellas mercancías producidas en el país o importadas para satisfacer directamente una necesidad como: alimentos, bebida, habitación, servicios personales, mobiliario, ornato, etc. Es cualquier mercancía que satisface una necesidad del público consumidor.

**Bienes y Servicios:** Gastos para la adquisición de bienes, pago de viáticos y asignaciones por comisión de servicio o cambio de colocación, así como pagos por servicios de diversa naturaleza, sin vínculo laboral con el Estado o personas jurídicas.

**Control Interno:** Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñados para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad.

**Control de Gestión:** Es el un Proceso que se establece en las dependencias y organismos de la administración municipal para vigilar el cumplimiento de objetivos y metas.

**Evaluación:** Es un proceso mediante el cual se comparan metas y objetivos propuestos con lo ejecutado, posteriormente realizar la retroalimentación.

**Evaluación del Riesgo:** Se define al riesgo como 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 estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad.

**Eficiencia:** Consiste en realizar un determinado trabajo o acción, utilizando el mínimo de recursos como: Dinero, materiales, tiempo y personas.

**Eficacia:** Es lograr las metas y objetivos organizacionales propuestas.

**Gobiernos Locales:** Lo constituyen las municipalidades provinciales, distritos y delegadas conforme a la ley. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. En nuestro país se rigen mediante la Ley N°27972 Ley Orgánica de Municipalidades.

Logística: proceso de proyectar, implementar y controlar un flujo de materia prima, inventario en proceso, productos terminados e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo de una forma eficiente y lo más económica posible con el propósito de cumplir con los requerimientos del cliente final.

**Normas de Control Interno:** Constituyen el marco general de la estructura de control interno, define los conceptos básicos, tanto de la estructura de control interno, como de sus componentes que se encuentran integrados en el proceso administrativo en las entidades públicas.

**Órganos de línea:** Son los órganos técnico – normativos responsables de formular, proponer, implementar y ejecutar las políticas públicas de desarrollo e inclusión social y funciones sustantivas a cargo del ministerio en coordinación con los gobiernos regionales y locales que correspondan.

Organizar: Función de la gestión que asigna las tareas identificadas en el proceso de planificación a determinados individuos y grupos dentro de la empresa de manera que pueden lograrse los objetivos establecidos en la planificación.

**Percepción:** Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos. Acción y efecto de percibir.

**Proceso:** Acción o sucesión de acciones continuas regulares, que ocurren o se llevan a cabo de una forma definida y que llevan al cumplimiento de algún resultado, una operación continua o una serie de operaciones.

**Sistema de Control Interno:** La ley 28716, ley de control interno de las entidades del estado, define como Sistema de Control Interno al Conjunto de acciones, actividades, planes políticas, normas, registros, organización, procedimientos, y métodos incluyendo la actividad de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del estado.

**Sistema de Información y Comunicación:** Son a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional.

**Supervisión de Monitoreo:** Representan al proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orienta a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y, promueve su reforzamiento.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Diseño de investigación**

El presente trabajo de investigación tuvo el diseño no experimental cuantitativo, ya que la investigación se realizó sin manipular la variable. Así también, es de corte transversal porque se obtuvo datos en un solo momento y en un tiempo único, sin manipular la variable con el propósito de describir la variable del sistema de control interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, en agosto del 2016.

#### **3.2 Tipo de investigación**

Según la naturaleza del problema el tipo de investigación fue; diagnóstico de corte transversal descriptivo, ya que se recolectaron los datos en un solo momento, asimismo se trabajó con técnicas estadísticas y se ha descrito e interpretado al fenómeno en su contexto real. Su propósito fue describir la variable y analizar su incidencia en un momento dado.

Asimismo, es importante recalcar que no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende del factor esencial de estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulen hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho.

#### **3.3 Operacionalización de variable**

En la siguiente tabla se detalla el contenido de la variable, con sus respectivas dimensiones e indicadores.



VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES
PERCEPCIÓN DEL CONTROL INTERNO	Ambiente de Control	Filosofía de la dirección
		Integridad y valores éticos
		Administración estratégica
		Estructura organizacional
		Administración de los recursos humanos
		Competencia profesional
		Asignación de autoridad y responsabilidad
	Órgano de Control Institucional (OCI)	
Evaluación de Riesgos	Planteamiento de la administración de riesgo	
	Identificación de riesgos	
	Valoración de Riesgos	
Actividades de Control Gerencial	Respuesta al riesgo	
	Procedimiento de autorización y aprobación	
	Segregación de funciones	
	Evaluación de costo-beneficio	
	Controles sobre el acceso a los recursos o archivos	
	Verificación y conciliación	
	Evaluación de desempeño	
	Rendición de cuentas	
Documentación de procesos, actividades y tareas		
Información y Comunicación	Revisión de procesos, actividades y tareas	
	Controles para tecnologías de la comunicación e información.	
	Funciones y características de la información	
	Relevancia de la información	
	Calidad y suficiencia de la información	
	Sistemas de información	
	Flexibilidad al cambio	
	Archivo institucional	
Comunicaciones Internas		
Comunicaciones Externas		
Supervisión y Monitoreo	Canales de comunicación	
	Prevención y Monitoreo	
	Seguimiento de resultados	
		Compromisos de mejoramiento

### **3.4 Descripción del lugar de ejecución**

El ámbito de estudio del trabajo de investigación se desarrolló con las personas naturales que ejercen actividades en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial El Collao - Ilave.

Se desarrolló en el período de Agosto 2016 con los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial El Collao - Ilave.

### **3.5 Población y muestra**

#### **3.1.1 Población.**

Para el desarrollo de la presente investigación se tomó en cuenta como población a (14) trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao- Ilave, periodo 2016, porque es el área de análisis para esta investigación. La cantidad de trabajadores fue información obtenida por el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial El Collao - Ilave, información documentada en la planilla de trabajadores.

#### **3.1.2 Muestra.**

A criterio de la investigación la muestra fue toda la población, puesto que el número es muy reducido. Es por eso que se consideró la muestra a la totalidad de trabajadores (14) que forman parte de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao- Ilave, periodo 2016.

### **3.6 Técnicas de recolección de datos, instrumentos**

#### **3.1.3 Técnicas.**

La técnica aplicada en la presente investigación fue la encuesta según anexo 06, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una variable a medir. Donde:

1. El investigador debe partir de objetivos de estudio perfectamente definidos.
2. Cada pregunta es de utilidad para el objetivo planteado por el trabajo.

3. El que contesta está dispuesto y es capaz de proporcionar respuestas fidedignas.

#### **3.1.4 Instrumentos.**

De acuerdo a la técnica establecida el instrumento será:

Cuestionario: Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, periodo 2016. El instrumento está constituido por dos partes: la primera parte denominada “Información Demográfica”; la segunda, “Información sobre la variable de Investigación: Percepción de la Situación del control interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, periodo 2016”. El instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario lo que consistió en un conjunto de preguntas respecto a la variable a medir, a su vez; fue congruente con el planteamiento del problema. Asimismo se aplicó una encuesta validada por juicio de expertos (Ver anexo 06), obteniendo una confiabilidad de 0,906 en alfa de cronbach.

#### **3.7 Métodos de análisis de Datos**

La ejecución del procesamiento y almacenamiento del análisis de datos se realizó a través del programa SPSS, asimismo la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario y para la tabulación de datos se utilizó estadística descriptiva en el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), pues es uno de los programas de mayor uso en América Latina. Los procedimientos estadísticos que incluye el programa son de mucha utilidad para aquellas organizaciones que necesiten desarrollar y subsecuentemente analizar base de datos para aplicaciones prácticas o diversas necesidades de investigación, además el programa permite crear vínculos con otros programas tales como el Microsoft Word y Microsoft Excel. Y finalmente, SPSS permite manejar bancos de datos de gran magnitud y también efectuar análisis estadísticos muy complejos.

Una vez concluidas las etapas de recolección y procesamiento de datos se inicia con una de las más importantes fases de una investigación: el análisis de datos. En esta etapa se determinó como analizar los datos y que herramientas de análisis estadístico son adecuadas para este propósito.

El análisis de datos fue precedente para la actividad de interpretación. La interpretación se realizó en términos de los resultados de la investigación. Esta actividad consistió en establecer deducciones sobre la variable estudiada para extraer conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Presentación de resultados e Interpretaciones

A través del cuestionario realizado a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave 2016, se obtuvo los siguientes resultados que se describen a continuación:

Tabla 1.  
*Filosofía de la dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	22%	22%	22%
	A veces	7	50%	50%	72%
	Casi siempre	2	14%	14%	86%
	Siempre	2	14%	14%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

La tabla 01 evidencia que los trabajadores de la Unidad de Logística, en un 50% opinan que solo a veces se realiza la difusión de la filosofía de la dirección, mientras que el 22% opinan que nunca se difunde la filosofía de la dirección, un 14% opina casi siempre y sólo un 14% manifiesta que siempre se difunde la filosofía de la dirección.

Tabla 2.  
*Integridad y valores éticos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	7%	7%	7%
	A veces	6	43%	43%	50%
	Casi siempre	5	36%	36%	86%
	Siempre	2	14%	14%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

En la tabla 02 se puede apreciar que un 43% de los encuestados opinan que solo a veces se trabaja con un código de ética actualizado y difundido concerniente al control interno, seguido por un 36% manifestando que casi siempre trabajan con un código de ética actualizado, asimismo un 14% manifiestan que siempre se trabaja con un código de ética actualizado, y solamente un 7% opinan que nunca se trabaja con un código de ética actualizado y difundido concerniente al control interno.

Tabla 3.  
*Administración estratégica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	A veces	2	14%	14%	14%
	Casi siempre	7	50%	50%	64%
	Siempre	5	36%	36%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

Los datos que se presentan en la tabla 03 permite conocer que un 50% de los encuestados manifiestan que casi siempre se tiene una administración

estratégica para el buen manejo de almacén, seguido de un 36% que manifiestan siempre trabajar con una administración estratégica, mientras que un 14% manifiesta que solo a veces se trabaja con una administración estratégica para el buen manejo de almacén, y un 0% opina nunca.

Tabla 4.  
*Estructura organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	14%	14%	14%
	A veces	6	43%	43%	57%
	Casi siempre	4	29%	29%	86%
	Siempre	2	14%	14%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

La tabla 04 muestra que un 43% de los encuestados opinan que solo a veces se tiene estructura organizacional de control interno en almacén, mientras que el 29% opinan que casi siempre existe una estructura organizacional, un 14% manifiesta siempre y un 14% opina que nunca se tiene una estructura organizacional referente al control interno en almacén.

Tabla 5.  
*Administración de los recursos humanos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	A veces	4	28%	28%	28%
	Casi siempre	5	36%	36%	64%
	Siempre	5	36%	36%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

La tabla 05 evidencia que un 36% de los encuestados opinan que casi siempre la eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica en el elemento humano, así también un 36% de los encuestados opinan que el elemento humano siempre es eficaz en el funcionamiento de los sistemas de control interno, mientras que un 28% manifiestan que solo a veces la eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica en el elemento humano, y un 0% opina nunca.

Tabla 6.  
*Competencia profesional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	29%	29%	29%
	A veces	5	36%	36%	65%
	Casi siempre	3	21%	21%	86%
	Siempre	2	14%	14%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.



En la tabla 06 se puede apreciar que un 36% del total de los encuestados manifiestan que solo a veces se promueve la competencia profesional, mientras que un 29% manifiestan que nunca se promueve la competencia profesional en la institución, asimismo se puede apreciar que un 21% afirma que casi siempre hay competencia profesional, y finalmente un 14% opinan que siempre hay competencia profesional en la institución.

Tabla 7.  
*Asignación de autoridad y responsabilidad*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Nunca	1	7%	7%	7%
	A veces	6	43%	43%	50%
	Casi siempre	5	36%	36%	86%
	Siempre	2	14%	14%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

Los datos que se presentan en la tabla 07 permite conocer que un 43% de los encuestados manifiestan que sólo a veces se tiene conocimiento de las funciones y atribuciones del cargo que se ocupa, seguido de un 36% que manifiestan obtener casi siempre conocimientos sobre las funciones y atribuciones del cargo que ocupa, así mismo un 14% de los encuestados afirma que siempre se tiene conocimientos sobre las funciones y atribuciones de su cargo, mientras que un 7% manifiesta que nunca se adoptaron acciones necesarias para garantizar las funciones y atribuciones del cargo que ocupa.

Tabla 8.  
*Órgano de control institucional (OCI)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	14%	14%	14%
	A veces	7	50%	50%	64%
	Casi siempre	4	29%	29%	93%
	Siempre	1	7%	7%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

Los datos que se presentan en la tabla 08 permiten conocer la realización de las funciones de control por parte del órgano de control institucional referente a la unidad de logística, teniendo como resultados los siguientes: el 50% opinan que solo a veces se realiza la actividad de control, seguido de un 29% que opina casi siempre, mientras que un 14% opinan que nunca se realiza un control debido, y que solo un 7% opina que siempre el OCI realiza funciones de control a la unidad de logística.

En referencia al primer objetivo específico se promedian los indicadores en relación con la dimensión.

Tabla 9.  
*Ambiente de control*

VARIABLE	Filosofía de la dirección		Integridad y valores éticos		Administración estratégica		Estructura organizacional		Administración de recursos humanos		Competencia profesional		Asignación de autoridad y responsabilidades		Órgano de control institucional		Promedio Total	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
Nunca	3	22%	1	7%	0	0%	2	14%	0	0%	4	29%	1	7%	2	14%	2	12%
A Veces	7	50%	6	43%	2	14%	6	43%	4	28%	5	36%	6	43%	7	50%	5	38%
Casi Siempre	2	14%	5	36%	7	50%	4	29%	5	36%	3	21%	2	14%	4	29%	4	29%
Siempre	2	14%	2	14%	5	36%	2	14%	5	36%	2	14%	5	36%	1	7%	3	21%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Tablas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.

Los datos que se presentan en la tabla 09, permite conocer en promedio que el 38% de los encuestados en la muestra opinaron que en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao, solo a veces existe un ambiente de control interno; en cambio el 29% respondieron casi siempre, así también un 21% opinaron siempre y el 12% restante expresaron nunca, totalizando el 100%.

Las opiniones indicadas anteriormente por parte de los encuestados, demuestran con bastante claridad que solo a veces existe el ambiente adecuado de control interno para poder trabajar, lo cual lo sustentan en el sentido que son escasas las relaciones interpersonales, se presenta mucha indiferencia y descuido en el personal y desde luego el clima no es el ideal por el entorno laboral; lo cual demuestra según la opinión de los consultados, existe desconocimiento de los cargos y funciones, de la estructura y de un plan de organización, entre otros.

Tabla 10.  
*Planeamiento de la administración de riesgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	14%	14%	14%
	A veces	7	50%	50%	64%
	Casi siempre	3	22%	22%	86%
	Siempre	2	14%	14%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

La tabla 10 muestra que un 50% de los encuestados opinan que solo a veces se tiene un plan de la administración para la identificación de riesgos, seguido de un 22% que opinan casi siempre, un 14% opina siempre, así también un 14% manifiesta nunca tener un plan de la administración para la identificación de los riesgos.

Tabla 11.  
*Identificación de riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	21%	21%	21%
	A veces	5	36%	36%	57%
	Casi siempre	4	29%	29%	86%
	Siempre	2	14%	14%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

La tabla 11 evidencia que un 36% de los encuestados manifiestan que solo a veces existe un proceso de identificación de riesgos en la unidad de

logística, mientras que un 29% opina que casi siempre se identifican riesgos, sin embargo un 21% manifiesta que nunca se han identificado riesgos, y solo un 14% afirma que siempre ha existido un proceso de identificación de riesgos en la unidad de logística.

Tabla 12.  
*Valoración de riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	A veces	6	43%	43%	43%
	Casi siempre	8	57%	57%	100%
	Siempre	0	0%	0%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

En la tabla 12 se puede apreciar que un 57% de los encuestados opinan que casi siempre existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos en el área de trabajo, mientras que un 43% afirma que solo a veces puede existir riesgo.

Tabla 13.  
*Respuesta al riesgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	29%	29%	29%
	A veces	4	29%	29%	58%
	Casi siempre	3	21%	21%	79%
	Siempre	3	21%	21%	100%
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

Los datos que se presentan en la tabla 13 permiten conocer que un 29% de los encuestados manifiestan que solo a veces se diseñan estrategias para dar respuestas a riesgos, así también un 29% opinan nunca. Mientras que un 21% de los encuestados manifiesta que casi siempre y un 21% siempre.

Tabla 14.  
*Evaluación de riesgos*

VARIABLE	Planeamiento de la gestión de riesgo		Identificación de los riesgos		Valoración de los riesgos		Respuestas al riesgo		Promedio Total	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
Nunca	2	14%	3	21%	0	0%	4	29%	2	16%
A Veces	7	50%	5	36%	6	43%	4	29%	6	40%
Casi Siempre	3	22%	4	29%	8	57%	3	21%	5	32%
Siempre	2	14%	2	14%	0	0%	3	21%	2	12%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Tablas 10, 11, 12, 13.

Los datos que se presentan en la tabla 14, permite apreciar en la información porcentual en promedio, que el 40% opinaron que en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao, solo a veces se evalúan los riesgos existentes; sin embargo, el 32% opinaron que casi siempre se

evalúan los riesgos, así mismo el 16% respondieron nunca y el 12% complementario expresaron siempre, sumando el 100%.

No cabe duda que lo observado en la parte estadística deja en claro que la mayoría de los encuestados, señalan que en la Unidad de Logística solo a veces se evalúan los riesgos existentes y también no permiten minimizarlos, cuyas acciones solo a veces se implementan para subsanar las deficiencias que generalmente se dan en el manejo administrativo; así también se indican que ciertos puntos de vista que no son apropiados como el clima organizacional, que no se cuenta con un órgano de control y que las evaluaciones, dejan mucho que desear.

Tabla 15.  
*Procedimiento de autorización y aprobación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	7%	7%	7%
	A veces	2	14%	14%	21%
	Casi siempre	10	72%	72%	93%
	Siempre	1	7%	7%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

La tabla 15 muestra que un 72% del total de los encuestados opinan que casi siempre se realizan procedimientos de autorización y aprobación de actividades en el área, seguida de un 14% afirma que solo a veces se solicita autorización y aprobación para realizar distintas actividades, mientras que un 7% opina nunca y un 7% opina siempre.

Tabla 16.  
*Segregación de funciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	14%	14%	14%
	A veces	3	22%	22%	36%
	Casi siempre	8	57%	57%	93%
	Siempre	1	7%	7%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

En la tabla 16 se puede apreciar que un 57% de los encuestados opinan que casi siempre existe independencia de funciones en el cargo asignado, seguido de un 22% que menciona que solo a veces se da dicha independencia, un 14% manifiesta de los encuestados opinan que nunca ha existido independencia de funciones, mientras que un 7% manifiesta que siempre ha existido independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área de trabajo.

Tabla 17.  
*Evaluación de costo-beneficio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	36%	36%	36%
	A veces	4	29%	29%	65%
	Casi siempre	3	21%	21%	86%
	Siempre	2	14%	14%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.



Un 36% de los encuestados opinan que nunca se efectúan evaluaciones de costo- beneficio, un 29% opinan que solo a veces se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, mientras que un 21% manifiesta que casi siempre se ha efectuado evaluaciones de costo-beneficio, sin embargo un 14% de los encuestados opinan que siempre se efectúan evaluaciones de costo-beneficio antes de implementar algún tipo de control en la unidad de logística.

Tabla 18.  
*Controles sobre acceso a los recursos o archivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	7%	7%	7%
	A veces	4	29%	29%	36%
	Casi siempre	5	36%	36%	72%
	Siempre	4	28%	28%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

El 36% de los encuestados afirman que casi siempre existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos asignados en el área de trabajo, el 28% manifiestan que siempre hay controles, asimismo el 29% opinan que solo a veces existe control, y un 7% opina que nunca ha existido controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos de la unidad de logística.

Tabla 19.  
*Verificación y conciliación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	7%	7%	7%
	A veces	6	43%	43%	50%
	Casi siempre	4	29%	29%	79%
	Siempre	3	21%	21%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

Según los resultados de la tabla 19, se puede observar que un 43% de los encuestados opinan que solo a veces se realizan verificaciones para detectar y corregir errores, seguido de un 29% que manifiestan que casi siempre hay verificaciones, pero un 21% opina que siempre se realizan verificaciones, mientras que solo un 7% opina que nunca se realizan verificaciones para detectar y corregir errores o irregularidades en la unidad de logística.

Tabla 20.  
*Evaluación de desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	36%	36%	36%
	A veces	3	22%	22%	58%
	Casi siempre	3	21%	21%	79%
	Siempre	3	21%	21%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

Los datos que se presentan en la tabla 20 permiten conocer que un 36% de los encuestados opinan que nunca se realizan evaluaciones de desempeño laboral que pueda medir la capacidad del personal que labora en la unidad de logística, seguido de un 22% que opinan solo a veces, un 21% casi siempre y un 21% siempre.

Tabla 21.  
*Rendición de cuentas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	A veces	5	36%	36%	36%
	Casi siempre	6	43%	43%	79%
	Siempre	3	21%	21%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

La tabla 21 muestra que un 43% de encuestados opinan que casi siempre existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión que se realiza en la unidad de logística, seguido de un 36% opinando que solo a veces existen mecanismos para rendir cuenta, mientras que un 21% de los encuestados opina que siempre existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión que se realiza en el área de trabajo.

Tabla 22.  
*Documentación de procesos, actividades y tareas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	21%	21%	21%
	A veces	4	29%	29%	50%
	Casi siempre	5	36%	36%	86%
	Siempre	2	14%	14%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

Los datos que se presentan en la tabla 22 permite conocer que un 36% del total de encuestados manifiestan que casi siempre existe normativa interna donde este establecido los procedimientos de adquisiciones para la entidad, seguido de un 29% que opinan que solo a veces se muestra la normativa interna referente a los procedimientos de adquisiciones, mientras que un 21% opinan nunca tener conocimiento de la normativa interna, pero solo un 14% opina que siempre se da dicha normativa.

Tabla 23.  
*Revisión de procesos, actividades y tareas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	7%	7%	7%
	A veces	6	43%	43%	50%
	Casi siempre	4	29%	29%	79%
	Siempre	3	21%	21%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

La tabla 23 evidencia que un 43% de los encuestados opinan que solo a veces se asumen revisiones periódicas sobre procesos en el área, seguido de un 29% que manifiesta casi siempre, mientras que un 21% de los encuestados opinan que siempre se realizan revisiones periódicas en el área, pero un 7% opina lo contrario.

Tabla 24.  
*Controles para tecnologías de la comunicación e información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	7%	7%	7%
	A veces	7	50%	50%	57%
	Casi siempre	4	29%	29%	86%
	Siempre	2	14%	14%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

En la tabla 24 se puede apreciar que un 50% de los encuestados opinan que solo a veces se cuenta con controles TIC para una buena atención en el área de trabajo, seguido de un 29% que opinan casi siempre, mientras que un 14% manifiesta siempre y solo un 7% opina nunca.

En referencia al tercer objetivo específico se promedian los indicadores en relación con la dimensión.

Tabla 25.  
*Actividades de control gerencial*

VARIABLE	Procedimientos de autorización y aprobación		Segregación de funciones		Evaluación costo-beneficio		Controles sobre el acceso a los recursos o archivos		Verificaciones y conciliaciones		Evaluación de desempeño		Rendición de cuentas		Documentación de procesos, actividades y tareas		Revisión de procesos, actividades y tareas		Controles para las tecnologías de la información y comunicación		Promedio Total	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
Nunca	1	7%	2	14%	5	36%	1	7%	1	7%	5	36%	0	0%	3	21%	1	7%	1	7%	2	14%
A Veces	2	14%	3	22%	4	29%	4	29%	6	43%	3	22%	5	36%	4	29%	6	43%	7	50%	4	32%
Casi Siempre	10	72%	8	57%	3	21%	5	36%	4	29%	3	21%	6	43%	5	36%	4	29%	4	28%	5	37%
Siempre	1	7%	1	7%	2	14%	4	28%	3	21%	3	21%	3	21%	2	14%	3	21%	2	14%	2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>99%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Tablas 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24.

Los datos que se presentan en la tabla 25, evidencia que los resultados en promedio demuestran que el 37% de los encuestados consideran que casi siempre existen actividades de control en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao; mientras el 32% respondieron que solo a veces, es decir, que estas actividades están solo a veces están presentes, el 17% opinaron siempre y el 14% nunca, llegando así al 100%.

De lo expresado en el párrafo anterior, encontramos que efectivamente la mayor parte de los encuestados consideran que casi siempre existen actividades de control interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad de El Collao, como también es supervisado por el jefe inmediato, quien controla el cumplimiento de las actividades de control; en cambio en un porcentaje significativo, respondieron que el control se viene aplicando solo a veces de acuerdo a los procedimientos y normas vigentes, es decir que solo a veces existe un control permanente de las actividades de control.

Tabla 26.  
*Funciones y características de la información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	43%	43%	43%
	A veces	4	29%	29%	72%
	Casi siempre	3	21%	21%	93%
	Siempre	1	7%	7%	100%
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

Los datos que se presentan en la tabla 26 permiten conocer si el personal de la unidad de logística diseña un sistema de información para cada nivel de organización en forma confiable oportuna y útil opinando de la siguiente manera: el 43% manifiesta que nunca se da un diseño de un sistema de información, un 29% opina que solo a veces hay un sistema diseñado, el 21% manifiesta casi siempre, mientras que solo un 7% opina que siempre se diseña un sistema de información para cada nivel de organización.

Tabla 27.  
*Relevancia de la información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	7%	7%	7%
	A veces	6	43%	43%	50%
	Casi siempre	4	29%	29%	79%
	Siempre	3	21%	21%	100%
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

La tabla 27 muestra que un 43% de los encuestados opinan que solo a veces el personal entiende sobre la importancia de los sistemas de información, mientras que un 29% manifiesta que casi siempre es importante el rol de los sistemas de información, sin embargo un 21% opinan que la importancia del rol de los sistemas de información es siempre y un 7% nunca.

Tabla 28.  
*Calidad y suficiencia de la información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	A veces	6	43%	43%	43%
	Casi siempre	5	36%	36%	79%
	Siempre	3	21%	21%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

La tabla 28 evidencia que un 43% del total de encuestados opinan que solo a veces es importante la información brindada por la unidad de logística para la toma de decisiones, pero un 36% manifiesta que la información brindada casi siempre es fundamental para la toma de decisiones en la entidad, mientras que solo un 21% de los encuestados opina que siempre la información brindada a la entidad es importante.



Tabla 29.  
Sistemas de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	14%	14%	14%
	A veces	4	29%	29%	43%
	Casi siempre	7	50%	50%	93%
	Siempre	1	7%	7%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

En la tabla 29 se puede apreciar que un 50% de los encuestados opinan que casi siempre los sistemas de información están orientados a integrar operaciones de la municipalidad, un 29% manifiesta que los sistemas de información solo a veces están orientadas a integrar las operaciones de la municipalidad, mientras que un 14% opinan nunca y un 7% opinan siempre.

Tabla 30.  
Flexibilidad al cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	29%	29%	29%
	A veces	5	36%	36%	65%
	Casi siempre	4	28%	28%	93%
	Siempre	1	7%	7%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

Un 36% del total de encuestados opinan que solo a veces se realizan evaluaciones o rediseño del sistema de trabajo, seguido por un 29% que

manifiestan que nunca se realizan evaluaciones del sistema, mientras que por el contrario también un 28% opinan que casi siempre se realiza evaluaciones, y que por lo tanto solo un 7% manifiesta que siempre se realizan evaluaciones para luego optar por cambios o rediseño del sistema en el área de trabajo.

Tabla 31.  
*Archivo institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	A veces	4	29%	29%	29%
	Casi siempre	9	64%	64%	93%
	Siempre	1	7%	7%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

El 64% del total de encuestados opinan que casi siempre es importante el mantenimiento de archivos del área de trabajo, el 29% manifiesta que solo a veces es importante el mantenimiento de archivos, mientras que un 7% opina que siempre es importante el mantenimiento de archivos del área de trabajo como evidencia para una adecuada rendición de cuentas.

Tabla 32.  
*Comunicaciones internas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	A veces	6	43%	43%	43%
	Casi siempre	7	50%	50%	93%
	Siempre	1	7%	7%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

Según los resultados de la tabla 32, se pudo observar que un 50% opinan que la comunicación interna casi siempre está orientada a la facilidad y agilidad de actividades del área de trabajo, mientras que un 43% manifiesta que la comunicación interna solo a veces está orientada a facilitar y agilizar las actividades del área, sin embargo un 7% del total de encuestados opina siempre.

Tabla 33.  
*Comunicaciones externas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	A veces	7	50%	50%	50%
	Casi siempre	4	29%	29%	79%
	Siempre	3	21%	21%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

La tabla 33 evidencia que el 50% de los encuestados opinan que la comunicación externa solo a veces puede revelar la existencia de deficiencias de control, un 29% manifiesta que casi siempre la comunicación externa puede revelar deficiencias de control, mientras que un 21% opinan siempre.

Tabla 34.  
*Canales de comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	A veces	7	50%	50%	50%
	Casi siempre	3	21%	21%	71%
	Siempre	4	29%	29%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

La tabla 34 muestra que un 50% de encuestados opinan que la comunicación solo a veces contribuye al control y cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, seguido de un 29% que opinan siempre, y un 21% opina casi siempre.

En referencia al cuarto objetivo específico se promedian los indicadores en relación con la dimensión.

Tabla 35.  
*Información y comunicación*

VARIABLE	Funciones y características de la información		Relevancia de la Información		Calidad y suficiencia de la información		Sistemas de información		Flexibilidad al cambio		Archivo institucional		Comunicación interna		Comunicación externa		Canales de comunicación		Promedio Total	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
Nunca	6	43%	1	7%	0	0%	2	14%	4	29%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%
A Veces	4	29%	6	43%	6	43%	2	14%	5	36%	4	29%	6	43%	7	50%	7	50%	5	37%
Casi Siempre	3	21%	4	29%	5	36%	7	50%	4	28%	9	64%	7	50%	4	29%	3	21%	5	36%
Siempre	1	7%	3	21%	3	21%	3	22%	1	7%	1	7%	1	7%	3	21%	4	29%	2	16%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Tablas 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34.

Los datos que se presentan en la tabla 38, muestra la información estadística que permite conocer en promedio que el 37% de los encuestados, señala que la información y comunicación solo a veces existe en forma directa, asimismo solo a veces es objetiva en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao; 36% respondieron que fueron los únicos que estuvieron de acuerdo con los alcances de la pregunta, el 16% opino siempre y el 10% nunca, arribando de esta manera al 100%.

Es evidente que los resultados encontrados en la encuesta, presentan que aproximadamente la mayoría de encuestados expresaron que esta información debe ser más inmediata, como también monitoreada y complementada con acciones de supervisión y evaluación, entre otros; en cambio los que respondieron afirmativamente, señalaron que todo esto sería favorable en el control que se lleva a cabo en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao.

Tabla 36.  
*Prevención y monitoreo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	A veces	7	50%	50%	50%
	Casi siempre	4	29%	29%	79%
	Siempre	3	21%	21%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

Los datos que se presentan en la tabla 36 permiten conocer que un 50% de los encuestados opinan que solo a veces se da a conocer lo que es prevención y monitoreo de las actividades que se realizan en el ente, un 29% manifiesta casi siempre, y un 21% siempre.

Tabla 37.  
*Seguimiento de resultados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	A veces	7	50%	50%	50%
	Casi siempre	6	43%	43%	93%
	Siempre	1	7%	7%	100%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

Según los resultados de la tabla 37, se pudo observar que un 50% del total de encuestados opinan que a veces se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede presentar un defecto

percibido en el área, mientras que un 43% manifiesta que casi siempre se realiza un seguimiento de resultados, sin embargo un 7% del total de encuestados opina siempre.

Tabla 38.  
*Compromisos de mejoramiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	A veces	7	50	50	50
	Casi siempre	4	29	29	79
	Siempre	3	21	21	100
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – 2016.

Los datos que se presentan en la tabla 34 permiten conocer sobre la realización de compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del área de trabajo, llegando a los siguientes resultados: el 50% de los encuestados opinan a veces, el 29% casi siempre, y el 21% manifiesta siempre.

En referencia al quinto objetivo específico se promedian los indicadores en relación con la dimensión.

Tabla 39.  
*Supervisión y monitoreo*

VARIABLE	Prevención y monitoreo		Seguimiento de resultados		Compromisos de mejoramiento		Promedio Total	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A Veces	7	50%	7	50%	7	50%	7	50%
Casi Siempre	4	29%	6	43%	4	29%	5	34%
Siempre	3	21%	1	7%	3	21%	2	16%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Tablas 36, 37, 38.

Cabe señalar que la información encontrada en la tabla 39, presenta en promedio que el 50% de los encuestados indica que en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao solo a veces se practica la supervisión y monitoreo de las acciones de control interno por parte de los funcionarios responsables, el 34% manifestaron que casi siempre se supervisa y monitorea la unidad; en cambio el 16% respondieron siempre, totalizando el 100%.

Tal como se mencionó anteriormente la mayoría de los encuestados expresaron que solo a veces en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao se supervisa y monitorea las acciones de control, lo cual se constituye en una propuesta a llevarla a cabo, incidiendo favorablemente en la gestión, toda vez que estas medidas ayudaran a corregir problemas, deficiencias, procedimientos no apropiados, entre otros; pero que finalmente, optimizara la administración y el servicio a favor de la comunidad.



En referencia al Objetivo General se promedian las dimensiones y se interpreta.

Tabla 40.  
*Control interno*

VARIABLE	Ambiente de Control		Evaluación de Riesgos		Actividades de Control Gerencial		Información y Comunicación		Supervisión y Monitoreo		Promedio Total	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
Nunca	2	12%	2	16%	2	14%	1	10%	0	0%	1	10%
A Veces	5	38%	6	40%	4	32%	5	37%	7	50%	5	39%
Casi Siempre	4	29%	5	32%	5	37%	5	36%	5	34%	5	34%
Siempre	3	21%	2	12%	2	17%	2	16%	2	16%	2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Tablas 9, 14, 25, 35, 39.

Los datos que se presentan en la tabla 40, permite conocer la situación del control interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao; en promedio el 39% de los encuestados opinaron que solo a veces existe control interno en la Unidad de Logística; mientras que el 34% manifestó casi siempre el 17% opino siempre y el 10% expresaron nunca, llegando al 100% de la muestra con la cual se trabajó en el estudio.

En realidad lo expuesto anteriormente, demuestra que el control interno en la unidad de logística solo a veces se está aplicando correctamente, es decir; los métodos, procedimientos, políticas y decisiones relacionadas con el control interno no certifican una adecuada administración y custodia de recursos públicos.

## 4.2 Discusión

La investigación referente a la “Percepción de la situación del control interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - llave”; tiene el propósito de presentar el análisis minucioso de la situación actual del control interno y sus componentes, y que a continuación se detallan:

Respecto al **objetivo general**; la situación de la unidad de logística referente al control interno comprende lo siguiente: el control interno gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes. (Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. 2002). Sin embargo según los resultados obtenidos por la presente investigación se percibe que el control interno en la unidad de logística sufre de muchos errores y equivocaciones. Errores que sumados a la globalización provocan cambios en la municipalidad específicamente en la unidad de logística, generando un gran impacto en las estructuras políticas y administrativas del estado, que le exigen modernizaciones y significativos progresos en materia de comunicación, transparencia, eficiencia y organización.

Para el **primer objetivo específico** que viene a ser la dimensión de Ambiente de control los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: en líneas generales cuando se hace referencia al ambiente de control, se percibe que solo a veces existe un adecuado ambiente de control interno para el trabajo en la unidad de logística, lo cual lo sustentan en el sentido que son escasas las relaciones interpersonales, se presenta mucha indiferencia y descuido en el personal y desde luego el clima laboral no es excelente para el entorno de trabajo, lo cual nos demuestra de acuerdo a la opinión de los consultados, que también existe un desconocimiento de las funciones de cada uno de los cargos que desempeñan los funcionarios y servidores de la organización edil. Es decir;

que solo a veces existe una adecuada difusión de la filosofía de la dirección, puesto que un 50% manifiesta que solo a veces se da la actitud ejemplar del alcalde y sus funcionarios, y que usualmente no fomentan el respeto y apoyo al control, pues deberían actuar siempre con transparencia y buscar el logro de los objetivos municipales. Por otro lado dentro de la unidad de logística existen falencias en la práctica de valores éticos, pues el 43% manifiesta que sólo a veces se promueve la práctica de valores éticos. Así también con respecto a la administración estratégica solo la mitad representada en un 50% menciona que casi siempre se realizan acciones referentes a administración estratégica. Mientras que cuando se habla de estructura organizacional el 43% manifiesta a veces, esto quiere decir que la estructura organizacional no mantiene coherencia con la realidad y misión institucional (ver tabla 04). Así también con respecto a la administración de recursos humanos en su mayoría manifiesta que el elemento humano es prioridad para el área de trabajo, pero no se asegura de su desarrollo profesional y la vocación de servicio a la sociedad. Asimismo en relación a los resultados de competencia profesional el 36% opina a veces, esto indica que la gestión municipal no establece perfiles de competencias profesionales en cada cargo solo la formación necesaria y por efecto no hay capacidad para tomar decisiones. Por otro lado con respecto a la asignación de autoridad y responsabilidad el 43% opina solo a veces, esto quiere decir que no se ha establecido claramente el nivel y límite de autoridad y responsabilidad que le corresponde a cada funcionario. Y por último con referencia al órgano de control institucional (OCI) el 50% opina a veces, es decir; el OCI no promueve la correcta, y transparente gestión de los recursos y bienes de la entidad, pues no cautela la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones.

Asimismo se puede apreciar que esta conclusión concuerda con la investigación realizada por (M. F. Crisologo, Control Interno en la Gestion de los Gobiernos Locales del Callejón de Huaylas - Ancash 2013), en donde manifiesta que el tipo de ambiente de control no alcanza el grado de cumplimiento de los objetivos y metas.

Para el **segundo objetivo específico** que viene a ser la dimensión de Evaluación de riesgos los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: de lo observado en la parte estadística se deja en claro que la mayoría de los consultados, señalaron que en la unidad de Logística solo a veces se planean, identifican, analizan, y responden al riesgo, cuyas acciones no se implementan para subsanar los errores que generalmente se presentan en el desarrollo de la gestión administrativa en la unidad; un mayor porcentaje según los encuestados indican que solo a veces se realiza la evaluación de riesgos, y que no se realizan las evaluaciones oportunamente con la finalidad de mejorar la gestión de la unidad. Sin embargo es importante mencionar que todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura o naturaleza, enfrentan riesgos en todos los niveles, los riesgos afectan la destreza de la unidad para sobrevivir. Por lo que la identificación de riesgos es una actividad previa para la valoración de riesgos y determinar las acciones necesarias para administrar es un tema que abarca cuatro aspectos: en la institución no existe una planeación adecuada puesto que no existe la implementación de un planeamiento del riesgo, en la tabla 14 se desprende que la realización se efectúa a veces en un 50% y un 14% nunca, sumando los dos supera el 64% y significa que podría afectar la gestión en la unidad. Así también con referencia a la identificación de los riesgos el 36% manifiesta que solo a veces se identifican los eventos potenciales y se verifican si estos afectarían positivamente o negativamente a la unidad, y por el contrario en la valoración de riesgos el 57% opina casi siempre, es decir; que casi siempre se evalúa el grado en el cual los eventos potenciales podrían impactar en el logro de los objetivos, y se estima la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados y su impacto, puesto que los integrantes de la unidad de logística tienen conocimiento de que existe cierto riesgo en el desarrollo de las actividades ello implica que las prácticas efectuadas en determinar dicha valoración del riesgo. Así mismo con referencia a la respuesta al riesgo el 29% opina nunca y a veces el 29%, sumando más 58%. Esto implica que solo a veces se toman medidas adecuadas para hacer correcciones o anticipar cualquier riesgo. Podemos observar que en la unidad de logística solo a veces existe una cultura de evaluación al riesgo. Esta conclusión concuerda con la investigación efectuada por (M. F. Crisologo, Control Interno en la Gestión de los Gobiernos Locales

del Callejón de Huaylas - Ancash 2013), que manifiesta que la evaluación de riesgos incide en la mejora de calidad de vida de la población, si es que se evalúan, identifican, analizan y responde a tiempo.

Para el **tercer objetivo específico** que viene a ser la dimensión de Actividades de control gerencial los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: los resultados de la tabla 25, demuestran que en su mayoría se considera que casi siempre existen actividades de control que neutralizan los riesgos según sus indicadores. Puesto que las actividades de control se deben ejecutar en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, es decir; conociendo algunos riesgos se controla y se evita deficiencias en las actividades y operaciones que se realizan en la unidad de logística. De lo expresado anteriormente, se puede señalar que efectivamente una parte de los encuestados contestaron que solo a veces existen actividades de control interno en la unidad de logística; sin embargo un porcentaje significativo responde que el control interno se viene aplicando de acuerdo a los procedimientos administrativos el cual es supervisado por los gerentes, quienes controlan el trabajo realizado por los trabajadores de la unidad de logística. Por otro lado se establece que con referencia a procedimientos de autorización y aprobación el 72% opina casi siempre, es decir; se asigna por escrito la responsabilidad para autorizar y aprobar las tareas o actividades de la gestión en la unidad. Así mismo con referencia a la segregación de funciones el 57% manifiesta casi siempre, es decir; que la distribución de funciones entre el personal no se concentra en una sola persona. Y con respecto a la evaluación de costo-beneficio el 36% opina a veces, esto manifiesta que a menudo no se realizan evaluaciones, para que este sea factible y resulte convincente, sin embargo sobre el acceso a los recursos o archivos, el 36% de los encuestados opina que siempre los recursos o archivos de valor deben ser debidamente custodiados, limitándose su acceso a personal autorizado, mientras que referente a la verificación y conciliación el 43% opina a veces, es decir; que los funcionarios no realizan acciones de comprobación antes, durante y después de realizar alguna actividad, asimismo no comparan su información con documentos confiables sobre los procesos, actividades o tareas más importantes de cada área de la municipalidad. Así también

referente a la evaluación de desempeño el 36% manifiesta nunca, es decir; no hay relación unos con otros de los diferentes conjuntos tipos de datos operacionales o financieros, además de las interrelaciones e investigar y corregir las acciones. Puesto que también en relación a rendición de cuentas el 43% opinan que casi siempre existen mecanismos para rendir cuenta de los actos, actividades y logro de objetivos. Por otro lado con referencia a documentación de procesos, actividades y tareas el 36% opina que siempre es deber de toda autoridad, funcionario o servidor municipal, generar, ordenar, preservar y presentar la documentación sustentatoria de todas las tareas, actividades o procesos ejecutados y con referencia a la revisión de procesos, actividades y tareas el 43% opina a veces, es decir que el impacto del ítem es negativo, pues los funcionarios no revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas ejecutadas por el trabajador. Así también con referencia a los controles para las tecnologías de información y comunicación el 50% opina que casi siempre se proporciona aseguramiento de la información y servicios de información ayudando a mitigar riesgos asociados con la tecnología. Esto coincide con la investigación efectuada por (M. F. Crisologo, Control Interno en la Gestión de los Gobiernos Locales del Callejón de Huaylas - Ancash 2013), que manifiesta que los niveles de actividades de control influyen en el rendimiento de la ejecución presupuestal versus presupuesto de gasto.

Para el **cuarto objetivo específico** que viene a ser la dimensión de Información y comunicación los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: aproximadamente cerca de un 2/3 de los funcionarios de la unidad de logística expresaron que la información debe ser más inmediata, como también monitoreada y complementada con acciones de supervisión y evaluación, señalaron que todo ello impacta favorablemente en el control que se lleva a cabo en la unidad de logística de la Municipalidad Provincial de El Collao, así podemos observar que la tabla 38 las actividades que se realizan en las funciones y características de la información solo a veces está bien definido el tipo de información que se genera dentro de los procesos de gestión municipal en la unidad de logística. Por otro lado referente a calidad y suficiencia de la información el 43% manifiesta a veces, esto muestra que solo

a veces hay calidad y suficiencia de información. Así también en relación a los sistemas de información el 50% opina casi siempre, esto quiere decir; que los sistemas de información influyen en el procesamiento de datos, pero no siempre hay intercambio de información de las operaciones realizadas por el trabajador. Así mismo con referencia a flexibilidad al cambio el 36% opina a veces, esto da a conocer que solo a veces surgen cambios e innovaciones a través de la creación o modificación, de procesos o servicios y fácilmente no se pueden adaptar a estos cambios. Por otra parte referente a archivo institucional el 64% opina que siempre es importante el mantenimiento de archivos en el área de trabajo así también se cuenta con un área de archivo debidamente implementado para la conservación de documentación importante. Sin embargo con referencia a la comunicación interna el 50% manifiesta casi siempre y el 43% a veces, es decir; la forma en que se transmite y se recibe la información tanto de un área a otra o de un subordinado a su superior o viceversa es adecuado a la necesidad del área de trabajo. En relación a la comunicación externa el 50% opinan a veces, es decir; que la información que se transmite y se recibe corre cierto riesgo. Por otro lado con referencia a los canales de comunicación el 50% opina que solo a veces hay una contribución de acuerdo a las necesidades del área y se tiene medios diseñados de acuerdo a las necesidades del área de trabajo. Esto concuerda con la investigación efectuada por (De la Cruz & Jara, 2013) en donde concluye que toda institución necesita contar con adecuada y oportuna para la toma de decisiones.

Para el **quinto objetivo específico** que viene a ser la dimensión de Supervisión y Monitoreo los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: un 50% de los encuestados respondieron que solo a veces se practica la supervisión y monitoreo de las acciones de control interno por parte de los funcionarios responsables. La mayoría de los encuestados expresaron que solo a veces en la Unidad de Logística se supervisa y monitorea las acciones de control, lo cual se constituye con una propuesta a llevarla a cabo, incidiendo favorablemente en la gestión, toda vez que estas medidas ayudaran a corregir problemas, deficiencias, procedimientos no apropiados, entre otros, pero que finalmente, optimizara la administración y el servicio a favor de la comunidad.

Puesto que según los resultados obtenidos las actividades de supervisión y monitoreo no hacen referencia a la evaluación continua o periódica de calidad de desempeño del control interno, con el propósito de determinar que controles están operando de acuerdo con lo planteado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones. El sistema de control interno puede supervisarse mediante acciones continuas de los administradores, las acciones de monitoreo constante incluyen actos regulares de administración y supervisión, comparaciones, conciliaciones y otras acciones rutinarias. Por otro lado de acuerdo a los resultados se hace referencia que el 50% opina que solo a veces los procesos y operaciones de la unidad de logística son supervisados y monitoreados para adoptar acciones preventivas que aseguren su idoneidad y calidad, por otra parte con relación al seguimiento de resultados el 50% manifiesta que casi siempre se realizan el seguimiento a resultados en donde se detectan deficiencias a fin de adoptar acciones correctivas. Así también referente a compromisos de mejoramiento el 50% opina casi siempre, es decir; que por parte de los trabajadores de la unidad de logística hay compromiso de mejora pero una diversidad de criterios para el buen funcionamiento de actividades y operaciones en el área de trabajo. En toda institución es necesario realizar una supervisión en los procesos, en el manejo documentario, en el cumplimiento de las funciones y así corregir las deficiencias observadas. En conclusión, se ha establecido que el control interno influye significativamente en la gestión de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao.



## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Como resultado del trabajo de investigación se expone las siguientes conclusiones:

**Primero:** Se concluye que en la Unidad de logística un promedio de 39% opina que solo a veces se da el control interno, es decir; los métodos, procedimientos, políticas y decisiones relacionadas con el control interno no cercioran una adecuada administración y custodia de los recursos públicos.

**Segundo:** El ambiente de control en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, en promedio un 38% opina que solo a veces existe un adecuado ambiente de control para las labores y actividades, es decir; solo a veces se da un adecuado ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas en el entorno de trabajo.

**Tercero:** Por otra parte respecto a la evaluación de riesgos se llega a la conclusión de que en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao, en promedio un 40% opina que solo a veces se evalúan, identifican, y se analizan los riesgos.

**Cuarto:** Las actividades de control gerencial en la Unidad de Logística, en promedio un 37% opina que casi siempre se da a conocer las actividades de control como: las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar las acciones necesarias en la administración y neutralizar riesgos.

**Quinto:** Con referencia a la dimensión de Información y comunicación de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao; se llegó

a la siguiente conclusión en promedio de que un 37% de los encuestados señalaron que solo a veces se da a conocer las actividades operativas, financieras y el control provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

**Sexto:** Las actividades de supervisión y monitoreo en la Unidad de Logística, un promedio de 50% de los encuestados opina que solo a veces se hacen la prevención y monitoreo de los procesos y operaciones y que en el seguimiento de resultados la situación aún es más extrema porque no se realiza en forma continua.

## 5.2 Recomendaciones

Con el propósito de coadyuvar en el fortalecimiento del sistema de control interno:

**Primero:** Es responsabilidad del Titular de la entidad fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad del control interno para la evaluación de la gestión y el efectivo ejercicio de la rendición de cuentas, expresando a que este contribuya con el logro de la misión y objetivos de la entidad a cargo, asimismo se debe concientizar a los funcionarios o servidores responsables de realizar la planificación adecuada y oportuna programación de un plan anual incidiendo en la aplicación de medidas de controles internos que permitan ejecutar de forma eficiente el control en la entidad y permitir un nivel óptimo en la realización de actividades que conllevará a un mejor beneficio público usuario.

**Segundo:** Es conveniente que la gestión de los gobiernos municipales deben generar oportunidades y desarrollo al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas de los trabajadores de la unidad de logística con respecto al control de sus actividades productivas, favorables a la gestión ya que el ambiente de control impera sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

**Tercero:** Se recomienda que la evaluación de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles de organizacionales

involucrados en el logro de sus objetivos, así también la evaluación de riesgos servirá para describir el proceso con que los ejecutivos identifican, analizan y administran los riesgos que pueden enfrentar la entidad y su resultado.

**Cuarto:** Se recomienda que la gerencia administrativa, diseñe y aplique en su totalidad las actividades de control para prevenir y neutralizar al cien por ciento los riesgos. Y hacer el seguimiento de las mismas en forma oportuna, para identificar las debilidades y luego realizar los reajustes pertinentes orientados al logro de la mayoría de los objetivos propuestos por la Unidad de Logística.

**Quinto:** Se recomienda que el titular de la entidad o funcionarios designados diseñen, evalúen e implementen mecanismos necesarios que aseguren el flujo de la información en todas las direcciones con la calidad y oportunidad para el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.

**Sexta:** Se recomienda que el titular de la entidad o funcionarios designados realicen la vigilancia y evaluación por niveles adecuados para supervisar y monitorear los procesos y operaciones institucionales y así promuevan una actitud proactiva y de autocontrol para tomar las acciones preventivas o correctivas con la finalidad de cumplir las metas y objetivos de la Unidad de Logística, así también de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Actualidad Empresarial*. (Diciembre de 2012). Obtenido de [http://aempresarial.com/web/revitem/17\\_7405\\_719411](http://aempresarial.com/web/revitem/17_7405_719411)
- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y Control Interno*. Madrid - España: Editorial cultura S.A.
- Alvarez, O. (2007). *Auditoría Gubernamental - Tecnicas y Procedimientos*. Lima - Perú: Editorial El Pacífico.
- Aquipucho, L. S. (2015). *Control Interno y su Influencia en los Procesos de Adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso - Callao*. Lima.
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría. Un Enfoque Integral*. México: Pearson Educación .
- Ballou, R. H. (2014). *Logística, Adiministración de la cadena de suministro*. Obtenido de [http://dacateca.unad.edu.com/contenidos/entornos-e-conocimiento\\_2016/losgistica\\_administracion\\_de\\_la\\_cadena\\_de\\_suministro](http://dacateca.unad.edu.com/contenidos/entornos-e-conocimiento_2016/losgistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro)
- Campos, F. O., & Gupioc, J. D. (2014). *Influencia de la Aplicación de la Guía de Control Interno en el Área de Logística del Instituto Regional de Oftalmología*. Trujillo.
- Cárdenas, E., & Murive, R. (2004). *Organización de Papeles de Trabajo*. Lima - Perú.
- Chapi, P. P. (2013). *Contabilidad Gubernamental Computarizada*. Lima: Editora FECAT.
- Charaja, F. (2004). *Investigación Científica (Vol. II)*. Puno: Nuevo Mundo.
- Claros, R., & León, O. A. (2012). *El Control Interno como herramienta de Gestión y Evaluación*. Breña: Instituto Pacifico S.A.C.
- Contraloría General de la República. Normas Técnicas de Control*. (2003). Lima, Perú: Editorial Escuela Nacional de Control. Primera Edición.
- Coopers, & Lybrand. (Agosto de 2002). *Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*. Obtenido de COSO. (Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) <http://www.monografias.com/trabajosl2dcoso/coso.shtm1>

- Crisologo, M. F. (2013). *Control Interno en la Gestion de los Gobiernos Locales del Callejón de Huaylas - Ancash*. Lima.
- De la Cruz, P. C., & Jara, R. M. (2013). *El Control Interno y su Impacto en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura*. Huacho.
- Flores Soria, J. (2011). *Costos y Presupuestos*. Lima.
- García Colín, J. (2008). *contabilidad de costos*. México: editores S.A. de C.V.
- Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno. (16 de Diciembre de 2008). La Paz, Bolivia.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores S.A.
- Ley de Control Interno de las Entidades del Estado*. (18 Abril 2006). Lima - Perú.
- Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*. . (2002). Lima - Perú : Separata especial de Normas Legales del diario Oficial "El Peruano".
- Ley N° 28716 Control Interno para las Entidades del Estado*. (s.f.).
- Lixardo, C. (29 de Diciembre de 2013). *Nociones Generales del Control Interno*. Obtenido de <http://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>
- Mantilla, S. A. (2010). *Control Interno*. Lima: p. 4.
- Mantilla, S., & Blanco, S. (2005). *Auditoría de Control Interno*. Colombia: Editorial Ecoe ediciones.
- Ortega Pérez de León, A. (2008). *Contabilidad de Costos*. Mexico: Limusa S.A.C.
- Resolución de Contraloría N° 320 - 2006 - CG*. (s.f.). Lima.
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de Control Interno. Fundamentos Teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 115 - 136.
- Samantha, D. (2007). *El Informe Coso*. Extraído de la página web: <http://lacisamedu.obolog.com/informe-coso-8723>.
- Valdivia, C. (2009). *Contabilidad Gubernamental*. Santa Beatriz: Editora y Distribuidora Real S.R.L.
- Vizcarra, M. (2010). *Guía de Auditoría de Obras Públicas por Contrata*. Lima: Ediciones Miano.

- Whittington, R., & Pany, K. (2005). *Principios de auditoría*. México: Edición McGraw Hill.
- Zamora, E. (2002). *Equilibrio Financiero de la Empresa*. México: Editorial Porrúa.
- Zarpan, D. J. (2013). *Evaluación del sistema de control interno del Área de Abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca - 2012*. Chiclayo.

# **ANEXOS**

**Anexo A. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PERCEPCIÓN DE LA SITUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO- ILAVE, PERIODO 2016.

TÍTULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	CONCEPTOS CENTRALES
<p>PERCEPCIÓN DE LA SITUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO – ILAVE 2016.</p>	<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es Percepción del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao- Ilave, periodo 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: _ ¿Cuál es el estado de ambiente de control en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao- Ilave, periodo 2016? _ ¿Cuál es el estado de evaluación de riesgo en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao- Ilave, periodo 2016? _ ¿Cuál es el estado de las</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Percepción del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao– Ilave, periodo 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: _Describir el estado de ambiente de control en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao– Ilave, periodo 2016. _Describir el estado de evaluación de riesgos en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao– Ilave, periodo 2016. _Describir el estado de las actividades de</p>	<p>Enfoque Cuantitativo -No experimental, Transversal Descriptivo</p>	<p>CONTROL INTERNO</p>



	<p>actividades de control gerencial en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao-Ilave, periodo 2016?</p> <p>_ ¿Cuál es el estado de información y comunicación en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao- Ilave, periodo 2016?</p> <p>_ ¿Cuál es el estado de supervisión y monitoreo en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao- Ilave, periodo 2016?</p>	<p>control gerencial en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao-Ilave, periodo 2016.</p> <p>_Describir el estado de información y comunicación en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao-Ilave, periodo 2016.</p> <p>_Describir el estado de supervisión y monitoreo en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao- Ilave, periodo 2016.</p>		
--	---	---	--	--

### Anexo B. MATRIZ INSTRUMENTAL

PERCEPCIÓN DE LA SITUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO - ILAVE, PERIODO 2016.

TÍTULO	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACION	INSTRUMENTOS
PERCEPCIÓN DE LA SITUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO – ILAVE 2016.	PERCEPCION DE LA SITUACION DEL CONTROL INTERNO	Ambiente de Control	Filosofía de la dirección	Trabajadores de la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave.	Cuestionario
			Integridad y valores éticos		
			Administración estratégica		
			Estructura organizacional		
			Administración de los recursos humanos		
			Competencia profesional		
			Asignación de autoridad y responsabilidad		
		Evaluación de Riesgos	Órgano de Control Institucional (OCI)		
			Planteamiento de la administración de riesgo		
			Identificación de riesgos		
		Actividades de Control	Valoración de Riesgos		
			Respuesta al riesgo		
			Procedimiento de autorización y aprobación		
		Segregación de funciones			

			Evaluación de costo-beneficio
			Revisión de procesos, actividades y tareas
			Verificación y conciliación
			Controles para tecnologías de la comunicación e información
			Evaluación de desempeño
			Rendición de cuentas
	Información y Comunicación		Funciones y características de la información
			Comunicaciones Internas
			Comunicaciones Externas
			Relevancia de la información
			Flexibilidad al cambio
			Archivo instrumental
	Supervisión y Monitoreo		Prevención y Monitoreo
			Seguimiento de resultados
			Compromisos de mejoramiento

## Anexo C. CUESTIONARIO



### Guía de Cuestionario UNIVERSIDAD PERUANA UNION

#### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

#### Cuestionario: Percepción de la Situación del Control

#### Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad

#### Provincial de El Collao – Ilave, 2016.

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya finalidad está relacionada con la Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2016. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exigen la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

#### INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta.

##### Sexo del encuestado

Masculino (1)                      Femenino (2)

##### Edad del encuestado

De 20 a 25 años (1)                      De 26 a 30 años (2)

De 31 a 35 años (3)                      De 36 a 40 años (4)

De 40 a 45 años (5)                      Más de 45 años (6)

##### Nivel Académico

Primaria (1)    Secundaria (2)    Superior (3)    Otro (4)

##### Carrera estudiada

Contabilidad (1)    Administración (2)    Economía (3)    Otro (4)

##### Experiencia Laboral

De 0 a 3 años (1)                      De 4 a 6 años (2)

De 7 a 9 años (3)                      De 10 a 12 años (4)

De 12 a 15 años (5)                      Más de 15 años (6)

**INFORMACIÓN SOBRE LA VARIABLE DE INVESTIGACIÓN:** Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, 2016.

Cada ítem tiene cuatro posibilidades de respuesta. Marque con una X solamente un número de la columna correspondiente a su respuesta

Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4

		1	2	3	4
	<b>Ambiente de control</b>				
1	En la institución donde Ud. trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la dirección en referencia al control interno.				
2	En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a control interno.				
3	La institución donde usted trabaja tiene una administración estratégica para el buen manejo del almacén.				
4	En la institución donde usted trabaja se tiene una estructura organizacional de control interno en el almacén.				
5	La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano.				
6	Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja.				
7	Se adoptan las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área donde usted trabaja tome conocimiento de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa.				
8	El Órgano de control institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área donde usted labora.				
	<b>Evaluación de riesgos</b>	1	2	3	4
9	Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos.				
10	Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja.				

11	Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área.				
12	Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja.				
	<b>Actividades de Control</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
13	Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realizan actividades en el área donde usted trabaja.				
14	Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja.				
15	Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control en el área donde usted trabaja.				
16	Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja.				
17	Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja.				
18	Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que labora en el área donde usted trabaja.				
19	Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja.				
20	Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal del área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia.				
21	Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención.				
22	Existe normativa interna, donde se tenga establecido los procedimientos de adquisiciones para la entidad donde usted trabaja.				
	<b>Información y Comunicación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
23	El personal del área donde usted trabaja diseña un sistema de información para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la institución.				
24	El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo.				

25	Usted considera que la información que brinda el área donde usted labora es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad.				
26	Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución.				
27	Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema.				
28	Es importante el mantenimiento de archivos en el área donde usted trabaja, para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo, y para una adecuada rendición de cuentas.				
29	La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja.				
30	La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control.				
31	La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja.				
	<b>Supervisión y Monitoreo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
32	En la institución dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas.				
33	Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja.				
34	Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del área donde usted trabaja.				

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

## **Anexo D. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD**

### **Ubicación Geográfica**

La provincia peruana de El Collao es una de las trece provincias que conforman el Departamento de Puno, bajo la administración del Gobierno Regional de Puno. Limita por el norte con el Lago Titicaca; por el este con la Provincia de Chucuito y Bolivia; por el sur con la provincia de Candarave (Tacna); y, por el oeste con la provincia de Mariscal Nieto (Moquegua) y la provincia de Puno.

### **Historia**

La provincia de El Collao fue creada mediante Ley N° 25361 del 12 de Diciembre de 1991, con su capital Ilave, en el Gobierno de Alberto Fujimori.

### **División Administrativa**

La provincia se divide en cinco distritos:

Capazo

Conduriri

Ilave

Pilcuyo

Santa Rosa

### **Población**

La provincia tiene una población aproximada de 21000 habitantes.

### **Autoridades**

Alcalde: Santos Apaza Cárdenas

**Regidores:** Francisco Incacutipa Ticona, Edwin Ccallomamani Ccallomamani, Orestes Limachi Jinez, Marcia Alanoca Quenaya, Alfredo Juan Mamani Mamani,



Alejandro García Cuchillo, Julio Ramirez Atencio, Reynaldo Mamani Mamani, y Jorge Ticona Olivera.

### **Misión**

La provincia de El Collao centro del pueblo Aymara forjadora del desarrollo solidario, con principios de honestidad y justicia para mejorar la calidad de vida que contribuye al progreso de la región Puno y el Perú.

### **Visión**

“El Collao, provincia próspera y eje comercial de la región; respetuosa de su cultura, en el marco de una política concertadora y transparente, con pleno respeto al estado de Derecho vigente, consciente de la conservación y protección de sus recursos naturales; ha desarrollado cadenas productivas agropecuarias, industriales y comerciales, que contribuyen al desarrollo socioeconómico, elevando la calidad de vida de la población, mediante el acceso a servicios básicos, atención eficiente en salud y una educación de calidad, basada en la práctica de valores, que forma líderes capaces de dinamizar el desarrollo de nuestra Provincia”.



# ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO-ILAVE

