

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creada por Ley N° 25265)



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE ALMACÉN
DE LA OFICINA REGIONAL DE DEFENSA CIVIL DEL
GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAVELICA EN EL AÑO - 2013**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
SECTOR GUBERNAMENTAL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

PRESENTADO POR:

**Bach. QUISPE HUAMANI. Lizet
Bach. TORRES PALACIOS, Rocio**

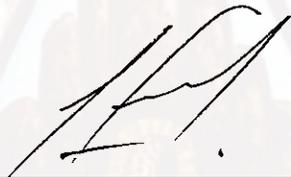
**HUANCAVELICA - PERÚ
2016**



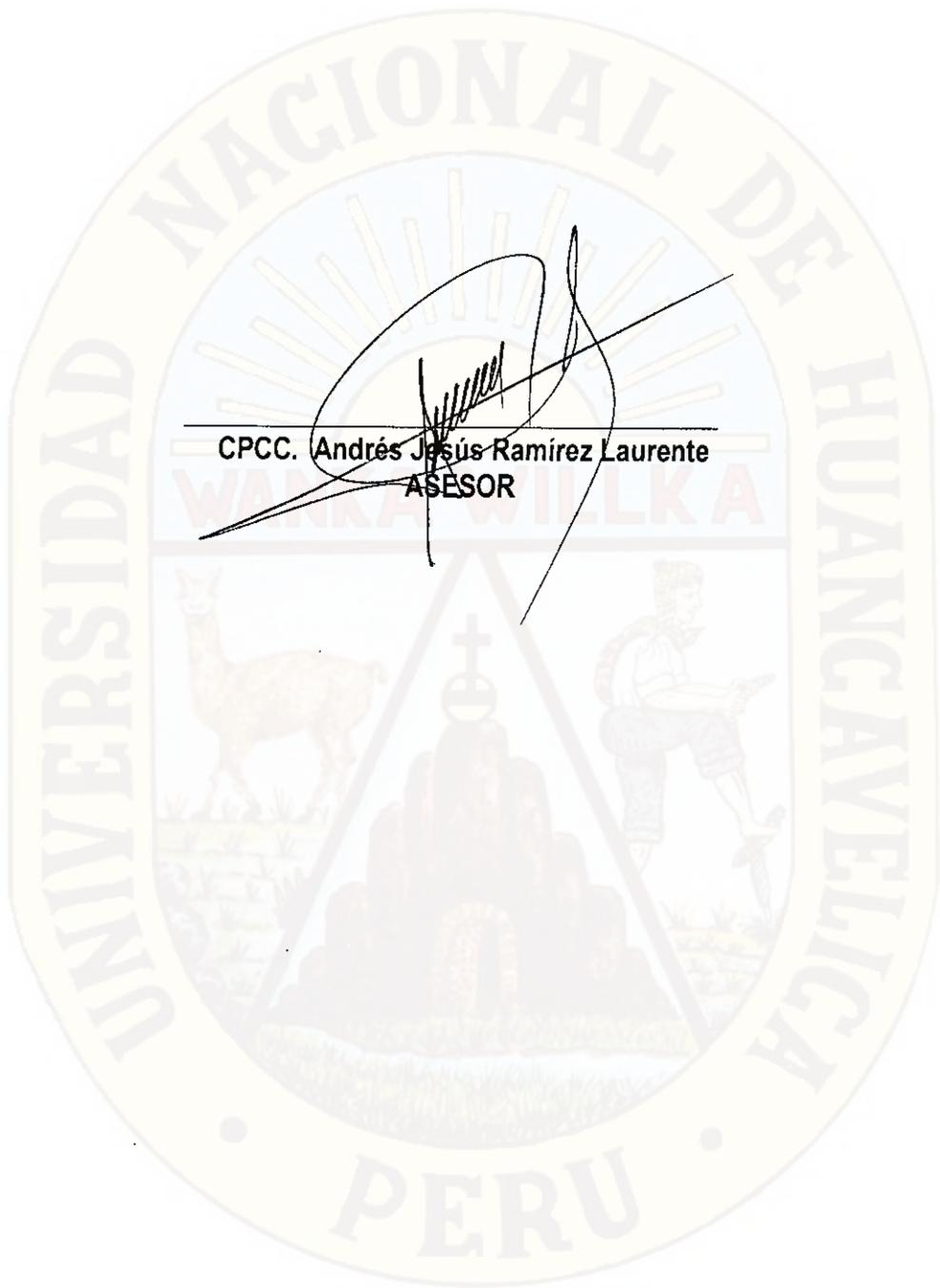
Dr. CPCC Luis Julio Palacios Aguilar
PRESIDENTE



Mg. CPC Magno Flores palomino
SECRETARIO



Lic. Luis Ángel Guerra Menéndez
VOCAL



CPCC. Andrés Jesús Ramírez Laurente
ASESOR

DEDICATORIA

Mi madre, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

LIZET

A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma.

ROCIO

AGRADECIMIENTO

Le agradecemos a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le damos gracias a nuestros padres por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han inculcado, y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestras vidas. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

Le agradecemos la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a nuestro asesor, por haber compartido con nosotras sus conocimientos y sobre todo su amistad.

Gracias a los trabajadores de la Oficina de Defensa Civil del Gobierno Regional Huancavelica por todo el apoyo y facilidades que nos fueron otorgadas.

Gracias a nuestros amigos por confiar y creer en nosotras y haber hecho de nuestra etapa universitaria un trayecto de vivencias que nunca olvidaremos.

LIZET Y ROCIO

ÍNDICE

PÁGINA DE JURADOS.....	II
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE.....	VI
RESUMEN.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	IX
CAPITULO I.....	1
PROBLEMA.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problema específicas.....	3
1.3. OBJETIVO	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. JUSTIFICACIÓN	4
CAPITULO II.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
1.1. ANTECEDENTES	6
A NIVEL INTERNACIONAL:.....	6
A NIVEL NACIONAL:.....	7
A NIVEL LOCAL:.....	8
1.2. BASES TEÓRICAS	9
1.2.1. CONTROL INTERNO	9
1.2.1.1. Clases de control interno.....	10
1.2.1.2. Estructura del control interno.....	15
1.2.1.3. Categorías del control interno.....	17
1.2.1.4. Evaluación del control interno.....	23
1.2.1.5. Normas de control interno.....	24
1.2.1.6. Objetivos de las normas de control interno.....	25
1.2.1.7. Ámbito de aplicación.....	25
1.2.1.8. Emisión y actualización.....	26
1.2.1.9. Estructura.....	26
1.2.2. GESTIÓN DE ALMACENES	42
1.2.2.1. Objetivo de la gestión de almacenes.....	44
1.2.2.2. Funciones del almacén.....	45
1.2.2.3. Principios del almacén.....	45
1.2.2.4. Procesos en la gestión de almacenes.....	46
1.2.2.5. Principios de la gestión de almacén.....	54
1.2.2.6. Gestión.....	55
1.2.2.7. Almacén.....	55
1.3. HIPÓTESIS	58
1.3.1. Hipótesis general.....	58
1.4. VARIABLES DE ESTUDIO	58
1.4.1. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES	59
CAPITULO III.....	62

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	62
3.1. <i>ÁMBITO DE ESTUDIO</i>	62
3.2. <i>TIPO DE INVESTIGACIÓN</i>	62
3.3. <i>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</i>	62
3.4. <i>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</i>	63
3.5. <i>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</i>	63
3.6. <i>POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO</i>	63
3.7. <i>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</i>	64
3.8. <i>PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</i>	64
3.9. <i>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</i>	64
CAPITULO IV	65
RESULTADOS	65
4.1. <i>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</i>	65
4.1.1. Estadística descriptiva	66
4.1.2. Estadística inferencial.....	72
4.2. <i>DISCUSIÓN</i>	74
CONCLUSIONES.....	76
RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	78
ANEXOS	81
ANEXO N° 01	82
MATRIZ DE CONSISTENCIA	82
ANEXO N° 02	84
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO	84
CUESTIONARIO GESTIÓN DE ALMACÉN	85
CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES	86

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013 ;considerándose la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013?; frente a la cual se planteó la siguiente hipótesis: Existe relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013. La investigación se justificó porque de la Oficina de Defensa Civil reciben y despacha continuamente bienes de ayuda humanitaria a personas damnificadas, es importante que exista un control y una adecuada gestión de bienes dentro del almacén de dicha oficina, para que se disponga de bienes necesarios en el momento adecuado. Para a prueba de hipótesis se utilizó el estadístico de correlación de Spearman en la cual resulto un valor de 0,374 que indica una correlación positiva baja, es decir existen un grupo de puntuaciones que presentan los trabajadores y que no son coincidentes para ambas variables; y el p valor generado fue de 0,030 con un nivel de significancia de 0,05. Complementaria a estos resultados se encontró que al cruzar la variable control interno y gestión de almacén la mayoría de trabajadores (64,50%) consideraron deficiente ambas variables y tan solo el 7,70% de trabajadores consideraron bueno tanto el control interno y la gestión de almacén en la Oficina de Defensa Civil Huancavelica. De estos resultados se concluye que a un deficiente control interno le corresponde una deficiente gestión de almacén, en la institución estudiada.

Palabras clave: control interno, gestión de almacén, personal, sistema de control, inventario, planificación.

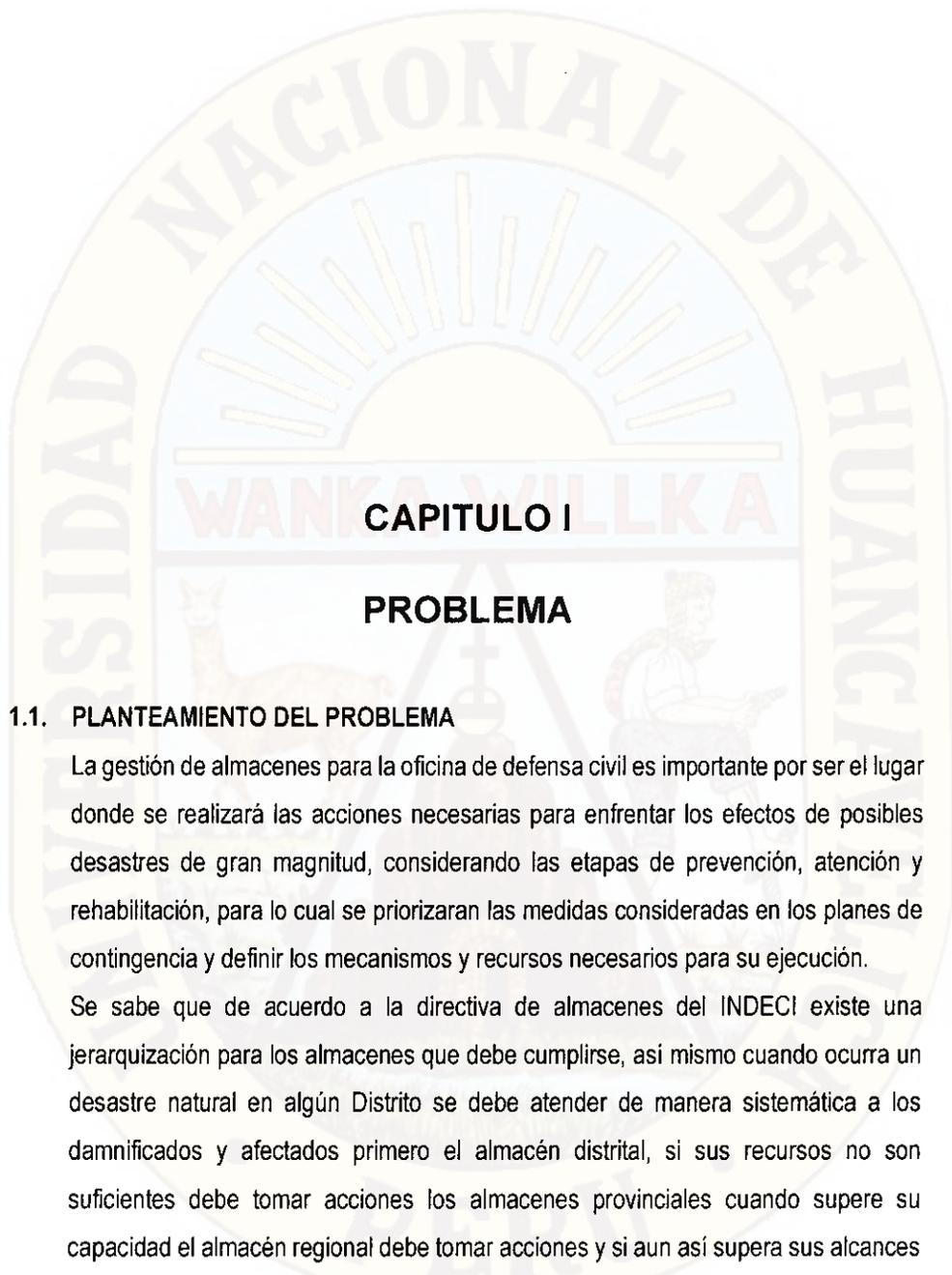
INTRODUCCIÓN

El control interno es el conjunto de procedimientos, políticas y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y eficacia administrativa y operativa así como alentar y supervisar una buena gestión financiera a fin de obtener información oportuna y adecuada y producir una seguridad razonable de poder lograr metas y objetivos producidos. La gestión de almacén son los procesos de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. Cruz (2010) dentro de la gestión de almacén, destaca la importancia del análisis del área de almacén antes de determinar el ingreso y clasificación de los materiales, así como determinar los productos discontinuados y obsoletos para su eliminación. Berrío (2008) encontró que una buena distribución de materiales incrementa la productividad, y la reorganización de estanterías ahorra tiempo y dinero. Cabrejos (2012) considera importante llevar un control de cantidades, codificación, equivalencias, ubicación de materiales para la mantención del stock. Parraga (2012) encontró que las habilidades, conocimiento del personal de almacén, control de inventarios, distribución y codificación de materiales influyen directamente en la gestión del almacén. El objetivo de la investigación fue: determinar la relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013. La pregunta de investigación que surgió tras la descripción del problema es: ¿Cuál es la relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013?. La investigación se justificó porque de la Oficina de Defensa Civil recepciona y despacha continuamente bienes de ayuda humanitaria a personas damnificadas, es importante que exista un control y una adecuada gestión de bienes dentro del almacén de dicha oficina, para que se disponga de bienes necesarios en el momento adecuado. Para la medición de las variables control interno y gestión de almacén se utilizó dos cuestionarios uno de 13 ítems y el otro de 14 ítems respectivamente, los cuestionarios fueron aplicados en diciembre del año 2013 a 26 trabajadores de la Oficina de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica. La limitación de la presente investigación fue de carácter geográfico, debido a que no se tuvo acceso a ciertas oficinas de Defensa Civil dada su lejanía. La utilidad del presente estudio

desde el punto de vista profesional radica en la implementación de nuevas estrategias de control y gestión de almacén basándose en las nuevas tecnologías y las redes de comunicación que se puede dar entre ellas para brindar oportunamente los servicios de asistencia a los damnificados en casos de desastres y emergencias a fin de proteger la vida. A través de la presente investigación se ha llegado a conocer la realidad del control interno y la gestión de almacén en las Oficinas de Defensa Civil del gobierno Regional Huancavelica.

El presente informe de investigación está constituido por las siguientes partes: Capítulo I Problema conformado por el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones. Capítulo II marco teórico en el cual se consigna los antecedentes, las bases teóricas la hipótesis, definición de términos básicos, las variables y la definición operativa de variables. En el Capítulo III metodología de la investigación encontramos al ámbito de estudio, tipo de investigación, nivel de investigación, método de investigación, diseño de investigación, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de dato, procesamiento de datos y sus respectiva técnicas. En el capítulo IV se presenta los resultados y la discusión. Finalmente encontraremos las conclusiones, recomendaciones y la referencia bibliográfica.

Las autoras



CAPITULO I

PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión de almacenes para la oficina de defensa civil es importante por ser el lugar donde se realizará las acciones necesarias para enfrentar los efectos de posibles desastres de gran magnitud, considerando las etapas de prevención, atención y rehabilitación, para lo cual se priorizaran las medidas consideradas en los planes de contingencia y definir los mecanismos y recursos necesarios para su ejecución.

Se sabe que de acuerdo a la directiva de almacenes del INDECI existe una jerarquización para los almacenes que debe cumplirse, así mismo cuando ocurra un desastre natural en algún Distrito se debe atender de manera sistemática a los damnificados y afectados primero el almacén distrital, si sus recursos no son suficientes debe tomar acciones los almacenes provinciales cuando supere su capacidad el almacén regional debe tomar acciones y si aun así supera sus alcances tomara acción los almacenes nacionales. En la actualidad por motivos de política esto no llega a cumplirse y que cuando existe un desastre no realizan una buena coordinación los diferentes niveles de gobierno y actúan todos al mismo tiempo duplicando la atención y esto es innecesario.

Los efectos principales en el almacén de la Oficina de Defensa Civil es una falta oportuna de información sobre las existencias, Esto a su vez genera otros inconvenientes como son: insuficientes técnicas de almacenaje, distribución deficiente, niveles de inventarios inexactos, los trabajadores no tienen capacitación, la falta de stock en determinados bienes de ayuda humanitaria no hay información sobre sobrantes o faltantes de bienes de ayuda humanitaria; deficiente información sobre el total de bienes de ayuda humanitaria e insuficiente información sobre los bienes de ayuda humanitaria almacenados.

Actualmente, el almacén de la Oficina de Defensa Civil no cuenta con una política de inventarios ni una buena organización, lo que hace imperativo diseñar un sistema de inventario que permita tener control de los materiales con los que cuenta, y sobre todo conocer la existencia de cada uno de ellos y la cantidad con que se disponen en un tiempo determinado, así se podría determinar la capacidad de respuesta ante un desastre.

El almacén de la Oficina de Defensa Civil atiende a personas que han sufrido las inclemencias de algún desastre por esta razón resulta importante que el almacenamiento, el control y el manejo de tan importantes recursos vayan al nivel de la demanda que estos hechos implican, así con la actuación y dotación de bienes de ayuda humanitaria por temporada de forma eficiente.

En la actualidad no se da buen uso a los bienes de ayuda humanitaria, además se puede notar que en la organización del almacén se lleva a cabo un deficiente control en el registro de las entradas y salidas del almacén así como también se presenta la pérdida de bienes de ayuda humanitaria frecuentemente. Además en la actualidad el encargado del almacén no cuenta con la información exacta de la cantidad de bienes de ayuda humanitaria con que cuenta el almacén así como también se percibe una falta de organización en la disposición de éstos.

Una vez descrito los problemas encontrados en el almacén, se ha planteado la siguiente pregunta de investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica - 2013?

1.2.2. Problema específicas

- ¿Cuál es la relación entre control interno y planificación, organización del almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013?
- ¿Cuál es la relación entre control interno y almacenamiento en el almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013?
- ¿Cuál es la relación entre gestión de almacén y sistema de control de materiales en el almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión de almacén e inventarios en el almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013?

1.3. OBJETIVO

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica - 2013.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre control interno y planificación, organización del almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013.
- Describir la relación entre control interno y almacenamiento en el almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013.

- Analizar la relación entre gestión de almacén y sistema de control de materiales en el almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013.
- Describir la relación entre la gestión de almacén e inventarios en el almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013.

1.4. JUSTIFICACIÓN

El estudio es necesario para mejorar la eficiencia en las operaciones de almacén de la Oficina de Defensa Civil, la atención, el almacenamiento; beneficiándose los usuarios y la institución. La base de toda institución que presta servicios a personas damnificadas es contar con un almacén que distribuya los requerimientos en condiciones normales y para ellos debe haber una eficiente gestión en el almacén. Este manejo permitirá a la institución mantener el control oportuno, así como también conocer al final del periodo un estado confiable de la situación en cuanto a los bienes de ayuda humanitaria de la oficina de Defensa Civil. El control interno sobre los bienes de ayuda humanitaria es importante, porque de ella depende la oportuna atención de los damnificados.

Para la oficina de Defensa Civil es muy importante llevar un correcto control de todos los bienes de ayuda humanitaria que se recepciona y despacha continuamente en sus instalaciones, pues cualquier falla en estas dos operaciones pone en riesgo la oportuna asistencia de los damnificados.

El presente trabajo buscará determinar la relación entre el control interno y la gestión de almacén dando a conocer sus alcances, limitaciones, características, complementos y todas las posibilidades que presenta estos procesos.

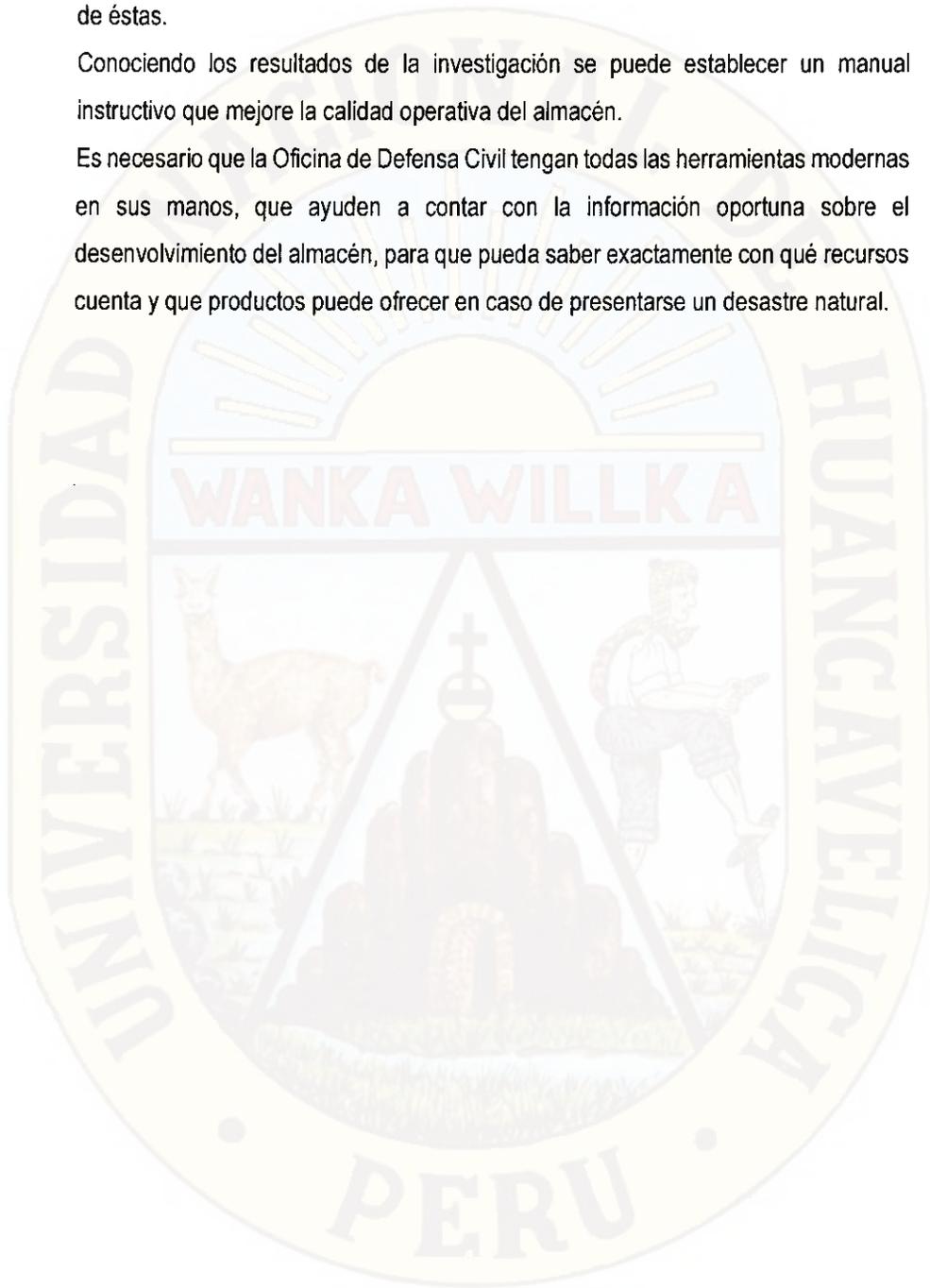
El estudio propone la revisión del tema de control interno y gestión de almacén, desde un punto de vista del mejoramiento de la supervisión y control. Además permitirá a la oficina de Defensa Civil brindar mejores servicios a las personas afectadas por un desastre y lograr una imagen de calidad de servicio.

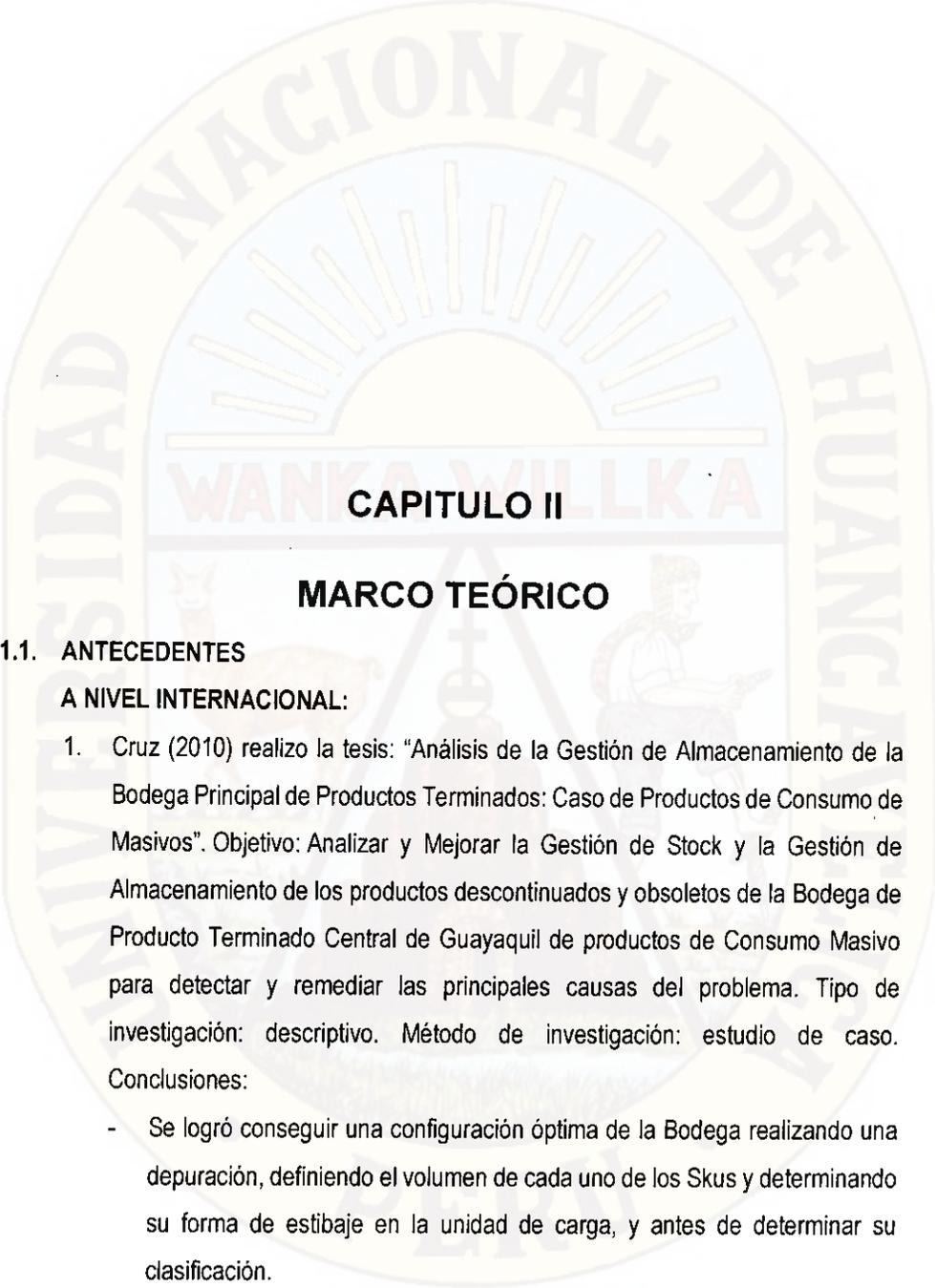
A través de los resultados se podrá implantar mejoras en los controles del movimiento de los bienes de ayuda humanitaria de almacén, evitando compras innecesarias,

mejora en la conservación de bienes de ayuda humanitaria, otorgando mayor utilidad de éstas.

Conociendo los resultados de la investigación se puede establecer un manual instructivo que mejore la calidad operativa del almacén.

Es necesario que la Oficina de Defensa Civil tengan todas las herramientas modernas en sus manos, que ayuden a contar con la información oportuna sobre el desenvolvimiento del almacén, para que pueda saber exactamente con qué recursos cuenta y que productos puede ofrecer en caso de presentarse un desastre natural.





CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

A NIVEL INTERNACIONAL:

1. Cruz (2010) realizó la tesis: "Análisis de la Gestión de Almacenamiento de la Bodega Principal de Productos Terminados: Caso de Productos de Consumo de Masivos". Objetivo: Analizar y Mejorar la Gestión de Stock y la Gestión de Almacenamiento de los productos discontinuados y obsoletos de la Bodega de Producto Terminado Central de Guayaquil de productos de Consumo Masivo para detectar y remediar las principales causas del problema. Tipo de investigación: descriptivo. Método de investigación: estudio de caso.

Conclusiones:

- Se logró conseguir una configuración óptima de la Bodega realizando una depuración, definiendo el volumen de cada uno de los Skus y determinando su forma de estibaje en la unidad de carga, y antes de determinar su clasificación.
- Se definió que productos no participan en el análisis como: lo discontinuados y obsoletos; los cuales serán obviados del ejercicio, pues

no generan valor y se les determinará una forma de eliminación según sea conveniente.

2. Berrio (2008) realizó la tesis: "propuesta de distribución de planta en el almacén central de repuestos sofasa – toyota, para incrementar la productividad en la labor de picking". Objetivo: Realizar una propuesta de distribución de planta en el Almacén Central para incrementar la productividad en la labor de picking. Muestra: 24 y 36 referencias y se contrastaron las diferencias.

Conclusiones:

- Mediante la implementación de la propuesta, la empresa incrementa la productividad en la labor de la empresa en un 4,07%.
- La reorganización de estanterías dio lugar a que se hallaran mejoras en el ahorro de tiempo y dinero.

A NIVEL NACIONAL:

1. Cabrejos (2012) realizó la tesis: ""Contribución al mejoramiento de la gestión logística en el almacén del área de mantenimiento de maquinaria pesada en la Empresa Cyomin SAC, Cajamarca". Objetivo: Se plantea como objetivo general de la tesis a desarrollar: Proponer una metodología que contribuya al mejoramiento de la gestión logística del almacén del área de mantenimiento de máquinas pesadas y generar recomendaciones para su aplicación. Tipo de investigación: básica. Diseño de investigación: descriptivo explicativo. Muestra: la muestra los constituyeron 68 trabajadores.

Conclusiones:

- Con el conocimiento de los ítems de repuestos, cantidades, codificación, equivalencia, ubicación, proveedores de repuestos de rotación rápida que componen las diferentes clases de maquinaria, es posible mantener existencias de las cantidades necesarias, consiguiéndose con esto mantener el almacén con stock mínimos.
- Con el conocimiento exacto de la ubicación de los ítems en el almacén y con la aplicación de los indicadores de gestión logística se superó el objetivo de

95,54%.

- Desde el punto de vista económico, el 90% de los entrevistados indica que el almacén al no contar con repuestos de rotación rápida está originando pérdidas.

2. Parraga (2012) realizó la tesis: "Factores determinantes en la gestión del almacén de productos, caso: Trapiche Buena Ventura 2012". Objetivo: Describir los factores que influyen en la Gestión del Almacén de la Cía. Buenaventura. Tipo de investigación: básico. Nivel de investigación: descriptiva. Diseño de investigación: no experimental. Muestra: 30 clientes. Conclusiones:

- Los factores cualitativos, técnicos y operacionales influyen directamente en la eficiencia de la gestión del almacén de la Cía. Buena Ventura.
- Los factores cualitativos que inciden en la eficiencia de la Gestión del Almacén son: las habilidades y conocimientos de personal del almacén para ofrecer una mejor calidad de atención y optimizar tiempos de entrega, asimismo los programas de incentivos que proporcione la empresa para alcanzar los mismos.
- Los factores operacionales que determinan la eficiencia de la gestión del almacén son: el control de los inventarios; la organización, distribución y resguardo de los materiales.
- Los factores técnicos que determinan la eficiencia en la gestión de almacén son: la localización estratégica del almacén, la distribución adecuada de los espacios del almacén, el sistema de codificación de los productos del almacén y la utilización de indicadores claros de planificación y control en el almacén.

A NIVEL LOCAL:

1. De la Cruz(2009) realizó la tesis: "factores internos y externos que influyen en la gestión de almacén del gobierno regional de Huancavelica 2009". Objetivo: conocer los factores internos y externos que influyen en la gestión de almacén del

gobierno regional de Huancavelica. Tipo de investigación: básica, método de investigación: general y específico. Conclusiones

- En el almacén del gobierno regional de Huancavelica el 84 % de los trabajadores proceden de la misma ciudad de Huancavelica; así mismo solo el 32% tienen una formación universitaria completa en las áreas de gestión y el 60% están en la modalidad de contratado. Lo cual muestra las debilidades del recurso humano de la institución.

2. Almonacid (2011) realizó la tesis "el control interno como medio de influencia en la toma de decisiones del instituto superior tecnológico público de Huancavelica en el año 2011". Objetivo: de qué manera el control interno constituye como medio de influencia en la toma de decisiones del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, tipo de investigación: Aplicada, nivel de investigación: explicativo causal, método de investigación: general específico, población total 60. Conclusiones:

- De acuerdo a los resultados obtenidos en nuestra investigación el desarrollo de actividades de control programados para el Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica se desarrollan en un 48.3% (29) y que en un 45% (27) pocas veces las autoridades acuden a su experiencia para la toma de decisiones en las actividades institucionales lo que se muestra la falta de concientización en la aplicación de las normas de control interno y de un marco de referencia decisional en todas las actividades de gestión institucional así mismo permita una óptima toma de decisiones para el logro de los objetivos y metas propuestas de la Institución.

1.2. BASES TEÓRICAS

1.2.1. CONTROL INTERNO

El Control Interno es el conjunto de procedimientos, políticas y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y eficacia administrativa y operativa así como alentar y

supervisar una buena gestión financiera a fin de obtener información oportuna y adecuada y producir una seguridad razonable de poder lograr metas y objetivos producidos. El Control Interno es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y otros funcionarios de la entidad, la esencia del Control Interno esta en las acciones tomadas para dirigir o llevar a cabo las operaciones dichas medidas incluyen corregir la deficiencias y mejorar las operaciones(Barquero, 2013).

También se puede definir como el proceso realizado por el consejo de administración, los ejecutivos u otro personal, diseñado para ofrecer una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos en las categorías de 1) eficacia y eficiencia de las operaciones, 2) confiabilidad de los informes financieros 3) cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Whittington y Panny, 2005).

1.2.1.1. Clases de control interno

El concepto de Control Interno, tradicionalmente estuvo relacionado con los aspectos contables y financieros. Desde hace algunos años se considera que su alcance va más allá de los asuntos que tiene relación con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas, dado que incluyen también en el mismo concepto aspectos de carácter gerencial o administrativo. Aun cuando es difícil delimitar tales áreas, siempre es apropiado establecer algunas diferencias entre ambos(De Lara, 2007):

a) Control interno administrativo

Esta clase de control interno se refiere al plan de organización de las actividades de la empresa como: organigramas, líneas de responsabilidad, métodos encaminados a promover la eficiencia, sistemas de autorización entre otros. Así mismo se refiere a los sistemas de movimiento de documentos, requisitos formales. A título de ejemplo podemos enumerar casos como: control de calidad, sistemas de promoción laboral, análisis al organigrama, potestad para firmar un cheque y cómo ha de hacerse.

El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones (Estupiñan, 2006).

En el control interno administrativo se toman en cuenta los controles diseñados, para de esta manera mejorar la eficiencia operacional. Contienen sobre todo, controles tales como análisis estadísticos, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad entre otros. En este sentido el control interno administrativo hace referencia a los métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia.

El control interno administrativo no está limitado únicamente al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente. Ejemplos: Cotización de compras, el más económico. Es el requisito de que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo. Que los trabajadores de la fábrica lleven siempre su placa de identificación. La obligatoriedad de un examen médico anual para todos los trabajadores.

Estos son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Por lo tanto el Control Interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad, este control se debe observar y aplicar en todas las fases o etapas del proceso administrativo. Con la aplicación del control interno administrativo se protegen los recursos

institucionales que son esencialmente los controles que se establecen y funcionan independientemente de la contabilidad. El control administrativo interno debe incluir análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamiento del personal y controles de calidad de productos o servicios.

Elementos del control administrativo interno:

- Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.
- Clara definición de funciones y responsabilidades.
- Un mecanismo de comprobación interna en la estructura de operación con el fin de proveer un funcionamiento eficiente y la máxima protección contra fraudes, despilfarros, abusos, errores e irregularidades.
- El mantenimiento dentro de la organización de la actividad de evaluación independiente, representada por la auditoría interna, encargada de revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias, prácticas financieras y operaciones en general como un servicio constructivo y de protección para los niveles de dirección y administración.

b) Control interno contable

Este control se refiere básicamente a los procedimientos que se establecen con respecto a la actividad de contabilidad, tales como, clasificador de cuentas y contenido de las mismas, estados financieros, registros y submayores, documentos para captar la información, etc. El control interno contable comprende la preparación de los estados contables y financieros, la existencia de los principios contables, y además que se dé el adecuado cumplimiento de la normativa que se encuentre vigente. Es así que se debe comprobar que los activos y pasivos existan real y físicamente los mismos que a su vez se encuentren pertinentemente registrados y clasificados correctamente. Tiene que comprobarse que los juicios contables con los que se maneja la entidad sean los correctos de acuerdo a la naturaleza empresarial. Se tendrá que analizar constantemente que las políticas contables que tengan coherencia en su aplicación de acuerdo con las

necesidades de la empresa y con los principios de ética esenciales. Se debe tener muy en cuenta que la información que se obtiene de la contabilidad sea de cantidad y calidad suficiente, competente y pertinente.

El control contable establece que, el control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que (Estupiñan, 2006):

- Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Se registren las operaciones como sean necesarias para 1) permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y 2) mantener la contabilidad de los activos.
- El acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración.
- Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia.

Objetivos del control interno contable:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización

Es así que definimos como control interno contable a aquellas medidas que se toman para contribuir directamente con la protección de los recursos materiales y también los recursos financieros. Este control se enfoca en controlar que las operaciones que se dan cotidianamente sean autorizadas adecuadamente y a su vez que los controles aseguren la exactitud de los

registros y la confiabilidad de la información contable que se presenta tanto a entes internos como externos a la empresa. Al control contable también se lo conoce como control financiero y está orientado fundamentalmente hacia el control de las actividades financieras y contables de una entidad.

Controles Contables

Aquí nos concentraremos en los controles contables internos que deberían ofrecer una seguridad razonable en lo referente a:

- **Autorización.** Las transacciones se realizan atendiendo las intenciones generales o específicas de la gerencia
- **Registro.** Todas las transacciones autorizadas se registran en las cantidades, periodos y cuentas correspondientes. No se registran las transacciones ficticias.
- **Medidas de seguridad.** Las precauciones y los procedimientos limitan adecuadamente el acceso a los activos
- **Conciliación.** Los registros se comparan con otros documentos conservados aparte y con conteos físicos. Gracias a estas comparaciones se garantiza la realización de otros controles objetivos.
- **Valuación.** Los montos registrados se revisan periódicamente para estimar el deterioro de los valores y la devaluación inevitable.

Los tres objetivos generales (autorización, registro y medidas de seguridad) se relacionan con el establecimiento del sistema contable y se proponen prevenir errores e irregularidades. Los dos últimos objetivos (conciliación y valuación) tienen por objeto detectar errores e irregularidades. Convendría agregar un sexto objetivo de un sistema de control interno: favorecer la eficiencia operativa. Los gerentes deberían admitir que el propósito de este tipo de sistemas es positivo (favorecer la eficiencia) y negativo a la vez (prevenir errores y fraudes.) (Horngren, Sundem, & Elliott, 2000).

1.2.1.2. Estructura del control interno

Se denomina al conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección de una entidad, para ofrecer seguridad razonable respecto a que están lográndose los objetivos del Control Interno. El Control Interno discurre por cinco elementos, los que se integran en el proceso de gestión y operan en distintos niveles de efectividad y eficiencia.

Para operar la estructura de Control Interno se refiere a la implementación de sus elementos, que se encuentran interrelacionados al proceso administrativo. Tales elementos pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad, los que se describen a continuación (Fonseca, 2007):

a) **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. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estimulan los riesgos. Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

Las normas generales para el ambiente de control son:

- Filosofía de la Dirección.
- Integridad y valores éticos.
- Administración estratégica.
- Estructura organizativa.
- Administración de recursos humanos.
- Competencia profesional.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.

b) **Evaluación de riesgos.** Consiste en evaluar la efectividad de los Sistemas de Contabilidad y el Control Interno establecidos a fin de

prevenir, detectar y corregir distorsiones manuales identificadas, generalmente se evalúa el riesgo de control a un nivel alto en relación con una aseveración.

Por otro lado el riesgo se define como la probabilidad de un evento o acción que afecte adversamente a la entidad; estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales.

Las normas generales para la evaluación de riesgos son:

- Establecer objetivos.
- Identificación de eventos.
- Evaluación del riesgo.
- Respuesta al riesgo.

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

Las normas generales para las actividades de control gerencial son:

- Procedimientos de autorización y aprobación.
- Segregación de funciones.
- Evaluación costo - beneficio.
- Controles sobre el acceso a los recursos o archivos.
- Verificación y conciliaciones.
- Evaluación del desempeño.
- Rendición de cuentas.
- Documentación de procesos, actividades y tareas.
- Revisión de procesos, actividades y tareas.
- Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones.

Los principales controles en una auditoría de estados financieros necesarios para establecer y mantener una estructura de control interno, se indican a continuación:

- Controles de protección de activos.

- Controles de presupuesto.
- Controles de cumplimiento
- Controles de información financiera.

d) **Actividades de prevención y monitoreo.** Referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del Control Interno.

Las normas generales para la prevención y monitoreo son:

- Normas básicas para las actividades de prevención y monitoreo.
- Normas básicas para el seguimiento de resultados.
- Normas básicas para los compromisos de mejoramiento.

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

Las normas generales para la información y comunicación son:

- Funciones y características de la información.
- Información y responsabilidad.
- Calidad y suficiencia de la información.
- Los sistemas de información.
- Flexibilidad al cambio.
- Archivo institucional.
- Comunicación interna.
- Comunicación externa.
- Canales de comunicación.

1.2.1.3. Categorías del control interno

Desde el punto de vista de auditoría, es útil clasificar los controles en controles generales y controles específicos (Cardozo, 2006).

a) Controles generales

Los controles generales son aquellos sobre los cuales se forma el medio ambiente de la entidad, es llamado también control circulante y este se refiere a la conciencia de control y competencia del personal en la ejecución de las responsabilidades asignadas.

El control circulante o general está directamente asociado con un saldo específico o con un ciclo de transacciones, ni tiene un efecto directo sobre la exactitud de los riesgos contables y los estados financieros. Sin embargo, puede influir en el diseño y desempeño de los controles internos específicos, los cuales si tienen un efecto directo sobre la exactitud de los registros y los estados financieros. Por ejemplo, controles específicos de contabilidad bien diseñados se pueden volver ineficientes por la incompetencia de las personas o por la comunicación inadecuada de responsabilidades de control. Ya que el control circulante puede influir en el desempeño de los controles específicos, se evalúa durante la planificación inicial para que se pueda considerar en la formulación del plan de auditoría a desarrollar durante el periodo (Cardozo, 2006).

Para la evaluación del control circulante o general en el medio ambiente de la entidad, el auditor deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La conciencia de control
- La competencia del personal
- La protección de registros y equipo

b) Conciencia de control. Se refiere a la actitud de los individuos responsables por los controles hacia el cumplimiento de sus responsabilidades. Es el grado en que la gerencia reconoce la necesidad de medidas efectivas, dando prioridad para lograr y mantener un medio ambiente apropiado, y asignado los recursos para lograr los objetivos de control. Los factores que pueden indicar la actitud de la gerencia hacia una conciencia de control son (Cardozo, 2006):

- La apropiada que sea la estructura de la entidad.

- La claridad de las definiciones de responsabilidades (directores, comité de auditoría, gerencia, personal de procesamiento de datos y de contabilidad) y lo adecuado que sean el control y la supervisión del cumplimiento de esas responsabilidades.
- Lo adecuado que sea la injerencia de la gerencia en el diseño y la aprobación de los procedimientos y controles del sistema de contabilidad.
- La eficiencia de la comunicación de las políticas los procedimientos de contabilidad y el énfasis sobre el seguimiento de la gerencia
- La sensibilidad a los problemas de control identificados.
- Las calificaciones, objetividad y actuación del área de auditoría interna
- La razonabilidad de la carga del trabajo asignada al personal.

c) **Competencia del personal.** La competencia del personal se refiere a la capacidad del personal de la entidad para ejecutar electivamente sus responsabilidades de control. Los factores que pueden indicar esta capacidad incluyen (Cardozo, 2006):

- La experiencia relacionada del personal inclusive su tiempo de servicio con la entidad y la variedad de funciones que desempeñan.
- Cambios de personal
- Las prácticas de la entidad para llenar vacantes en casos de personal que se retire o que esté de vacaciones.
- La magnitud y los tipos de ajustes de contabilidad propuestos por la auditoría en años anteriores ocasionados por factores de personal.
- Los procedimientos de la entidad relacionados con el entrenamiento, supervisión y evaluación del personal.

d) **Protección de registro de equipos.** Se refiere a las medidas para prevenir la destrucción o el acceso no autorizado a los registros y al equipo, a fin de reducir la probabilidad de que el sistema de controles de contabilidad se dañe o llegue a no funcionar debido a un accidente, una catástrofe, o un fraude para asegurar una recuperación en el caso en que ocurriera alguna de estas

anomalías. Los factores que se pueden evaluar para tener certeza de la protección de registros son (Cardozo, 2006):

- La restricción al acceso de documentos en blanco que tienen un valor potencial
- Los métodos apropiados para evitar el acceso de personal no autorizado a las oficinas o a documentos contables.
- Los métodos adecuados para proteger los registros y el equipo contra su destrucción física ocasionada por un desgaste natural.
- Los programas de retención de registros o las políticas de la entidad para asegurar que los registros se conserven por lo menos hasta que ya no sean necesarios para la preparación de estados financieros.

e) Controles específicos

Los controles específicos, tanto los manuales como los de procesamiento electrónico de datos, se relacionan directamente con corrientes específicas de información y activos relacionados, dentro de un sistema de contabilidad y, consiste en procedimientos diseñados para prevenir detectar errores en la captura y procesamiento de la información y en el mantenimiento de la custodia sobre los activos (Cardozo, 2006).

Los controles específicos los podemos clasificar (Cardozo, 2006):

- Controles en el límite, de procesamiento y de custodia
- Controles de población y de exactitud
- Controles preventivos y para detección.

Un control específico se puede clasificar de una manera, por ejemplo: de procesamiento, de exactitud y preventivo.

Controles en el límite de procesamiento y de custodia. La efectividad en los controles internos desde el punto de vista de la auditoría se mide por el grado en que éstos reduzcan al mínimo los errores y fraudes que pudieran tener un impacto importante en los estados financieros. Las tres actividades esenciales y sus controles relacionados son (Cardozo, 2006):

- La captación de datos de intercambio que reflejan los efectos económicos originados por los intercambios.
- El procesamiento de datos de intercambio, aplicaciones y valuaciones
- El mantenimiento de la custodia de la propiedad recibida en los intercambios o producida para intercambiar.

El límite es el lugar donde ocurren los intercambios y se crean los datos (información) sobre las transacciones realizadas. Debido a que los estados financieros resumen los efectos económicos de las operaciones, es importante para el auditor evaluar los controles establecidos en el límite. Los cuales incluyen:

- Controles para asegurar la integridad de la población de los datos de intercambio y la debida autorización de los mismos.
- Controles para asegurar la exactitud de los datos de intercambio, ese control se verifica mediante comparaciones y verificaciones de cálculos matemáticos.
- Controles para la segregación de funciones, lo que impide que personas estén en la posición tanto de cometer como de ocultar un error o irregularidad.

Los controles de procesamiento son aquellos que impiden o detectan errores durante el proceso o transferencia de la información, los cuales incluyen asientos manuales o computarizados en el mayor general, el resumen y registro de totales en un mayor auxiliar, y la preparación de un asiento de diario.

- f) **Controles de población y de exactitud.** Los controles internos deben ayudar a prevenir que errores de información afecten los estados financieros. Tales errores se pueden clasificar como errores de población o errores de exactitud.

Los errores de población son errores en el número de elementos de datos, por ejemplo, si se prepararon 100 facturas, pero solamente se ingresaron 99

en el sistema, hay error de población. Los controles de población se diseñan con el fin de evitar o descubrir errores en el número de elementos de información que se captan o se procesan.

Los errores de exactitud son discrepancias entre los elementos de información que se captan o se procesan y los verdaderos elementos de información. Por consiguiente, si los datos sobre un intercambio no reflejan correctamente los términos del mismo, existe un error de exactitud. Los errores matemáticos y la transmisión inexacta de datos de un documento o medio a otro también son fuentes de errores de exactitud. Los controles que se diseñan a fin de evitar tales errores se llaman controles de exactitud.

- g) Controles preventivos y para detección.** La distinción entre los controles preventivos y los de detección se basa en la oportunidad en que se aplica cada uno de estos. Los que se aplican mientras ocurre la actividad que está siendo verificada son controles preventivos y los que se aplican después que la actividad ha ocurrido son controles para detección.

Las instituciones del sector público generalmente usan tanto los controles preventivos como los de detección. Los controles preventivos incluyen la segregación, documentación y repetición de las funciones realizadas por otra persona y utilización de la suma total de cada lote para contabilizar todos los elementos que se remitan.

Los controles para detección incluye: conciliaciones, revisiones y comparaciones hechas por individuos que no estén involucrados en la actividad que se controla. Desde el punto de vista de la gerencia, en muchos casos un control preventivo es más efectivo porque es más oportuno.

1.2.1.4. Evaluación del control interno

De acuerdo con las normas de auditoría, relativas a la ejecución del trabajo, el auditor, supervisor o revisor fiscal debe estudiar y evaluar el control interno de la entidad solidaria.

El estudio es el examen mismo, la investigación y análisis del control existente: la evaluación es la conclusión a que se llega, es el juicio que se forma en la mente del auditor al evaluar los resultados del control interno, si es bueno o defectuoso, es decir, si permite la consecución plena de sus objetivos o no.

La evaluación del control interno debe ser lo suficientemente detallada para entender el sistema que emplea la entidad para realizar, registrar y procesar las transacciones que conduzcan a la preparación de los estados financieros. El auditor usará técnicas como indagación del personal, observación y referencias a documentación (por ejemplo, manuales de procedimientos y descripciones de funciones), para determinar los controles en las diferentes áreas de la entidad.

La magnitud del estudio y evaluación del control interno se rigen por el juicio o criterio del auditor en cuanto a la manera más eficaz y eficiente de obtener evidencia apropiada de auditoría, suficiente para tener una base razonable a fin de presentar su informe.

a) Métodos de evaluación

Existen tres métodos para efectuar el estudio y evaluar el control interno:

- Método descriptivo
 - Método de cuestionarios
 - Método gráfico
-
- **Método descriptivo.** Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos

científicos del control interno. Es decir, es la formulación mediante un memorando donde se documentan los distintos pasos de un aspecto operativo.

- **Método de cuestionarios.** Consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno.
- **Método gráfico.** Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos; en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones hasta afectar la cuenta del mayor general.

En la práctica este resulta ser el método más eficiente para estudiar y evaluar el control interno, ya que se parte de nada y toda la información es producto de la observación, investigación, inspección e indagaciones directas que efectúa el auditor con base en los cuales diagrama el flujo del control interno aplicable a la información que afecta cada una de las operaciones de la entidad (Cardozo, 2006).

1.2.1.5. Normas de control interno

Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del Estado.

Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos en armonía con lo establecido en el presente documento.

Las Normas de Control Interno se fundamentan en criterios y prácticas de aceptación general, así como en aquellos lineamientos y estándares de control. Estas se describen en el capítulo Marco Conceptual de la estructura de control interno que forma parte de este documento.

1.2.1.6. Objetivos de las normas de control interno

Las Normas de Control Interno tienen como objetivo propiciar al fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública, en relación a la protección del patrimonio público y al logro de los objetivos y metas institucionales.

En este contexto, los objetivos de las Normas de Control Interno son:

- Servir de marco de referencia en materia de control interno para la emisión de la respectiva normativa institucional, así como para la regulación de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma.
- Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las entidades.
- Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades.

1.2.1.7. Ámbito de aplicación

Las Normas de Control Interno se aplican a todas las entidades comprendidas en el ámbito de competencia del SNC, bajo la supervisión de

los titulares de las entidades y de los jefes responsables de la administración gubernamental o de los funcionarios que hagan sus veces.

En el supuesto que las Normas de Control Interno, no resulten aplicables en determinadas situaciones, corresponderá mencionarse específicamente en el rubro limitaciones el alcance de cada norma. La CGR establecerá los procedimientos para determinar las excepciones a que hubiere lugar.

Las citadas normas no interfieren con las disposiciones establecidas por la legislación, ni limitan las normas dictadas por los sistemas administrativos, así como otras normas que se encuentren vigentes. La aplicación de estas normas contribuye al fortalecimiento de la estructura de control interno establecida en las entidades.

1.2.1.8. Emisión y actualización

La CGR, en su calidad de organismo rector del SNC, es la competente para la emisión o modificación de las normas de control interno aplicables a las entidades del sector público sujetas a su ámbito, con el fin que orienten la efectiva implantación, funcionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado.

1.2.1.9. Estructura

Las Normas de Control Interno tienen la siguiente estructura:

- Código: Es la numeración correlativa que se le asigna a cada norma
- Título: Es la denominación breve de la norma
- Sumilla: Es la parte dispositiva de la norma o el enunciado que debe implementarse en cada entidad
- Comentario: Es la explicación sintetizada de la norma que describe aquellos criterios que faciliten su implantación en las entidades públicas.

1.2.1.10. Características

Las Normas de Control Interno tienen como características principales, ser:

- Concordantes con el marco legal vigente, directivas y normas emitidas por los sistemas administrativos, así como con otras disposiciones relacionadas con el control interno.
- Compatibles con los principios del control interno, principios de administración y las normas de auditoría gubernamental emitidas por la CGR.
- Sencillas y claras en su redacción y en la explicación sobre asuntos específicos.
- Flexibles, permitiendo su adecuación institucional y actualización periódica, según los avances en la modernización de la administración gubernamental.

1.2.1.11. Definición y objetivos de control interno

Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales:

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

1.2.1.12. Sistema de control interno

La Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, (*) RECTIFICADO POR FE DE ERRATAS define como sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos institucionales que procura. Asimismo, la Ley refiere que sus componentes están constituidos por:

- El ambiente de control, entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa
- La evaluación de riesgos, que deben identificar, analizar y administrar los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales
- Las actividades de control gerencial, que son las políticas y procedimientos de control que imparte el titular o funcionario que se designe, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad
- Las actividades de prevención y monitoreo, referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, con el fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno
- Los sistemas de información y comunicación, a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional
- El seguimiento de resultados, consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del SNC

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

La Administración y el órgano de Control Institucional forman parte del sistema de control interno de conformidad con sus respectivos ámbitos de competencia.

1.2.1.13. Organización del sistema de control interno

La adecuada implantación y funcionamiento sistémico del control interno en las entidades del Estado, exige que la administración institucional prevea y diseñe apropiadamente una debida organización para el efecto, y promueva niveles de ordenamiento, racionalidad y la aplicación de criterios uniformes que contribuyan a una mejor implementación y evaluación integral.

En tal sentido, se considera que son principios aplicables al sistema de control interno:

- el autocontrol, en cuya virtud todo funcionario y servidor del Estado debe controlar su trabajo, detectar deficiencias o desviaciones y efectuar correctivos para el mejoramiento de sus labores y el logro de los resultados esperados;
- la autorregulación, como la capacidad institucional para desarrollar las disposiciones, métodos y procedimientos que le permitan cautelar, realizar y asegurar la eficacia, eficiencia, transparencia y legalidad en los resultados de sus procesos, actividades u operaciones; y
- la autogestión, por la cual compete a cada entidad conducir, planificar, ejecutar, coordinar y evaluar las funciones a su cargo con sujeción a la normativa aplicable y objetivos previstos para su cumplimiento.

La organización sistémica del control interno se diseña y establece institucionalmente teniendo en cuenta las responsabilidades de dirección, administración y supervisión de sus componentes funcionales, para lo cual en su estructura se preverán niveles de control estratégico, operativo y de evaluación.

El enfoque moderno establecido por el COSO, la Guía de INTOSAI y la Ley N° 28716, señala que los componentes de la estructura de control interno se interrelacionan entre sí y comprenden diversos elementos que se integran en el proceso de gestión. Por ello en el presente documento, para fines de la adecuada formalización e implementación de la estructura de control interno en todas las entidades del Estado, se concibe que ésta se organice con base en los siguientes cinco componentes:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control gerencial
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión, que agrupa a las actividades de prevención y monitoreo, seguimiento de resultados y compromisos de mejoramiento.

Dichos componentes son los reconocidos internacionalmente por las principales organizaciones mundiales especializadas en materia de control interno y, si bien su denominación y elementos conformantes pueden admitir variantes, su utilización facilita la implantación estandarizada de la estructura de control interno en las entidades del Estado, contribuyendo igualmente a su ordenada, uniforme e integral evaluación por los órganos de control competentes.

En tal sentido, las actividades de prevención y monitoreo, seguimiento de resultados y compromisos de mejoramiento, previstas en los incisos d), f) y

g) del artículo 3 de la Ley 28716, en consonancia con su respectivo contenido se encuentran incorporadas en el componente supervisión, denominado comúnmente también como seguimiento o monitoreo.

1.2.1.14. Roles y responsabilidades

El control interno es efectuado por diversos niveles jerárquicos. Los funcionarios, auditores internos y personal de menor nivel contribuyen para que el sistema de control interno funcione con eficacia, eficiencia y economía.

El titular, funcionarios y todo el personal de la entidad son responsables de la aplicación y supervisión del control interno, así como en mantener una estructura sólida de control interno que promueva el logro de sus objetivos, así como la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

Para contribuir al fortalecimiento del control interno en las entidades, el titular o funcionario que se designe, debe asumir el compromiso de implementar los criterios que se describen a continuación:

- Apoyo institucional a los controles internos:

El titular, los funcionarios y todo el personal de la entidad deben mostrar y mantener una actitud positiva y de apoyo al funcionamiento adecuado de los controles internos. La actitud es una característica de cada entidad y se refleja en todos los aspectos relativos a su actuación. Su participación y apoyo favorece la existencia de una actitud positiva.

- Responsabilidad sobre la gestión:

Todo funcionario público tiene el deber de rendir cuenta ante una autoridad superior y ante el público por los fondos o bienes públicos a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

- **Clima de confianza en el trabajo:**

El titular y los funcionarios deben fomentar un apropiado clima de confianza que asegure el adecuado flujo de información entre los empleados de la entidad. La confianza permite promover una atmósfera laboral propicia para el funcionamiento de los controles internos, teniendo como base la seguridad y cooperación recíprocas entre las personas así como su integridad y competencia, cuyo entorno retroalimenta el cumplimiento de los deberes y los aspectos de la responsabilidad.

- **Transparencia en la gestión gubernamental:**

La transparencia en la gestión de los recursos y bienes del Estado, con arreglo a la normativa respectiva vigente, comprende tanto la obligación de la entidad pública de divulgar información sobre las actividades ejecutadas relacionadas con el cumplimiento de sus fines así como la facultad del público de acceder a tal información, para conocer y evaluar en su integridad, el desempeño y la forma de conducción de la gestión gubernamental.

- **Seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del control interno.**

La estructura de control interno efectiva proporciona seguridad razonable sobre el logro de los objetivos trazados. El titular o funcionario designado de cada entidad debe identificar los riesgos que implican las operaciones y, estimar sus márgenes aceptables en términos cuantitativos y cualitativos, de acuerdo con las circunstancias.

- **Limitaciones a la eficacia de control interno**

Una estructura de control interno no puede garantizar por sí misma una gestión eficaz y eficiente, con registros e información financiera íntegra, precisa y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes.

La eficacia del control interno puede verse afectada por causas asociadas a los recursos humanos y materiales, tanto como a cambios en el ambiente externo e interno.

El funcionamiento del sistema de control interno depende del factor humano, pudiendo verse afectado por un error de concepción, criterio, negligencia o corrupción. Por ello, aun cuando pueda controlarse la competencia e integridad del personal que aplica el control interno, mediante un adecuado proceso de selección y entrenamiento, estas cualidades pueden ceder a presiones externas o internas dentro de la entidad. Es más, si el personal que realiza el control interno no entiende cual es su función en el proceso o decide ignorarlo, el control interno resultará ineficaz.

Otro factor limitante son las restricciones que, en términos de recursos materiales, pueden enfrentar las entidades. En consecuencia, deben considerarse los costos de los controles en relación con su beneficio. Mantener un sistema de control interno con el objetivo de eliminar el riesgo de pérdida no es realista y conllevaría a costos elevados que no justificarían los beneficios derivados. Por ello, al determinar el diseño e implantación de un control en particular, la probabilidad de que exista un riesgo y el efecto potencial de éste en la entidad deben ser considerados junto con los costos relacionados a la implantación del nuevo control. Los cambios en el ambiente externo e interno de la entidad, tales como los cambios organizacionales y en la actitud del titular y funcionarios pueden tener impacto sobre la eficacia del control interno y sobre el personal que opera los controles. Por esta razón, el titular o funcionario designado debe evaluar periódicamente los controles internos, informar al personal de los cambios que se implementen y respetar el cumplimiento de los controles dando un buen ejemplo a todos.

1.2.1.15. Normas generales de control interno

Norma general para el componente ambiente de control

El componente ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

Estas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno que conducen al logro de los objetivos institucionales y la cultura institucional de control.

El titular, funcionarios y demás miembros de la entidad deben considerar como fundamental la actitud asumida respecto al control interno. La naturaleza de esa actitud fija el clima organizacional y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Contenido:

- 1.1. Filosofía de la Dirección
- 1.2. Integridad y valores éticos (*) RECTIFICADO POR FE DE ERRATAS
- 1.3. Administración estratégica
- 1.4. Estructura organizacional
- 1.5. Administración de los recursos humanos (*)
- 1.6. Competencia profesional
- 1.7. Asignación de autoridad y responsabilidad (*)
- 1.8. Órgano de Control Institucional.

La calidad del ambiente de control es el resultado de la combinación de los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo de éstos

fortalecerá o debilitará el ambiente y la cultura de control, influyendo también en la calidad del desempeño de la entidad.

1.2.1.16. Normas básicas para el ambiente de control

Filosofía de la Dirección

La filosofía y estilo de la Dirección comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debe tender a establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el control interno, por medio de una actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño, entre otros.

Comentarios:

La filosofía de la Dirección refleja una actitud de apoyo permanente hacia el control interno y el logro de sus objetivos, actuando con independencia, competencia y liderazgo, y estableciendo un código de ética y criterios de evaluación del desempeño.

El titular o funcionario designado debe evaluar y supervisar continuamente el funcionamiento adecuado del control interno en la entidad y transmitir a todos los niveles de la entidad, de manera explícita y permanente, su compromiso con el mismo.

El titular o funcionario designado debe hacer entender al personal la importancia de la responsabilidad de ejercer y ejecutar los controles internos, ya que cada miembro cumple un rol importante dentro de la entidad. También debe lograr que éstas sean asumidas con seriedad e incentivar una actitud positiva hacia el control interno.

El titular o funcionario designado debe propiciar un ambiente que motive la propuesta de medidas que contribuyan al perfeccionamiento del control interno y al desarrollo de la cultura de control institucional.

El titular o funcionario designado debe facilitar, promover, reconocer y valorar los aportes del personal estimulando la mejora continua en los procesos de la entidad.

El titular o funcionario designado debe integrar el control interno a todos los procesos, actividades y tareas de la entidad. A este propósito contribuye el ambiente de confianza entre el personal, derivado de la difusión de la información necesaria, la adecuada comunicación y las técnicas de trabajo participativo y en equipo.

El ambiente de confianza incluye la existencia de mecanismos que favorezcan la retroalimentación permanente para la mejora continua. Esto implica que todo asunto que interfiera con el desempeño organizacional, de los procesos, actividades y tareas pueda ser detectado y transmitido oportunamente para su corrección oportuna.

08 El titular y funcionarios de la entidad, a través de sus actitudes y acciones, deben promover las condiciones necesarias para el establecimiento de un ambiente de confianza.

Integridad y valores éticos

La integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus preferencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión. El titular o funcionario designado y demás empleados deben mantener una actitud de apoyo permanente hacia el control interno con base en la integridad y valores éticos establecidos en la entidad.

Los principios y valores éticos son fundamentales para el ambiente de control de las entidades. Debido a que éstos rigen la conducta de los individuos, sus acciones deben ir más allá del solo cumplimiento de las leyes, decretos, reglamentos y otras disposiciones normativas.

El titular o funcionario designado debe incorporar estos principios y valores como parte de la cultura organizacional, de manera que subsistan a los cambios de las personas que ocupan temporalmente los cargos en una entidad. También debe contribuir a su fortalecimiento en el marco de la vida institucional y su entorno.

El titular o funcionario designado juega un rol determinante en el establecimiento de una cultura basada en valores, que con su ejemplo, contribuirá a fortalecer el ambiente de control.

La demostración y la persistencia en un comportamiento ético por parte del titular y los funcionarios es de vital importancia para los objetivos del control interno.

Administración estratégica

Las entidades del Estado requieren la formulación sistemática y positivamente correlacionada con los planes estratégicos y objetivos para su administración y control efectivo, de los cuales se derivan la programación de operaciones y sus metas asociadas, así como su expresión en unidades monetarias del presupuesto anual.

Se entiende por administración estratégica al proceso de planificar, con componentes de visión, misión, metas y objetivos estratégicos. En tal sentido, toda entidad debe buscar tender a la elaboración de sus planes estratégicos y operativos gestionándolos. En una entidad sin administración estratégica,

el control interno carecería de sus fundamentos más importantes y sólo se limitaría a la verificación del cumplimiento de ciertos aspectos formales.

El análisis de la situación y del entorno debe considerar, entre otros elementos de análisis, los resultados alcanzados, las causas que explican los desvíos con respecto de lo programado, la identificación de las demandas actuales y futuras de la ciudadanía.

Los productos de las actividades de formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación deben estar formalizadas en documentos debidamente aprobados y autorizados, con arreglo a la normativa vigente respectiva. El titular o funcionario designado debe difundir estos documentos tanto dentro de la entidad como a la ciudadanía en general.

Estructura organizacional

El titular o funcionario designado debe desarrollar, aprobar y actualizar la estructura organizativa en el marco de eficiencia y eficacia que mejor contribuya al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de su misión.

La determinación la estructura organizativa debe estar precedida de un análisis que permita elegir la que mejor contribuya al logro de los objetivos estratégicos y los objetivos de los planes operativos anuales. Para ello debe analizarse, entre otros: (i) la eficacia de los procesos operativos; (ii) la velocidad de respuesta de la entidad frente a cambios internos y externos; (iii) la calidad y naturaleza de los productos o servicios brindados; (iv) la satisfacción de los clientes, usuarios o ciudadanía; (v) la identificación de necesidades y recursos para las operaciones futuras, (vi) las unidades orgánicas o áreas existentes; y (vii) los canales de comunicación y coordinación, informales, formales y multidireccionales que contribuyen a los ajustes necesarios de la estructura organizativa.

La determinación de la estructura organizativa debe traducirse en definiciones acerca de normas, procesos de programación de puestos y contratación del personal necesario para cubrir dichos puestos. Con respecto de los recursos materiales debe programarse la adquisición de bienes y contratación de servicios requeridos, así como la estructura de soporte para su administración, incluyendo la programación y administración de los recursos financieros.

Las entidades públicas, de acuerdo con la normativa vigente emitida por los organismos competentes, deben diseñar su estructura orgánica, la misma que no sólo debe contener unidades sino también considerar los procesos, operaciones, tipo y grado de autoridad en relación con los niveles jerárquicos, canales y medios de comunicación, así como las instancias de coordinación interna e interinstitucional que resulten apropiadas. El resultado de toda esta labor debe formalizarse en manuales de procesos, de organización y funciones y organigramas.

La dimensión de la estructura organizativa estará en función de la naturaleza, complejidad y extensión de los procesos, actividades y tareas, en concordancia con la misión establecida en su ley de creación.

Administración de los recursos humanos

Es necesario que el titular o funcionario designado establezca políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración de los recursos humanos de la entidad, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio a la comunidad.

La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica en el elemento humano. De allí la importancia del desempeño de cada uno de los miembros de la entidad y de cuán claro comprendan su rol en el cumplimiento

de los objetivos. En efecto, la aplicación exitosa de las medidas, mecanismos y procedimientos de control implantados por la administración está sujeta, en gran parte, a la calidad del potencial del recurso humano con que se cuenta.

El titular o funcionario designado debe definir políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección, inducción y desarrollo del personal. Las actividades de reclutamiento y contratación, que forman parte de la selección, deben llevarse a cabo de manera ética.

En la inducción deben considerarse actividades de integración del recurso humano en relación con el nuevo puesto tanto en términos generales como específicos. En el desarrollo de personal se debe considerar la creación de condiciones laborales adecuadas, la promoción de actividades de capacitación y formación que permitan al personal aumentar y perfeccionar sus capacidades y habilidades, la existencia de un sistema de evaluación del desempeño objetivo, rendición de cuentas e incentivos que motiven la adhesión a los valores y controles institucionales.

Competencia profesional

El titular o funcionario designado debe reconocer como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas en las entidades del Estado.

La competencia incluye el conocimiento, capacidades y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ética, ordenada, económica, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno.

El titular o funcionario designado debe especificar, en los requerimientos de personal, el nivel de competencia requerido para los distintos niveles y

puestos de la entidad, así como para las distintas tareas requeridas por los procesos que desarrolla la entidad.

El titular, funcionarios y demás servidores de la entidad deben mantener el nivel de competencia que les permita entender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de un buen control interno, y practicar sus deberes para poder alcanzar los objetivos de éste y la misión de la entidad.

Asignación de autoridad y responsabilidad

Es necesario asignar claramente al personal sus deberes y responsabilidades, así como establecer relaciones de información, niveles y reglas de autorización, así como los límites de su autoridad.

El titular o funcionario designado debe tomar las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en la entidad tome conocimiento de las funciones y autoridad asignadas al cargo que ocupan. Los funcionarios y servidores públicos tienen la responsabilidad de mantenerse actualizados en sus deberes y responsabilidades demostrando preocupación e interés en el desempeño de su labor.

La asignación de autoridad y responsabilidad debe estar definida y contenida en los documentos normativos de la entidad, los cuales deben ser de conocimiento del personal en general.

Todo el personal que labora en las entidades del Estado debe asumir sus responsabilidades en relación con las funciones y autoridad asignadas al cargo que ocupa. En este sentido, cada funcionario o servidor público es responsable de sus actos y debe rendir cuenta de los mismos.

El titular o funcionario designado debe establecer los límites para la delegación de autoridad hacia niveles operativos de los procesos y

gestión de almacenes tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización (Anaya, 2008).

El objetivo general de una gestión de almacenes consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica.

La Gestión de Almacenes se sitúa en el Mapa de Procesos Logísticos entre la Gestión de Existencias y el Proceso de Gestión de Pedidos y Distribución. De esta manera el ámbito de responsabilidad (en cuya ampliación recae la evolución conceptual del almacenamiento) del área de almacenes nace en la recepción de la unidad física en las propias instalaciones y se extiende hasta el mantenimiento del mismo en las mejores condiciones para su posterior tratamiento.

Proceso integrado a la función logística que trata de la recepción, almacenamiento y movimiento de materiales, materias primas y productos hasta el punto de consumo por un cliente interno o externo. Comprende además, la elaboración y tratamiento de informes, de los datos manipulados. Se refiere también al control de las entradas y salidas de productos del almacén (González, 2013). Así, tenemos:

- Control de entradas: es una función de recepción. Consiste en verificar que los productos que llegan al almacén se ajustan a los pedidos realizados en calidad, cantidad y precio.
- Ubicación de productos: se basa en colocar los artículos recibidos en las posiciones del almacén que tengan establecidas. Ello implica una codificación de las ubicaciones para saber en todo momento dónde se encuentra cada artículo.
- Emisión de pedidos: consiste en suministrar los productos demandados por los clientes (o por el taller), así como verificar que están en almacén, detectar la referencia válida para el producto demandado, y anotar las salidas efectuadas, e incluso en algunos casos emitir la factura.
- Inventariar: corresponde a la cuenta física de cada producto que hay en el almacén, como paso previo para su gestión.

Todos los esfuerzos realizados en logística para conseguir la excelencia en el servicio al cliente, junto con una reducción drástica de los stocks, han potenciado la necesidad de tener una organización eficaz en los almacenes, constituyendo hoy en día, sin duda alguna, uno de los puntos neurálgicos más importantes para una correcta política de distribución.

Los avances tecnológicos actuales, tanto en el campo de la manipulación física de materiales como de las técnicas de almacenaje propiamente dichas, junto con la aplicación extensiva de la informática o incluso la robótica, han creado un campo de cultivo suficientemente sustancioso como para hacer que los almacenes constituyan una de las áreas más tecnificadas dentro de la llamada cadena logística de distribución.

Los tres parámetros en los cuales se fundamenta básicamente el servicio comercial desde un punto de vista logístico son:

- Disponibilidad de mercancías para su entrega inmediata al cliente.
- Rapidez de entrega de la mercancía.
- Fiabilidad en la fecha prometida de entrega al cliente.

Podríamos decir que mientras la "disponibilidad" es fundamentalmente responsabilidad directa del gestor de materiales, ya que es él el que tiene que decidir el nivel de stocks requerido en los almacenes, la rapidez y fiabilidad de las entregas dependen en gran medida de una correcta gestión de la función de almacenaje y transporte (Anaya, 2008).

La gestión indica:

- Donde y como deben ser almacenados los productos.
- Que técnicas deben usarse para optimizar el espacio y mejorar los procesos internos.

1.2.2.1. Objetivo de la gestión de almacenes

- Aprovechamiento adecuado del espacio físico.
- Mayor rapidez de operación en los procesos de entrega.
- Control eficiente y expedito del manejo de materiales.
- Reducción de costos de almacenamiento

1.2.2.2. Funciones del almacén

Aunque las funciones de un almacén dependen de la incidencia de múltiples factores tanto físicos como organizacionales, algunas funciones resultan comunes en cualquier entorno, dichas funciones comunes son:

- Recepción de Materiales.
- Registro de entradas y salidas del Almacén.
- Almacenamiento de materiales.
- Mantenimiento de materiales y de almacén.
- Despacho de materiales.
- Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad.

1.2.2.3. Principios del almacén

La gestión de almacenes debe establecer y regirse por unos principios comunes fundamentales, conocidos como principios del almacén (aplicables a cualquier entorno):

- La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.
- El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios.
- Debe existir un sola puerta, o en todo caso una de entrada y otra de salida (ambas con su debido control).
- Hay que llevar un registro al día de todas las entradas y salidas.
- Es necesario informar a control de inventarios y contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas), la programación y control de producción sobre las existencias.
- Se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común y conocido de compras, control de inventario y producción.
- La identificación debe estar codificada.
- Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su

ubicación. Esta misma localización debe marcarse en las tarjetas correspondientes de registro y control.

- Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por un personal ajeno al almacén.
- Toda operación de entrada o salida del almacén requiere documentación autorizada según sistemas existentes.
- La entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona que no esté asignada a él, y estará restringida al personal autorizado por la gerencia o departamento de control de inventarios.
- La disposición del almacén deberá ser lo más flexible posible para poder realizar modificaciones pertinentes con mínima inversión.
- Los materiales almacenados deberá ser fáciles de ubicar.
- La disposición del almacén deberá facilitar el control de los materiales.
- El área ocupada por los pasillos respecto de la del total del almacenamiento propiamente dicho, debe ser tan pequeña como lo permitan las condiciones de operación.

1.2.2.4. Procesos en la gestión de almacenes

a) Planificación y Organización.

- **Planificar:** Se refiere a generar un curso de acción anticipado para la ejecución de actividades y tareas que se esperan realizar en el futuro cercano. Implica cuantificar los recursos anticipadamente.
- **Organizar:** Es asignar personas y recursos a las actividades planificadas. Implica también definir responsabilidades. En nuestro caso implica planificar y organizar las actividades de recepción, almacenamiento y despacho.
- **Herramientas de la planificación.** Con el objetivo de programar y controlar las actividades que se deben realizar, la planificación cuenta con dos herramientas fundamentales: la Carta Gantt y la Malla Pert. **Carta Gantt:**

Gráfico de actividades y tiempos que permite programar y controlar la secuencia de acciones programadas(Tamayo & López, 2012).

El proceso de planificación y organización es de carácter estratégico y táctico, dado que tiene que brindar soluciones de recursos en comunión con las políticas y objetivos generales que contempla la estrategia de la compañía, en aras de potenciar las ventajas competitivas por las que apuesta la misma. Dentro de las actividades o subprocesos que se deben realizar en el proceso de planificación y organización se encuentran(De La Fuente, 2008):

- **Diseño de la red de distribución de la compañía:** Toda compañía necesita establecer políticas respecto a su red de distribución, dado que esta debe ser acorde a su mercado y óptima en capacidad de respuesta para mitigar las fluctuaciones de su demanda. La complejidad de las decisiones respecto al diseño de la red de distribución es tal, dado que requiere de la combinación precisa de instalaciones, modalidades de transporte, y estrategias. El Diseño de una Red de Distribución es la planificación y ubicación estratégica de los almacenes y centros de distribución de manera que permitan gestionar el flujo de productos desde uno o más orígenes hasta el cliente. Desarrollar una adecuada red de almacenes para la compañía y los clientes requiere considerar una cantidad significativa de elementos: Número de almacenes, las ubicaciones, la propiedad de la gestión o el tamaño de los mismos.

Tras tener identificadas las necesidades de distribución y almacenamiento, la compañía debe decidir qué tipos de almacenes y centros de distribución se ajustan a sus necesidades de manera más eficiente, así como la ubicación de los mismos.

- **Responsabilidades de la Gestión de Almacenes (Gestión Propia o Subcontratación):** Una vez se ha diseñado la red de distribución se procede a determinar si se autogestionará el almacén o si se subcontratará. Una vez más la decisión depende de muchos factores dependientes de la estrategia de la organización, de su mercado, tamaño y cadena de

abastecimiento, sin embargo existen claras ventajas y desventajas de acuerdo al tipo de gestión (propia o por subcontratación).

- **Ubicación de almacenes:** Se recomienda que la localización de los almacenes se aborde desde un enfoque con doble perspectiva:
 - Una visión general del mercado: Para acotarse geográficamente a un área amplia, y
 - Una visión local del mercado: Que contemple aspectos particulares de las zonas acotadas en la visión general.
- **Tamaño de los almacenes:** Un almacén debe ser dimensionado principalmente en función de los productos a almacenar (en tamaño, características propias y cantidad de referencias) y la demanda (especialmente en sectores afectados por la estacionalidad de la demanda). Pero además de estos, intervienen otros factores que deben ser considerados a la hora de dimensionar el tamaño de un almacén. Los factores a tener en cuenta para el cálculo del tamaño de un almacén son:
 - Productos a almacenar (cantidad y tamaños)
 - Demanda de los mercados
 - Niveles de Servicio al cliente
 - Sistemas de manipulación y almacenaje a utilizar
 - Tiempos de producción
 - Economías de escala
 - Lay out de existencias
 - Requisitos de pasillos
 - Oficinas necesarias

Es importante la consideración de las tres dimensiones para determinar la capacidad del almacén, es decir determinar la magnitud en función de metros cúbicos.

b) Recepción de materiales.

El flujo rápido del material que entra, para que esté libre de toda congestión o demora, requiere de la correcta planeación del área de recepción y de su

óptima utilización. La recepción es el proceso de planificación de las entradas de unidades, descarga y verificación tal y como se solicitaron mediante la actualización de los registros de inventario.

El objetivo al que debe tender una empresa en su proceso de recepción de mercancías es la automatización tanto como sea posible para eliminar o minimizar burocracia e intervenciones humanas que no añaden valor al producto. Otra tendencia considerada como buena práctica logística es la implementación de programas de entregas certificadas que no solo eliminan burocracia sino que reducen al mínimo las inspecciones que se consideran imprescindibles pero que no añaden valor.

En primer lugar, el proceso de recepción de mercancías debe cimentarse en una previsión de entradas que informe de las recepciones a realizar en tiempo dado y que contenga, al menos, el horario, artículos, y procedencia de cada recepción, este proceso se conoce como cita previa ya que para procesos como Entregas Paletizadas se debe contar con recursos muy específicos como montacargas, plataformas móviles, rampas, entre otros.

Es evidentemente necesario que se distingan los ingresos de unidades internas de las externas. En el primero de los casos, los requerimientos de recepción son significativamente menores que las mercancías de origen externo, en el caso de que se realicen controles de procesos a lo largo de la vida de las mercancía. Además, una correcta metodología de identificaciones a lo largo de la compañía también favorece enormemente la actividad de recepción. Es el caso de traslado de mercancías entre almacenes o de proceso de transformación a almacén. Las mercancías de procedencia externa requieren unas condiciones de llegada más exhaustivas y deben haber sido establecidas previamente con el proveedor (cita previa - EDI), con lo que se precisa mayor actuación y responsabilidad desde el almacén.

Tras la descarga e identificación, las cuales deben realizarse de manera inmediata y en zona específica habilitada a tal efecto, las mercancías deben pasar a almacenamiento, bien sea temporal a la espera de su ubicación definitiva, bien sea fijo en su ubicación definitiva.

Es el registro de mercancías que ingresan a Bodega procedente de zonas externas (proveedores) como internas (empresa).

Es necesario:

- Recepción y verificar mercancías.
- Revisión técnica con el solicitante de la compra.
- Generar los documentos pertinentes (guías internas).
- Generar nuevos códigos cuando sea necesario.
- Rechazar inconsistencias.
- Informar del proceso.
- Ajustarse al calendario de recepciones.

La calidad del producto final depende en gran medida del proceso de recepción.

Factores críticos en la recepción

- Tender hacia un proceso automatizado de recepción a fin de evitar errores y burocracia.
- Reducir las inspecciones o verificaciones a las estrictamente necesarias. Las inspecciones no añaden valor al producto.
- Contar con un calendario de recepciones (fecha y hora) que indique además tipo de artículos y procedencia.
- Distinguir entre mercancías internas y externas; las primeras deben contar con un procedimiento más sencillo.
- Contar con la documentación de respaldo que permita verificar tipo de mercancía y cantidad a recepcionar.
- Proceder al almacenamiento definitivo lo más rápidamente posible, después del proceso de recepción.
- Registrar e informar del proceso (Escudero, 2014).

c) Almacenamiento.

Es el proceso operativo que corresponde a la guarda y conservación de los materiales con los mínimos riesgos para el producto, las personas y la empresa.

Objetivos:

- Aprovechamiento adecuado del espacio físico.
- Mayor rapidez de operación.
- Control más eficiente y expedito en el manejo de materiales

Zonas de un almacén

- Recepción: zona donde se realizan las actividades del proceso de recepción
- Almacenamiento, reserva o stock: zonas destino de los productos almacenados. De adaptación absoluta a las mercancías albergadas, incluye zonas específicas de stock para mercancías especiales, devoluciones, etc
- Preparación de pedidos o picking: zona donde son ubicados las mercancías tras pasar por la zona de almacenamiento, para ser preparadas para expedición
- Salida, verificación o consolidación: desde donde se produce la expedición y la inspección final de las mercancías
- Paso, maniobra: zonas destinadas al paso de personas y máquinas. Diseñados también para permitir la total maniobrabilidad de las máquinas.
- Oficinas: zona destinada a la ubicación de puestos de trabajo auxiliares a las operaciones propias de almacén
- Oficinas: zona destinada a la ubicación de puestos de trabajo auxiliares a las operaciones propias de almacén

Tipos de almacenamiento

- Por Racking: Permite el uso eficiente del espacio vertical, almacenando en grandes racks. Sin embargo, la recogida requiere del uso de sistemas automatizados.
- Por Zonas: Agrupa productos de características comunes juntos, en lugares de fácil acceso. Puede perderse espacio, pero se gana en tiempo y facilidad de acceso.

- Aleatorio: Agrupa productos de acuerdo al tamaño de los lotes y el espacio disponible sin relacionar las características de los productos. Se utiliza eficientemente el espacio de la bodega, pero no ayuda a la recogida.
- De Temporada o Promocionales: Los productos sujetos a estacionalidades son ubicados en áreas de fácil recogida y abastecimiento para minimizar los costos de manipulación.
- Cuarentena de Alto Riesgo: Existencias de alto valor, tóxicas, sustancias químicas peligrosas, etc, requieren condiciones especiales de almacenamiento, incluyendo acceso restringido. Mucho control y supervisión.
- De Temperatura Controlada: Es necesario tener en cuenta la seguridad de los operarios: deben protegerse de los cambios bruscos de temperatura. La manipulación puede ser también más lenta debido al tiempo limitado que se puede pasar en estos ambientes(Encinas, 2012).

d) Movimientos internos

Es el subproceso del almacén de carácter operativo relativo al traslado de los materiales/productos de una zona a otra de un mismo almacén o desde la zona de recepción a la ubicación de almacenamiento. La actividad de mover físicamente mercancías se puede lograr por diferentes medios, utilizando una gran variedad de equipos de manipulación de materiales. El tipo de herramientas utilizado depende de una serie de factores como son:

- Volumen del almacén
- Volumen de las mercancías
- Vida de las mercancías
- Coste del equipo frente a la finalidad
- Cantidad de manipulaciones especiales y expediciones requeridas
- Distancia de los movimientos

Desde la perspectiva de las características de las mercancías, los flujos de entrada y salida del almacén de las mercancías son variadas, como por ejemplo:

- Last In – FirstOut (LIFO): la última mercancía que entra en almacén, es la primera que sale para expedición. Esta modalidad es frecuentemente utilizada en productos frescos.
- First In – FirstOut (FIFO): la primera mercancía que entra en almacén, es la primera que es sacada de almacén. Es la modalidad más utilizada para evitar las obsolescencias
- FirstExpired – FirstOut (FEFO): el de fecha más próxima de caducidad es el primero en salir.

Representan los productos internos que circulen entre varios lugares en sus almacenes. Los movimientos internos son los que no van a clientes ni provienen de proveedores. Se utilizan cuando una empresa quiere dejar constancia de los envíos o recepciones que realiza entre ubicaciones físicas propias. Únicamente se realizará una anotación para registrar el movimiento(Reyes, 2009).

e) Despacho de materiales.

Es la actividad mediante el cual el almacén tramita la salida de materiales de sus depósitos, verificando a través del Sistema, que el requisitor esté debidamente autorizado para retirarlo. En este proceso se genera un Comprobante de Despacho. Esta actividad engloba:

- **Las salidas de materiales:** opciones a seguir en caso que se quieran realizar salidas de materiales requeridos por un usuario, hacia otros centros, o por desincorporación.
- **y las devoluciones a suplidores:** Aquí se engloban las diferentes opciones para hacer devoluciones de materiales a suplidores.

El despacho es el acto de enviar una determinada mercancía a un destino final, tiene inmersas una serie de actividades tales como: seleccionar el vehículo, embalajes, ubicación en muelle de carga, personal y equipos de cargue, ubicación de la mercancía, facturas y remisiones, documentos de viaje e instrucciones de ruta, sellos de seguridad y entrega al transportador(Hernández, 2009).

1.2.2.5. Principios de la gestión de almacén

Como ya ha sido tratado en el módulo de Administración de Inventarios, todo manejo y almacenamiento de materiales y productos es algo que eleva el costo del producto final sin agregarle valor, en teoría es un mal necesario, razón por la cual se debe conservar el mínimo de existencias con el mínimo de riesgo de faltantes y al menor costo posible de operación.

Para llevar a cabo tal empresa, la gestión de almacenes debe establecer y regirse por unos principios comunes fundamentales, conocidos como principios del almacén (aplicables a cualquier entorno):

- La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.
- El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios.
- Debe existir un sola puerta, o en todo caso una de entrada y otra de salida (ambas con su debido control).
- Hay que llevar un registro al día de todas las entradas y salidas.
- Es necesario informar a control de inventarios y contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas), la programación y control de producción sobre las existencias.
- Se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común y conocido de compras, control de inventario y producción.
- La identificación debe estar codificada.
- Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación. Esta misma localización debe marcarse en las tarjetas correspondientes de registro y control.
- Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por un personal ajeno al almacén.

- Toda operación de entrada o salida del almacén requiere documentación autorizada según sistemas existentes.
- La entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona que no esté asignada a él, y estará restringida al personal autorizado por la gerencia o departamento de control de inventarios.
- La disposición del almacén deberá ser lo más flexible posible para poder realizar modificaciones pertinentes con mínima inversión.
- Los materiales almacenados deberán ser fáciles de ubicar.
- La disposición del almacén deberá facilitar el control de los materiales.
- El área ocupada por los pasillos respecto de la del total del almacenamiento propiamente dicho, debe ser tan pequeña como lo permitan las condiciones de operación (Silva, 2006).

1.2.2.6. Gestión

Es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye:

- La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
- La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones)
- La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene. También se entiende por gestión al conjunto de trámites a realizar para resolver un asunto.

1.2.2.7. Almacén

El Almacén es una instalación o parte de ésta, destinada al almacenamiento, manipulación y conservación de mercancías, equipada tecnológicamente para estos fines.

Los almacenes aunque son un mal necesario (se inmovilizan recursos) brindan algunas ventajas, ya que:

- Permiten una mejor organización en la distribución de las mercancías
- Posibilitan una correcta conservación de los productos

- Posibilitan una utilización racional de la técnica (con la concentración de los almacenes)
- En algunos casos son parte del proceso productivo (para el añejamiento de bebidas)

a) Clasificación

Según el diseño constructivo

- A cielo abierto: Terreno cercado o no para el almacenamiento de productos, que no posee cubierta (techo).
- Techado abierto: Almacenes cuyo espacio interior está delimitado fundamentalmente por el perímetro de su cubierta (techo) terminada, con o sin cierre parcial (muro o cerca) sin llegar a la cercha.
- Techado cerrado: Almacén delimitado por un cierre perimetral con cubierta (techo) que deja definido estrictamente su espacio interior.

Según el grado de especialización

- Almacenes Universales: Son aquellos que guardan productos con diferentes medidas y nomenclaturas. Ejemplo: Almacenes de carga general.
- Especializados: Son aquellos que tienen una nomenclatura y tecnología única y definida. Ejemplos: Almacenes climatizados, silos, tanque para líquidos y polvorines.

b) Normas de almacenamiento.

La función fundamental del almacén es la de mantener adecuadamente almacenadas las mercancías que se requieran para el abastecimiento sistemático, el almacenaje es la acción que se ejecuta después de recibida la mercancía cuando se procede a su almacenamiento en forma organizada, con el propósito de viabilizar la función posterior al despacho.

Proceso de Almacenamiento:

- Colocar los productos en los alojamientos seleccionados: De acuerdo al método de control de ubicación y localización de los productos seleccionados, ya sea en las estanterías o en las estibas seleccionadas.

- Reubicar los productos cuando sea necesario, garantizando la rotación: Cuando el producto incorporado se suma a una existencia anterior hay que reubicarlo garantizando la accesibilidad a los productos más próximos a vencerse para cumplir con el principio: primero – en vencerse, primero – en salir.
- Verificar que se cumplan con las marcas gráficas: Tanto antes de almacenarse, como en el almacén.
- Mantener actualizadas las entradas y salidas de productos (inventario): Llenar la Tarjeta de Estiba para controlar las existencias en unidades solamente, de producto en almacén mediante el registro de movimiento de entrada, salida y existencia de los mismos. Responsabilidad del dependiente de almacén realizar los registros en la misma.
- Mantener actualizado el registro de disponibilidad de alojamiento: Para conocer en cada momento los alojamientos que se encuentran vacíos.
- Velar por la fecha de vencimiento de los productos: Para garantizar su conservación.
- Velar por el cumplimiento de las normas de manipulación y almacenamiento: Para garantizar el control y custodia de los productos y la organización general y limpieza del almacén.
- Paquetización: Mantener los productos organizados de forma tal que su conteo pueda ser realizado de forma rápida y efectiva, ya sea en estiba directa o estanterías (las mismas cantidades y de la misma forma).
- Acciones para garantizar los despachos: Realizar el control de las operaciones de manipulación y traslado de los productos hacia el área de formación de pedidos(Hernández, 2009).

1.3. HIPÓTESIS

1.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica - 2013.

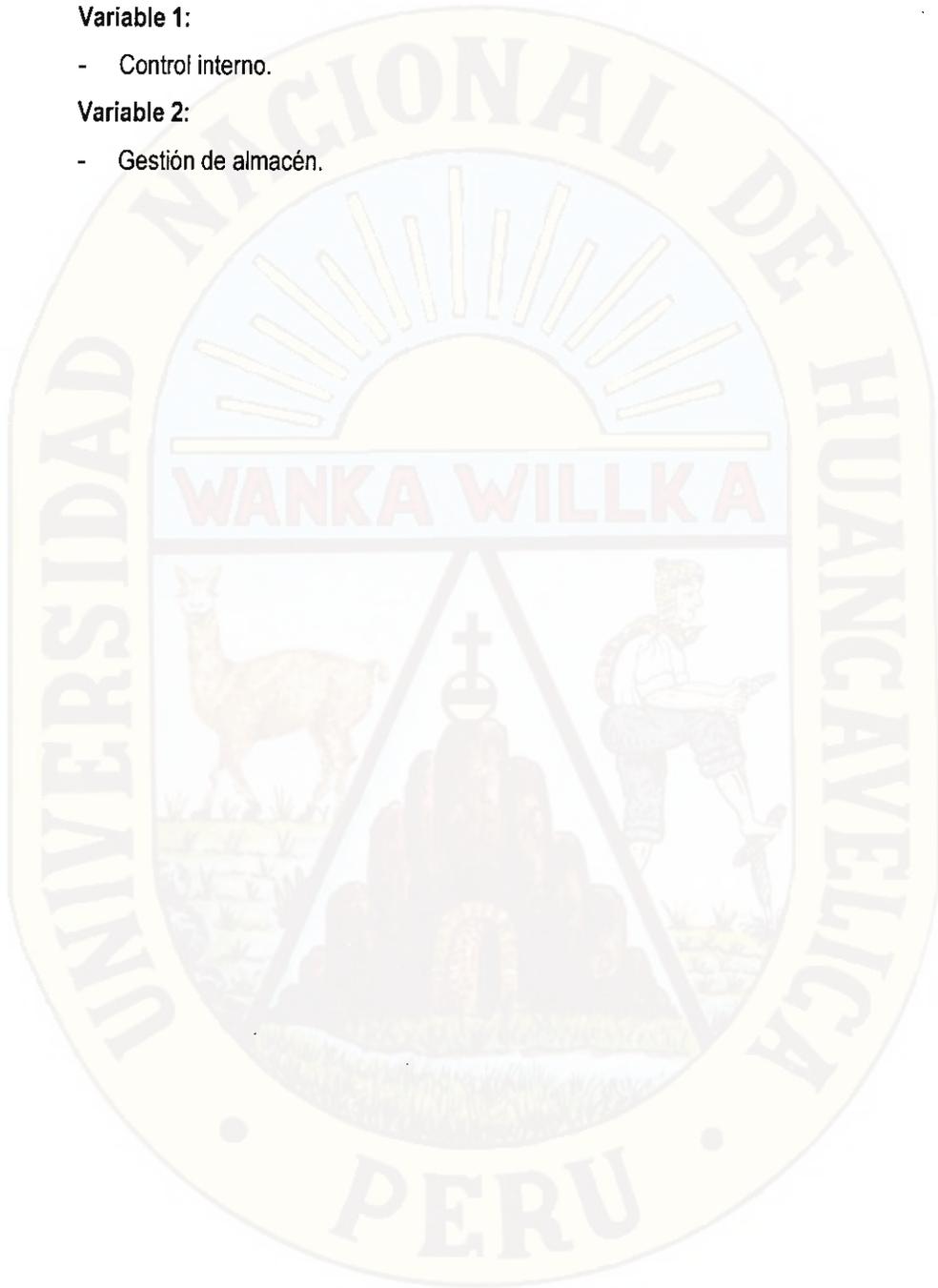
1.4. VARIABLES DE ESTUDIO

Variable 1:

- Control interno.

Variable 2:

- Gestión de almacén.

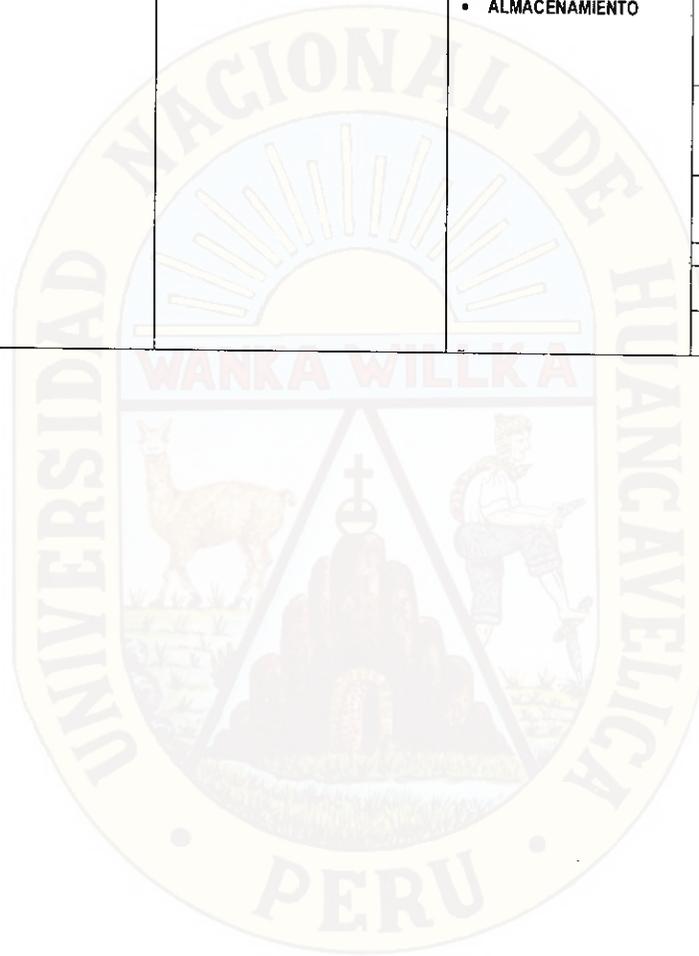


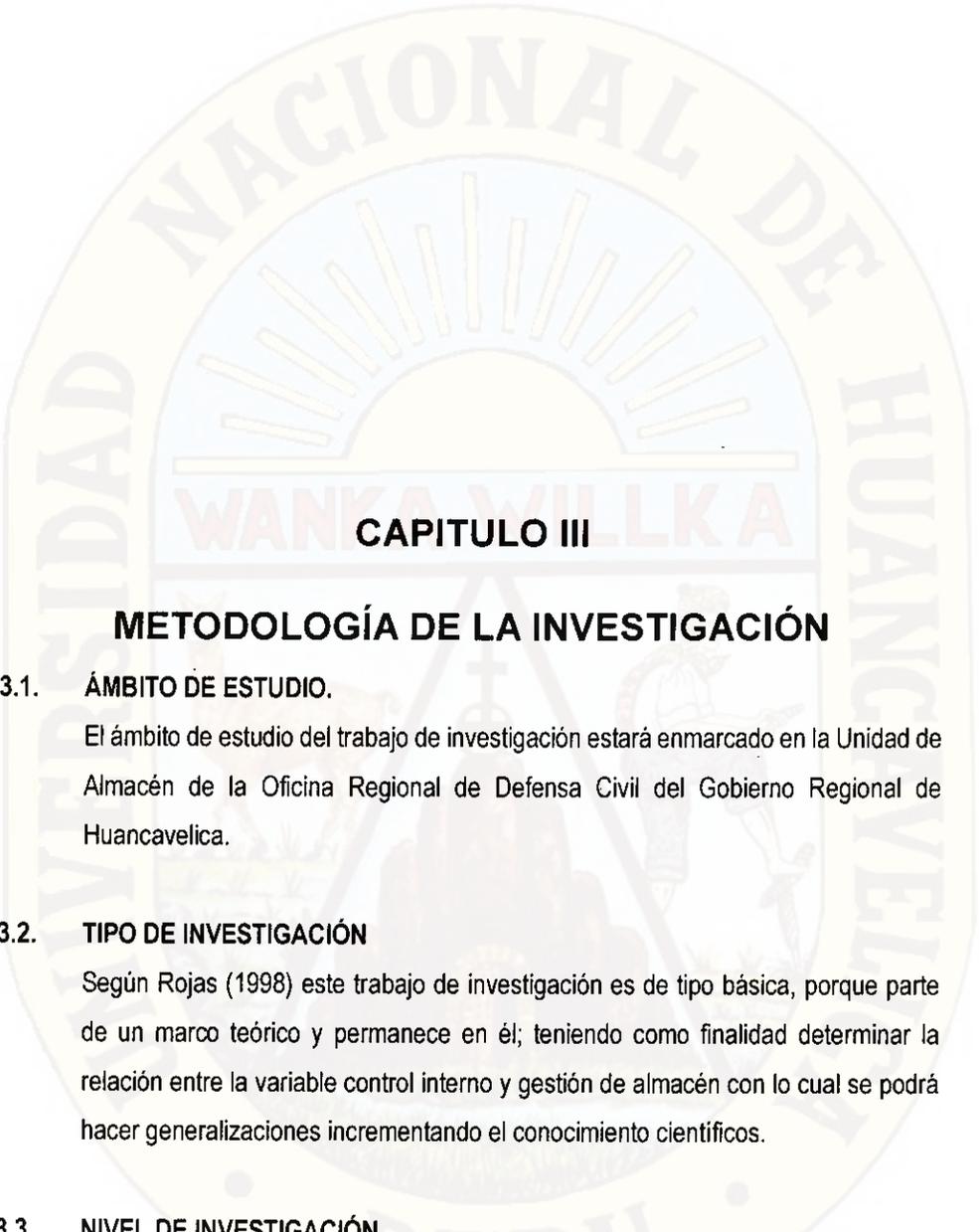
1.4.1. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
CONTROL INTERNO	Conjunto de procedimientos, políticas y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y eficacia administrativa y operativa así como alentar y supervisar una buena gestión financiera a fin de obtener información oportuna y adecuada y producir una seguridad razonable de poder lograr metas y objetivos producidos	Se evaluara haciendo uso de un cuestionario, se aplicara a la personas encargadas de control interno y almacén de la Oficina de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica	SISTEMA DE CONTROL DE MATERIALES	Control de registro de operaciones
				Control de estado situ de materiales
				Control de libro de ingreso de materiales
				Control de catálogo d materiales
				Control de registro de materiales
				Control de firma del beneficiario
				Control que los regist en un lugar seguro
				Control sobre medida seguridad
Control de protección ubicación, registro y clasificación				

					registro visible y clasificación de materiales en el almacén?
			• INVENTARIOS	Control de materiales mensual	10. ¿Se controla que los registros de materiales de diario concuerden con los del mes?
				Control de registro de materiales	11. ¿Se hace un control del registro y almacenamiento diario de todos los materiales ingresados a almacén?
				Control diario de materiales	12. ¿Se hace control diario sobre el balance de ingresos y egresos de materiales de almacén?
				Control sobre registro de materiales	13. ¿Se controla que los materiales sean registrados oportunamente?
				Control de fecha, cantidad, destino, beneficiario y autorización	14. ¿Se controla que los ingresos y egresos de materiales, contengan la fecha de expedición, cantidad, destino, nombre del beneficiario y además quien lo autoriza?
GESTIÓN DE ALMACÉN	La gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados	Para la medición de gestión de almacén se realizará se realizara mediante un cuestionario, aplicado al personal de almacén y control interno de la oficina de Defensa Civil Huancavelica.	• PLANIFICACIÓN ORGANIZACIÓN	Estudio de ubicación de materiales, equipos y productos	1. ¿Se llevó a cabo un estudio para su ubicación de materiales, equipos, artículos y productos?
				Acceso de materiales solo para personal autorizado	2. ¿Están las existencias custodiadas en compartimentos bajo llave y se permite el acceso solo al personal autorizado?
				Medidas de contingencia en caso de emergencia	3. ¿Existen medidas de contingencias en caso de un desastre o una emergencia?
				Medidas de seguridad contra robos, incendios entre otros	4. ¿Existen medidas de seguridad contra robos, incendios, etc.?
				Sistema de cómputo para el manejo de almacén	5. ¿Se ha planeado el uso de un sistema de cómputo para el manejo de equipos, materiales, artículos y/o productos?
				Planificación de expansión del almacén	6. ¿Están contempladas las necesidades de expansión de las instalaciones?
				Existe plan de inspección periódica	7. ¿Existe un plan de inspección periódicas por parte de autoridades?
				El almacén esta insertado en la programación institucional	8. ¿El funcionamiento del almacén esta insertado adecuadamente en la programación institucional?

			<ul style="list-style-type: none"> • ALMACENAMIENTO 	<table border="1"> <tr> <td>Condición del almacén</td> <td>9. ¿Cuenta la entidad con un almacén en buen estado y que esté bien resguardada físicamente para su seguridad?</td> </tr> <tr> <td>Orden y sistematización en almacén</td> <td>10. ¿Se almacenan los equipos, materiales, artículos y/o productos de una manera ordenada y sistemática?</td> </tr> <tr> <td>Ordenamiento y verificación</td> <td>11. ¿Existe un ordenamiento en las mercancías para mayor verificación?</td> </tr> <tr> <td>Adecuado apilamiento</td> <td>12. ¿Es adecuado el apilamiento?</td> </tr> <tr> <td>Uso de anaqueles, estantes y depósitos</td> <td>13. ¿Es efectivo el uso de anaqueles, estantes y depósitos?</td> </tr> <tr> <td>Identificación y localización de materiales</td> <td>14. ¿Es clara la identificación y localización de materiales?</td> </tr> </table>	Condición del almacén	9. ¿Cuenta la entidad con un almacén en buen estado y que esté bien resguardada físicamente para su seguridad?	Orden y sistematización en almacén	10. ¿Se almacenan los equipos, materiales, artículos y/o productos de una manera ordenada y sistemática?	Ordenamiento y verificación	11. ¿Existe un ordenamiento en las mercancías para mayor verificación?	Adecuado apilamiento	12. ¿Es adecuado el apilamiento?	Uso de anaqueles, estantes y depósitos	13. ¿Es efectivo el uso de anaqueles, estantes y depósitos?	Identificación y localización de materiales	14. ¿Es clara la identificación y localización de materiales?
Condición del almacén	9. ¿Cuenta la entidad con un almacén en buen estado y que esté bien resguardada físicamente para su seguridad?															
Orden y sistematización en almacén	10. ¿Se almacenan los equipos, materiales, artículos y/o productos de una manera ordenada y sistemática?															
Ordenamiento y verificación	11. ¿Existe un ordenamiento en las mercancías para mayor verificación?															
Adecuado apilamiento	12. ¿Es adecuado el apilamiento?															
Uso de anaqueles, estantes y depósitos	13. ¿Es efectivo el uso de anaqueles, estantes y depósitos?															
Identificación y localización de materiales	14. ¿Es clara la identificación y localización de materiales?															





CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO.

El ámbito de estudio del trabajo de investigación estará enmarcado en la Unidad de Almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Rojas (1998) este trabajo de investigación es de tipo básica, porque parte de un marco teórico y permanece en él; teniendo como finalidad determinar la relación entre la variable control interno y gestión de almacén con lo cual se podrá hacer generalizaciones incrementando el conocimiento científicos.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Correlacional: A través de esta investigación determinaremos el grado de relación y semejanza que pueda existir entre la variable control interno y gestión de almacén. En este nivel no se pretende establecer una explicación completa de la causa – efecto de lo ocurrido, solo aporta indicios sobre las posibles causas de un acontecimiento.(Bernal, 2007).

3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

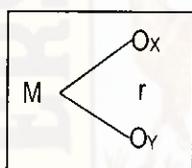
Método científico. Esta investigación hace uso del método científico porque procederá a realizar la etapa de observación, la elaboración de hipótesis y el análisis de los resultados, de manera lógica y objetiva en el estudio de las variables, teniendo como palanca a la estadística a través del diseño del estudio y el análisis estadístico (Fourez, 1994).

Método estadístico. La Investigación cuantitativa asume el Método Estadístico como proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de las características, variables o valores numéricos de un estudio o de un proyecto de investigación para una mejor comprensión de la realidad y una optimización en la toma de decisiones (Universidad Santo Tomas, 2014).

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental, transversal, correlacional (Fuentelsaz, lcart, & Pulpón, 2006):

Esquema:



Leyenda:

M = Muestra de trabajadores encargados de la oficina de control interno y almacén de la Oficina de Defensa Civil Huancavelica.

O = Observación

X = Control interno

Y = Gestión de almacén

r = Relación

3.6. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO.

POBLACIÓN

La población estará constituida por 26 trabajadores de las oficinas de control interno y almacén de Defensa Civil Huancavelica.

MUESTRA

La investigación se realizara con los 26 trabajadores.

MUESTREO

El muestreo será de tipo intencional, debido a que solo se realizará con los trabajadores directamente involucrados en el control interno y el manejo de almacén. (Fernandez, 2004).

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Dentro de las técnicas e instrumentos a utilizar para la medición de variables que serán materia de estudio serán los siguientes(Moreno, 2000):

- **TÉCNICA** : Encuesta.
- **INSTRUMENTO** : Cuestionario.

Los mismos que se utilizarán para la obtención de información de todo en cuanto al control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica.

3.8. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

El instrumento de medición será aplicado a los trabajadores de la oficina de defensa Civil y de almacén. Luego la información será procesada utilizando criterios estadísticos. Para posteriormente presentarlo en forma de tablas y gráficos.

3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

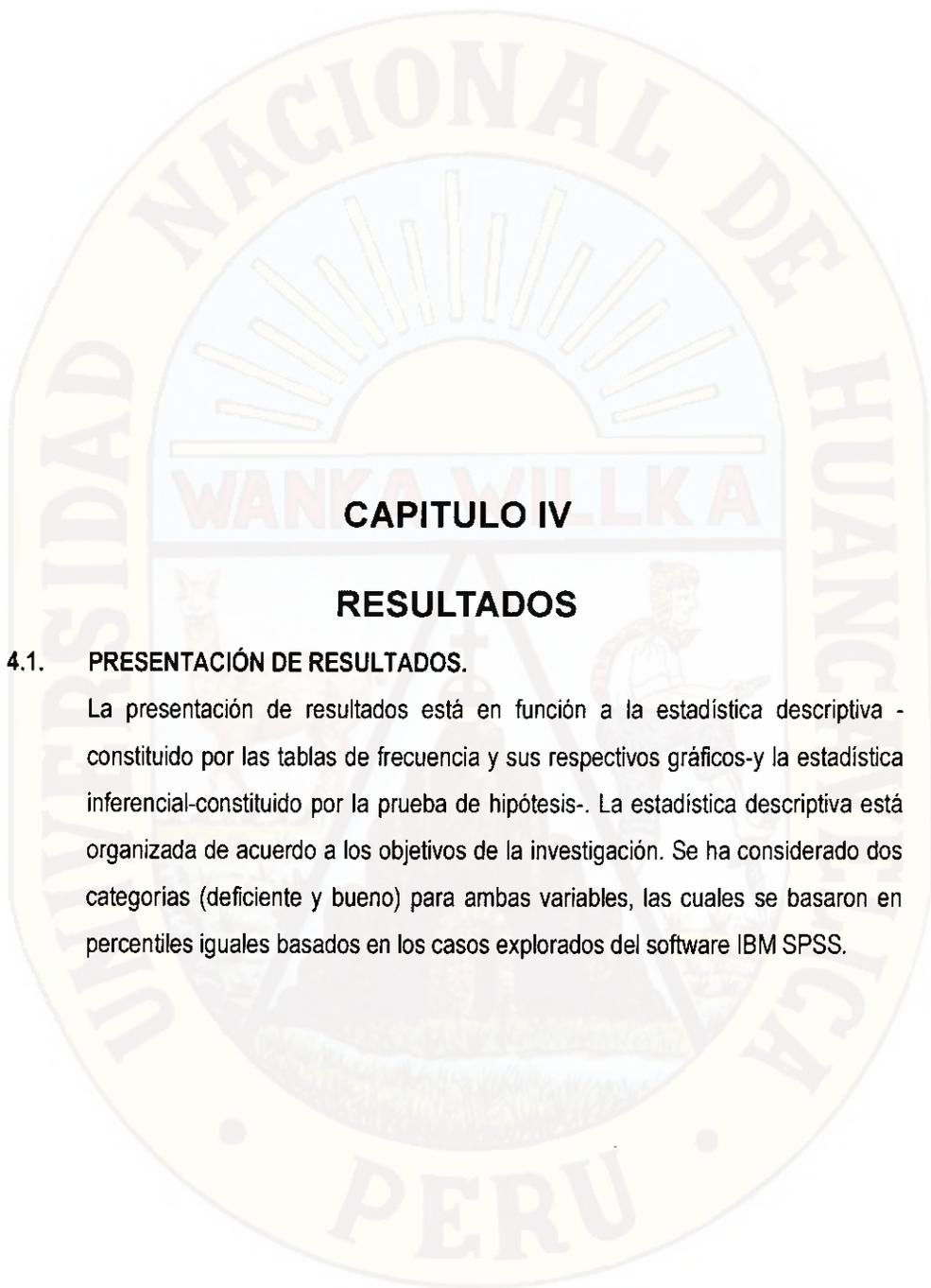
Para el análisis de la información obtenida mediante el instrumento de medición se usaran básicamente dos técnicas:

a) Estadística Descriptiva

- ✓ Tablas de frecuencia
- ✓ Tablas de doble entrada
- ✓ Tabla de respuesta múltiple

b) Estadística Inferencial

- ✓ Prueba de correlación de Spearman.



CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

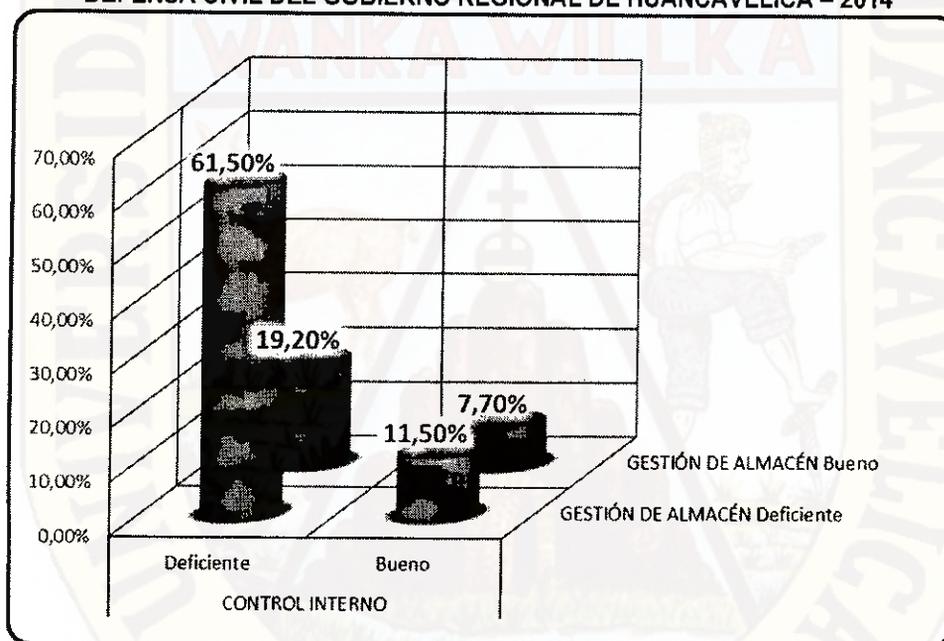
La presentación de resultados está en función a la estadística descriptiva -constituido por las tablas de frecuencia y sus respectivos gráficos-y la estadística inferencial-constituido por la prueba de hipótesis-. La estadística descriptiva está organizada de acuerdo a los objetivos de la investigación. Se ha considerado dos categorías (deficiente y bueno) para ambas variables, las cuales se basaron en percentiles iguales basados en los casos explorados del software IBM SPSS.

4.1.1. Estadística descriptiva

TABLA N° 01
CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA OFICINA REGIONAL DE
DEFENSA CIVIL DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA – 2013

		GESTIÓN DE ALMACÉN				Total	
		Deficiente		Bueno		f	%
		f	%	f	%		
CONTROL INTERNO	Deficiente	16	61,5%	5	19,2%	21	80,8%
	Bueno	3	11,5%	2	7,7%	5	19,2%
Total		19	73,1%	7	26,9%	26	100,0%

GRÁFICO N° 01
CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA OFICINA REGIONAL DE
DEFENSA CIVIL DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA – 2014



Los resultados indican la relación entre control interno y gestión de almacén. 61,50% (16 trabajadores), indicaron que el control interno es deficiente por tanto la gestión de almacén también es deficiente; 7,70% (2 trabajadores) refieren que el control interno es bueno y la gestión del almacén también es buena.

El control interno son procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una institución para su protección, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción

de eficiencia de operación y la adhesión a normas prescritas por la institución. En función de la importancia relativa de los distintos puntos y de los problemas que los mismos tienen se le dará la prioridad de control y corrección dentro del almacén. El control interno es un vehículo para evitar o corregir defectos que perjudiquen patrimonial y económicamente a la institución. El control interno resguarda la calidad de los productos y servicios, como así también proteger los recursos humanos entre otros.

La gestión de almacenes es el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, así como el tratamiento e información de los datos generados. La gestión de almacenes tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una institución. La gestión de almacenes debe garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales requeridos por los damnificados para asegurar el bienestar de estos. La gestión de almacén proporciona la información necesaria para controlar eficientemente el movimiento de materiales dentro de un almacén. La buena gestión de almacenes mejorará la rapidez de entregas, fiabilidad, reducción de costes, maximización del volumen disponible, minimización de las operaciones de manipulación y transporte

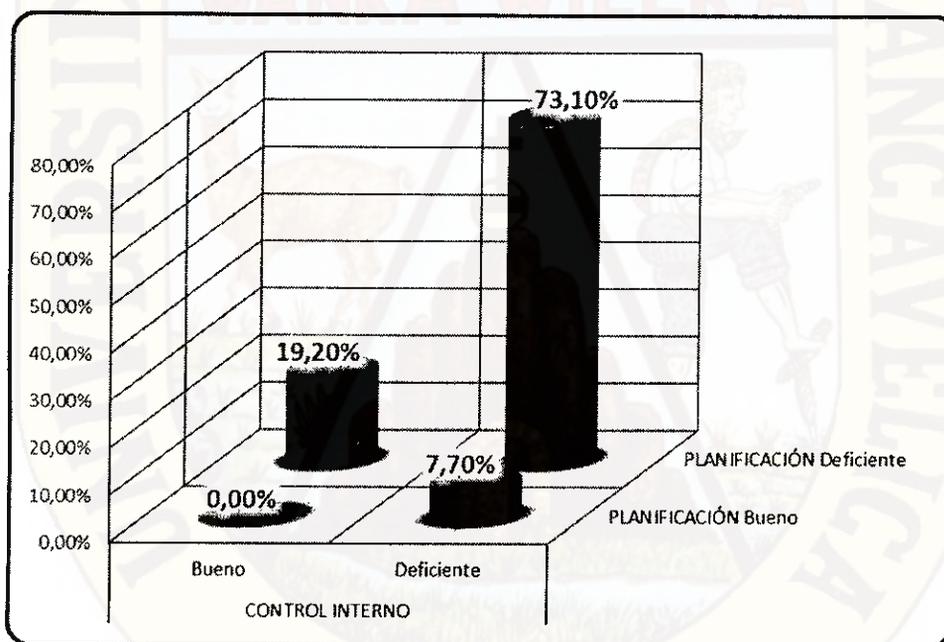
El control interno permite saber las áreas que comprometen a la empresa, y proceder a analizar las causas o motivos, para luego aplicar las correspondientes medidas de ajuste.

Cada operación realizada en almacén es muy importante, de ahí la importancia de verificar preventivamente el cumplimiento de diversos aspectos concernientes a la gestión del almacén, corrigiendo luego las debilidades. Poco servirá el trabajo realizado en almacén si buena parte de está son absorbidas por pérdidas de materiales y carencias de controles.

TABLA N° 02
CONTROL INTERNO Y PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN DEL ALMACÉN DE LA
OFICINA REGIONAL DE DEFENSA CIVIL DEL GOBIERNO REGIONAL DE
HUANCAVELICA – 2013

		PLANIFICACIÓN				Total			
		Bueno		Deficiente		f		%	
		f	%	F	%				
CONTROL INTERNO	Bueno	0	0,0%	5	19,2%	5	19,2%		
	Deficiente	2	7,7%	19	73,1%	21	80,8%		
Total		2	7,7%	24	92,3%	26	100,0%		

GRÁFICO N° 02
CONTROL INTERNO Y PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN DEL ALMACÉN DE LA
OFICINA REGIONAL DE DEFENSA CIVIL DEL GOBIERNO REGIONAL DE
HUANCAVELICA – 2013

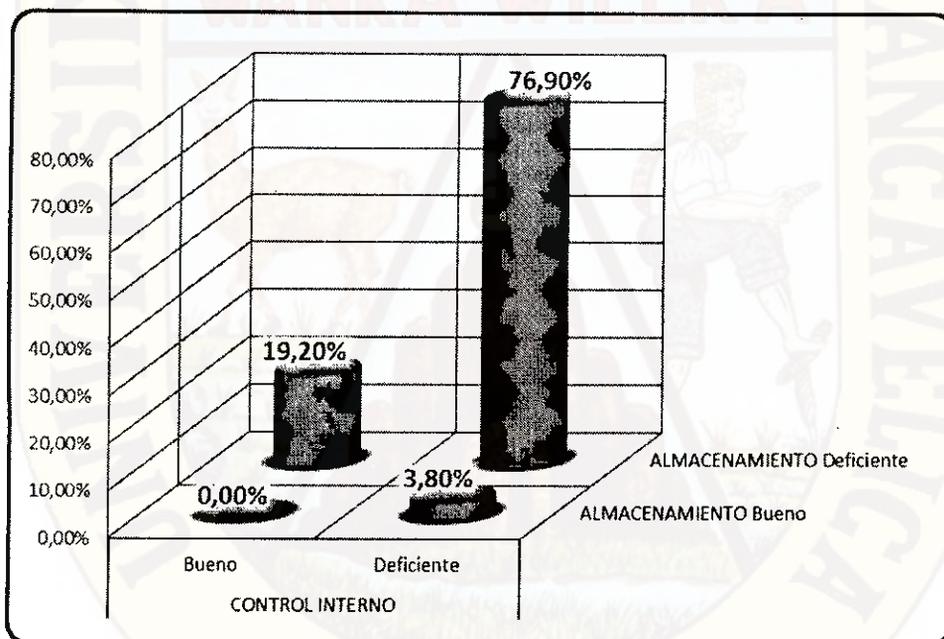


Los resultados que se presentan representan la relación entre el control interno y la dimensión planificación de la gestión del almacén, 73,10% (19 trabajadores) alcanzaron puntuaciones que calificaron al control interno como deficiente y la planificación también deficiente; ningún trabajador considera que el control interno sea bueno y tampoco la planificación.

TABLA N° 03
CONTROL INTERNO Y ALMACENAMIENTO EN EL ALMACÉN DE LA OFICINA
REGIONAL DE DEFENSA CIVIL DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA –
2013

		ALMACENAMIENTO				Total	
		Bueno		Deficiente		f	%
		f	%	F	%		
CONTROL INTERNO	Bueno	0	0,0%	5	19,2%	5	19,2%
	Deficiente	1	3,8%	20	76,9%	21	80,8%
Total		1	3,8%	25	96,2%	26	100,0%

GRÁFICO N° 03
CONTROL INTERNO Y ALMACENAMIENTO EN EL ALMACÉN DE LA OFICINA
REGIONAL DE DEFENSA CIVIL DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA –
2013

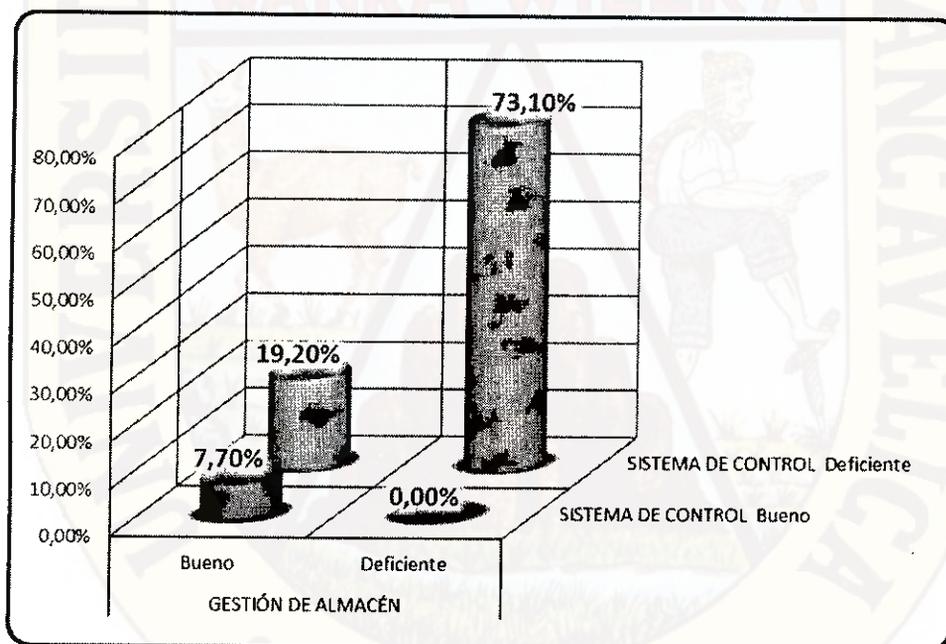


En los resultados se observa la correlación entre el control interno y la dimensión almacenamiento de la gestión del almacén, 76,90% (20 trabajadores) puntuaron al control interno como deficiente y también se dio la misma calificación al almacenamiento; ningún trabajador consideró bueno al control interno ni al almacenamiento.

TABLA N° 04
GESTIÓN DE ALMACÉN Y SISTEMA DE CONTROL DE MATERIALES EN EL
ALMACÉN DE LA OFICINA REGIONAL DE DEFENSA CIVIL DEL GOBIERNO
REGIONAL DE HUANCVELICA – 2013

		SISTEMA DE CONTROL				Total	
		Bueno		Deficiente		f	%
		f	%	f	%		
GESTIÓN DE ALMACÉN	Bueno	2	7,7%	5	19,2%	7	26,9%
	Deficiente	0	0,0%	19	73,1%	19	73,1%
Total		2	7,7%	24	92,3%	26	100,0%

GRÁFICO N° 04
GESTIÓN DE ALMACÉN Y SISTEMA DE CONTROL DE MATERIALES EN EL
ALMACÉN DE LA OFICINA REGIONAL DE DEFENSA CIVIL DEL GOBIERNO
REGIONAL DE HUANCVELICA – 2013

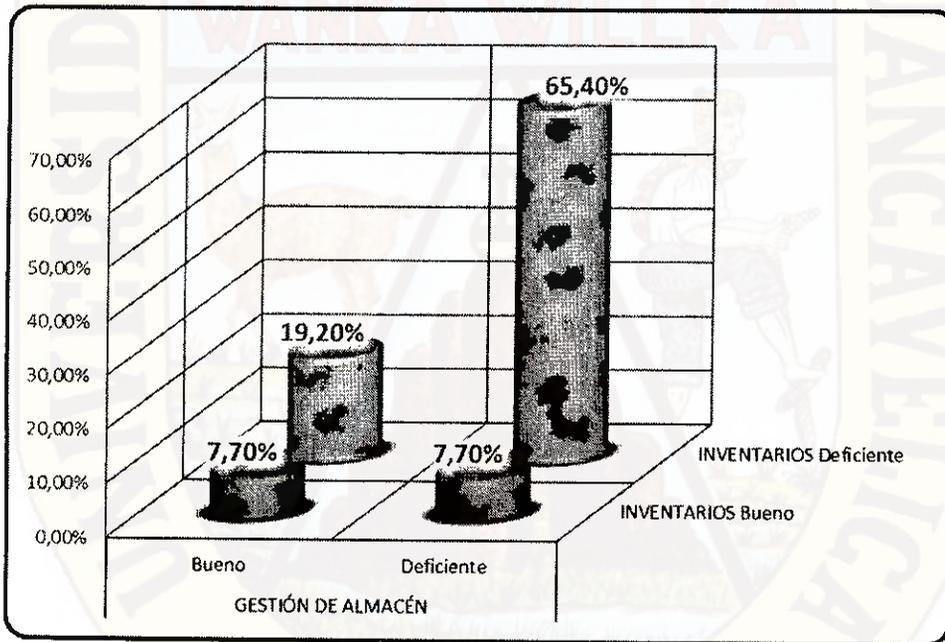


Los resultados presentados representan la relación ente la gestión de almacén y la dimensión sistema de control del control interno, 73,10% (19 trabajadores) alcanzaron puntajes que califican a la gestión de almacén como deficiente y también al sistema de control; 7,70% (2 trabajadores) calificaron a la gestión de almacén como bueno y al sistema de control también como bueno.

TABLA N° 05
GESTIÓN DE ALMACÉN E INVENTARIOS EN EL ALMACÉN DE LA OFICINA
REGIONAL DE DEFENSA CIVIL DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA –
2013

		INVENTARIOS				Total	
		Bueno		Deficiente		f	%
		f	%	f	%		
GESTIÓN DE ALMACÉN	Bueno	2	7,7%	5	19,2%	7	26,9%
	Deficiente	2	7,7%	17	65,4%	19	73,1%
Total		4	15,4%	22	84,6%	26	100,0%

GRÁFICO N° 05
GESTIÓN DE ALMACÉN E INVENTARIOS EN EL ALMACÉN DE LA OFICINA
REGIONAL DE DEFENSA CIVIL DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA –
2013



Los resultados representan la relación ente gestión de almacén y la dimensión inventarios del control interno, 65,40% (17 trabajadores) alcanzaron puntajes que califican a la gestión de almacén como deficiente y a los inventarios también como deficiente; 7,70% (2 trabajadores) calificaron a la gestión de almacén como bueno y a los inventarios también lo calificaron como bueno.

4.1.2. Estadística inferencial

PRUEBA DE HIPÓTESIS

1. HIPÓTESIS

- **Hipótesis de investigación**

Existe la relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica - 2013.

Hi: $R_{xy} > 0$ (el control interno tiene relación con la gestión de almacén)

- **Hipótesis nula**

No existe la relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica - 2013.

Ho: $R_{xy} = 0$ (el control interno no tiene relación con la gestión de almacén)

2. NIVEL DE SIGNIFICANCIA

$\alpha = 0,05$ o 5%. Es la probabilidad de cometer un error.

3. NIVEL DE CONFIANZA

$1 - \alpha = 0,95$ o 95%. Probabilidad de que la estimación de un parámetro en una muestra sea el valor real en la población.

4. ESTADÍSTICO DE PRUEBA

Coeficiente de correlación de Spearman.

Viene dado por la expresión:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Leyenda:

d : Es la diferencia entre los rangos correspondientes a los valores de las variables.

n : Es el número de parejas de datos.

5. REGLA DE DECISIÓN

Si: p valor $> 0,05$ se **ACEPTA** la hipótesis nula.

Si: p valor es $\leq 0,05$ se **RECHAZA** la hipótesis nula.

6. CALCULO DE LA PRUEBA

Rho de Spearman	
Coefficiente de correlación	0,374
P valor	0,030
N	61

Escala de dirección y grado de correlación entre variables

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

7. DECISIÓN

Como el p -valor (0,030) es menor que 0,05 entonces se **RECHAZA HIPÓTESIS NULA**.

8. CONCLUSIÓN

Como se rechazó la hipótesis nula entonces podemos afirmar con un nivel de significancia de 5% que: **“Existe la relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica - 2013”**.

4.2. DISCUSIÓN

El control interno es el conjunto de procedimientos, políticas y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y eficacia administrativa y operativa así como alentar y supervisar una buena gestión financiera a fin de obtener información oportuna y adecuada y producir una seguridad razonable de poder lograr metas y objetivos producidos. Sin control interno la probabilidad de que se produzca un desbalance de materiales en el almacén es muy alta. El control ha de ser un punto importante en la agenda de cualquier institución.

La gestión de almacén es el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. La gestión de almacenes tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización. En la gestión del almacén en la oficina de defensa civil desempeña un papel crucial ya que constituyen el soporte operativo de su actividad principal y son necesarias para la oportuna dotación de materiales a las personas necesitadas. Por consiguiente, su control y valoración son primordiales para determinar el volumen óptimo de pedido la determinación del stock de seguridad o el momento en que deben realizarse los reaprovisionamientos.

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2014, para lo cual se realizó procedimientos estadísticos considerando la estadística descriptiva donde 61,50% de trabajadores consideran deficiente al control interno así como a la gestión de almacén, tan solo 7,70% de trabajadores consideran bueno el control interno y la gestión de almacén; asimismo dentro de la estadística inferencial se planteó la siguiente hipótesis de investigación: existe la relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica –2013;

comprobandose a través de la prueba de correlación de Spearman, donde el resultado fue 0,374 que indica una correlación positiva baja, el valor p hallado fue 0,030 que es menor que el valor de significancia 0,05 por lo que se queda comprobado la relación entre el control interno y la gestión de almacén.

Cruz (2010) Dentro de la gestión de almacén, destaca la importancia del análisis del área de almacén antes de determinar el ingreso y clasificación de los materiales, así como determinar los productos discontinuados y obsoletos para su eliminación. Este resultado difiere del hallado en la presente investigación donde el 69,20% de trabajadores indicaron que es deficiente el ingreso y egreso de materiales.

Berrio (2008) Encontró que una buena distribución de materiales incrementa la productividad, y la reorganización de estanterías ahorra tiempo y dinero. Lo cual no concuerda con los hallazgos de la presente investigación donde 76,90% de trabajadores consideran que el control de almacenamiento es deficiente.

Cabrejos (2012) Considera importante llevar un control de cantidades, codificación, equivalencias, ubicación de materiales para la mantención del stock. Estos datos no concuerdan con los hallados en la presente investigación debido a que 73,10% de trabajadores consideran que es deficiente el sistema de control en la gestión del almacén.

Parraga (2012) Encontró que las habilidades, conocimiento del personal de almacén, control de inventarios, distribución y codificación de materiales influyen directamente en la gestión del almacén. Estos resultados concuerdan con los hallados en el presente trabajo en el sentido de que la deficiencia del control interno hace que la gestión de almacén en cuanto a habilidades, conocimiento del personal de almacén, control de inventarios, distribución y codificación de materiales, también sea deficiente.

CONCLUSIONES

- Se comprobó que existe relación directa entre las variables materia de investigación: control interno y la gestión de almacén en la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013, considerando que la mayoría de trabajadores (61,50%) considera que es deficiente tanto el control interno como la gestión de almacén, los mismos que traería como resultado una atención inoportuna ante desastres naturales.
- En la relación del control interno y la planificación en la gestión del almacén en la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013, la mayoría de trabajadores (73,10%) consideran que es deficiente para ambas variables, por lo que la planificación como proceso administrativo de cualquier organización es determinante para una adecuada gestión de almacén.
- De la relación entre la variable de control interno y almacenamiento en la gestión de almacén en la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013, la mayoría de trabajadores (76,90%) alcanzaron puntajes que indican una deficiencia para ambas variables, siendo el almacenamiento un proceso determinante para la atención ante cualquier tipo de emergencias
- Se encontró relación entre la gestión de almacén en la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013 y sistema de control del control interno, en el sentido que la mayoría de trabajadores (73,10%) consideran deficiente ambas variables, siendo éstas variables temas de investigación las que generalizan a las demás actividades, por lo que se le da la importancia necesaria tanto al sistema de control como a la gestión de almacén, para la buena marcha de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013.
- Existe relación entre la variable gestión de almacén en la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2013 e inventarios del control interno, la mayoría de trabajadores (65,40%) puntuaron como deficiente a ambas variables,

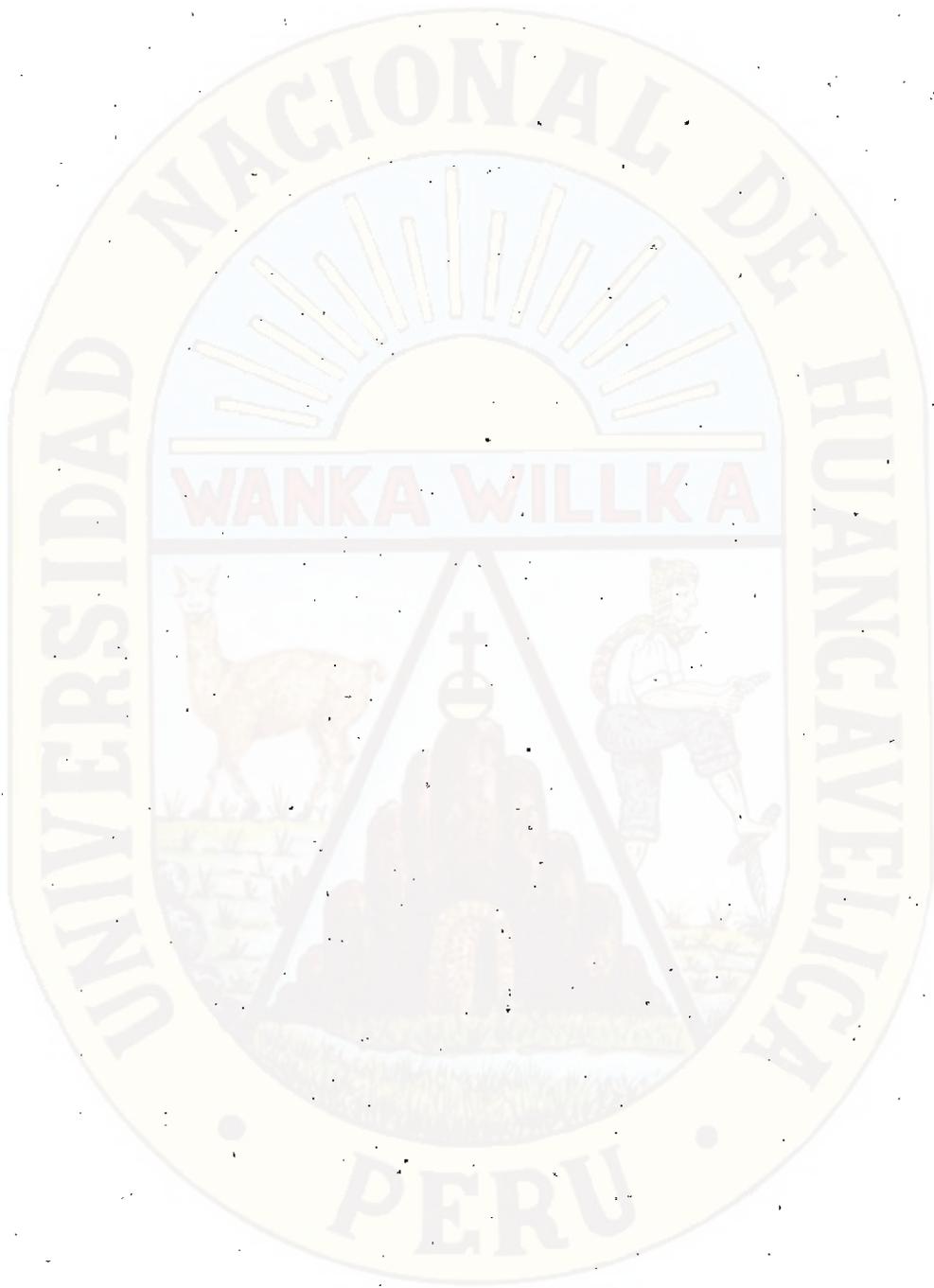
RECOMENDACIONES

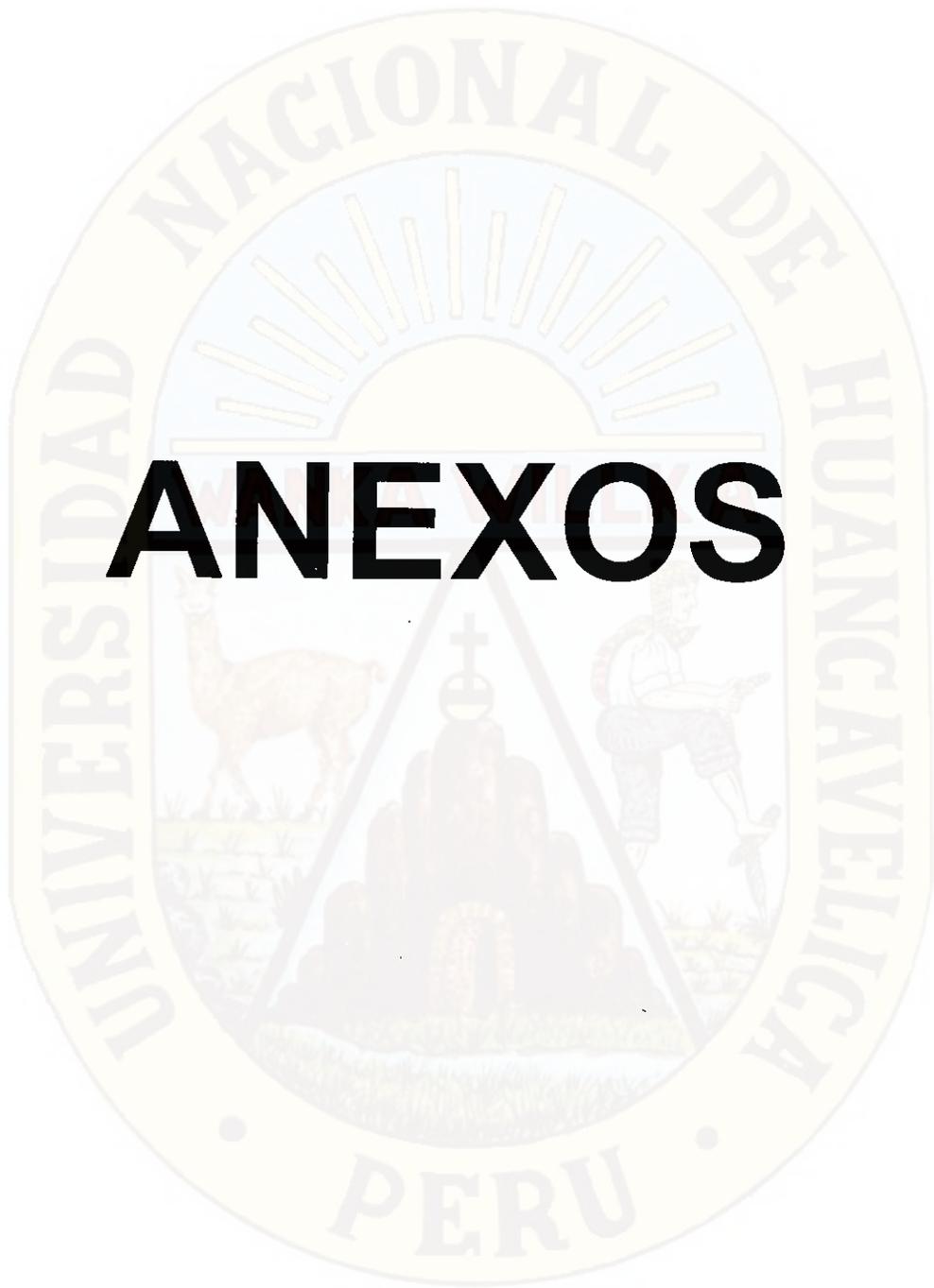
- Implementar la actualización y registro de los bienes del almacén considerando dar de baja aquellos bienes de ayuda humanitaria obsoletos o vencidos y comunicar al jefe inmediato de almacén, actividad que debe de estar plasmada en los documentos de gestión de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica.
- Formular a inicios de cada año la actualización de los documentos físico (pecosas- ficha Edan) de bienes de ayuda humanitaria en el almacén, actividad que debe de establecerse en el manual de organización y funciones de la unidad de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica.
- Debe realizarse controles permanentes de la oficina de almacén a fin de verificar la correcta administración de los ingresos y egresos de bienes de ayuda humanitaria, el mismo que debe de estar a cargo del mismo personal de almacén como actividad inherente a sus funciones, del mismo modo establecido bajo documento por su jefe inmediato.
- Programar capacitaciones permanentes y pasantías al personal a cargo de almacén, en la cual pueda adquirir casos prácticos de buena gestión de almacén y poder replicarlos.
- Motivar más al personal premiándolos por su buen desempeño en su trabajo con un incentivo. Así como se motiva al personal, también se debe implantar sanciones a los almaceneros que no cumplan en tener la información al día teniendo todo lo necesario para hacerlo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Anaya, J. J. (2008). *Almacenes: Análisis, diseño y organización*. España: ESIC Editorial.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación práctica*. España: Profit Editorial.
- Bernal, C. (2007). *Metodología de la investigación* (pp. 304). Retrieved from http://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA113&dq=investigaci%C3%B3n+correlacional&hl=es&sa=X&ei=NhGqUdHkCOfw0gHT9IH0Bg&ved=0CDEQ6AEwAQ#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20correlacional&f=false
- Berrío, A. F. (2008). *Propuesta de distribución de planta en el almacén central de repuestos sofasa – toyota, para incrementar la productividad en la labor de picking*. (Bachiller Tesis de titulación), Pontificia Universidad Javeriana Colombia.
- Cabrejos, J. D. (2012). *Contribución al mejoramiento de la gestión logística en el almacén del área de mantenimiento de maquinaria pesada en la Empresa Cyomin SAC, Cajamarca*. (Bachiller Tesis de maestría), Universidad Nacional del Callao, Perú.
- Cruz, C. V. (2010). *Análisis de la Gestión de Almacenamiento de la Bodega Principal de Productos Terminados: Caso de Productos de Consumo de Masivos*. (Bachiller Tesis de titulación), Escuela Superior Politécnica Del Litoral, Ecuador.
- De La Fuente, D. (2008). *Ingeniería de organización en la empresa: Dirección de Operaciones*. España: Universidad de Oviedo.
- De Lara, M. I. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*. España: Librería-Editorial Dykinson.
- Encinas, E. (2012). Como optimizar la gestión del almacén. Retrieved 10 de octubre, 2014, from <http://www.iat.es/2012/05/como-optimizar-la-gestion-del-almacen/>
- Escudero, M. J. (2014). *Logística de almacenamiento*. España: Ediciones Paraninfo.
- Fernandez, A. (2004). *Investigación y técnicas de mercado* (pp. 292). Retrieved from <http://books.google.com.pe/books?id=LnVxgMkEhkgC&pg=PA154&dq=muestreo+por+conveniencia&hl=es&sa=X&ei=5haqUdfABOT84AODiYGoBw&sqi=2&ved=0CD4Q6AEwAw#v=onepage&q=muestreo%20por%20conveniencia&f=false>

- Fonseca, O. (2007). *Auditoria Gubernamental Moderna*. Perú: Instituto de Investigación en Accountably y Control.
- Fourez, G. (1994). *La Construcción del conocimiento científico: filosofía y ética de la ciencia*. España: Narcea Ediciones.
- Fuentelsaz, C., Icart, M., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina* (pp. 154). Retrieved from http://books.google.com.pe/books?id=5CWKWi3woi8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- González, J. C. (2013). *Gestión y logística del mantenimiento de vehículos*. España: Editorial Club Universitario.
- Hernández, R. F. (2009). *Logística de almacenes*. España.
- Moreno, G. (2000). *Introducción a la metodología de la investigación educativa* (pp. 271). Retrieved from http://books.google.com.pe/books?id=15t_h9QddksC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Parraga, J. L. (2012). *Factores determinantes en la gestión del almacén de productos, caso: Trapiche Buena Ventura 2012*. (Bachiller Tesis de titulación), Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú.
- Reyes, P. (2009). *Gestión y control de almacenes*.
- Rojas, E. (1998). *El Usuario de la información* (pp. 168). Retrieved from <http://books.google.com.pe/books?id=qc0vF5RusWwC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Silva, A. N. (2006). *Logística de almacenamiento*. Venezuela: Tecana American University
- Tamayo, E., & López, R. (2012). *Gestión del almacén y de las existencias (Proceso integral de la actividad comercial)*. España: Editex.
- Universidad Santo Tomas. (2014). El Método Estadístico. Retrieved 16 de setiembre, 2014, from http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/Segunda%20unidad%20Cuanti/el_mtodo_estadstico.html





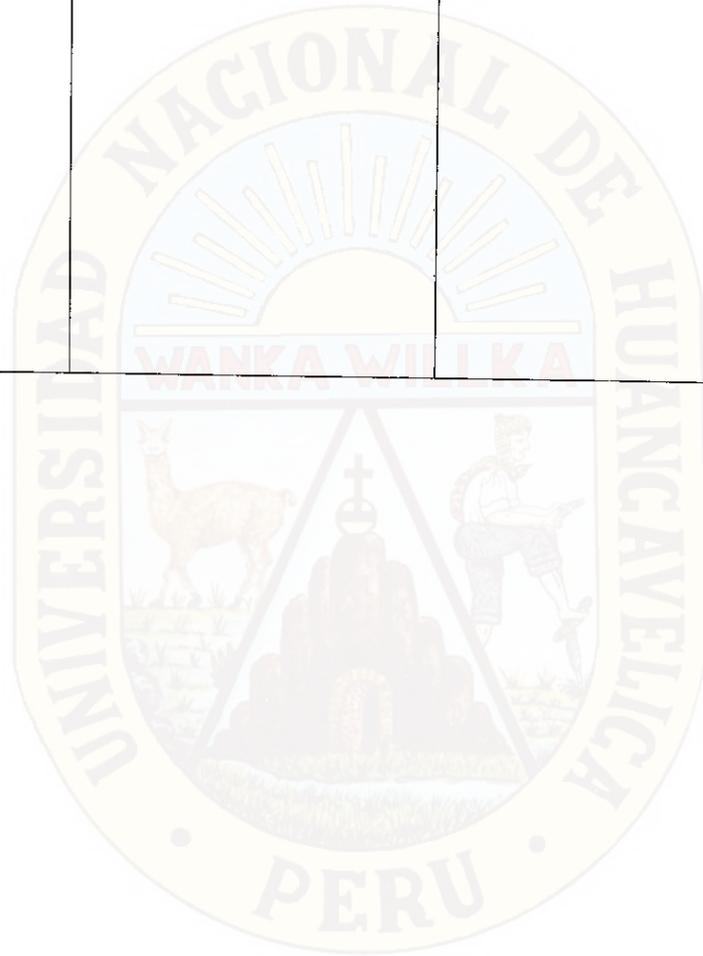
ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA OFICINA REGIONAL DE DEFENSA CIVIL DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA - 2014”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Pregunta general ¿Cuál es la relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica - 2014?</p> <p>Preguntas específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación entre control interno y planificación, organización del almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2014? - ¿Cuál es la relación entre control interno y almacenamiento en el almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2014? - ¿Cuál es la relación entre gestión de almacén y sistema de control de materiales en el almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2014 - ¿Cuál es la relación entre la gestión de almacén e inventarios en el almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2014? 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica - 2014.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación entre control interno y planificación, organización del almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2014. - Describir la relación entre control interno y almacenamiento en el almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2014. - Analizar la relación entre gestión de almacén y sistema de control de materiales en el almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2014. - Describir la relación entre la gestión de almacén e inventarios en el almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica – 2014. 	<p>Hipótesis general Existe la relación entre control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Huancavelica - 2014.</p>	<p>Variable 1: Control interno</p> <p>Variable 2: Gestión de almacén</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Investigación básica.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Correlacional</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Científico, estadístico.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental, transversal, correlacional.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <pre> graph LR M --- Ox M --- Oy Ox --- r r --- Oy </pre> </div> <p>M = Muestra de trabajadores encargados de la oficina de control interno y almacén de la Oficina de Defensa Civil Huancavelica.</p> <p>O = Observación</p> <p>X = Control interno</p> <p>Y = Gestión de almacén</p>

			<p>r = Relación.</p> <p>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población: 26 trabajadores. • Muestra: será igual que la población. • Muestreo: No probabilístico intencional <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TÉCNICA: Encuesta. • INSTRUMENTO: Cuestionario. <p>TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Técnica estadística:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estadística descriptiva. - Estadística inferencial
--	--	--	--





ANEXO N° 02

N°.....

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente las preguntas, luego marca con una "X" la respuesta que creas conveniente.

ITEMS	RESPUESTA	
	SI	NO
SISTEMA DE CONTROL DE MATERIALES		
1. ¿Se realiza control de los registros donde se anotan las operaciones de almacén?		
2. ¿Se hace control del estado situacional de bienes de ayuda humanitaria en almacén, de manera mensual?		
3. ¿Se controla que el libro de ingresos y egresos de bienes de ayuda humanitaria de diario estén foliadas y ordenadas cronológicamente y respaldadas por documentación comprobatoria?		
4. ¿Se tiene control del catálogo de bienes de ayuda humanitaria con los que cuenta el almacén?		
5. ¿Existe control para que la información de bienes de ayuda humanitaria sea registrada apropiada y sistemáticamente?		
6. ¿Se controla que el registro de bienes de ayuda humanitaria esté firmada por el beneficiario?		
7. ¿Se controla que los registros de ingresos y egresos de bienes de ayuda humanitaria están en un lugar seguro?		
8. ¿Existen control sobre las medidas de seguridad para evitar robos, incendios, etc.?		
9. ¿Existe control sobre la protección adecuada, ubicación rápida, registro visible y clasificación de bienes de ayuda humanitaria en el almacén?		
INVENTARIOS		
10. ¿Se hace control diario sobre el balance de ingresos y egresos de bienes de ayuda humanitaria de almacén?		
11. ¿Se controla que los bienes de ayuda humanitaria sean registrados oportunamente?		
12. ¿Se controla que los ingresos y egresos de bienes de ayuda humanitaria, contengan la fecha de expedición, cantidad, destino, nombre del beneficiario y además quien lo autoriza?		
13. ¿Existe un informe de control interno actualizado del almacén?		



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
CUESTIONARIO GESTIÓN DE ALMACÉN

N°.....

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente las preguntas, luego marca con una "X" la respuesta que creas conveniente, o rellena los espacios punteados.

ÍTEMS	RESPUESTA	
	SI	NO
PLANIFICACIÓN ORGANIZACIÓN		
1. ¿Se llevó a cabo un estudio para su ubicación de bienes de ayuda humanitaria?		
2. ¿Están las existencias custodiadas en compartimentos bajo llave y se permite el acceso solo al personal autorizado?		
3. ¿Existen medidas de contingencias en caso de un desastre o una emergencia?		
4. ¿Existen medidas de seguridad contra robos, incendio, etc.?		
5. ¿Se ha planeado el uso de un sistema de cómputo para el manejo de bienes de ayuda humanitaria?		
6. ¿Están contempladas las necesidades de expansión de las instalaciones?		
7. ¿Existe un plan de inspección periódicas por parte de autoridades		
8. ¿El funcionamiento del almacén esta insertado adecuadamente en la programación institucional?		
ALMACENAMIENTO		
9. ¿Cuenta la entidad con un almacén en buen estado y que esté bien resguardada físicamente para su seguridad?		
10. ¿La entidad utiliza algún sistema de control para llevar al día los registros de bienes de ayuda humanitaria en almacén?		
11. ¿Se almacenan los bienes de ayuda humanitaria y/o materiales de manera ordenada y sistemática?		
12. ¿Es adecuado el apilamiento de acuerdo a los diferentes bienes y/o materiales de ayuda humanitaria?		
13. ¿Es efectivo el uso de anaqueles, estantes y depósitos?		
14. ¿Es clara la identificación y localización de los bienes de ayuda humanitaria y/o materiales?		

CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES

A. Variable control interno:

- Puntaje mínimo: 0
- Puntaje máximo: 28

Categorías:

- Deficiente: 11 - 13
- Bueno: 14

Dimensiones de la variable control interno:

1. Sistema de control de materiales

- Puntaje mínimo: 0
- Puntaje máximo: 9

Categorías:

- Deficiente: 0 a 3
- Bueno: 4 a 9

2. Inventarios

- Puntaje mínimo: 0
- Puntaje máximo: 4

Categorías:

- Deficiente: 0 a 2
- Bueno: 3 a 4

B. Variable gestión de almacén:

- Puntaje mínimo: 0
- Puntaje máximo: 26

Categorías:

- Deficiente: 11 - 14
- Bueno: 15

Dimensiones de la variable gestión de almacén:

1. Planificación organización

- Puntaje mínimo: 0
- Puntaje máximo: 8

Categorías:

- Deficiente: 0 a 3
- Bueno: 4 a 8

2. Almacenamiento

- Puntaje mínimo: 0
- Puntaje máximo: 6

Categorías:

- Deficiente: 0 a 4
- Bueno: 5 a 6



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 080-2015-FCE-R-UNH

Huancavelica, 03 de Marzo del 2015.

VISTO:

Oficio Transcriptorio N° 060-2015-SD-FCE-R-UNH de fecha 03-03-2015, Oficio N° 078-2015-EAPC-DFCE/UNH de fecha 09-02-2015, solicitud de modificación de título de proyectos de investigación, Informe N° 001-2015-AJT-IVCTET-EAPC-FCE de fecha 22-01-2014, emitido por el docentes -asesor y miembros jurados pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación presentado por las bachilleres **LIZET QUISPE HUAMANI y ROCIO TORRES PALACIOS**; y:

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 22° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 459-2003-R-UNH, modificado en Asamblea Universitaria el 27-12-2006-R-UNH las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, el Artículo 172° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica prescribe que el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académica Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

Que, el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Proyecto de Investigación aprobado, será remitido al Decanato, para que esta emita Resolución de aprobación e inscripción; previa ratificación del consejo de facultad; el graduado procederá a desarrollar el trabajo de investigación, con la orientación del Profesor Asesor. El docente asesor nombrado es responsable del cumplimiento de la ejecución y evaluación del trabajo de investigación.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinaria del día 03-03-14;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1° ARTICULO 1°.-MODIFICAR el Título del Proyecto de Investigación Científica en la Resolución N° 0460-2014-FCE-R-UNH de fecha 11 de Julio del 2014.

ARTICULO 2° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Investigación Científica titulado: "**CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA OFICINA REGIONAL DE DEFENSA CIVIL DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAVELICA EN EL AÑO 2013**"; presentado por las bachilleres **LIZET QUISPE HUAMANI y ROCIO TORRES PALACIOS**.

ARTÍCULO 3° Elévese el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 4° Notifíquese a los interesados para su conocimiento y demás fines.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 080-2015-FCE-R-UNH

Huancavelica, 03 de Marzo del 2015

"Regístrese, Comuníquese y Archívese."

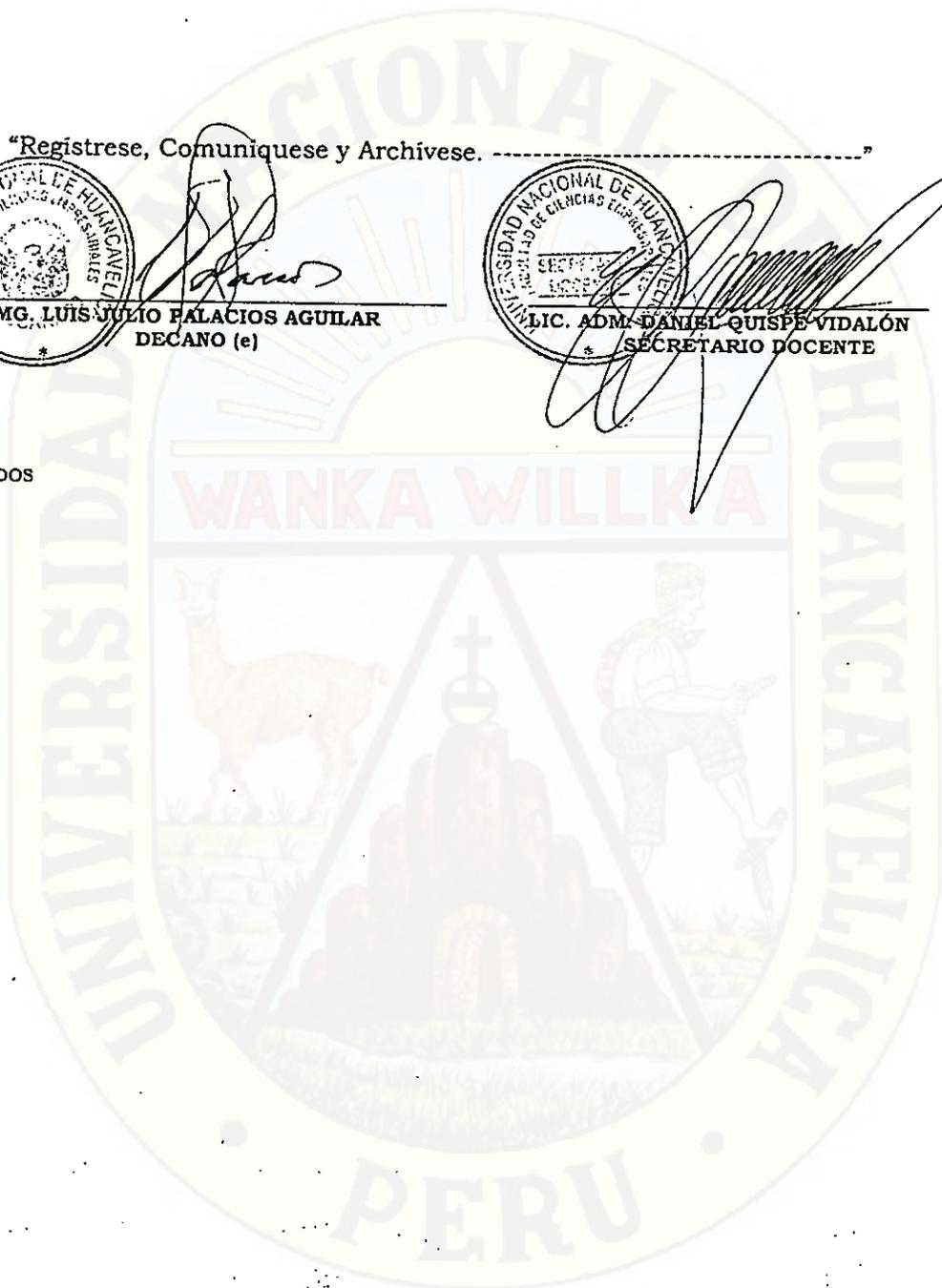


MG. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
DECANO (e)



LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALÓN
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFEC.
INTERESADOS





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 269-2015-FCE-R-UNH

Huancavelica, 04 de Diciembre del 2015

VISTO:

Hoja de Tramite del Decanato N° 3396 de fecha 04-12-2015; Oficio N°872-2015-EPC-DFCE/UNH de fecha 04-12-2015, Informe N° 01-2015-AT-EPC-FCE-UNH de fecha 02-12-2015; solicitud S/N. presentado por las bachilleres en Ciencias Contables **LIZET QUISPE HUAMANI y ROCIO TORRES PALACIOS**; solicitando la Ratificación de los Miembros del Jurado para la revisión del informe final de tesis; y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionara tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afín con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

Que mediante Informe N° 01-2015-AT-EPC-FCE-UNH de fecha 02-12-2015, emitido por el docente asesor **CPCC. Andrés Jesús RAMIREZ LAURENTE** donde emite el resultado final de **APROBACIÓN** de la Tesis Titulado: **"CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA OFICINA REGIONAL DE DEFENSA CIVIL DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA EN EL AÑO 2013"** presentado por las bachilleres en Ciencias Contables **LIZET QUISPE HUAMANI y ROCIO TORRES PALACIOS**; para optar el Título Profesional de Contador Público.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 269-2015-FCE-R-UNH

Huancavelica, 04 de diciembre del 2015

En uso de las atribuciones establecida por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° RATIFICAR a los Miembros de Jurado para la Revisión del informe final de la tesis titulada: Titulada: "**CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA OFICINA REGIONAL DE DEFENSA CIVIL DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA EN EL AÑO 2013**" presentado por las bachilleres **LIZET QUISPE HUAMANI** y **ROCIO TORRES PALACIOS**; para optar el Título Profesional de Contador Publico a los siguientes docentes:

- | | |
|---------------------------------------|------------|
| • Dr. Luis Julio PALACIOS AGUILAR | Presidente |
| • Mg. Magno Francisco FLORES PALOMINO | Secretario |
| • Lic. Luis Ángel GERRA MENENDEZ | Vocal |
| • Dra. Kenia AGUIRRE VILCHEZ | Suplente |

ARTÍCULO 2°.- ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 3°.- NOTIFIQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



SECRETARIA
LIC. ADM. GUIDO AMADEO FIERRO SILVA
SECRETARIO DOCENTE

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (TESIS)

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 19 DÍAS DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2016, A HORAS 10:00 a.m., SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Dr. Luis Julio Palacios Aguilar

SECRETARIO: Hg. Magno Francisco Flores Salomino

VOCAL: Lic. Luis Angel Guerra Huacuz

RATIFICADOS LOS MIEMBROS DE JURADO CON RESOLUCIÓN N° 269-2015-FCE-R-UNH; DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO:

"Control interno y la gestión de cobranza de la oficina regional de defensa nivel del Gobierno Regional de Huancavelica en el año 2013"

CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRADUADO (S):

BACHILLER (S): Lizet Quispe Huamani
Rocio Torres Palacios

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL SUSTENTANTE ABANDONAR EL RECINTO; Y LUEGO DE UNA AMPLIACIÓN DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO, SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: Lizet Quispe Huamani

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Aprobado

VOCAL: Aprobado

RESULTADO FINAL: Aprobado por unanimidad

BACHILLER: Rocio Torres Palacios

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Aprobado

VOCAL: Aprobado

RESULTADO FINAL: Aprobado por unanimidad

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.

[Firma]
PRESIDENTE

[Firma]
SECRETARIO

[Firma]
Rocio Torres Palacios

[Firma]
VOCAL

[Firma]
Lizet Quispe Huamani

Mauro

Sr. Mauro E. Casas Romero
TERCER FEDATARIO
Res N° 0309 - 2015-R-UNH.



20 MAYO 2016

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL
CONTADOR PUBLICO POR LAS BACHILLERES LIZET QUISPE HUAMA
Y ROCIO TORRES PALACIOS.

En la ciudad de Huancavelica, en el recinto universitario ple. Patria Nueva, a las 10:00 horas del día Jueves 19 de mayo del 2016 a horas 10:00 en el aula magna de la Facultad de Ciencias Empresariales, se reunieron los miembros del jurado calificador de la tesis titulada "Control interno y la gestión de abastecimiento de la oficina regional de defensa civil del Gobierno Regional de Huancavelica en el año 2013" presentado por las bachilleras Lizet Quispe Huamani y Rocio Torres Palacios, que de acuerdo a la Resolución 269-2015-FCE-UNH de fecha 04-12-2015 se ratifica a los miembros del jurado calificador integrado por los siguientes doctores: Dr. Luis Julio Larrea Aquilari - Presidente, Mg. Magno Francisco Flores Palomino - Secretario, Lic. Luis Angel Guerra Huamán - Vocal y Dra. Maria Lorena Velchay - Suplente. Asimismo, mediante Resolución 0308-16-FCE-R-UNH de fecha 16 de mayo del 2016 se reprograma la hora y hora para la sustentación de tesis para el día Jueves 19 de mayo del 2016 a horas 10:00 a.m. en el aula magna de la Facultad de Ciencias Empresariales. Luego de la instalación de los miembros del jurado calificador, el Presidente, dio por iniciado el proceso de sustentación, dando lectura de las Resoluciones antes mencionadas, luego se dio inicio con la sustentación por parte de las bachilleras sustentantes. Acto seguido, se pasa a la segunda etapa que son el rol de preguntas formuladas por los miembros del jurado que fueron absueltos por las sustentantes. Concluida esta segunda etapa el señor presidente de los miembros del jurado solicita a las sustentantes y público en general abandonar el recinto para que los sustentados puedan deber los resultados que las sustentantes han obtenido en el proceso de sustentación.



Después de la deliberación, los miembros del jurado calificador llegaron a la siguiente conclusión:

Bachiller Lizet Quispe Huamani:
Dr. Luis Julio Palacios Aguilar - Aprobado
Mg. Magno Francisco Flores Pulommo - Aprobado
Lic. Luis Angel Guerra Mendieta - Aprobado
Siendo el resultado final de aprobado por unanimidad
Bachiller Rocio Torres Palacios:

Dr. Luis Julio Palacios Aguilar - Aprobado
Mg. Magno Francisco Flores Pulommo - Aprobado
Lic. Luis Angel Guerra Mendieta - Aprobado
Siendo el resultado final de aprobado por unanimidad

De esta manera se concluye con el acto de sustentación a las 12:05 minutos del mismo día. En señal de conformidad pasan a firmar los presentes.

Rocio Torres Palacios

Secretario

VOCAL

Rocio Torres Palacios

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JANGAVELICA
SECRETARIA GENERAL
CERTIFICADO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO
ES COPIA DEL ORIGINAL

Sr. Mauro E. Casas Romero
TERCER FEDATARIO
Res. N° 0639 - 2015-R-UNH

Lizet Quispe Huamani

20 MAYO 2016