



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Control interno de logística para efectivizar el proceso de adquisición de bienes y servicios, en la UNPRG Lambayeque 2016”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Br. Carlos Enrique Angeles Vidaurre (ORCID: 0000-0002-3389-4333)

ASESOR:

Mg. Waldemar Ramón García Vera (ORCID: 0000-0002-4766-1290)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Contabilidad aplicada

Chiclayo – Perú

2019

Dedicatoria

A Dios por iluminar mi camino, y las bendiciones recibidas en cada paso que doy en la vida, lo cual me es de ayuda para enfrentar cualquier reto propuesto.

A mis padres, mi esposa y mis hijos por todo su apoyo, su comprensión y motivación constante para no dejarme caer y seguir adelante.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mis padres, mi esposa y mis hijos, por todo su apoyo en mi formación como Profesional y a mis maestros por sus enseñanzas.

También quiero agradecer a la Universidad Cesar Vallejo por haberme acogido como estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad convirtiéndose en mi alma mater.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Carlos Enrique Angeles Vidaurre**, con DNI N° **42351263**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Título de la Universidad César Vallejo, Facultad de **Ciencias Empresariales**, Escuela de **Contabilidad**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis titulada **"Control interno de logística para efectivizar el proceso de adquisición de bienes y servicios, en la UNPRG Lambayeque 2016"** son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 23 de abril del 2019



Carlos Enrique Angeles Vidaurre

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	24
2.1. Tipo y diseño de investigación	24
2.2. Operacionalización de variables	24
2.3. Población, muestra y muestreo	27
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5. Procedimiento	28
2.6. Métodos de análisis de datos	28
2.7. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
3.1. Identificar la situación actual del control de logística actual	29
3.1.1. Resultados de Control Interno (Cuestionario)	29
3.1.2. Resultados de Control Interno (Entrevista)	34
3.2. Determinar los factores que constituyen el control interno de logística	35
3.3. Identificar la situación actual del proceso de adquisición de bienes y servicios	37
3.3.1. Resultados del proceso de adquisición de bienes y servicios (Cuestionario) ..	37
3.3.2. Resultados del proceso de adquisición de bienes y servicios (Entrevista)	40

3.4. Determinar los factores que constituyen la adquisición de bienes y servicios.....	41
3.5. Proceso de adquisiciones de bienes y servicio del área de logística	42
3.6. Análisis de Fiabilidad	46
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES.....	49
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. PROPUESTA.....	52
REFERENCIAS	65
ANEXOS.....	70

Índice de tablas

Tabla 1. Retraso de los requerimientos del área de logística en la UNPRG	3
Tabla 2. Componentes del Informe COSO.....	13
Tabla 3. Operacionalización control interno en logística	25
Tabla 4. Operacionalización proceso de abastecimiento de bienes y servicios.....	26
Tabla 5. Dimensión Estándares y metas	29
Tabla 6. Dimensión Medición	30
Tabla 7. Dimensión Evaluación.....	31
Tabla 8. Dimensión Correcciones	32
Tabla 9. Variable control interno de logística	33
Tabla 10. Situación actual del Control interno	34
Tabla 11. Cumplimiento de los factores del control interno de logística	35
Tabla 12. Dimensión Procedimiento de Adquisición	37
Tabla 13. Dimensión Procedimiento de recepción.....	38
Tabla 14. Variable procedimiento de adquisición de bienes y servicios.....	39
Tabla 15. Situación actual del proceso de adquisición de bienes y servicios.....	40
Tabla 16. Cumplimiento de los factores del proceso de adquisición bienes y servicios ...	41
Tabla 17. Alfa de Cronbach.....	46
Tabla 18. Escala de coeficiente obtenido mediante Alfa de Cronbach	46

Índice de figuras

Figura 1. Resultado de la dimensión estándares y metas	29
Figura 2. Resultados de la dimensión medición.....	30
Figura 3. Resultados de la dimensión Evaluación.....	31
Figura 4. Resultados de la dimensión correcciones	32
Figura 5. Resultados de la variable Control interno de logística.....	33
Figura 6. Situación actual del Control interno	34
Figura 6. Situación actual del Control interno	34
Figura 7. Cumplimiento de los factores del control interno de logística.....	35
Figura 7. Cumplimiento de los factores del control interno de logística.....	35
Figura 8. Resultados de la dimensión procedimiento de adquisición	37
Figura 9. Resultados de la dimensión procedimiento de recepción	38
Figura 10 Resultados del proceso de adquisición de bienes y servicios	39
Figura 11. Situación actual del proceso de adquisición de bienes y servicios	40
Figura 12. Cumplimiento de los factores del proceso de adquisición.....	41
Figura 13. Fases o procesos de adquisición y recepción de bienes	52
Figura 14. Sistema de control interno de logística	53

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se titula como “Control Interno de Logística para efectivizar el proceso de Adquisición de bienes y servicios, en la UNPRG Lambayeque 2016”, tuvo como objetivo general el proponer en el área de logística, un control interno para la efectivización de los procesos de adquisición de bienes y servicios. Para ello se necesitó evaluar en qué condiciones se encuentra el control interno, así como las condiciones de los procesos para la adquisición de bienes y servicios que realiza el área de logística de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo, para ello se usaron como instrumentos, tales como cuestionario, ficha de cotejo y entrevista, las cuales fueron aplicadas a una muestra de 11 trabajadores de dicha área, la ficha de cotejo se aplicó para poder identificar existencias y pruebas que garanticen los procesos y los controles de ellos, finalmente la entrevista fue realizada al jefe de compras del área para poder corroborar lo investigado. Una vez obtenida la información se analizó mediante Microsoft Excel para la tabulación y para la fiabilidad de instrumento se empleó la prueba de Cronbach, mediante el programa SPSS. Llegándose a la conclusión que tanto el control como los procesos presentan deficiencias en dicha área y que la propuesta de un control interno será la alternativa de solución más correcta para mejorar dichos procesos.

Palabras Claves: Control Interno, Logística, procesos para la adquisición de bienes y servicios.

ABSTRACT

The present research work is entitled "Internal Control of Logistics to effect the process of Procurement of goods and services, at UNPRG Lambayeque 2016", had the general objective of proposing in the area of logistics, an internal control for the effectiveness of The processes of acquisition of goods and services. To do so, it was necessary to evaluate the conditions under which the internal control is in place, as well as the conditions of the processes for the acquisition of goods and services carried out by the logistics area of the Pedro Ruiz Gallo national university. As a questionnaire, comparison sheet and interview, which were applied to a sample of 11 workers in that area, the check sheet was applied to identify stocks and tests to ensure the process and controls of them, finally the interview was conducted to the head of purchases of the area to be able to corroborate the investigation. Once the information was obtained it was analyzed using Microsoft Excel for tabulation and for instrument reliability the Cronbach test was used, using the SPSS program. Arriving to the conclusion that both the control and the processes present deficiencies in said area and that the proposal of an internal control will be the alternative of more correct solution to improve said processes.

Keywords: Internal Control, Logistics, processes for the acquisition of goods and services.

I. INTRODUCCIÓN

Desde la perspectiva gerencial el control se conceptualiza en el mundo como aquello que mide y corrige el desempeño con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad y seguir con las ideas planificadas para sus logros. El área de logística es importante porque es allí donde empieza la adquisición del material necesario, para continuar con el almacenamiento, distribución, transporte, etc. Además, esta área se propone conseguir que el ciclo de vida de éstos sea más duradero, poniendo en práctica de manera efectiva y oportuna un conjunto de actividades interrelacionadas que fluyen por la cadena de suministros.

En un futuro cercano las competencias no serán entre empresas, sino de cadena de suministros, hecho evidente en la medida que las organizaciones cada vez dependen más de la logística para sobrevivir en un mundo altamente competitivo, constituyéndose en la actualidad, una de las principales áreas de preocupación en el ámbito privado. El sector público, tampoco es ajeno a la dinámica obligatoria de mejorar para atender la demanda de una población que exige más y mejores servicios, pero con la inversión de menores recursos, exigencias que diversos gobiernos vienen asumiendo a su manera.

En el Perú, al parecer este fenómeno no ha tenido el mismo efecto en la medida que los esfuerzos y la inversión de los recursos desde la década del noventa fueron orientados, no a desarrollar ni potenciar la logística integrada, sino únicamente las contrataciones públicas, que, siendo importantes, no funcionan al margen del obligado flujo que toman como curso los bienes y los servicios desde diversas fuentes de abastecimiento. Los proveedores no solo lo son a título oneroso sino hasta la disposición final en el interior o el exterior de la entidad pública que demanda la sistematización propicia de una plataforma informativa pertinente para la toma de decisiones orientadas a la generación de valor agregado.

Es apreciable las molestias de la sociedad como beneficiaria de las labores administrativas de las entidades públicas en el país, sin embargo, continúan las instituciones con el síndrome de envejecimiento prematuro que solo empeora las brechas sociales.

La Universidad Pedro Ruiz Gallo ubicada en la ciudad de Lambayeque, provincia de Chiclayo, quien inició sus actividades desde 1970 bajo la calificación de institución que brinda educación superior, se ha visto manchada por la existencia de problemas en la adquisición de bienes y servicios debido a que existe disponibilidad presupuestaria más no financiera. El problema radica en que los requerimientos siguen su curso a través de distintos informes de un área a otra hasta que se ingresa al Sistema Integrado Gubernamental de Administración (SIGA) para su certificación, es aquí donde se evidencia el problema porque se debe esperar una modificatoria presupuestal por el Ministerio de Economía y Finanzas MEF, además de no tener un control exacto del gasto del presupuesto mensual.

A continuación, en la Tabla 1 se puede apreciar un ejemplo de los retrasos para la atención de requerimientos en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Ante la necesidad de materiales deportivos el jefe del departamento de Juegos deportivos de la universidad realizó la solicitud de materiales correspondiente el once (11) de mayo del año en curso mediante el pedido de Compra N° 00764. A partir de ello se hicieron transferencias y pedidos de autorización de dicha compra a la oficina de abastecimiento y Control Patrimonial dieciséis días después del pedido para luego solicitarse la autorización a la Dirección General de Administración.

Esta última nuevamente remite a la Oficina de Abastecimiento y Control Patrimonial con la autorización del trámite documentario para la obtención de pedido aprobada con fecha siete (7) de junio del mismo año; luego el veinticuatro (24) de junio el área de contabilidad emite la orden de compra para que posteriormente el cuatro (4) de julio del mismo año se habilite el pago al proveedor.

Se demuestra entonces, la demora del personal en atender el pedido sumando unos 47 días aproximadamente, para elaborar la orden de compra. Además, se presume por la entrevista realizada al personal de contabilidad, que no se tiene un control detallado de los gastos del presupuesto mensual o, dicho de otro modo, se maneja información equívoca sobre saldo disponible financiero.

Tabla 1. Retraso de los requerimientos del área de logística en la UNPRG

DOCUMENTO	FECHA DE REALIZACIÓN	CONCEPTO	ÁREA DESTINO	FECHA DE RECEPCIÓN
Pedido de Compra N° 00764	11-may-16	Material deportivo para los Juegos Extraordinarios	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	11-may-16
Informe N° 522 - 2016-OAYCP	11-may-16	La atención del pedido de Compra N°764	Oficina de Abastecimiento y Control Patrimonial	11-may-16
Informe N°410-2016-SIGA/OAYCP	27-may-16	Consulta de disponibilidad Financiera y presupuestal	Oficina de Abastecimiento y Control Patrimonial	27-may-16
Informe N° 656-2016-OAYCP	30-may-16	Solicitud de Autorización	Dirección General de Administración	01-jun-16
Memorando N° 127-2016-DGA	02-jun-16	Autorización del Trámite para la obtención del Pedido de compra	Oficina de Abastecimiento y Control Patrimonial	07-jun-16
Guía de Internamiento N° 289	28-jun-16	Guía de internamiento	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	28-jun-16
Solicitud de proveedor	01-jul-16	Solicitud de proveedor para el pedido	Proveedor la Sra. Chunga Cueva	04-jul-16

Fuente: Universidad Pedro Ruiz Gallo
Elaboración Propia

Ante la descripción de la realidad problemática, el presente trabajo se centrará en analizar el manejo del Control Interno de Logística para efectivizar el proceso de compra de bienes y servicios por parte de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en el periodo 2016, y de ese modo brindar un mejor servicio a los beneficiarios finales, en este caso, los alumnos de la universidad.

Como segundo punto, se tienen a los trabajos previos. Donde González y Sosa (2014), en su tesis “Sistemas de control interno en la unidad de compras públicas en la escuela de la marina mercante nacional, año 2014”, Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, Ecuador, tuvo como objetivo general diseñar un sistema de control interno para la unidad de compras públicas en la Escuela de la Marina Mercante Nacional, enmarcándose en una investigación descriptiva propositiva, para ello fue necesario emplear como técnicas observación directa, entrevista y encuesta, los cuales fueron realizados a los tres funcionarios del área de compras públicas; se pudo concluir que los funcionarios presentaban desconocimiento de sus funciones, se pudo encontrar un manual de funciones el cual no es usado, por otro lado también existe un manual de procesos generales, pero no uno de específicos que pueden ser empleados para poder capacitar al

personal determinando sus funciones adecuadamente, de igual manera, se pudo verificar la no existencia de normas en el área lo cual lleva a recomendar sean implementadas.

Mosquera (2013), en su tesis “Evaluación del control interno administrativo del proceso de compras de servicios en el departamento de compras de servicios de la Universidad Nacional Experimental de Guayana en Puerto Ordaz estado Bolívar, en el segundo semestre del año 2012”, Universidad Nacional Experimental de Guayana de Venezuela, tuvo como objetivo general evaluar el control interno administrativo del proceso de compras de servicio en el departamento de compras de servicios, para lo cual esta investigación descriptiva utilizó como muestra al total de la población que vendría a ser las tres empleadas del departamento de compras de servicios, empleándose como técnicas como encuesta escrita, revisión documental y observación directa. Los resultados de esta investigación presentan que el departamento de compras de servicios tiene debilidades dentro del control interno administrativo, los cuales son generados principalmente por la poca cantidad de proveedores que participan en la licitación y el incumplimiento de los compromisos por parte de los trabajadores.

Niola y Urgilés (2013), en su tesis “Evaluación del sistema de control interno a los procesos de compra y venta de “Zona Muebles” *CÍA LTDA*”, Universidad de Cuenca, Ecuador, tuvo como objetivo realizar una evaluación del sistema de control interno en los procesos de compra y venta. Dicha investigación se enmarca en un modelo descriptivo simple, de manera que para la obtención de datos fue necesario aplicar cuestionario dirigida a los gerentes de la empresa, así como la observación directa. Analizando se llegó a la conclusión de que existe una mala comunicación y un bajo interés por parte del directorio, lo que genera que no exista una técnica para la identificación y evaluación de riesgos, tanto internos como externos. Además, aseguran que se debe dar un mayor énfasis al área de ventas por ser el área que genera los ingresos de la empresa, sin embargo, aun así, se recomienda elaborar un sistema de evaluación del control interno para el proceso de compras, para así lograr disminuir sus costos.

Asubadin (2011), en su tesis “Control interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez de la empresa Comercial Yucailla CIA. LTDA. Latacunga durante el año 2010”. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo general estudiar las consecuencias del inadecuado Control Interno del proceso de compras

para determinar la manera en que inciden en la liquidez de la empresa, es por eso que esta investigación correlacional, tuvo como población todos los documentos de dicha empresa (2276), de los cuales, a través del muestreo probabilístico se determinó que la muestra sería un total de 244 documentos. La conclusión a la que llegó dicha investigación son que un buen control interno en el proceso de compras permitirá tener un trabajo más ordenado, donde tanto los trabajadores y gerentes puedan centrarse en cumplir las funciones encomendadas. Por otro lado, los resultados de la observación de los documentos del proceso de compras, dieron como reflejaron el inadecuado control que existe en este proceso generando otro tipo de complicaciones para la empresa.

Aquipucho (2015), en su tesis “Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010 – 2012”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima Perú, tuvo como objetivo general establecer si el control interno logra influir en los procesos de adquisición y contrataciones de la municipalidad, por lo que esta investigación explicativa longitudinal, tomó como muestra a 30 de los 33 funcionarios que laboran en esta municipalidad, aplicándose como instrumento cuestionario. Los resultados a los que llegó esta investigación son que el control interno y los procesos de contrataciones y adquisiciones se encuentran muy relacionados, por lo que los problemas encontrados dentro del control interno, generan problemas de gestión.

Guevara y Quiroz (2014), en su tesis “Aplicación del sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de logística en la empresa constructora Rial Construcciones y Servicios S.A.C. 2014”, Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, Perú, tuvo como objetivo general demostrar que la implementación del Sistema de Control Interno permitirá mejorar la eficiencia en el área de logística. Es por esa razón que esta investigación utiliza como muestra al total de su población, la cual está constituida por cuatro directivos, para lo cual es necesario el empleo de encuestas y análisis documental de los registros. La conclusión a la que llegó esta investigación es que por el hecho de que la empresa no cuente con un manual de funciones, existe una anarquía administrativa, generando confusión en la gestión de compras y con ello un incremento de costos. Es por esa razón que manifiestan que la implementación de un sistema de control interno al área de logística, generará una mayor rentabilidad, puesto

que se manejará de manera más ordenada los materiales de la empresa, evitando elevar los costos y la pérdida de materiales.

Campo y Gupioc (2014), en su tesis “Influencia de la aplicación de la guía de control interno en el área de logística del instituto regional de oftalmología”, Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, Perú, tuvo como objetivo general demostrar que la aplicación de la guía de control interno contribuirá positivamente en los procesos del área de logística. La investigación fue pre-experimental y por tal utilizó como muestra a los siete trabajadores del área logística, a los que se les aplicó como técnicas entrevistas mediante una guía de entrevista, y una encuesta, mediante un cuestionario como instrumento. Dicha investigación tuvo como conclusión que el proceso de gestión logística dentro de esta empresa era inadecuado, ya que las actividades se realizan de manera empírica, incrementando de esta manera los costos de la empresa, por lo que los autores proponen un diseño de un plan de mejora de la gestión logística, estableciendo políticas internas y un modelo de gestión de control interno.

Carrasco y Farro (2014), en su tesis “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012”, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, Perú, tuvo como objetivo general evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la empresa. Es por esa razón que esta investigación tuvo como población a los gerentes y trabajadores de la empresa mencionada anteriormente, a los cuales se les aplicó una encuesta y una entrevista mediante una guía de entrevista y cuestionario, lo que será reforzado mediante la observación directa. La conclusión a la que llegó esta investigación es que el control interno influye negativamente en las cuentas por cobrar de la empresa, debido principalmente a la falta de supervisión y la realización de procedimientos informales que no permiten el correcto desarrollo de las actividades de la empresa..

Campos (2015), en su tesis “Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa Constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014”, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, Perú, tuvo como objetivo general elaborar una propuesta de diseño de control interno para de esta manera lograr mejorar la eficiencia en el área de tesorería de la empresa, por lo que

esta investigación no experimental utilizó como muestra a los tres trabajadores de esta área de la empresa, a los cuales se aplicó una encuesta, así como una guía de entrevista, de igual forma se empleó un cuaderno de campo para poder determinar las deficiencias del área de tesorería. Los resultados de esta investigación determinaron la existencia de deficiencias en el control interno dentro del proceso de las operaciones del área de tesorería, generando desorden, confusiones y sobrecostos para la empresa. Es por esta razón que se propone un diseño de la organización administrativa, para mejorar la organización operativa del área de tesorería, la cual permite mejorar la eficiencia en cada una de las actividades a realizar.

En tercer lugar, se desarrollan las teorías relacionadas al tema. Empezando por el control interno:

El control interno se realiza mediante diferentes dimensiones, cada una con funciones críticas. Los directores, los ejecutivos y los auditores internos y otras autoridades de nivel inferior se suman a la adecuación del marco de control interno, funcione con eficiencia, efectividad y economía (Mwazo, Weda, Omondi & Njengam 2017; Weda Umar & Dikko, 2018). Una estructura de control interno sólida es esencial para avanzar en el logro de sus objetivos y la efectividad y la economía en las actividades de cada institución (Meléndez, 2016, p. 20).

Sin embargo, para hablar de control interno se debe tener en cuenta a The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), la cual es una iniciativa conjunta de cinco importantes organizaciones del sector privado y se dedica a proporcionar el liderazgo de pensamiento a través de la orientación sobre la gestión del riesgo empresarial, el control interno y la prevención del fraude (Sari & Ghozali, 2017; Agbenyo, Jiang, & Homla, 2018).

Es por eso que, basándose en el informe de COSO Coopers & Lybrand (2009) en su libro titulado “Los nuevos conceptos del control interno”, define al control interno como el proceso que efectúa una empresa para conseguir alcanzar sus objetivos, teniendo en cuenta la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables (Mashina, Poniwati & hidayati, 2016; Kewo, 2017; Mugi, 2018).

Por lo que se entiende que el control interno es más complejo de lo que parece, ya que no es un simple hecho de fiscalizar si una actividad está bien o no, sino que por el contrario es todo un proceso a través del cual se analiza detalladamente los factores que forman parte del control interno.

Es por esa razón que Coopers & Lybrand (2009) agregan que, de todas las actividades de gestión, las actividades que son parte del control interno son el establecimiento de los factores del entorno de control, la identificación y análisis de los riesgos, la dirección de las actividades de gestión, la identificación, recopilación y comunicación de información y por último la supervisión (Mahadeen, Al-Dmour, Obeidat, & Tarhini, 2016; Dubihlela, Nqala; 2017).

Así mismo la Presidencia del Consejo de Ministros (2016), mediante la ley 28716 define al control interno como el conjunto de actividades, políticas, reglas, normas, registros, planes, métodos y procedimientos sumando las actitudes de las autoridades presentes en las entidades estatales, así como del personal; frente al cumplimiento de sus objetivos.

Respecto al entorno de control, Coopers & Lybrand (2009) definen al entorno del control como la base de todos los elementos del control interno, por su aporte de disciplina y estructura, es decir es la actividad que marca la pauta de comportamiento en una organización (Li, Shu, Tang, & Zheng, 2017).

Fonseca (2011), por su parte menciona que el entorno de control o ambiente de control ejerce una gran influencia en el diseño de actividades, en la determinación de objetivos y evaluación del riesgo. También influye en los sistemas y su respectivo funcionamiento.

Ambos autores señalan que este factor está constituido por ocho elementos, los cuales según Fonseca (2011) están divididos en factores no estructurados (competencia de los empleados y cultura operativa: integridad y valores éticos, filosofía y estilos de operaciones) y factores estructurados (estructura orgánica, políticas de recursos humanos y procedimientos, asignación de autoridad y responsabilidad, junta de directores y comité de auditoría) (p. 52).

Integridad y valores éticos. Fonseca (2011), asegura que este elemento es esencial en el ambiente de control, debido a que hace referencia a la calidad de las personas al momento de enfrentarse a un problema o tomar una importante decisión (p. 53)

Filosofía y estilo de las operaciones. Fonseca (2011), manifiesta que la filosofía y el estilo en las operaciones van reflejar el modo de actuar del director ejecutivo y de sus gerentes, en lo que respecta al manejo de la organización y de la información financiera (p. 66).

Competencia del personal. De acuerdo a Luna (2011), competencia del personal es muy importante para lograr alcanzar los objetivos de la organización, de tal manera que, si las personas que desempeñan los puestos claves no cuentan con las habilidades y calificaciones necesarias, entonces el ambiente de control de la empresa se vería severamente afectado. Por lo que una recomendación que da el autor es que la gerencia establezca claramente el nivel de competencia para cada puesto, a través del establecimiento de un manual de organización y funciones o documentos equivalentes (p. 67).

Estructura orgánica – Asignación de autoridad y responsabilidades. Coopers & Lybrand (2009) Mencionan que este elemento proporciona el marco en el que se planifican, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para lograr alcanzar los objetivos de la empresa. Entre los aspectos más significativos de la estructura orgánica se encuentra la asignación de autoridad y responsabilidades para el desarrollo de actividades.

En ese aspecto Fonseca (2011) coincide al decir que la asignación de autoridad y responsabilidades, así como el establecimiento de las relaciones jerárquicas son partes fundamentales de la estructura orgánica, de tal manera que lo llega a considerar como las reglas de juego, respecto de quienes deberían tomar las decisiones y los niveles para autorizar o supervisar ciertas actividades (p. 68).

Política de recursos humanos y procedimientos. Según Fonseca (2011), este factor es el encargado de controlar varios aspectos relacionados con el personal como es el reclutamiento, la contratación, las recompensas, las promociones, los asensos y los regímenes disciplinarios. De esta manera si las políticas de recursos humanos se

encuentran plasmadas en un documento de la empresa, estas podrían ser conocida por toda la organización, dejando en claro el comportamiento que se espera de ellos (p. 70).

Junta de directores. Como se sabe la junta de directores es una de las partes fundamentales de la empresa por lo que es un aspecto a tener en cuenta ya que según Fonseca (2011), si la junta de directores posee un nivel de conocimientos y experiencia adecuado podrían ser determinante para garantizar la efectividad del control interno (p. 72).

Comité de auditoría. Fonseca (2011), dice que este comité de auditoría debe ser en lo posible externo a la junta directiva para de esa manera poder evaluar sin ningún interés de por medio las actividades de la empresa, así como hacerles su respectivo seguimiento para determinar las partes en las que se está fallando y la manera en las que se puede realizar correcciones (p. 75).

Respecto a la evaluación de riesgo, Coopers & Lybrand (2009) manifiestan que toda organización pasa o enfrenta una serie de riesgos, que deben ser evaluados, para lo cual es necesario tener claros los objetivos establecidos en cada nivel de la organización, siendo estos coherentes entre sí (Kumuthinidevi, 2016). De esta manera se debe identificar y analizar los factores que podrían poner en riesgo el logro de objetivos, y en base en dicho análisis, determinar la forma en que se debe prevenir o gestionar dichos riesgos. Por otro lado, Fonseca (2011) divide a la evaluación de riesgos en diseño de objetivos globales y por actividad, identificación y análisis de riesgos, gestión de cambio y riesgo de fraude.

Diseño de objetivos globales y por actividad. Para Fonseca (2011), estos elementos puestos en una estructura adecuada, pueden llegar a ser la base de un plan estratégico a mediano plazo. Además, los objetivos globales son fundamentados por objetivos específicos, los cuales son diseñados en relación con las diversas actividades que realiza la empresa, como por ejemplo en ventas, marketing, producción, etc. (p. 79).

Sin embargo los objetivos en la evaluación del riesgo podrían agruparse como: objetivos de operaciones, que son los que están relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones ejecutadas por la empresa; objetivos de información, el cual hace referencia a estados financieros confiables, previniendo de esta manera la falsificación de la información financiera; y los objetivos de cumplimiento, que son los

que están relacionados con el cumplimiento de las leyes y normas que debe cumplir la organización (Frazer, 2016; Lagat, Okelo & Terer, 2016).

Identificación y análisis de riesgos. Su mismo nombre lo dice este factor lo que busca es identificar los riesgos, ya sea externos o internos que puedan afectar alguna de las actividades principales de la empresa, para luego realizar su análisis respectivo dándole una valoración según el nivel que este riesgo representa para la empresa (Bubilek, 2017).

Gestión del cambio. En un mundo tan globalizado los cambios mundiales afectan a todas las empresas en algún grado, y además tenemos que tener en cuenta que estos cambios se dan diariamente, es por eso que Fonseca (2011), manifiesta que se debería disponer de herramientas para identificar aquellos eventos, que podrían generar un fuerte impacto en el proceso de alcanzar los objetivos (p. 84).

Riesgo de fraude en la evaluación de riesgos. Fonseca (2011), asegura que este riesgo se puede dar en cualquier empresa por lo que lo recomendable es que se tengan políticas documentadas de manera clara y precisa para la prevención de dichas actividades. Lo deseable es que la junta directiva de las empresas imponga una cultura de honestidad y altos valores en todos sus empleados iniciando por los de mayor jerarquía, para de esta manera dar el ejemplo a los empleados de menor rango (p. 94).

Respecto a las actividades de control. Cooper & Librand (2009) aseguran que las actividades de control consisten en conseguir que las políticas y los procedimientos cumplan con las directrices de la dirección, además de tomar las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro el logro de los objetivos planteados por la organización.

Por su parte Fonseca (2011), manifiesta que las actividades de control tienen dos elementos fundamentales: las políticas, que son las que establecen que debería hacerse en la organización; y los procedimientos que son las acciones que tienen que realizar las personas para implementar las políticas de la empresa. Además, las actividades de control cuentan con los siguientes tipos:

Indicadores de desempeño. Según Fonseca (2011), los indicadores de desempeño permiten el análisis combinado de datos operativos y financieros, además de las respectivas acciones correctivas, para modificar las desviaciones identificadas (p. 98).

Controles físicos. Los controles físicos tienen como objetivo prevenir o detectar operaciones no autorizadas. Es por eso que Fonseca (2011) manifiesta que los controles físicos hacen referencia a la custodia y depósito de dinero, inspección física de inventarios de almacén, inspección física de los bienes de activo físico, revisión de los procedimientos para la generación de copias de respaldo y la revisión de los procedimientos para la recuperación de la data perdida (p. 99).

Segregación de funciones. Fonseca (2011), relaciona a la segregación de funciones con la asignación a distintas personas las responsabilidades de autorizar transacciones, registrar operaciones y mantener la custodia de activos, para evitar de esta manera que una sola persona tenga acceso a todas las funciones, con alguna posibilidad ocultar errores o cometer algún fraude en el desarrollo de sus actividades (p. 99).

Procesamiento de información por tecnología de información. Para Fonseca (2011), la Tecnología de Información (TI), está orientado a la adquisición, implementación y mantenimiento de software para regular el acceso y uso de los recursos. Este tipo de procesamiento de información permite tener datos del centro de operaciones, un sistema de control a través de software, accesos de seguridad, sistemas de desarrollo y mantenimiento de controles, procesamiento de información y asegura la integridad y lo adecuado en el procesamiento de transacción (p. 105).

Respecto a la comunicación e información. Los sistemas de información generan informes que según Cooper & Librand (2009) recogen información sobre el negocio, de datos generados tanto interna como externamente. Por otro lado, la comunicación debe ser eficaz en el sentido más amplio, tanto de manera ascendente, descendente y transversal. Todos los empleados deben de comprender que forman parte también del sistema de control interno, por lo que la dirección debe de comunicar el mensaje a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades que cada uno tiene en el control de la empresa. En este aspecto se debe tener en cuenta:

La calidad de la información. Para Cooper & Librand (2009) es importante que los informes ofrezcan suficientes datos relevantes para posibilitar un control eficaz, por lo que la información de calidad debe tener los siguientes aspectos: contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad.

Efectividad de las comunicaciones externa e interna. En este aspecto se busca que la información llegue de manera correcta a todos los integrantes del sistema de control interno para evitar confusiones o distorsión de la información que nos genere una mala toma de decisión.

Respecto a la supervisión y monitoreo. La Contraloría General de la República de Bolivia (2002), manifiesta que la supervisión, así como el monitoreo o seguimiento es el componente que permite conocer el nivel de funcionamiento del control interno, para poder realizar las modificaciones que sean necesarias (p.223).

Para un mejor entendimiento Fonseca (2011), realiza un resumen de los componentes del Control Interno en base al informe COSO de la siguiente manera (p. 316).

Tabla 2.
Componentes del Informe COSO.

Factores	Componentes
Ambiente de control	Integridad y valores éticos
	Estructura orgánica
	Asignación de autoridad y responsabilidades
	Competencia de los empleados
	Filosofía y estilo de operaciones
	Política de recursos humanos y procedimientos
	Junta de directores
Evaluación de riesgos	Comité de auditoría
	Objetivos globales
	Objetivos por actividad
	Identificación y análisis de riesgos.
Actividades de control	Gestión del cambio
	Riesgo de fraude
	Políticas y procedimientos
	Indicadores de desempeño
	Controles físicos

	Segregación de funciones
	Procesamiento de información TI
Información y comunicación	Calidad de la información
	Efectividad de las comunicaciones internas y externas.
	Monitoreo continuo
Supervisión	Evaluaciones puntuales o autoevaluaciones
	Comunicación de deficiencias de control

Fuente: Fonseca Luna (2011)

Elaboración: Propia

Dichos componentes se encuentran descritos en la ley 28716 conocida como la ley de Control interno dirigida para las entidades estatales, las cuales utilizan las mismas dimensiones del informe COSO (Presidencia del consejo de ministros, 2016).

Respecto a la logística, menciona Ballou (2004) y Vogt & Pienaar (2016), define a la logística y la cadena de suministros como un conjunto de actividades que se repiten continuamente a lo largo del flujo de materiales. Las actividades claves consideradas por dentro de la logística son:

Los estándares de servicios al cliente. Estos determinan las necesidades y requerimientos del cliente para la logística del servicio al cliente y determina las respuestas del cliente al servicio.

El transporte. Esta actividad se encarga de la selección del modo y servicio de transporte, la consolidación del flete, las rutas que utilizará el transportador, la programación de los vehículos, la selección de equipo, el procesamiento de quejas y problemas y la auditoria de las tarifas.

Manejo de inventarios. Se tiene en cuenta las políticas de almacenamiento de materias primas y bienes terminados, la estimación de ventas a corto plazo, la mezcla de producto en los centros de aprovisionamiento; el número, tamaño, y localización de los puntos de almacenamiento.

Flujos de información y procesamiento de pedidos. Tiene en cuenta la relación de los procedimientos de pedidos de venta – inventarios; los métodos de transmisión de la información de pedidos y las reglas de pedido.

Sin embargo, Ballou (2004) menciona que también existen actividades de apoyo, en las que se encuentran:

El almacenamiento. En el cual se determina los espacios, la distribución de las existencias, la configuración del almacén y la colocación de las existencias (Prokhorova, Kolomyts, Nenasheva, & Vashchenko, 2016).

El manejo de materiales. Tiene en cuenta la selección del equipo, la política de remplazo de equipos, el procedimiento de levantamiento de pedidos y el almacenamiento y recuperación de existencias (Jeganathan & Naveenkumar, 2018).

Las compras. En las cuales se tiene en cuenta la selección de la fuente de suministros, el momento correcto para comprar y las cantidades a comprar (Sweeny & Bahr, 2016).

Embalaje de protección, diseñado para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños (Szymonik, 2016).

Cooperación con producción y operaciones, para especificar las cantidades adicionales, la secuencia y rendimiento del tiempo de producción y la programación de suministros para producción y operaciones.

Mantenimiento de información. Para de esa manera lograr la recopilación, almacenamiento y manipulación de la información; el análisis de los datos y el procedimiento de control.

Respecto al control interno en el área de logística. Ballou (2004), manifiesta que el proceso de control consiste en la supervisión del desempeño real planeado, con su determinado análisis de las condiciones cambiantes, para anticipar posibles acciones correctivas. De esta manera el control está conformado por cuatro partes fundamentales: Estándares y metas, medición, evaluación y correcciones (p. 11).

Estándares y metas. Ballou (2004), asegura que para realizar un adecuado control se necesitan un estándar de referencia, con el cual se puede comparar el desempeño de la

actividad logística. Estos estándares pueden ser establecidos en los planes y políticas de la empresa. Pueden ser estándares externos como los estándares de calidad establecidos por la Organización Internacional para la Estandarización, denominadas ISO 9000; o estándares internos que pueden ser los objetivos de desempeño (p. 729).

Medición. Esta parte es en la que los encargados del proceso de control miden el nivel, retraso o cumplimiento de los estándares de desempeño. De esta manera se puede conocer si se están cumpliendo los objetivos planteados por la empresa. Para Ballou (2004), la observación, es fundamental en la medición, porque se encarga de proporcionar la información necesaria para realizar la correcta medición, la cual puede realizarse a través de una auditoria, de la medición de desempeño y a través de los reportes (p. 738).

Evaluación. La evaluación se realiza después de haber recogido toda la información posible y haber hecho las mediciones correspondientes, de esta manera según (Ballou, 2004) la evaluación puede ser a través de análisis del estatus, la evaluación comparativa y el método de mejor en su categoría.

Corrección. Durante la evaluación se determina si las diferencias obtenidas son tolerables o no, de esta manera según Ballou (2004), si se encuentra que dichas diferencias no son tolerables entonces se tiene que recurrir a acciones para reducir dicha diferencia, las cuales pueden ser (p. 751):

El ajuste fino, o ajustes menores se realizan cuando se presenta ciertas variaciones del desempeño real con el desempeño deseado, las cuales muchas veces son anticipadas y facilitan los ajustes previos a las variaciones.

Replaneación mayor, la cual requiere una reevaluación del sistema logístico, efectuando cambios importantes en los objetivos de la función logística. Esta corrección requiere reciclar por completo el proceso de planeación directiva, generando nuevas líneas de acción y por lo tanto un nuevo nivel de desempeño de las actividades, así como nuevos estándares de referencia del sistema de control y nuevos límites de la tolerancia con respecto al error.

Reingeniería. Esta medida de corrección se utiliza cuando se dan problemas o cambios repentinos que no fueron planificados. Sin embargo, Ballou (2004) manifiesta

que todas las empresas deben tener planes de contingencia, en los cuales se representen las líneas de acción ante un determinado suceso (p. 726)

Para los fines de la investigación y combinando la teoría del modelo COSO y la teoría de Ballou, el control interno de logística tendría los siguientes factores: Estándares y metas, dentro de los cuales estaría el ambiente de control y la evaluación de riesgos; la medición, dentro de la cual están las actividades de control y la información y la comunicación; dentro de la evaluación se encontraría lo que en el modelo COSO se denomina supervisión; para finalmente proponer las correcciones necesarias.

Continuamos con la teoría de la segunda variable en estudio. El proceso de adquisición de bienes y servicios. El proceso de adquisición de bienes y servicios, según Ballou, (2004), es el conjunto de actividades que involucra el pedido y la recepción del producto. Estas actividades principalmente son la preparación, la transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido (p. 447).

De esta manera los procesos de adquisición de bienes y servicios son los pasos que sigue una empresa para comprar un bien o servicio. En el caso de organizaciones estatales este proceso es mucho más complejo ya que se debe tener en cuenta la normatividad vigente y seguir el procedimiento establecido a través de esta ley. La ley que más referencia hace a esta parte de las entidades gubernamentales es la ley de contrataciones del estado, la cual fue aprobada mediante decreto legislativo N° 1017, en el año 2009.

Dicha ley manifiesta que para participar y lograr contratar con una entidad del estado se necesita estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) y no presentar ningún impedimento o sanción que les inhabilite contratar con el estado. Por otra parte, la ley presenta las modalidades de contratación las cuales pueden ser a través de licitación pública, la adjudicación directa y la adjudicación de menor cuantía.

Por su parte la Universidad Nacional de Huancavelica (2016), en su plan de procedimientos para la contratación de bienes y servicios, manifiesta que para la contratación de un bien o servicio primero debe realizarse el requerimiento formal a través de un documento, en el cual deben estar el pedido de compra emitido por el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), con la descripción del motivo de compra,

la descripción del bien o servicio, la cantidad y unidad de medida, entre otras especificaciones técnicas (p. 15).

Por su parte el Consejo de Ministros (2009) estableció los procedimientos para la adquisición de bienes o servicios, de la siguiente manera:

Presentación de propuestas y otorgamiento de la Buena Pro. La presentación de la propuesta se debe realizar en un acto público, al igual del otorgamiento de la buena pro a la empresa seleccionada, dando a conocer los resultados del proceso de selección a través de un cuadro comparativo, donde se detalle los motivos que generó que cierta propuesta ganara.

Evaluación y calificación de propuestas. La ley dice que se evaluará solo a las empresas que cumplan con todos los requisitos establecidos en las bases, y se tendrá en cuenta para la evaluación la calidad y tecnología requerida, los plazos y el costo total de adquirir los productos.

Elaboración del contrato. Este debe realizarse por escrito y tendrá detallado todas las condiciones de las características del producto, los plazos de entrega entre otros detalles. Además, las cláusulas obligatorias que debe tener un contrato son: las garantías, las cuales aseguran la ejecución y el cumplimiento del contrato; la solución de controversias, para de esta manera evitar problemas o confusiones; y la resolución de contrato por incumplimiento, el cual puede ser total o parcial y debe comunicarse a través de un documento notarial con los detalles de los motivos que llevaron a tomar esta decisión.

Por otro lado, el procedimiento para la recepción de bienes y servicios según la Universidad Nacional de Huancavelica (2016) está conformado por cuatro importantes pasos:

En el primero paso se realiza la verificación por parte del responsable o encargado del almacén de que los documentos tengan relación y coherencia, además de que los productos físicos estén de acuerdo con lo detallado en la documentación.

De ser todo conforme se realiza el procedimiento para el otorgamiento de conformidad, pero en caso de existir observaciones durante la verificación, el plan de

dicha universidad dice que dichas observaciones deben ser consignadas en el acta correspondiente, el cual debe ser remitido a la oficina de logística.

El tercer paso solo se realiza de haberse realizado observaciones en el proceso de verificación. En este paso la oficina de logística se encargará de exigir la subsanación respectiva de las observaciones.

En el cuarto y último paso el área responsable de la compra firmará y sellará la salida de los bienes del almacén.

De acuerdo a la ley de contrataciones N°30225, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, OSCE, (2014), manifiesta que esta Ley tiene por finalidad establecer normas orientadas a maximizar el valor de los recursos públicos que se invierten y a promover la actuación bajo el enfoque de gestión por resultados en las contrataciones de bienes, servicios y obras, de tal manera que estas se efectúen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad, permitan el cumplimiento de los fines públicos y tengan una repercusión positiva en las condiciones de vida de los ciudadanos. Dichas normas se fundamentan en los principios que se enuncian en la presente Ley.

En el Artículo 2. Principios que rigen las contrataciones Las contrataciones del Estado se desarrollan con fundamento en los siguientes principios, sin perjuicio de la aplicación de otros principios generales del derecho público. Estos principios sirven de criterio interpretativo e integrador para la aplicación de la presente Ley y su reglamento, y como parámetros para la actuación de quienes intervengan en dichas contrataciones.

Respecto a la fase de planificación. *Artículo 15. Plan Anual de Contrataciones:* se encuentra la promulgación del Plan Anual de Contrataciones: A partir del primer semestre, cada entidad del estado debe constatar en su cuadro de necesidades los requerimientos de bienes y servicios necesarios para cumplir metas y objetivos que se plantean para un determinado periodo, el PAC, en este se debe especificar las contrataciones de bienes o servicios, que serán respaldadas por el presupuesto mediante la valoración de estas contrataciones (compras).

En la segunda fase de actuaciones preparatorias, en el *artículo 16. Requerimiento*: El área pertinente deberá manifestar sus requerimientos, ya sea de bienes materiales o de servicios, siendo el encargado de realizar las especificaciones técnicas, con los términos requeridos, y con la justificación e importancia, con lo cual se fundamenta el pedido de contratación pública.

Artículo 17. Homologación de requerimientos: las entidades públicas, tienen la facultad de homogenizar, los requerimientos tanto de bienes o servicios que deben contratar, bajo los estándares de la ley, en el contexto de sus facultades a través de un corto proceso de unificación u homologación.

Artículo 18. Valor estimado y valor referencial: El ente público tendrá que darle un valor referencial o aproximado de las contrataciones de servicios o bienes, y un valor referente en caso de prestaciones de servicios de consultoras, con la finalidad de hacer que se rijan las normas que presenta la ley y esto dependerá del tipo de selección que se manifieste en ciertas contrataciones.

Artículo 19. Certificación de crédito presupuestario: Es un componente fundamental para adjudicar el procedimiento de selección, bajo un estándar o infracción de nulidad, tener adjudicado el crédito del presupuesto o las medidas correctivas presupuestarias.

Artículo 20. Prohibición de fraccionamiento, Está enteramente prohibido, hacer un contrato fraccionado ya sea de bienes o servicios, esto con el objetivo de prevenir un procedimiento de selección por conveniencia, según la necesidad del periodo, de fraccionar el contrato a través de uno o más procesos de selección de contratación.

En la tercera fase de métodos de contratación, *artículo 21. Procedimientos de selección*: Un ente público tiene la facultad de contratar mediante una licitación pública, adjudicación simplificada, selección de consultorías, diferenciación de precios entre otros demás procedimientos que amparan la ley y su normativa.

Artículo 22. Licitación pública y concurso público: Esta se hace uso para contratar bienes y servicios, en un concurso público, se aplica un tipo de contratación cuyo valor aproximado, se determine dentro de las normas y estándares de la ley.

Artículo 23. Adjudicación simplificada: Esta se hace uso para contratar bienes, haciendo caso omiso a los servicios por consultores individuales, se aplica un tipo de contratación cuyo valor aproximado, se determine dentro de las normas y estándares es de la ley.

Artículo 25. Comparación de precios, esta se hace uso también en bienes y servicios de adjudicación inmediata, que sean factibles de adquirir, que no sean producidos o vendidos concernientes a especificaciones e indicaciones del comerciante, tiene que estar debidamente estandarizado conforma las normativas e ley.

Artículo 26. Subasta inversa electrónica: Esta se hace uso para la contratación de bienes y servicios comunes que tengan una ficha técnica y estén debidamente inscritos en la lista de bienes y servicios comunes.

En la cuarta fase, el contrato y su ejecución, *artículo 32. El contrato:* El acuerdo debe cerrarse y registrarse como copia impresa y ajustarse al formulario incorporado en los archivos de la técnica de elección con los cambios afirmados por la Entidad en medio del equivalente.

Artículo 33. Garantías: La garantía de que los adjudicatarios y/o los contratistas temporales deben conceder, como materiales, son aquellos de fiel cumplimiento con el acuerdo y los adelantos. Sus modalidades, montos, condiciones y exenciones se manejan en el reglamento.

Artículo 34. Modificaciones al contrato: El acuerdo puede modificarse en los casos contemplados en la Ley y en el control, a petición de la Entidad o en línea con el contratista, para lograr la razón del acuerdo de manera conveniente y efectiva.

Artículo 35. Subcontratación: El contratista puede subcontratar, sujeto a la aprobación de la Entidad, la ejecución de ciertos beneficios del acuerdo, excepto si está explícitamente prohibido en los archivos del método de elección.

Artículo 36. Resolución de los contratos: Cualquiera de las partes puede finalizar el acuerdo, debido a condiciones imprevisibles o causas de fuerza mayor que siempre impiden la continuación del acuerdo, o por la ruptura de sus compromisos según lo establecido en los controles.

Artículo 37. Cesión de derechos y de posición contractual: A menos que esté generalmente estipulado por la ley o el control, el contratista puede distribuir su derecho a la entrega a terceros. La tarea de la posición legalmente vinculante del contratista no es apropiada, aparte de en los casos contemplados en los controles.

Artículo 38. Adelantos: La Entidad puede transmitir anticipos al contratista, dado que se ha previsto en los archivos de la técnica de elección, con la motivación detrás del otorgamiento de financiamiento y/o liquidez para la ejecución del acuerdo.

Artículo 39. Pago: El pago se realiza después de que se haya ejecutado la respectiva prestación, y las cuotas registradas se pueden considerar. Increíblemente, la instalación puede realizarse con mucha anticipación cuando, esta es una condición para el transporte de productos o la disposición de los servicios.

Artículo 40. Responsabilidad del contratista: El contratista está a cargo de ejecutar cada uno de los compromisos a su cargo, según los acuerdos del contrato.

Ahora, es, momento de formularnos el problema con la siguiente pregunta.
¿Cómo la propuesta de control Interno de Logística ayudará a efectivizar el proceso de Adquisición de bienes y servicios en la UNPRG de Lambayeque, 2016?

Para ello, la investigación se justifica puesto que se podrá conocer en mayor medida el comportamiento del control interno de logística para efectivizar el proceso de adquisición de compra de bienes y servicios en la UNPRG, se tomarán teorías ya existentes y concebir una información general de la variable, objeto de estudio.

La presente investigación hará aportaciones prácticas por medio de las recomendaciones, el mismo que contribuirá a la administración de la Universidad para mejorar la elaboración de su presupuesto mensual posteriormente el correcto manejo del mismo a fin de poder efectivizar de mejor manera el proceso de adquisición de bienes y servicios como un problema real actual de la UNPRG de Lambayeque en el periodo 2016.

El desarrollo del presente trabajo de investigación servirá de aporte a las demás universidades con similares problemas, así mismo se efectivizará el proceso de adquisición de bienes y servicios para que los principales usuarios los alumnos sacarán provecho de los bienes y servicios que se soliciten, además de los docentes quienes podrán

realizar eficientemente sus labores a desempeñar, por lo tanto, tiene un beneficio amplio, abarcando a todos los integrantes de la mencionada institución.

Siendo la hipótesis de investigación, que, si se aplican las estrategias de control interno, el proceso de adquisición de bienes y servicios en la UNPRG Lambayeque será efectivo.

Siendo el objetivo general: Proponer estrategias de Control Interno de Logística para efectivizar el proceso de Adquisición de bienes y servicios en la UNPRG de Lambayeque, 2016.

Siendo los objetivos específicos: Identificar la situación actual del control de logística actual en la UNPRG de Lambayeque, 2016; determinar los factores que constituyen el control interno de logística en la UNPRG de Lambayeque, 2016; identificar la situación actual del proceso de adquisición de bienes y servicios en la UNPRG de Lambayeque, 2016; determinar los factores que constituyen la adquisición de bienes y servicios en la UNPRG de Lambayeque, 2016; diseñar estrategias de Control Interno de Logística para efectivizar el proceso de Adquisición de bienes y servicios en la UNPRG de Lambayeque, 2016.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se presenta como de tipo básica, puesto que está orientado a finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente (Creswell, 2014). Esta investigación utilizará el diseño descriptivo proyectivo (Ñaupas, Valdivia, Palacios, y Romero, 2018; Hernández y Mendoza, 2018), ya que describirá cada una de las variables en estudio, el control interno de logística y el proceso de adquisición de bienes y servicios, dentro de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque; para luego construir una alternativa de solución práctica para la problemática planteada.

2.2. Operacionalización de variables

Variable independiente

Control Interno de Logística.

Cooper & Librand (2009) definen al control interno como el proceso que efectúa una empresa para conseguir alcanzar sus objetivos, teniendo en cuenta la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables, dentro del área logística.

Variable dependiente

El proceso de Adquisición de bienes y servicios.

Según Ballou (2004) es el conjunto de actividades que involucra el pedido y la recepción del producto. Estas actividades principalmente son la preparación, la transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido.

Tabla 3.*Operacionalización de la variable 1, control interno en logística.*

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Instrumento		
Control interno de logística	Cooper & Librand (2009) definen al control interno como el proceso que efectúa una empresa para conseguir alcanzar sus objetivos, teniendo en cuenta tanto la eficiencia como la eficacia en las operaciones, la fiabilidad de información financiera y cumplimiento de la normativa aplicable y las leyes, dentro del área logística.	Para el adecuado control interno de logística se debe seguir un determinado proceso, que permita seguir un orden en el análisis de la situación real en comparación con la situación esperada o planificada.	Estándares y metas.	Integridad y valores éticos	Lista de Cotejo		
				Asignación de autoridad y responsabilidades			
				Competencias de los empleados			
				Procedimientos de las operaciones			
			Medición	Objetivos del área logística.		Entrevista	
				Identificación y medición de los riesgos.			
				Indicadores de desempeño de los trabajadores.			
			Evaluación	Controles documentarios y físicos.			Cuestionario
				Información de calidad.			
				Monitoreo continuo.			
Autoevaluaciones.							
Correcciones	Evaluación comparativa.						
	Gestión de cambio						
	Ajustes menores.						
					Planes de contingencia.		

Fuente: Marco teórico

Elaboración: Propia

Tabla 4.*Operacionalización de la variable 2, el proceso de abastecimiento de bienes y servicios.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
El proceso de Adquisición de bienes y servicios.	Según Ballou (2004) es el conjunto de actividades que involucra el pedido y la recepción del producto. Estas actividades principalmente son la preparación, la transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido.	Es la adquisición y recepción de los bienes y servicios que la empresa necesita.	Procedimiento de adquisición.	Presentación de propuestas Evaluación y calificación de propuestas Otorgamiento de buena PRO	Lista de cotejo Entrevista. Cuestionario
			Procedimiento de recepción.	Contrato Verificación documentaria y física. Otorgamiento de conformidad Observaciones y su respectiva subsanación	Lista de cotejo Entrevista Cuestionario.
				Levantamiento de las mercancías.	

Fuente: Marco teórico
Elaboración: Propia

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Esta investigación utiliza como población al personal del área logística de la institución, la cual está constituida por un total de 11 personas, además del conjunto de documentos logísticos que se utilizan durante el proceso de abastecimiento de bienes y servicios.

Muestra

La muestra estará constituida por el total de la población los cuales ascienden a 11 trabajadores, ya que solo se está tomando en cuenta el área de logística de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Muestreo

El muestreo de investigación es no probabilístico de tipo censal, puesto que el investigador seleccionó el total de la población debido a que se considera que el número de unidades es manejable.

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Como técnicas de recolección de datos se utilizó la técnica de análisis documental, porque esta técnica brinda una información confiable y real de las actividades que realiza la organización en estudio. Además, se utilizaron la entrevista, la observación y la encuesta, las cuales permite conocer mayores detalles de las variables en estudio, mientras que los instrumentos empleados fueron la guía de análisis documental, la guía de entrevista, la ficha de cotejo y el cuestionario de preguntas, para un mejor análisis y obtención de resultados más confiables (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018).

La validación de los instrumentos específicamente para el cuestionario de preguntas fue sometida a un proceso de validación de contenido por medio de la evaluación por juicio de expertos quienes analizaron los ítems y si estos cuentan con la capacidad para alcanzar los objetivos formulados. Mientras que la confiabilidad estuvo consignada mediante la prueba de Alfa de Cronbach, quien determinó una confiabilidad de 0.812, de acuerdo a la escala establecida se considera como muy fiable.

2.5. Procedimiento

Para la administración de los instrumentos propuestos, primero se procedió a presentar al área correspondiente una solicitud de permiso para que pueda autorizar la aplicación de los diferentes instrumentos, tanto a trabajadores como personas a cargo del área, así también para que ellos tengan conocimiento del motivo de la investigación. Asimismo, la administración del cuestionario para la encuesta tuvo una duración entre 5 a 7 minutos, ya que solo se requiere que marquen de acuerdo a su experiencia diaria en el área, para la entrevista se tuvo un estimado entre 20 a 25 minutos, mientras que la ficha de cotejo tomó entre 60 a 90 minutos pues se tuvo que revisar todo el proceso de adquisición de bienes y servicios de principio a fin.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizarán herramientas ofimáticas como Excel y SPSS, los cuales permiten un análisis detallado y ordenado de los resultados obtenidos, brindando las facilidades para responder a los objetivos de la investigación.

2.7. Aspectos éticos

La información que se obtenga, analice y presente en la investigación será información real, extraída de fuentes confiables, la cual será debidamente citada según la normatividad APA en su última edición. Se tiene el compromiso de tomar datos directos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, específicamente del área logística. Así mismo, la información brindada por la empresa está siendo usada solo con fines investigativos y para el uso exclusivo de la presente.

III. RESULTADOS

3.1. Identificar la situación actual del control de logística actual en la UNPRG de Lambayeque, 2016.

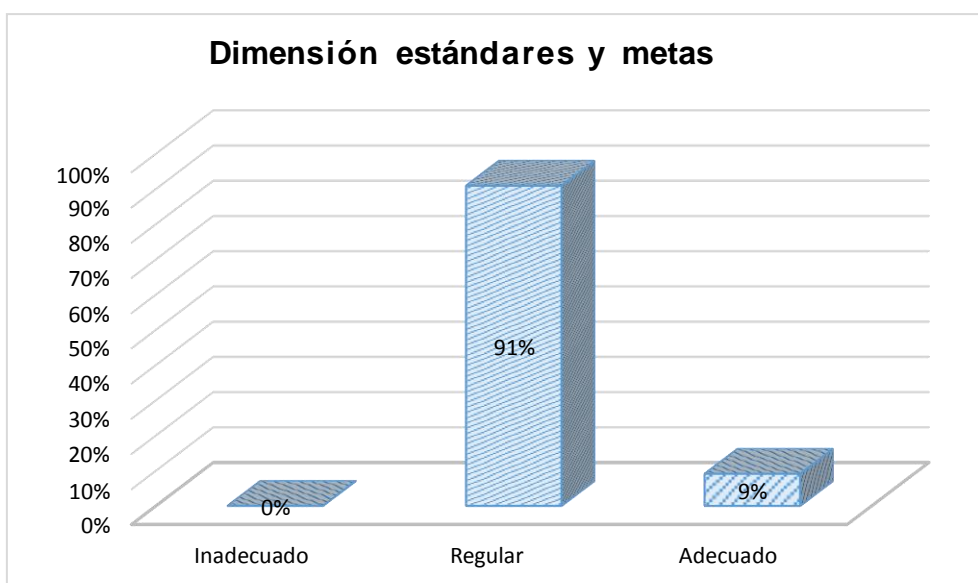
3.1.1. Resultados de Control Interno (Cuestionario)

Tabla 5. *Dimensión Estándares y metas*

Valoración	Porcentaje	Frecuencia
Inadecuado	0%	0
Regular	91%	10
Adecuado	1%	1
Total	100%	11

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de almacén (anexo 01)
Elaboración: Propia

Figura 1. *Resultado de la dimensión estándares y metas*



Fuente: Tabla número 5
Elaboración: Propia

Interpretación

Según los datos mostrados en la tabla número 5 y en la figura 1 del total de la muestra encuestada el 91% considera que el control de los temas concernientes a la integridad y valores del personal, así como las competencias, cumplimientos de objetivos y asignaciones, son regulares; mientras que el 9% considera que es adecuado.

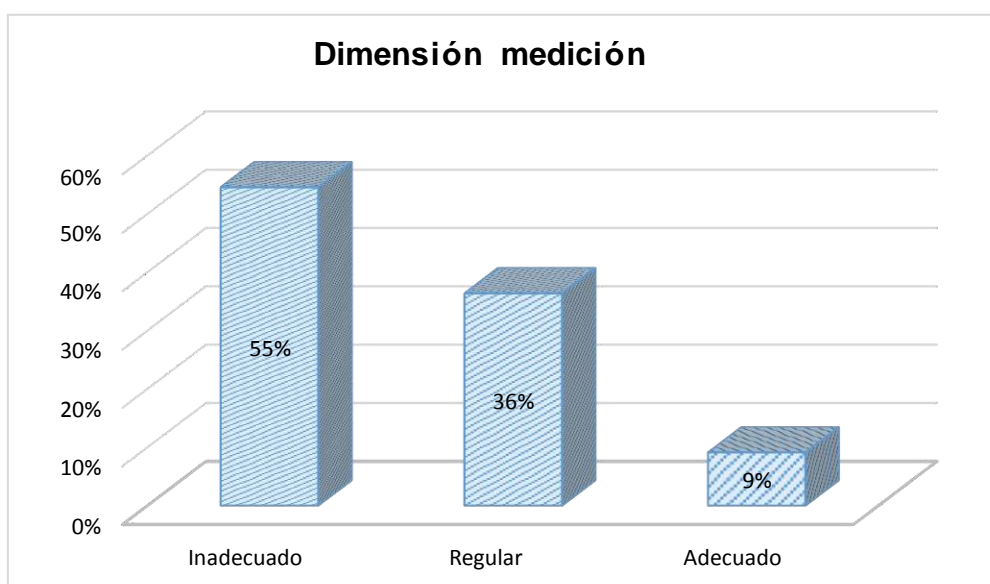
Tabla 6. Dimensión Medición

Valoración	Porcentaje	Frecuencia
Inadecuado	55%	6
Regular	36%	4
Adecuado	9%	1
Total	100%	11

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de almacén (anexo 01)

Elaboración: Propia

Figura 2. Resultados de la dimensión medición



Fuente: Tabla número 6

Elaboración: Propia

Interpretación

Según los datos mostrados en la tabla número 6 y en la figura 2 del total de la muestra encuestada el 55% considera que el control en los temas concernientes a la identificación y medición de riesgos, indicadores de desempeño laboral, controles documentarios e información; es inadecuado, mientras que el 36% considera que es regular y solo el 9% manifestó que es adecuado.

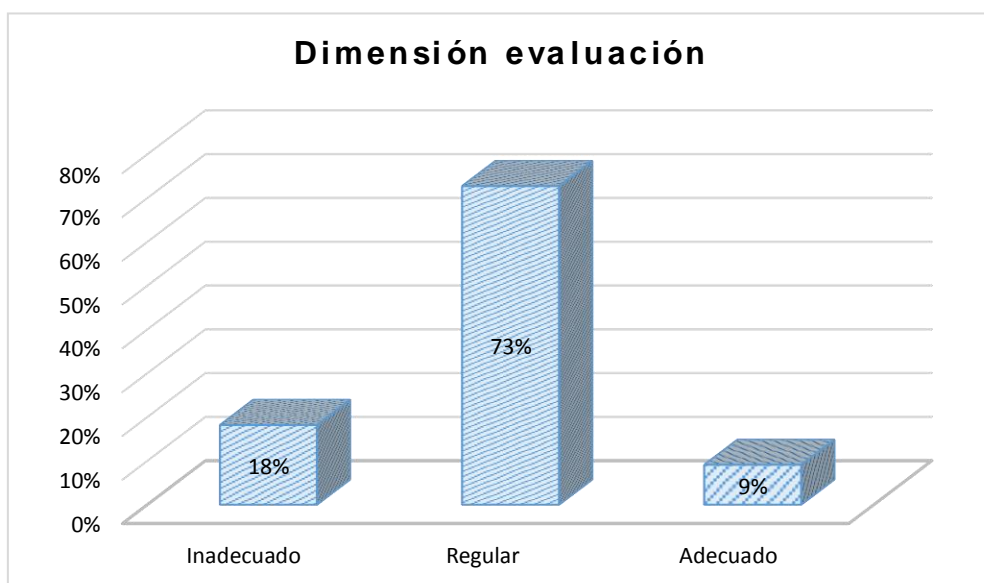
Tabla 7. Dimensión Evaluación

Valoración	Porcentaje	Frecuencia
Inadecuado	18%	2
Regular	73%	8
Adecuado	9%	1
Total	100%	11

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de almacén (anexo 01)

Elaboración: Propia

Figura 3. Resultados de la dimensión Evaluación



Fuente: Tabla número 7

Elaboración: Propia

Interpretación

Según los datos mostrados en la tabla número 7 y en la figura 3 del total de la muestra encuestada el 73% considera que el control concerniente al monitoreo continuo, en autoevaluaciones y evaluaciones del tipo comparativas son regulares, mientras que el 18% lo considera inadecuado y solo el 9 % lo valoró como adecuado.

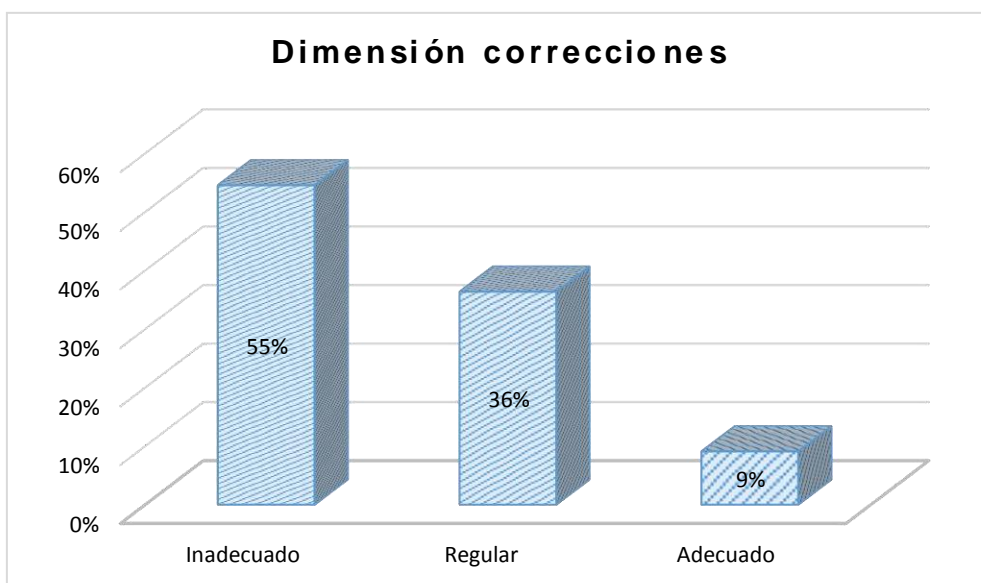
Tabla 8. Dimensión Correcciones

Valoración	Porcentaje	Frecuencia
Inadecuado	55%	6
Regular	36%	4
Adecuado	9%	1
Total	100%	11

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de almacén (anexo 01)

Elaboración: Propia

Figura 4. Resultados de la dimensión correcciones



Fuente: Tabla número 8

Elaboración: Propia

Interpretación

Según los datos mostrados en la tabla número 8 y en la figura 3 del total de la muestra encuestada el 55% considera que el control concerniente, a las correcciones en la gestión de cambios, ajustes y planes de contingencia; es inadecuado, mientras que el 36% lo considera regular y solo el 9% lo considera adecuado.

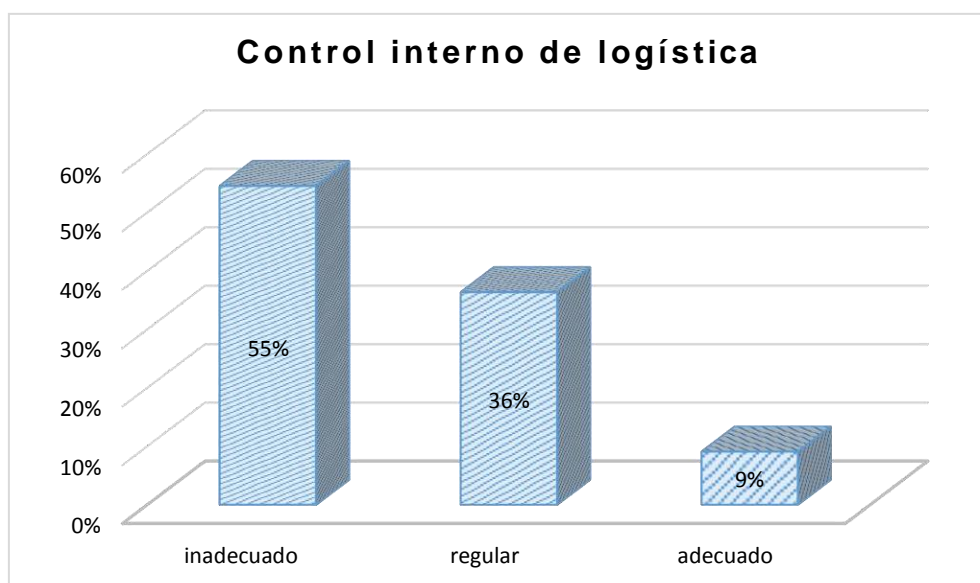
Tabla 9. Variable control interno de logística

Valoración	Porcentaje	Frecuencia
Inadecuado	55%	6
Regular	36%	4
Adecuado	9%	1
Total	100%	11

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de almacén (anexo 01)

Elaboración: Propia

Figura 5. Resultados de la variable Control interno de logística



Fuente: Tabla 8

Elaboración: Propia

Interpretación

Según los datos mostrados en la tabla número 8 y en la figura 5 del total de la muestra encuestada el 55 % consideran que el control concerniente, al área de logística es inadecuado, mientras que el 36% considera que el control interno de dicha área es regular, por último, el 9% considera que el control es adecuado.

3.1.2. Resultados de Control Interno (Entrevista)

Tabla 10. *Situación actual del Control interno*

Valoración	Porcentaje	Frecuencia
Ineficiente	87%	13
Eficiente	13%	2
Total	100%	15

Fuente: Entrevista al jefe de compras de logística (anexo 02).

Elaboración: Propia

Figura 6. *Situación actual del Control interno*

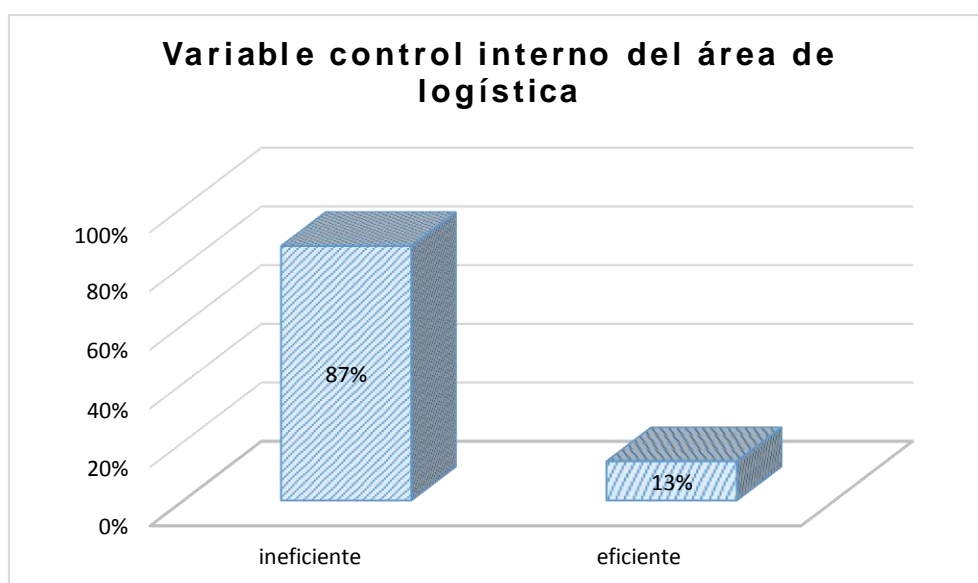


Figura 7. *Situación actual del Control interno*

Fuente: Tabla número 10

Elaboración: Propia

Interpretación

Del análisis de la encuesta se pudo determinar que mediante la valoración otorgada a la entrevista mediante juicio del investigador se determinó que el 87% de las preguntas realizadas al jefe de compras determinaron que el control interno que se ejerce en el área de logística es ineficiente, mientras que tan solo un 13% de las preguntas que se realizaron las cuales están de manera de tallada por indicador reflejaron que se encuentra eficiente el control interno del área.

3.2. Determinar los factores que constituyen el control interno de logística en la UNPRG de Lambayeque, 2016.

Tabla 11. *Cumplimiento de los factores del control interno de logística*

Valoración	Porcentaje	Frecuencia
NO	47%	7
SI	53%	8
Total	100%	15

Fuente: Ficha de Cotejo realizada a la empresa (anexo 03)

Elaboración: Propia

Figura 8. *Cumplimiento de los factores del control interno de logística*

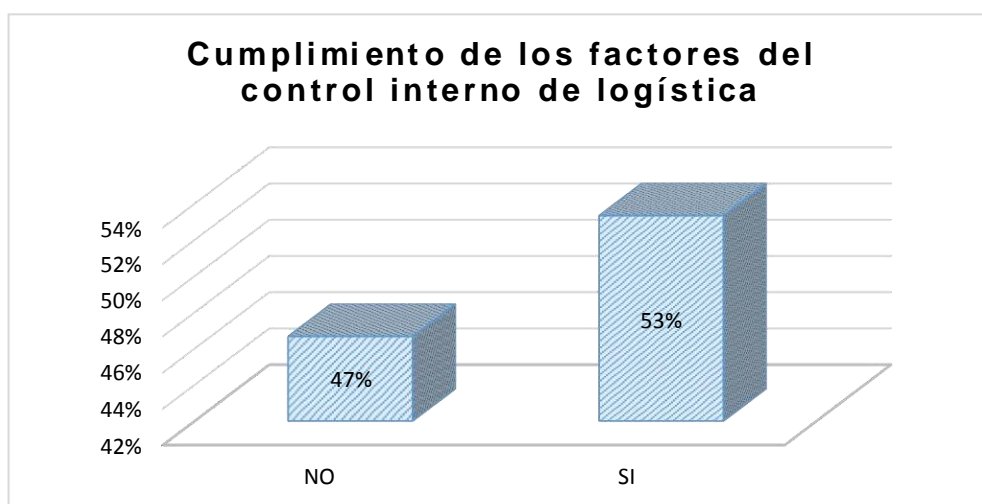


Figura 9. *Cumplimiento de los factores del control interno de logística*

Fuente: Tabla 11

Elaboración: Propia

Interpretación:

Según los resultados analizados mediante la ficha de cotejo se pudo determinar que si se cumple con el 53% de los factores los cuales comprenden:

- Normas para los trabajadores del área de logística definidas
- Asignación de responsabilidades establecidas por parte de las autoridades.
- Existencias de procedimientos definidos, pero con deficiencias en los manejos de ellos.
- Existencia de objetivos del área de logística, pero con deficiencia en su cumplimiento
- Existencias de documentos de control.

- Existencia fiable en los registros de información, pero con algunas deficiencias por los problemas de pérdida de información en el sistema.
- Existencias de evaluaciones comparativas del área de logística con otras áreas, pero son anuales no muy frecuentes.
- Existen ajustes en los procesos, pero aun por mejorar.
- Existencia de ajustes de que se hacen muchas veces a groso modo.

Por otra parte, el 47% refleja a que no se cumple con lo siguiente:

- No se cumple con evaluaciones contantes que a pesar de cambio de autoridades se empezó con ello estas son con poca frecuencia.
- No existe identificación de riesgos, cuando pasa algún hecho fortuito el área de logística siempre se ve perjudicada.
- No existen estándares laborales en el área de logística.
- No se monitorea de manera continua el área de logística
- No se controla la planificación de compras de la mercancía.
- No existen herramientas para poder identificar algunos eventos que amenacen con el cumplimiento de los objetivos de dicha área.

3.3. Identificar la situación actual del proceso de adquisición de bienes y servicios en la UNPRG de Lambayeque, 2016.

3.3.1. Resultados del proceso de adquisición de bienes y servicios (Cuestionario)

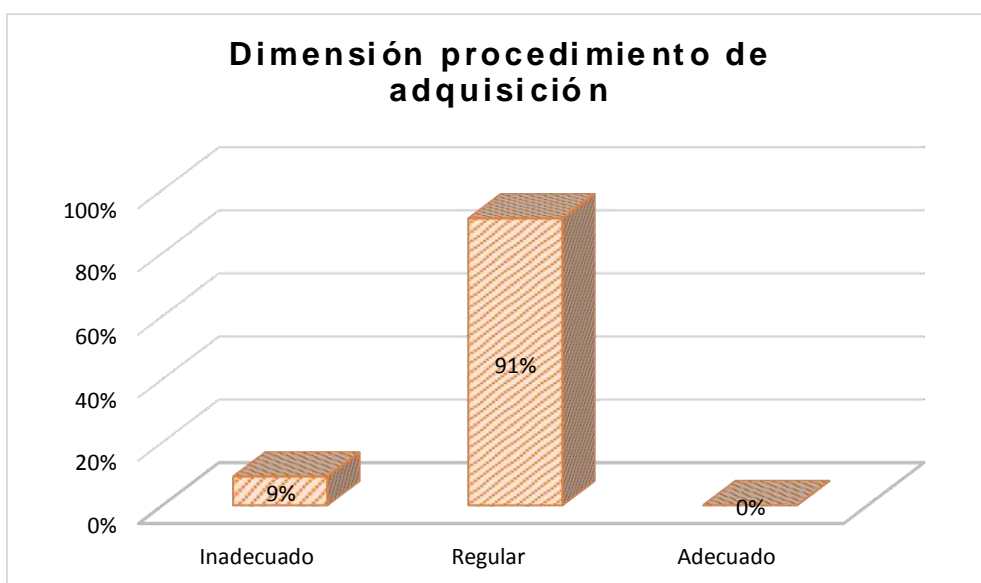
Tabla 12. *Dimensión Procedimiento de Adquisición*

Valoración	Porcentaje	Frecuencia
Inadecuado	9%	1
Regular	91%	10
Adecuado	0%	0
Total	100%	11

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de almacén (anexo 01)

Elaboración: Propia

Figura 10. Resultados de la dimensión procedimiento de adquisición



Fuente: Tabla 12

Elaboración: Propia

Interpretación

Según los datos mostrados en la tabla número 12 y en la figura 8 del total de la muestra encuestada el 91% consideran que los manejos de los procesos de adquisición son regulares y solo el 9% la considera Inadecuado.

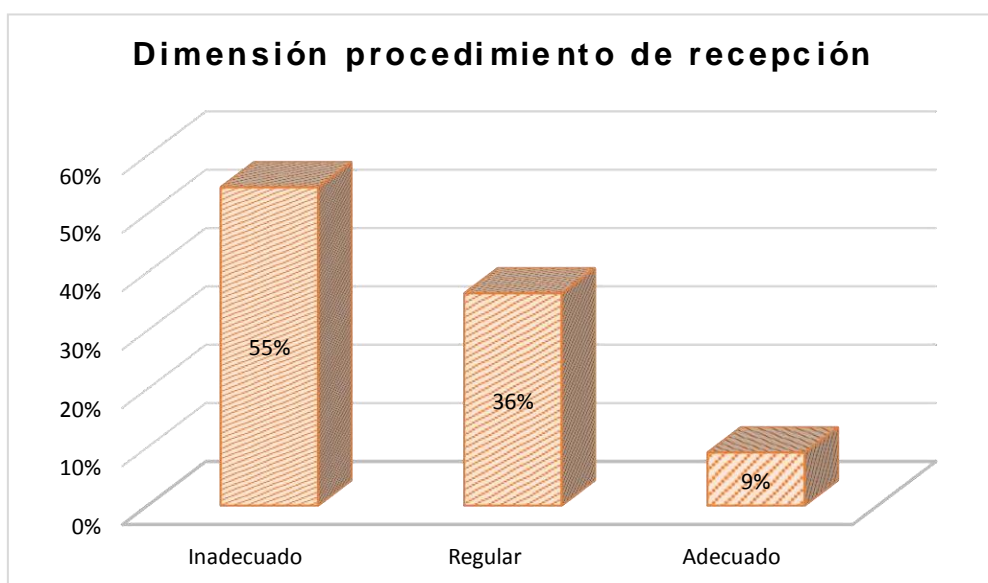
Tabla 13. Dimensión Procedimiento de recepción

Valoración	Porcentaje	Frecuencia
Inadecuado	55%	6
Regular	36%	4
Adecuado	9%	1
Total	100%	11

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de almacén (anexo 01)

Elaboración: Propia

Figura 11. Resultados de la dimensión procedimiento de recepción



Fuente: Tabla 13

Elaboración: Propia

Interpretación

Según los datos mostrados en la tabla número 13 y en la figura 9 del total de la muestra encuestada el 55% considera que los procedimientos de recepción, los cuales comprenden verificación documentaria, otorgamientos de conformidad, observaciones de su respectiva subsanación, así como el levantamiento de mercancías; son inadecuados, por otro lado, el 36% las considera regulares y solo el 9% la valora como adecuadas.

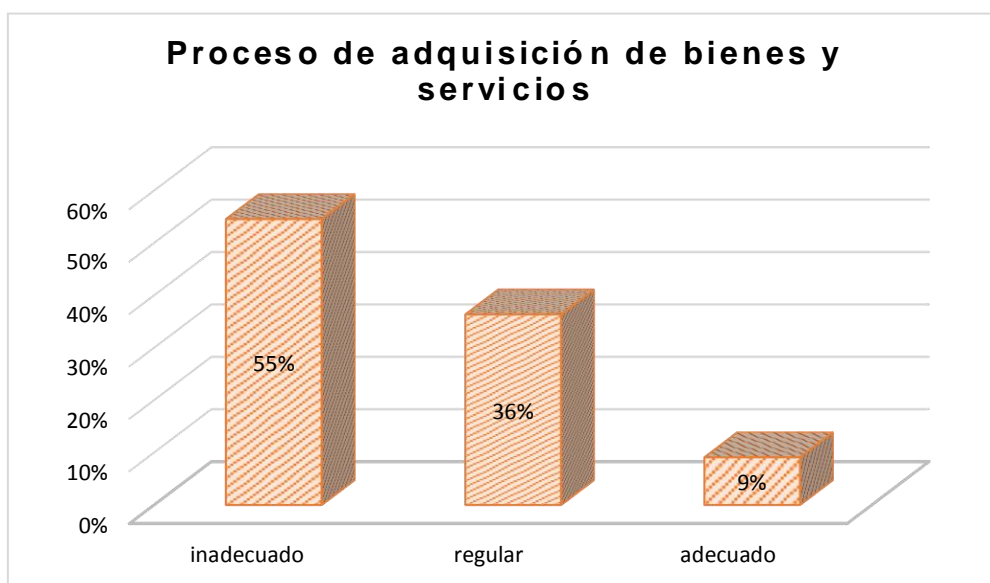
Tabla 14. Variable procedimiento de adquisición de bienes y servicios

Valoración	Porcentaje	Frecuencia
Inadecuado	55%	6
Regular	36%	4
Adecuado	9%	1
Total	100%	11

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de almacén (anexo 01)

Elaboración: Propia

Figura 12 Resultados del proceso de adquisición de bienes y servicios



Fuente: Tabla 14

Elaboración: Propia

Interpretación

Según los datos mostrados en la tabla número 14 y en la figura 10 del total de la muestra encuestada el 55% considera que el proceso de adquisición de bienes y servicios en general es inadecuado, mientras que el 36% lo considera regular, finalmente un 9% lo considera adecuado.

3.3.2. Resultados del proceso de adquisición de bienes y servicios (Entrevista)

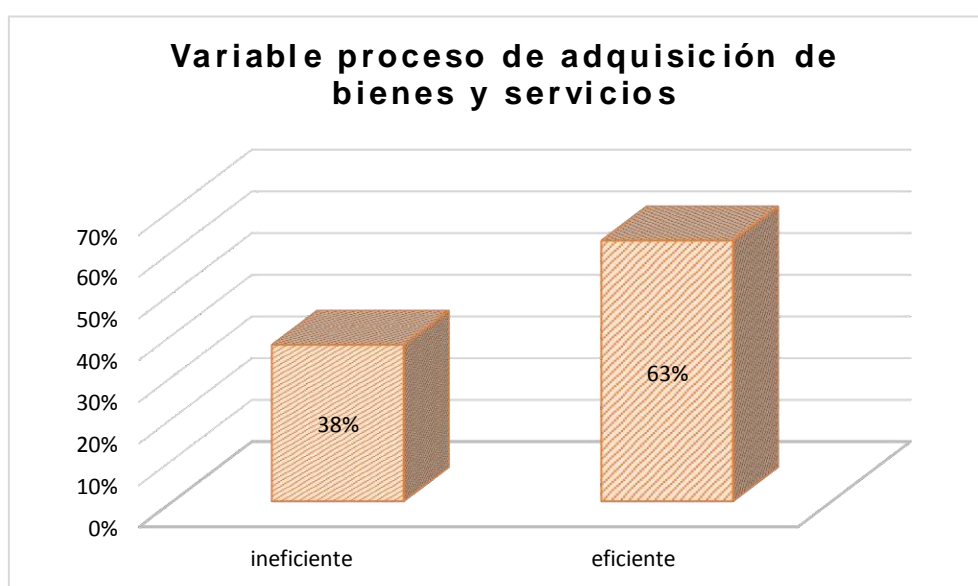
Tabla 15. Situación actual del proceso de adquisición de bienes y servicios

Valoración	Porcentaje	Frecuencia
Ineficiente	38%	3
Eficiente	63%	5
Total	100%	8

Fuente: Entrevista al jefe de compras de logística (anexo 02).

Elaboración: Propia

Figura 13. Situación actual del proceso de adquisición de bienes y servicios



Fuente: Tabla número 15

Elaboración: Propia

Interpretación

Del análisis de la encuesta se pudo determinar que, mediante la valoración otorgada a la entrevista mediante juicio del investigador, se determinó que el 63% de las preguntas relacionadas con los procesos de adquisición de bienes y servicios reflejan que dichos procesos son eficientes, mientras que un 38% reflejan que son ineficientes.

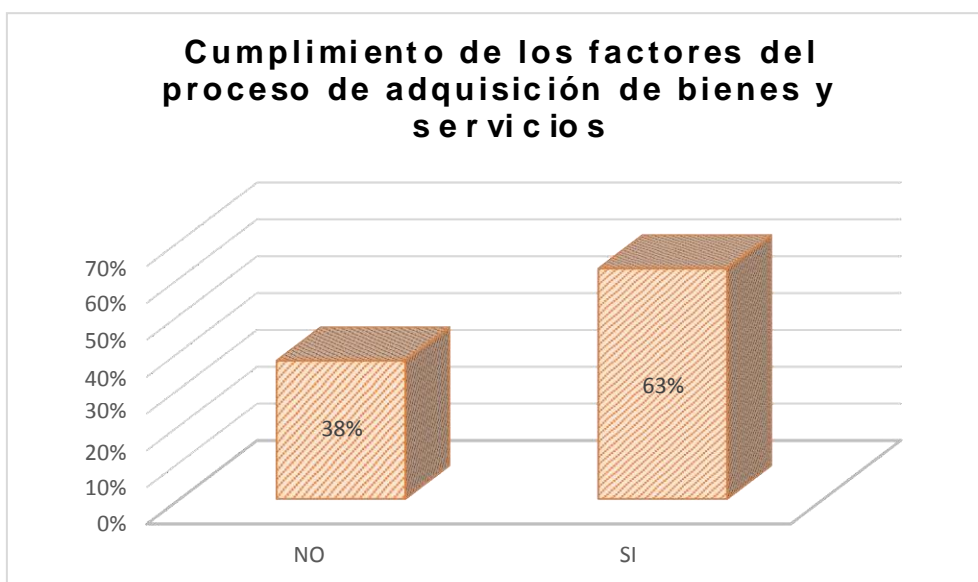
3.4. Determinar los factores que constituyen la adquisición de bienes y servicios en la UNPRG de Lambayeque, 2016.

Tabla 16. *Cumplimiento de los factores del proceso de adquisición de bienes y servicios*

Valoración	Porcentaje	Frecuencia
NO	38%	3
SI	63%	5
Total	100%	8

Fuente: Ficha de Cotejo realizada a la empresa (anexo 03)
Elaboración: Propia

Figura 14. *Cumplimiento de los factores del proceso de adquisición de bienes y servicios*



Fuente: Tabla 14
Elaboración: Propia

Interpretación

Según los resultados analizados mediante la ficha de cotejo se pudo determinar que si se cumple con el 63% de los factores los cuales comprenden:

- Pruebas físicas que algunas de las propuestas van acordes con las necesidades, sin embargo, existen inconsistencias.
- Si existen registros de que algunas de las evaluaciones y calificaciones, pero con inconsistencias.
- Existen registros de otorgamientos de buena pro, no son muy claros.
- Existen subsanaciones de las observaciones que se presentan en los contratos.

- Existen registros detallados de las notificaciones vía correo de los proveedores, pero con problemas para mejorar.

Por otra parte, el 38% refleja a que no se cumple con lo siguiente:

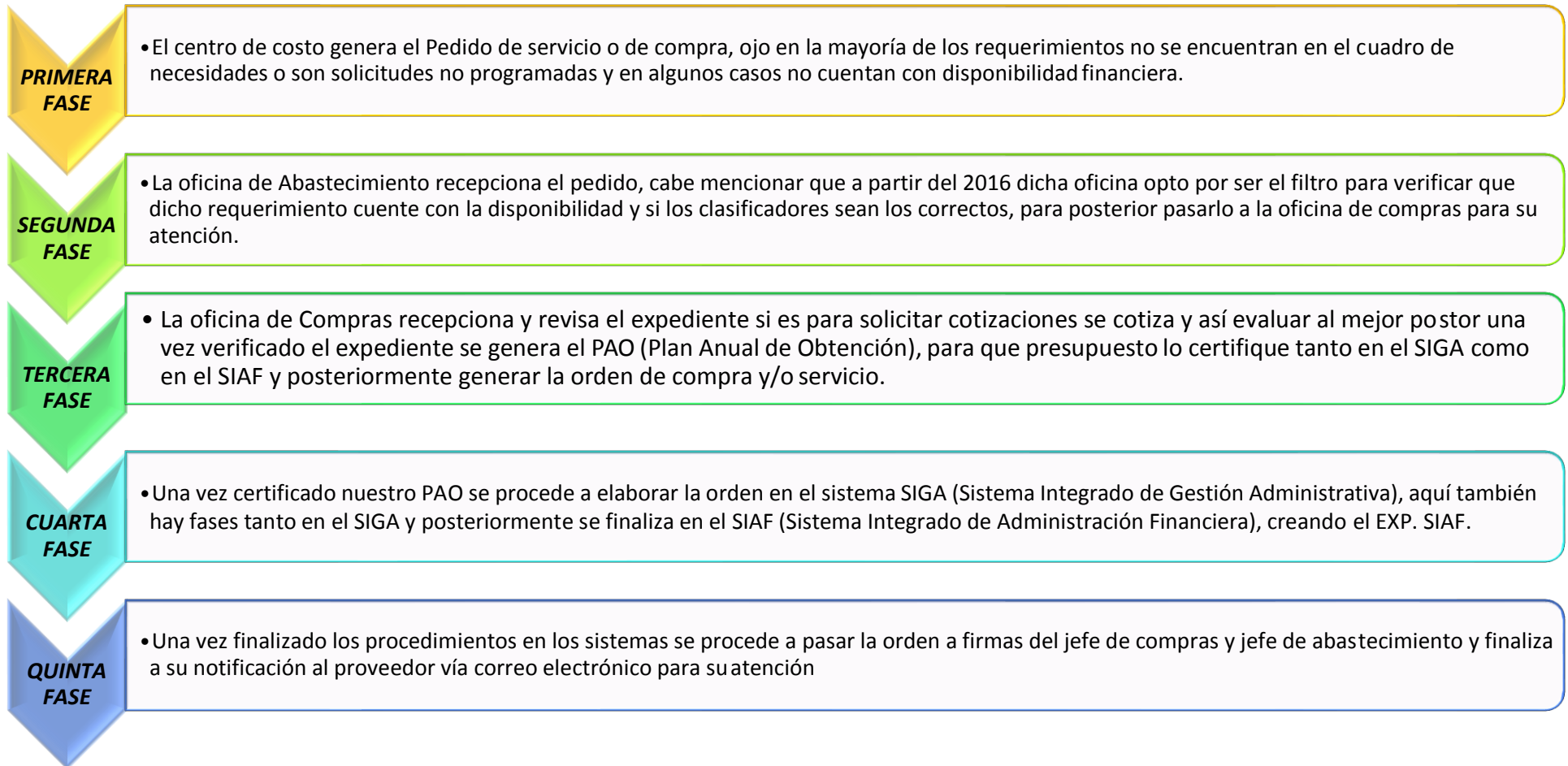
- No hay contratos en los tiempos adecuados y bajo lo estipulado por ley.
- No se realizan verificaciones de que la orden mediante el sistema SIGA y posteriormente SIAF.
- No existen observaciones en el proceso de recepción.

3.5. Proceso de adquisiciones de bienes y servicio del área de logística de la UNPRG

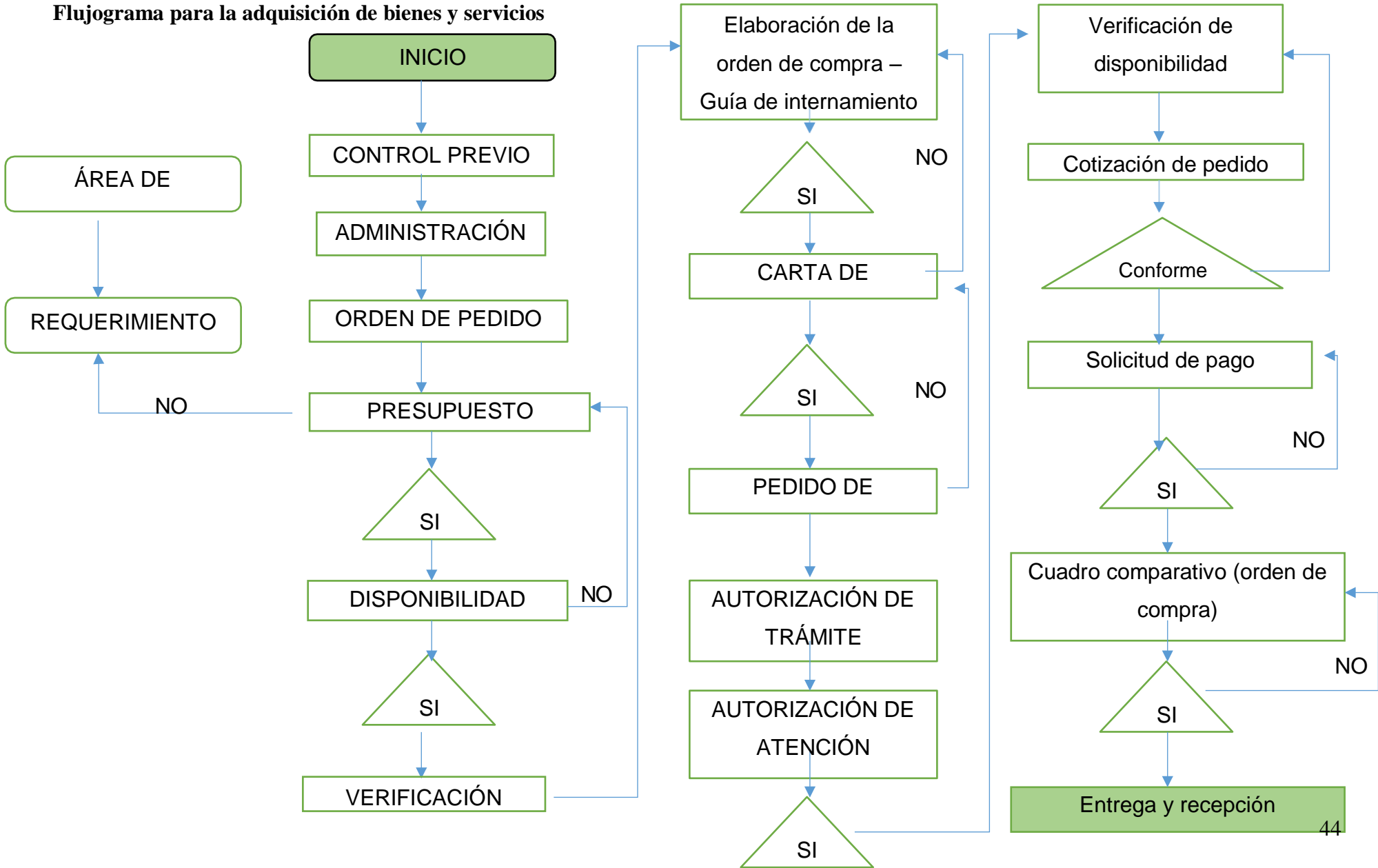
Este proceso tener en cuenta las especificaciones siguientes:

- Establecer y mantener un marco equilibrado y conveniente que permita una eficaz logística de mercancías que garantice la mayor efectividad de las actividades en la adquisición y utilización del equivalente a todas las áreas de la Universidad, controlando y coordinando la tesorería, contabilidad y abastecimiento.
- Organizar la ejecución del gasto con los altos cargos y los Jefes de las Oficinas de Administración de las Facultades.
- Proponer a la Oficina de logística los cambios en el plan financiero de la alta gerencia.
- Incorporar las licitaciones públicas y las comisiones de licitación y otros ejercicios relacionados por la Oficina de logística.
- Evaluar la ejecución y el desarrollo de la gestión logística
- Garantizar consistencia estricta con los acuerdos legales vigentes y los lineamientos de adquisiciones de bienes y servicios.

Secuencia del proceso



Flujograma para la adquisición de bienes y servicios



Proceso de recepción de bienes

Verificación

- Se recibe los adquiridos, verificando que cumpla con las Especificaciones Técnicas correspondientes, para lo cual requiere el apoyo del área usuaria o área técnica según corresponda.

Visto bueno

- La conformidad de la recepción de los bienes es otorgada por la Unidad de Almacén con el Visto Bueno del área usuaria si es necesario.

Informe

- Tratándose de Órdenes de Servicios, la conformidad es otorgada por el Jefe del área usuaria, previo informe de actividades realizadas por el contratista, locador o consultor.

Condiciones establecidas

- Se verifica que las actividades desarrolladas por el contratista, locador o consultor correspondan al objeto de la prestación de la Orden de Servicio y cumplan con las condiciones establecidas en los términos de referencia, para dar su conformidad.

Pago

- El área usuaria para el trámite de pago remite mediante documento escrito a la Oficina de Logística la conformidad en donde se deberá señalar expresamente los días de retraso, si es que lo hubiere, y una copia del informe de actividades que elaboró el contratista, conforme a las actividades señaladas en los términos de referencia.

Emisión de conformidad

- La conformidad por la prestación ejecutada será emitida en un plazo máximo de diez (10) días calendario.

3.6. Análisis de Fiabilidad

Para analizar la fiabilidad del instrumento se realizó a una muestra de similares características, en la cual mediante la prueba de Cronbach realizado mediante el paquete estadístico SPSS se obtuvo como resultado 0.900, el cual responde como bueno según la tabla:

Tabla 17. *Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,812	23

Fuente: muestra de 30 personas usadas para el análisis de fiabilidad

Tabla 18. *Escala de coeficiente obtenido mediante Alfa de Cronbach*

Coeficiente Alfa de Cronbach	Mayor a 9 es excelente
Coeficiente Alfa de Cronbach	Mayor a 8 es bueno
Coeficiente Alfa de Cronbach	Mayor a 7 es aceptable
Coeficiente Alfa de Cronbach	Mayor a 6 cuestionable
Coeficiente Alfa de Cronbach	Mayor a 5 es pobre
Coeficiente Alfa de Cronbach	Menor a 5 es inaceptable

Fuente: Universidad de Valencia
Elaboración Propia

IV. DISCUSIÓN

Como se pudo determinar con la investigación, siempre existe control interno en cualquier área de manera que esta deba cumplir con ciertos parámetros, pero la identificación de la misma para su posterior mejora es lo más conveniente, cabe señalar que mediante los instrumentos se pudo verificar que se considera inadecuado llegando a un 55% en los estándares laborales, evaluaciones periódicas y correcciones, estos como parte del control interno, lo cual hacía necesario una propuesta de solución a la ineficiencia del control existente en el área, por otro lado tampoco se consideró eficiente los procesos de adquisición y recepción lo que demuestra que existen considerables irregularidades en los procesos de adquisición de bienes y servicio.

Para poder verificar de manera detallada lo que ocurría se consideró adecuado, la utilización de instrumentos de contraste como la entrevista en donde salió a la luz problemas que eran poco notorios, como por ejemplo que a pesar que su información va acorde con todo lo establecido existen problemas como el de que los requerimientos no se encuentran en el cuadro de necesidad, así como solicitudes no programadas lo que da entender que por intereses propios se realizan actividades que ponen en riesgo el área en caso de supervisión estatal. Todo ellos se vieron reflejados en los cuadros concernientes a las preguntas 16 y 17 en donde nadie consideró adecuado dichos manejos, obteniéndose como un regular apenas con un 75% e inadecuado con un 25%.

Se señala a manera de poder reforzar lo visto en el desarrollo que a pesar que en la ficha de cotejo se demostró que el 57% de lo se verificó, si contaba con ciertos factores o requerimientos, esto no significa que sea eficiente en sus manejos de los mismo por ello fue necesario la implementación de los tres instrumentos, los cuales son cuestionario, ficha de cotejo y entrevista.

De lo analizado se pudo determinar la existencias de actividades perjudiciales que complican el área, las cuales son las huelgas constantes las cuales se convierten en un grave problema para los trabajadores ya que retrasan las órdenes de compra y por otro lado genera trabajo acumulativo para los trabajadores volviendo perjudicial para dicha área, de manera que el estudio de dichas áreas mediante las teorías obtenidas del informe coso son adecuadas para cualquier institución sea pública o privada, de manera que el

control interno es una de las mejores alternativas para brindar solución a los males que aquejan las áreas de las instituciones.

Esto se puede contrastar con la investigación realizada por Gonzáles y Sosa (2014), en la cual identifica a los sistemas de control interno para las unidades de compras en instituciones públicas como la mejor opción para poder prever riesgos y manejar de manera óptima los procesos, del mismo modo Mosquera (2013), brindó información detallada acerca de los procesos de compra de una universidad siendo el más similar a lo que se buscó llegar con nuestra investigación, de la misma manera se señala que los antecedentes de la investigación han sido muy buenos referentes lo que ha ayudado a realizar un mejor trabajo por lo cual se llegó a detectar deficiencias como debilidades en el control interno y en los procesos de adquisición de bienes y servicios de la institución estudiada.

V. CONCLUSIONES

Como conclusiones se llegó a determinar que la propuesta de control interno es la más adecuada por basarse en teorías muy bien justificadas y en los detalles de cada proceso orientado por fases de las actividades que se realizan en el área de logística, por lo que la evaluación de las ineficiencias del control interno del área de logística permite la elaboración de un plan de control interno de dicha área; siendo aceptada la hipótesis de investigación planteada.

El control interno del área de logística llegó a ser calificado como Inadecuado con una estimación de 55%, un 36% como regular y apenas un 9% como adecuado lo cual refleja un gran problema ya que este es casi en todo los indicadores ineficientes, sin embargo lo que sí cabe resaltar es que a pesar de tener estos graves problemas, los trabajadores de dicha área hacen lo posible por mantener la documentación en regla lo cual fue demostrado con la entrevista, pese a ello según la entrevista el control interno presente en dicha área resultó ineficiente reflejado en un 87%, de manera que se acepta la hipótesis de investigación.

Así mismo se determinó que la totalidad de dimensiones que implican el control interno del área de logística de la universidad Pedro Ruiz Gallo se encuentran entre regular e inadecuado por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Por otro lado se llegó a identificar 5 fases en la labor del área de logística los cuales son: pedido de servicio de compra, recepción y verificación del pedido, recepción de la oficina de compras, elaboración de la orden en el sistema, firmas de jefatura y notificaciones; los cuales fueron resumidas en procedimientos de adquisición y en procedimientos de recepción, los cuales según lo obtenido se llegó a determinar que el 55% del total de trabajadores lo considera inadecuado, mientras que apenas un 9% lo considera adecuado, sin embargo según la entrevista realizada esta presentó como resultado un 63% como eficiente, frente a un 38% considerado ineficiente; por lo que se llega inferir que de alguna manera los procesos están bien definidos solo que el problema en realidad difiere de los procesos por lo que se corrobora con la ficha de cotejo en la cual demuestra que si se cumple con el 57% de los procesos, frente a un 43% que es casi al mismo nivel lo que demuestra que si se encuentran algunos de los procesos adecuados,

por lo que el principal problema es de cómo estos se vienen ejecutando ese porcentaje de ineficiencia es lo que se pretende mejorar con el control interno de dicha área por lo que se rechazan ambas hipótesis de investigación, aceptándose las nulas.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los encargados del área de compras de la UNPRG que la valoración que se tenga por cada orden de compras deben ser las mismas sin preferencia con lo cual esto ayude a una mejor valoración de las propuestas y para ello se debe tener en cuenta la calidad de los bienes a requerir los cuales puedan servir para optimizar los usos y no generar posteriores gastos.

También se le recomienda al encargado del área de compras brindar capacitaciones al personal con la finalidad que este se torne más eficiente y manejen estándares de trabajo para mayor eficiencia del personal.

A los directivos de la UNPRG coordinar con el área de compras para diseñar y presentar planes de contingencia en caso de problemas como huelgas o cortos de energía eléctrica, con el cual se pueda evitar pérdidas de los registros del sistema, perdiendo información valiosa e importante, para la institución.

Como recomendación final se recomienda a todos los involucrados dentro de las compras y adquisiciones de servicios de la UNPRG, tanto trabajadores, jefes inmediatos y directivos, tener un mayor interés por dicha área, ya que esta se encarga de abastecer las necesidades de la institución, para que se realice evaluaciones sean más frecuentes, tanto las autoevaluaciones como las evaluaciones comparativas, de tal manera que no sean anuales, ni mensuales, si no semanales o dos veces al mes, esto de con la finalidad de verificar que el personal que trabaja en dicha área sea el más indicado y el más competente.

VII. PROPUESTA

Diseñar estrategias de Control Interno de Logística para efectivizar el proceso de Adquisición de bienes y servicios en la UNPRG de Lambayeque, 2016.

Introducción

Según los datos obtenidos se pudo determinar una propuesta de mejora para el control interno del área logística de la universidad Pedro Ruiz Gallo, por lo cual este seguirá la siguiente estructura según los procesos que se realizan en el área de estudio.

Figura 15. Fases o procesos de adquisición y recepción de bienes



Fuente y Elaboración: Propia

Diagnóstico

- Actualmente se presenta problemas con el sistema.
- Presenta pérdida de información.

- No existe una valoración equitativa, los requerimientos no son registrados en el cuadro de necesidades.
- No existencia de capacitaciones al personal
- Ausencias de evaluaciones frecuentes.
- Ausencia de las verificaciones de las certificaciones y planes.

Metas y Objetivos

- Generar un diseño basado en procedimientos a seguir para mejorar, y poder tener una mejora en la adquisición de bienes y servicios.
- Poder reforzar algunos procedimientos realizados en el área de logística.
- Brindar solución frente a las valoraciones inadecuadas que se presentan en las actividades del área de logística.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO COMO ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN PARA LA MEJORA DE PROCESOS DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS

Figura 16. Sistema de control interno de logística



Fuente y Elaboración: Propia

DISEÑO DE LA PROPUESTA

Estrategias

Teniendo en cuenta las fases o procesos realizados en el área de logística se deberá hacer lo siguiente:

Primera fase: Planificación, se deberá hacer lo siguiente:

- a. Que los requerimientos se encuentren en el cuadro de necesidades, servicios y obras necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y actividades para dicho año, los que deben encontrarse vinculados al Plan Operativo Institucional.
- b. Que las solicitudes sean programadas con anterioridad de no ser así quedan inválidas.
- c. Deberá verificarse que la entidad tenga disponibilidad financiera para cualquier requerimiento.
- d. El personal debe ser capacitado, mínimo una vez por periodo trimestral para que puedan realizar estas operaciones adecuadamente.
- e. Esta fase deberá ser evaluada una vez por semana para poder determinar si las operaciones que se realizan son las correctas.
- f. Plan Anual de Contrataciones (PAC) que se apruebe debe prever las contrataciones de bienes, servicios y obras cubiertas con el Presupuesto Institucional de Apertura y el valor referencial de dichas contrataciones, con independencia de que se sujeten al ámbito de aplicación de la presente Ley o no, y de la fuente de financiamiento

Segunda fase: Las actuaciones preparatorias se deberá hacerse lo siguiente:

- a. Que la verificación del pedido tenga total disponibilidad y tenga los clasificadores correctos.
- b. El personal deberá ser capacitado para poder manejar los clasificadores correctamente.
- c. de existir un error de la presente fase deberá ser corregida oportunamente.

Control interno de la tercera fase: Métodos de contratación se deberá hacer lo siguiente:

- a. Verificación que los sistemas fluyan adecuadamente de existir un error en ellos revisar para que la operatividad de los mismos fluya correctamente. En ello se deberá tener en cuenta la proporcionalidad de los equipos de cómputo con los servidores.

- b. Verificación de las cotizaciones, para dichas cotizaciones se deberán tener en cuenta los siguientes puntos: Calidad, Marca y precio que vaya acorde con las necesidades de la institución.
- c. Verificación del PAC (Plan anual de compras)
- d. Verificación de la certificación.
- e. Verificación en las órdenes de compras, así como en las modificatorias del presupuesto.
- f. Se evaluará de manera minuciosa y correctiva los procesos antes de pasar a la cuarta fase.

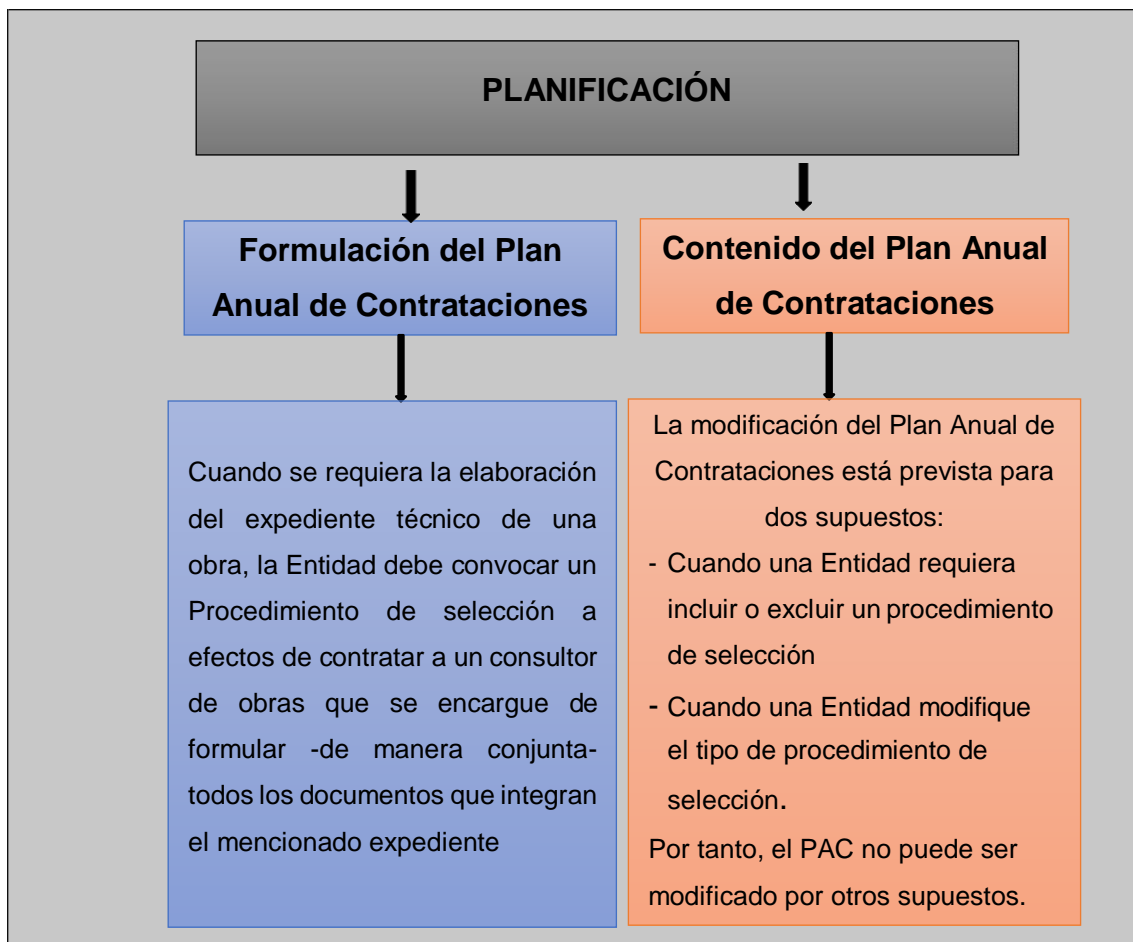
Cuarta fase: para el contrato y su ejecución se tomará en cuenta lo siguiente:

- a. Que antes de ser firmada se revise adecuadamente todo.
- b. Una vez firmado se le proceda a indicar al proveedor que se le notificará vía correo electrónico, así como la comprobación que su correo este completamente funcional para su posterior verificación de esta manera no podrá justificarse para evadir la sanción, en caso de retraso de la entrega.
- c. Se optará por solicitar el número vigente del proveedor, así como un número de respaldo en caso de pérdida de equipo, de manera que se le notificará vía telefónica que la notificación ya se le ha enviado, si el establecimiento se encuentra cercano se acudirá a la visita a la empresa o establecimiento para hacerle llegar la notificación vía física de igual forma.
- d. Una vez realizado esto se deberá hacer una retroalimentación, en pocas palabras una verificación de que se está evaluando todo esto, por otro lado, cabe resaltar que como plan de contingencia de debe tener un respaldo de información en el sistema en caso de cortes de luz, así como un servidor adecuado para esta área la cual presenta problemas en su sistema, deberá revisarse los equipos que estén funcionando correctamente. Y por último se realizará una evaluación comparativa con las demás áreas para poder medir el rendimiento de las mismas.

Teniendo en cuenta esto se garantiza un mejor desempeño en los procesos de compra los que brindará mejoras para el área de compras.

PLANIFICACIÓN

La planificación sobre la salvaguarda o protección de bienes o servicios contra la adquisición, utilización no autorizada, constituye un proceso diseñado por la misma ley de adquisiciones y contrataciones de instituciones del estado, a la cual está sujeta la UNPRG al pertenecer al sector público:



- La norma lo que busca es que el PAC sea un auténtico instrumento de gestión pública, por ello ha dispuesto que su elaboración sea en base al Plan Operativo Institucional
- Realizar simultáneamente a la fase de programación y formulación presupuestaria contando en ese momento con los detalles de bienes, servicios y obras. Inspección física y conteo de los bienes.
- El área usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, además de justificar la finalidad pública de la contratación.

- Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.

ACTUACIONES PREPARATORIAS

- Cuando se requiera la elaboración del expediente técnico, la entidad debe convocar un procedimiento de selección a efectos de contratar a un asesor de compras que se encargue de formular de manera conjunta- todos los documentos que integran el mencionado expediente.
- La contratación individual de cada uno de los documentos del expediente técnico constituye un fraccionamiento prohibido por la normativa de contrataciones del Estado.
- En el requerimiento, el área usuaria determina todas las características, requisitos y/o condiciones que son necesarios para ejecutar la contratación, definiendo además con precisión las exigencias
- Solicita a los potenciales postores y que estos deberán cumplir para que sus ofertas sean admitidas en el procedimiento de selección.
- Verificar que las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente de contratación, según corresponda, incluyan todo aspecto vinculado con regulaciones especiales sobre el objeto de contratación.

Actuaciones preparatorias

Requerimiento: En el requerimiento, el área usuaria determina todas las características, requisitos y/o condiciones que son necesarios para ejecutar la contratación.

Homologación de requerimientos: Cuando los requerimientos son distintos en diversas áreas se deben homogenizar con la finalidad de que los procedimientos a ejecutar deberían producir una evidencia altamente confiable.

Valor estimado y valor referencial. Determinar un valor estándar o aproximado de la contratación, con la documentación de las pruebas realizada, para la post asignación del presupuesto.

Estudio de
Mercado

Procedimiento
de selección

Asignación de
los recursos

MÉTODOS DE CONTRATACIÓN

Los factores más importantes que forman parte de la contratación y deberían tomarse en cuenta dentro de la UNPRG son:

Procedimientos de selección
<ul style="list-style-type: none">- Concurso público.- Adjudicación simplificada.- Licitación pública.- Comparación de precios.- Contratación directa

Comparación de precios

La comparación de precios puede utilizarse para la contratación de bienes y servicios de disponibilidad inmediata, distintos a los de consultoría, que no sean fabricados o prestados siguiendo las especificaciones o indicaciones del contratante, siempre que sean fáciles de obtener o que tengan un estándar establecido en el mercado.

Contratación directa

Determinar la forma en que deberá efectuar una contratación, evaluando si esta se enmarca dentro de una de las causales de contratación directa:

- Contratación cuyo monto es igual o inferior a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias -vigentes al momento de la transacción
- Compras de sistemas de control de software (Adquisición e implementación de los sistemas de operación).
- Complementos de seguridad
- Sistema de desarrollo y mantenimiento de controles de aplicaciones (Adquisición e implementación de aplicaciones de software individuales).

Este tipo de contrataciones básica para la UNPRG, se deberán sustentar con aspectos técnicos y legales según la norma de ley de contrataciones.

CONTRATO Y EJECUCIÓN

Está conformado por los métodos y procedimientos diseñados para organizar, registrar, procesar, resumir e informar sobre las adquisiciones de bienes y servicios que, generalmente, se muestran en una estructura formalizada en las normativas de compras de la UNPRG. Con los cuales se pueda realizar la gestión de cambio, ajustes menores y planes de contingencia, para ello se tiene que tomar en cuenta los factores que lo integran que son los siguientes:

- **Contrato:** Este contrato de ejecución, tiene que incluir cláusulas relacionadas con la gestión de riesgos. En caso la información contenida en dicha(s) clausula(s) resulte demasiado extensa, la entidad podría desarrollar esta información en un anexo separado del contrato, de considerar ello más conveniente.
- **Garantías:** Proporciona a los empleados la información que necesitan para el cumplimiento de sus responsabilidades de control, ya que la garantía presentada por el proveedor tiene que cumplir con los requisitos previstos en la normativa de contrataciones del Estado, -entre ellos, que sea emitida por una institución financiera autorizada para emitir garantías y sujeta a la supervisión de la SBS.
- **Pago:** En este punto se reconocerá el precio de las prestaciones ejecutadas por el proveedor en forma directa, o si esperará a que el proveedor perjudicado interponga la acción por enriquecimiento sin causa ante la vía correspondiente, siendo recomendable que para adoptar cualquier decisión sobre el particular la Entidad coordine, cuando menos, con su área legal y su área de presupuesto

Tomando en cuenta los siguientes elementos:

- Información de estados de adquisiciones de bienes y servicios
- Verificación de contratos de compras y adquisiciones.
- Mejoras en el software a medida y actualización de programas antiguos.
- Implementación de sistemas de desarrollo.
- Respaldo de operaciones y plan de contingencia.
- Proceso de evaluación del pago respectivo.

Control para los procesos de adquisiciones de la UNPRG

Se relaciona a la eficiencia y eficacia en cuanto a las operaciones realizadas en y por la entidad. Se incluye las metas y estándares con la custodia y correcta aplicación de los procedimientos de adquisiciones:

Donde se tomará en cuenta los siguientes procedimientos:

Procesos:

- Operación en parámetros
- Comprensión de procedimientos

Trabajadores:

- Involucramiento
- Propiedad
- Interfaces

Mantenibilidad de equipos:

- Fases de diseño

Confiabilidad de equipos:

- Técnicas
- Efectividad Global

Recepción de bienes y servicios

Esta fase consta de 6 pasos, de los cuales los 4 primeros pasos corresponden a la recepción de los bienes y servicios y los dos últimos pasos al almacenamiento de dichos bienes.

Verificación documentaria y física.

1. **Revisión de la orden de compra**, que es donde se formaliza la compra de productos o servicios y donde se establece la cantidad de artículos o servicios, el plazo de entrega, requisas, garantías, multas y el escenario de entrega.
2. **Recepción de bienes y servicios**, proceso de recibimiento y confirmación de que los bienes que llegan en las oficinas de la institución concuerdan con lo que se indica en los archivos de entrega y la orden de compra que corresponde.

Otorgamiento de conformidad

3. **Expedición de bienes y servicios**, documento donde se incluyen las cantidades y la ubicación, se utiliza para verificar que los artículos recibidos están en consistencia y conforme a lo que se espera recibir del proveedor.
4. **Discordancias de los bienes y servicios recibidos**, es cualquier distinción que se identifique entre el que se recibió y el que está predeterminado en la orden de compra. Las disparidades pueden surgir debido a:
 - **Orden de compra:** uso indebido de códigos de proveedores, representaciones inadecuadas o vagas, consolidación de componentes electivos sin aprobación de la institución.
 - **Proveedor:** demora de entregas, el material no cumple con los detalles, el material con daños o imperfecciones, no se solicita la cantidad entregada, el material con el embalaje insuficiente, falta de documentación de entrega o documentación inadecuada.
 - **Transporte:** Entregas incorrectas, paquetes dañados o abiertos, faltantes por sustracción.

Observaciones y su respectiva subsanación

5. **Realización de inventario**, es el procedimiento para decidir y registrar la presencia física de un material.
 - ***Inventario parcial***: es un inventario que cubre una sección o muestra de los bienes del stock de la organización.
 - ***Realización de inventario general***: es un inventario que cubre cada uno de los bienes, del considerable número del almacén de la organización.

Levantamiento de las mercancías.

6. **Formulario de Ajustes de Inventario**: es el registro final que se utiliza para modificar los saldos vigentes, con la finalidad de comparar con los bienes físicos de los materiales almacenados. La estructura está terminada por la gestión de inventario y, posteriormente, debe ser aprobada por el jefe de almacén y por los jefes de logística y distribución.

Conclusiones de la propuesta

- El diseño presentado genera correcciones en los inadecuados manejos de las adquisiciones, y notificaciones; por otro lado, este mejorará la eficiencia y eficacia de los trabajadores, brindando capacitaciones constantes tanto en los manejos de los sistemas, así como en los manejos de cotización.
- Serán reforzadas actividades como evaluaciones generales los cuales incrementarán su frecuencia, así como las obtenciones de los planes anuales de obtención, las certificaciones SIGA y SIAF, en las órdenes de compra.
- Se generarán soluciones en cuanto a la valoración, mediante la tabla de necesidades en donde obligadamente irá cualquier requerimiento, por otro lado, se tomará en cuenta los precios en relación con la calidad de bienes y servicios que estas pueden tener, con la finalidad que no haya derroches de dinero por productos con tiempo de duración corto en el caso de los bienes, o servicios que no satisfagan adecuadamente las necesidades de la institución.

Recomendaciones de la propuesta

- Se recomienda al jefe de compras tome en consideración los puntos de las actividades con la finalidad de mejorar las actividades del área de logística.
- Se recomienda a los trabajadores hacer llegar sus apreciaciones ya que son los que directamente se encuentran en el campo de las cotizaciones esto evitará fraccionamientos, y por ende posibles sanciones.
- Es recomendable mantener las actividades de la propuesta en el caso exista alguna modificación o algún punto adicional de ellos no se dude ser agregado.
- Es recomendable que brinde mayor énfasis en las notificaciones a los proveedores ya que existe un mal manejo de ello, de manera que se deberá saber el mejor canal para hacer llegar la notificación adecuada.

REFERENCIAS

- Agbenyo, W., Jiang, Y., & Homla, P. (2018). Assessment of Government Internal Control Systems on Financial Reporting Quality in Ghana: A Case Study of Ghana Revenue Authority. *International Journal of Economics and Finance*, 10(1), 40-50.
- Aquipucho, L. (2015). *Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010 – 2012*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Asubadin, I. (2011). *Control interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez de la empresa Comercial Yucailla CIA. LTDA. Latacunga durante el año 2010*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Ballou, R. (2004). *Logística, Administración de la cadena de suministro*. Mexico: Pearson Educacion.
- Bubilek, O. (2017). *Importance of Internal Audit and Internal Control in an organization – Case Study*. Arcada, Finlandia. Obtenido de https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/129916/Bubilek_Olga.pdf;jsessionid=41E93BC3D72C42C0E1F6752517CCA684?sequence=1
- Campos, G. (2015). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa Constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Carrasco, M., & Farro, C. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Consejo de Ministros . (2009). *Ley de contrataciones del estado y su reglamento*. Lima: Presidencia de la Republica.
- Controloría General de la Republica de Bolivia. (2002). *Guía para la aplicación de los principios, normas generales y básicas de control interno gubernamental*. La Paz.
- Coopers & Lybrand. (2009). *Los nuevos conceptos del control interno*. Díaz de Santos.
- Creswell, J. (2014). *Research Design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Londres: SAGE Publications.

- Dubihlela, J., & Nqala, L. (2017). Internal controls systems and the risk performance characterizing small and medium manufacturing firms in the cape metropole. *International Journal of Business and Management Studies*, 9(2), 87-103. Obtenido de http://www.sobiad.org/eJOURNALS/journal_IJBM/archives/IJBM_2017_2/j-dubihlela.pdf
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de Control Interno para Organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación de Accountability y Control – IICO.
- Frazer, L. (2016). Internal Control: Is it a Benefit or Fad to Small Companies? *Journal of Accounting and Finance*, 16(4), 149-161. Obtenido de http://www.na-businesspress.com/JAF/FrazerL_Web16_4_.pdf
- Gonzalez, R., & Sosa, F. (2014). *Sistemas de control interno en la unidad de compras públicas en la escuela de la marina mercante nacional, año 2014*. Universidad Politecnica Salesiana, Guayaquil.
- Guevara, J., & Quiroz, R. (2014). *Aplicación del sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de logística en la empresa constructora Rial Construcciones y Servicios S.A.C. 2014*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw Hill Education.
- Hurtado, J. (2013). *El control interno de las existencias y sus incidencias en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduría Orión S.A.C*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Jeganathan, G., & Naveenkumar, K. (2018). Material Handling Management in Third Party Logistics Warehouse. *International Journal for Research in Engineering Application & Management*, 4(8), 1-3. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/330144620_Material_Handling_Management_in_Third_Party_Logistics_Warehouse
- Kewo, C. (2017). The Influence of Internal Control Implementation and Managerial Performance on Financial Accountability Local in Indonesia. *International Journal of Economics and Financial Issues*(7), 293-297.
- Kumuthinidevi, S. (2016). A Study on Effectiveness of the Internal Control System in the Private Banks of Trincomalee. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 6(6), 600-612. Obtenido de <http://www.ijsrp.org/research-paper-0616/ijsrp-p5482.pdf>

- Lagat, C., Okelo, C., & Terer, E. (2016). Effect of internal control systems on financial management in baringo county government, Kenya. *Journal of Economics, Finance and Accounting*, 3(1), 1-16. Obtenido de <http://pressacademia.org/archives/jefa/v3/i1/1.pdf>
- Li, P., Shu, W., Tang, Q., & Zheng, Y. (2017). Internal control and corporate innovation: evidence from China. *Asia-Pacific Journal of Accounting & Economics*, 1-21. doi:10.1080/16081625.2017.1370380
- Mahadeen, B., Al-Dmour, R., Obeidat, B., & Tarhini, A. (2016). Examining the Effect of the Organization's Internal Control System on Organizational Effectiveness: A Jordanian Empirical Study. *International Journal of Business Administration*, 7(6), 22-41. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/ffa7/c0747cdce792b19580d9ee4ade0a423686dc.pdf>
- Mashina, A., Poniwati, A., & Hidayati, K. (2016). Coso Framework: An Internal Audit & Effectiveness Analysis of Banking Internal Control on Credit Investment Aspect. *International Conference on Education For Economics, Business and Finance*, 482-496.
- Melendez, J. (2016). *Control interno*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://utex.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/165/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Misari, M. (2012). *El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita*. Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Mosquera, T. (2013). *Evaluación del control interno administrativo del proceso de compras de servicios en el departamento de compras de servicios de la Universidad Nacional Experimental de Guayana en Puerto Ordaz estado Bolívar, en el segundo semestre del año 2012*. Universidad Nacional Experimental de Guayana, Puerto Ordaz.
- Mugi, B. (2018). Effect of internal control systems on financial performance of public institutions of higher learning in nairobi city county, Kenya. *International*

- Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 3(2), 273-287. Obtenido de https://www.iajournals.org/articles/iajhrba_v3_i2_273_287.pdf
- Mwazo, E., Weda, C., Omondi, M., & Njenga, A. (2017). Role of internal control systems on service delivery in the national treasury of taita-taveta county, Kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 5(8), 431-447. Obtenido de <http://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2017/08/5824.pdf>
- Niola, A., & Urgilés, C. (2013). *Evaluación del sistema de control interno a los procesos de compra y venta*. Universidad de Cuenca, Cuenca.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, OSCE. (2014). *Ley 30225*. Lima: El peruano. Obtenido de <http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/Ley%2030225%20Ley%20de%20contrataciones-julio2014.pdf>
- Presidencia del consejo de ministros. (2016). Obtenido de http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf
- Prokhorova, V., Kolomyts, O., Nenasheva, A., & Vashchenko, P. (2016). Logistics Management as a Tool to Achieve Competitive Advantages of the Enterprise Trade. *International Review of Management and Marketing*, 6(6), 32-37. Obtenido de <https://dergipark.org.tr/download/article-file/367274>
- Sari, N., & Ghozali, I. (2017). The effect of internal audit and internal control system on public in indonesia state universities. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 8(9), 157-166. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/320189111_The_effect_of_internal_audit_and_internal_control_system_on_public_accountability_The_emperical_study_in_Indonesia_state_universities
- Sweeny, E., & Bahr, W. (2016). Practitioner perspectives on supply chain management and logistics: a study from the United Kingdom. *School of Engineering and Applied Science*. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/5f64/31d35f2393c35254004e65cf6ce0e91bed50.pdf>

- Szymonik, A. (2016). *Packaging in logistics*. University of Lodz, Poznań. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/297368732_PACKAGING_IN_LOGISTICS
- Umar, H., & Dikko, M. (2018). The effect of internal control on performance of commercial banks in nigeria. *International Journal of Management Research & Review*, 8(6), 13-32. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/330169333_THE_EFFECT_OF_INTERNAL_CONTROL_ON_PERFORMANCE_OF_COMMERCIAL_BANKS_IN_NIGERIA
- Universidad Nacional de Huancavelica. (2016). *Plan de procedimientos para la contratación de bienes y servicios*. Huancavelica: Superintendencia Nacional de Educacion Superior.
- Vogt, J., & Pienaar, W. (2016). *Business Logistics Management*. Johannesburgo: Oxford University Press.
- Zambrano, R. (2011). *Diseño de un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logísticas en la Compañía Circolo S.A. y sus incidencias en el 2011*. Universidad Politecnica Salesiana, Guayaquil.
- Zarpan, D. (2013). *Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca – 2012*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

ANEXOS

Anexo 01

Encuesta de Control Interno de Logística y adquisición de bienes. (Dirigidos a trabajadores del área de logística)

Buen Día o Buena tarde la presente encuesta tiene como objetivo, conocer y/o evaluar el control interno de logística de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo por lo que se solicita que sea lo más objetivo posible, por otro lado, hacerle recordar que la aplicación de la encuesta será aplicada de anónimamente.

Valor	1	2	3	4	5
	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente acuerdo

Control interno de logística					
Estándares y metas					
	1	2	3	4	5
1. El personal de logística enfrenta eficientemente los problemas ocurridos en dicha área					x
2. El personal de logística cumple adecuadamente la asignación y responsabilidades puestas por las autoridades				x	
3. El personal del área de logística se muestra competente, o en pocas palabras labora eficientemente en el puesto asignado					x
4. Los procedimientos de las operaciones asignados por las autoridades en el área de logística son los correctos.			x		
5. Todas las operaciones en general cumplen con los objetivos del área logística		x			
Medición					
6. En el área de logísticas se identifican riesgos que puedan quebrantar los objetivos planteados.				x	
7. En el área de logística se aplican acciones correctivas a los trabajadores para mejorar el desempeño laboral			x		
8. Se realizan controles documentarios y físicos, así como inspecciones de los inventarios de almacén				x	
9. La información de los inventarios es exacto, adecuado y accesible				x	
Evaluación					
10. En el área logística se generan monitoreos continuos			x		
11. Los trabajadores del área logísticas hacen autoevaluaciones con frecuencia para poder saber si existen errores en dicha área				x	
12. Se evalúa el desempeño del área de logística comparativamente con otras áreas de la entidad.			x		
Correcciones					

13. El área de logística cuenta con herramientas para la identificación de eventos que amenacen el incumplimiento de sus objetivos.			x		
14. En el área de logística se hacen ajustes correctivos menores con frecuencia.					x
15. El área de logística cuenta con planes de contingencia en caso de algún evento que pueda poner en riesgo las operaciones de dicha área.				x	
Proceso de Adquisición de bienes y Servicios					
Procedimiento de Adquisición					
	1	2	3	4	5
16. Las propuestas que de los requerimientos que se realizan van acorde con las necesidades que se tienen.			x		
17. Las propuestas son evaluadas y calificadas adecuadamente				x	
18. Se le otorga la buena Pro al mejor postor				x	
19. Los planes de manejo de obtención son los adecuados.				x	
Procedimiento de Recepción					
20. Se verifica que la orden mediante el sistema SIGA y posteriormente SIAF sea correcta.				x	
21. El manejo de observaciones para los procesos de recepción son adecuados				x	
22. Cuando existen observaciones siempre se exigen subsanaciones de las observaciones				x	
23. Las notificaciones vía correo al proveedor son adecuadas.				x	

Entrevista

(Dirigido al Jefe de compra del área de logística)

Buen día/ buena tarde, la presente entrevista tiene como objetivo, conocer y/o evaluar el control interno de almacén del área de logística, desde el punto de vista de su trabajo, por favor se le solicita que sea lo más objetivo posible en sus respuestas, ya que la presente investigación aportará con información valiosa para el área donde labora.

Control Interno Logístico

Dimensión Estándares y metas

1. ¿Cómo evaluaría el desempeño del personal de logística que enfrenta ante los problemas ocurridos en dicha área? Fundamente su respuesta
Es adecuado, pero con el problema que no cuentan con las herramientas necesarias para optimizar su trabajo.
2. ¿Cómo consideraría el cumplimiento de las asignaciones y responsabilidades de los trabajadores en el área de logística? Fundamente su respuesta
El rendimiento es regular por la razón que mayormente tienen problemas con el sistema, y por el interés puesto por las autoridades.
3. ¿Cómo valoraría la eficiencia de los trabajadores en el puesto asignado, cumple con el puesto? Por favor fundamente su respuesta.
Se cumple relativamente, porque existen deficiencias en el área de planificación de presupuesto.
4. ¿Cómo evaluaría los procedimientos de las operaciones asignados por las autoridades en el área de logística son los correctos? Fundamente su respuesta.
Deficiente porque existe desinterés por los directivos del área.
5. ¿Cómo considera a las operaciones realizadas en el área logística cumplen con sus objetivos? Fundamente su respuesta.
Existen deficiencias no se cumplen correctamente con los objetivos.

Dimensión Medición

6. ¿Cómo evaluaría el desempeño del área de logística frente a la identificación de riesgos que puedan quebrantar los objetivos planteados? Fundamente su respuesta.

Huelgas, paros, corte del sistema, fallas en la red.

El área de logística en caso de acumulación de trabajo, se procede a brindar atención según prioridad, distribución de todo el personal

7. ¿cómo evaluaría la aplicación de las acciones correctivas en el área de logística? A pesar de que por medio de la gestión por resultado con el fin de ser corregido las debilidades o des variaciones y lograr un mayor número de órdenes de bienes y servicios emitidos, buscando la satisfacción de los solicitantes, aun es deficiente.

8. ¿Cómo considera que se viene manejando los controles documentarios y físicos, así como inspecciones en el área de logística? Fundamente su respuesta

Es eficiente, con algunos problemas por accidentes ocurridos que pudo perderse información, pero la documentación física está en orden.

9. ¿Considera que la información de los requerimientos, así como de los planes es exacto, adecuado y accesible? Fundamente su respuesta.

Inadecuado porque desde que se hace el requerimiento existen problemas ya que no se registran en el cuadro comparativo de necesidades.

Dimensión Evaluación

10. ¿Considera que los monitoreos realizados en el área de logística son frecuentes y adecuados? Fundamente su respuesta

Los monitoreos, a partir del cambio de autoridades se realizan con un poco más de frecuencia (1 vez por mes) a pesar de esto se puede considerar que aún hay deficiencias.

11. ¿Cómo autoevaluaría el área de logística, que tan frecuentes se hacen las autoevaluaciones? Por favor fundamente su respuesta.

Si existen autoevaluaciones, pero son escasas.

12. ¿Cómo evalúa el desempeño del área de logística frente a las demás áreas de la institución? Fundamente su respuesta.

De igual manera existen, pero escasamente 1 vez por año

Dimensión Correcciones

13. Considera que el área de logística cuenta con herramientas suficientes para la identificación de eventos que amenacen el incumplimiento de sus objetivos ¿Son adecuados inadecuados? Fundamente su respuesta

Problemas constantes en la red (manejo SIGA-SIAF con deficiencias)

Falta marco PPTAL (falta de liquidez financiera, requerimiento de compra improvisada)

14. Cómo valoraría el manejo de los ajustes correctivos menores del área de logística ¿Qué tan frecuentes son? Fundamente su respuesta.

Con mediciones periódicas para tener una idea de la realidad y no basarse de intuiciones o supuestos de acuerdo a ello tomar acciones.

15. ¿Cómo valoraría el manejo de los planes de contingencia del área de logística son los adecuados? ¿en caso suceda algún evento que pueda poner en riesgo las operaciones de dicha área ayudarían a mitigar o evitar las consecuencias o pérdidas?

No existen planes de contingencia.

Proceso de Adquisición de bienes y Servicios

Procedimiento de Adquisición

16. ¿Las propuestas de los requerimientos que se realizan van acorde con las necesidades? ¿van acorde a ley?

Las propuestas deben ser según como se establezca en las bases administrativas y según el requerimiento y necesidad del centro de costo, tal como lo establece la ley

17. ¿Cómo valoraría el manejo de la evaluación y calificación de las propuestas? Fundamente su respuesta

Es Correctas las mismas que son revisadas y acertadas de manera responsable por los miembros de un comité de selección que conduce dicho proceso y tomándose en cuenta lo que establece LCE y RLC, tomándose en cuenta calidad, marca y precio de los bienes y servicios requeridos.

18. ¿Considera que el otorgamiento de la buena pro se le brinda siempre al mejor postor?

Existen deficiencias, porque el centro de costos muchas veces interviene por intereses personales, Se le considera al que tenga la mejor evaluación y cumpla con los requisitos que establece la LCE y RLC

19. ¿Considera que los contratos se manejan de manera adecuada y en el tiempo adecuado? Fundamente su respuesta

Procedimiento de Recepción

Los contratos de los procedimientos de selección por el trámite burocrático que existe en la actualidad demora entre 2 a 3 meses de otorgada la buena PRO, aplicándose las sanciones correspondientes en caso pase la fecha de entrega límite estipulado por ley.

20. ¿Cómo valoraría el manejo de la verificación de las ordenen mediante SIGA y SIAF? ¿Son Correctos?

Si son verificadas, pero existen problemas en el sistema.

21. ¿Cómo evaluaría el manejo de observaciones para los procesos de recepción? ¿son adecuados? Fundamente su respuesta
Se aplican las sanciones en caso no cumpla con el periodo establecido de entrega.
22. ¿Cuándo existen observaciones siempre se exigen subsanaciones de las observaciones?, ¿Cómo evaluaría este proceso? Fundamente su respuesta
Se evalúa la observación y si el comité previa coordinación de ser conveniente, toma la observación se adiciona a las bases administrativas.
23. ¿Las notificaciones que se realizan a los proveedores son las correctas, cree que el medio utilizado es el más conveniente, de tener otro medio al cual notificar cuál emplearía? Fundamente su respuesta.
Deficiencias por que los proveedores se excusan en que los correos no llegan, se deben emplear llamadas telefónicas, mensajerías y visitas a los establecimientos de los proveedores.

Anexo 03

FICHA DE COTEJO

Objetivo: Recabar información sobre el área de Logística.

Respuesta de la Lista de Cotejo para la variable Control interno de logística

Dimensión	Indicador	Ítem	SI	NO	OBERVACIÓN
Estándares y metas.	Integridad y valores éticos	Existen normas para los trabajadores en el área de logística.	X		
	Asignación de autoridad y responsabilidades	Existe una adecuada asignación de responsabilidades por parte de la autoridad.	X		
	Competencia de los empleados	Existe una evaluación constante en la calidad de servicios que brindan los trabajadores del área de logística		X	no son con mucha frecuencia (mensuales y anuales)
	Procedimientos de las operaciones	Existen procedimientos muy bien definidos en el área de logística	X		Si con algunas deficiencias
	Objetivos del área logística.	Existen objetivos claros en el área de logística	X		Pero con deficiencias en su cumplimiento
Medición	Identificación y medición de los riesgos.	Existen pruebas que se identifican y se miden los riesgos en el área de logística		X	
	Indicadores de desempeño de los trabajadores	Existen estándares laborales en el área de logística.		X	
	Controles documentarios y físicos.	Existen documentos o algún registro de control en el área de logística	X		
	Información de calidad.	Existe fiabilidad en los registros y en la información.	X		
Evaluación	Monitoreo continuo.	Se monitorea continuamente el área de logística		X	
	Autoevaluaciones.	Existe un control sobre la planificación de las compras de mercancía.		X	
	Evaluación comparativa.	Existen registros de evaluaciones comparativas del área de logística.	X		Por mejorar
Correcciones	Gestión de cambio	Existen herramientas para la identificación de eventos que puedan amenazar el cumplimiento de objetivos del área de logística.		X	
	Ajustes menores.	Existen ajustes en los procesos del área de logística	X		Pero aún por mejorar.
	Planes de contingencia.	Existen planes en caso de algún evento fortuito que amenace, los procedimientos del área de logística		X	

El proceso de Adquisición de bienes y servicios.					
Procedimiento de adquisición.	Presentación de propuestas	Existen pruebas que las propuestas van acorde con las necesidades.	X		Aunque no siempre
	Evaluación y calificación de propuestas	Existen registros que las evaluaciones y calificaciones se realizan de acuerdo a Ley.	X		Muchas veces se ven de por medio intereses personales.
	Otorgamiento de buena PRO	Existe el otorgamiento de la buena pro según lo estipulado por ley.	X		Sin claridad.
	Contrato	Existen contratos en los tiempos adecuados y bajo lo estipulado por ley.		X	Algunos tienen deficiencias
Procedimiento de recepción.	Verificación documentaria y física.	Existe verificaciones de que la orden mediante el sistema SIGA y posteriormente SIAF sea correctas.		X	En algunos casos cuando el proveedor no entrega lo acordado
	Otorgamiento de conformidad	Existen observaciones en el proceso de recepción		X	En algunos casos cuando el proveedor no entrega lo acordado
	Observaciones y su respectiva subsanación	En el caso de haberse encontrado observaciones existen las correspondientes subsanaciones.	X		
	Levantamiento de las mercancías.	Existen registros detallados de las notificaciones vía correo de los proveedores.	X		Con deficiencias

Anexo 03

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

FASES	Indicación	Valoración		Observación
		+	-	
Fase 1	El centro de logística genera el pedido de servicio o compra			Nota:
	Todos los pedidos cuentan con disponibilidad financiera			
Fase 2	La oficina de abastecimiento recepciona el pedido			Nota:
	Se traslada el pedido a la oficina de compras para su atención oportuna			
Fase 3	La oficina de compras recepciona y revisa los expedientes de cotizaciones			Nota:
	El presupuesto es certificado por el SIGA y el SIAF			
	Se genera de manera correcta la orden de compra			Nota:
Fase 4	Se certifica de manera correcta el pedido en el PAO			Nota:
	Se realiza la orden en el sistema SIGA			
Fase 5	Se realiza oportunamente las firmas del jefe de abastecimiento y jefe de compras			Nota:
	Se le envía oportunamente la notificación al proveedor para su atención			