



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Control interno en el área de almacén de la
Municipalidad del Cantón Milagro, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Jiménez Díaz, Carolina Ileana ([ORCID: 0000-0002-6310-2982](https://orcid.org/0000-0002-6310-2982))

ASESOR:

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando ([ORCID: 0000-0001-9912-1299](https://orcid.org/0000-0001-9912-1299))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios en primer lugar, mis padres, esposo e hijos quienes fueron mi apoyo incondicional, gracias por haberme comprendido y darme la disponibilidad de su tiempo para que este trabajo prospere. Sin ustedes nada hubiera sido posible.

AGRADECIMIENTO

Muchas personas colaboraron con esta investigación. Mi esposo, mis amigos los cuales me dieron el valor para seguir en este caminar, al Mg. Nilthon Pisfil Benites y al Dr. Luis Alarcón LLontop quienes gracias a sus conocimientos y apoyo pude concluir con la investigación. A ellos y a más, mil gracias.

Índice de contenido

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística.	13
3.3. Escenario de estudio	14
3.4. Participantes.....	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.6. Procedimiento	15
3.7. Rigor científico.....	16
3.8. Método de análisis de datos.....	17
3.9. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1 Participantes en entrevistas	13
Tabla 2 Participantes en entrevistas	14
Tabla 3 Variable, pre categorías y N° de preguntas usadas las entrevistas	15
Tabla 4. Categorías de análisis de resultados de la investigación.....	27

Índice de figuras

Figura 1. Análisis de las dificultades en la instalación del control interno. Ambiente de control.	20
Figura 2. Análisis de las dificultades en la instalación del control interno. Evaluación del riesgo	21
Figura 3. Análisis de las dificultades en la instalación del control interno. Actividades de control.	22
Figura 4. Análisis de las dificultades en la instalación del control interno. Actividades de control.	23
Figura 5. Análisis de las dificultades en la instalación del control interno. Actividades de supervisión	24

RESUMEN

La presente tesis titulada como “Control interno en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro, 2020” presenta como objetivo el identificar las dificultades que se presentan para la implementación del control interno, en la Municipalidad del Cantón Milagro, mediante una investigación del tipo cualitativa, bajo un paradigma naturalista y un diseño no experimental, con la aplicación de entrevistas dirigidas a funcionarios de la Municipalidad del Cantón Milagro. Los resultados alcanzados fueron: La implementación del control interno el área de almacén cuenta con deficiencias como: la mayoría de los trabajadores no conocen exactamente la amplitud de sus funciones. En la evaluación de riesgo la municipalidad no cuenta con un manual de procesos aprobado. Las actividades de control son insuficientes para controlar el total de acciones administrativas y operativas de la municipalidad. La información y comunicación de la municipalidad no cuentan con mecanismos o herramientas que agilicen la comunicación. Finalmente, las actividades de supervisión se limitan a supervisar suministros y bienes del estado, dejando de lado la supervisión. Las conclusiones a las que se arribó fueron: Las dificultades que presenta la Municipalidad del Cantón Milagro son desde la falta de capacitación del personal en temas de control interno, además, las acciones de control corren a cuenta de las propias oficinas, sin la intervención de un órgano supervisor, la evaluación al riesgo es una acción sin ejecución ni programación, las comunicaciones son las convencionales sin considerar que la bodega está localizado en un lugar distinto a la municipalidad, finalmente, la supervisión es realizada por las propias oficinas con una programación preparada por ellos mismo, sin embargo solo se centran en el tareas específicas pero no completan las acciones hasta proponer acciones de mejora continua.

Palabras clave: Control interno, supervisión, ambiente de control, riesgo y comunicación

ABSTRACT

The present thesis entitled "Internal control in the warehouse area of the Municipality of Cantón Milagro, 2020" aims to identify the difficulties that arise for the implementation of internal control in the Municipality of Cantón Milagro, through an investigation of the qualitative type, under a naturalistic paradigm and a non-experimental design, with the application of interviews directed to officials of the Municipality of Cantón Milagro. The results achieved were: The implementation of internal control in the warehouse area has deficiencies such as: most workers do not know exactly the extent of their functions. In the risk assessment, the municipality does not have an approved process manual. Control activities are insufficient to control the total administrative and operational actions of the municipality. The information and communication of the municipality do not have mechanisms or tools that streamline communication. Finally, supervision activities are limited to supervising state supplies and assets, leaving supervision aside. The conclusions reached were: The difficulties presented by the Municipality of Cantón Milagro are from the lack of training of staff in internal control issues, in addition, control actions are borne by the offices themselves, without the intervention of a supervisory body, risk assessment is an action without execution or programming, communications are conventional without considering that the winery is located in a place other than the municipality, finally, supervision is carried out by the offices themselves with a prepared schedule. By themselves, however, they only focus on specific tasks but do not complete the actions until they propose continuous improvement actions.

Keywords: Internal control, supervision, control environment, risk and communication.

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones del sector público están siempre sujetas a control interno mucho aún más en las unidades donde se asignan presupuestos mereciendo un trato minucioso terminando en ser regulación para evitar un uso indebido de los recursos del aparato estatal (Liu & Huang, 2020; Bhandari, Golden & Thevenot 2020).

En Venezuela se estableció el control interno para que el Estado supervise el mejor uso de los recursos en bienes y servicios beneficiosos para la sociedad (Viloria, 2005). Para García (2014) y Li, Xiang y Djajadikerta (2020), el actual control interno es más importante que en años anteriores, porque es un mecanismo donde los directivos ejercen el control.

El control interno ejerce un efecto relacionado a la presión financiera y la gestión de utilidades al restringir la gestión de las ganancias reales y revelando las dificultades financieras, para ello, la elección de métodos de gestión de ganancias y la calidad del control interno mejoran esta relación (Ji, Kaplan, Lu & Qu, 2020; Ojeka, Adegboye, Adegboye, Alabi & Afolabi, 2019).

Bujaki, Lento y Sayed (2019), Pérez-Cornejo, Quevedo-Puente y Delgado-García (2019) y Saeidi y otros (2019) la calidad de las ganancias es mayor para las empresas públicas que emiten un primer informe de control interno voluntario no calificado, en comparación con las empresas que cotizan en bolsa que no emiten un informe de control interno. Los hallazgos son consistentes con una señalización de explicación de rendimiento e inconsistente con una señalización de explicación de efectividad (Chang, Chen, Cheng, & Chi, 2019). También encontramos que la calidad de las ganancias es menor para las empresas públicas que emiten un informe de control interno que menciona una debilidad, en comparación con las empresas públicas que no emiten un informe de control interno (Ullah, Wang, Stokes & Xiao, 2019; Ji, Kaplan, Lu & Qu, 2020). En general, sugieren que las

empresas públicas realicen autoevaluaciones responsables al emitir un informe de control interno por primera vez.

Actualmente, en el Ecuador es importante que las diferentes oficinas del Estado tomen acciones de control interno, sobre todo en el área del almacén ya que acarrea un sin número de responsabilidades y otros cuerpos legales sobre los cuales actúan los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) del país.

La Municipalidad de Milagro pertenece al cantón San Francisco de Milagro y este a su vez a la provincia del Guayas, en el Litoral del Ecuador. La Alcaldía está dirigida por el ingeniero José Francisco Asan Wonsang, quien asumió el 15 de mayo de 2019 y estará en el poder hasta 2023.

De acuerdo con el orgánico funcional en vigencia el Área de Almacén abarca varios funcionarios con atribuciones y deberes propios de esta sección que involucra a la parte administrativa de la Municipalidad. El área de almacén debe contar con una persona de absoluta confianza y sobre todo se caracterice por su honorabilidad, sobre todo cuando bajo su disponibilidad tiene un régimen de revisión minuciosa dentro de esta instancia que tiene a su cargo el ingreso, codificación y entrega de los activos fijos o recursos a los servidores del Estado ecuatoriano. Por tal motivo, la gestión pública y gobernabilidad que se practique dentro del GAD Municipal del cantón San Francisco de Milagro repercutirá en la imagen que tenga el público y usuarios de esta institución.

Para el presente proyecto se plantea como **problema general**: ¿cuáles son las dificultades que se presentan en la implementación del control interno en la Municipalidad del cantón Milagro, 2020? Así mismo, los **problemas específicos** son: ¿Cuáles son las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto al ambiente de control de la Municipalidad del cantón Milagro, 2020? ¿Cuáles son las dificultades que existen en la instalación del control interno, en las actividades de control gerencial de la Municipalidad del cantón Milagro, 2020? ¿Cuáles son las dificultades que existen en la instalación del control interno, en

cuanto a la evaluación de riesgos de la Municipalidad del cantón Milagro, 2020?
¿Cuáles son las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la información y comunicación de la Municipalidad del cantón Milagro, 2020? ¿Cuáles son las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la supervisión de la Municipalidad del cantón Milagro, 2020?

La **justificación** del presente proyecto radica en que servirá como un aporte valioso para velar por los intereses de la inversión en activos fijos de la Municipalidad de Milagro y un riguroso control interno de los mismos.

Es importante porque los funcionarios tendrán la oportunidad de llevar un mejor control de los bienes públicos durante el ejercicio de sus labores dentro y fuera la Institución.

Su relevancia es mayor en el aspecto social, debido a que los usuarios reconocerán en el área de almacén uno de los referentes de la actividad administrativa interna y medio para transparentar la gestión de Alcaldía.

De tal modo que el **objetivo general** está orientado a identificar las dificultades que se presentan para la implementación del control interno, en la Municipalidad del cantón Milagro, 2020.

Siendo también indispensable lograr los **objetivos específicos**: 1) Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto al ambiente de control de la Municipalidad del cantón Milagro. 2) Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en las actividades de control gerencial de la Municipalidad del cantón Milagro. 3) Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la evaluación de riesgos de la Municipalidad del cantón Milagro. 4) Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la información y comunicación de la Municipalidad del cantón Milagro. 5) Analizar las dificultades que existen en la

instalación del control interno, en cuanto a la supervisión de la Municipalidad del cantón Milagro.

Al tener la característica de una investigación cualitativa, **el presente estudio no cuenta con hipótesis** debido a su característica principal que es una investigación dentro del paradigma cualitativo, descriptiva no experimental. Según Marinas (2005), se considera que los estudios cualitativos no se formulan hipótesis ya que su naturaleza es más bien inductiva si el alcance de la investigación es exploratorio o descriptivo.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Cocha (2018) estudió el control interno en una entidad pública del Estado en Lima, Perú. El objetivo fue identificar los problemas en la implementación del Control Interno, los objetivos específicos fueron: 1) Identificar las razones que limitan el control interno, 2) Identificar si los miembros del Comité de Control Interno, identificar la implementación del Control Interno en la institución; 3) Identificar si el personal está capacitado para cumplir con sus funciones. El enfoque de investigación fue cualitativo, mediante el diseño utilizado del estudio de caso, se aplicó entrevistas estructurales y análisis documental. Las conclusiones fueron: 1) Se identificaron dificultades como la falta de interés y compromiso; 2) Se necesita contar con la implementación del Control Interno, 3) Se identifica resistencia al cambio en la modalidad de excusas, la falta de tiempo; 4) El personal no conoce las normas que regulan el Control Interno, 5) El personal involucrado carece de capacitación para un mejor desempeño.

Salnave y Lizarazo (2017) propuso instrumentos para fomentar la transparencia y acciones éticas de los servidores públicos de tal manera que se asegure la eficacia y calidad en la gestión. El objetivo de esta investigación fue alcanzar que el Sistema de Control Interno en Colombia se convierta en instancia integradora de los sistemas de gestión y control, los objetivos específicos fueron: analizar el estado del arte del sistema de control Interno en Colombia, explorar cómo se está manejando el sistema de control interno en otros países, revisar teóricamente diferentes modelos de control interno, definir el estado actual del sistema de control interno Colombiano, determinar los actores más relevantes del sistema de control interno, identificar las tendencias sobre los temas objeto de estudios, ética y transparencia, gobernanza, autocontrol y organización y gestión, analizar la vigilancia tecnológica y aplicar la metodología de la prospectiva. La metodología aplicada fue del tipo cuantitativa con una encuesta. Las conclusiones fueron: las herramientas adecuadas y los expertos idóneos proponen metas alcanzables y no darse por vencido frente a las circunstancias. El sistema de control interno, expresa que el conocimiento no es aprovechado muy a menudo por los formuladores de

políticas y les permite igualmente, ser creativos al momento de hacer propuestas sobre los cambios en las áreas con deficientes resultados.

Medoza-Zamora y Delgado-Chávez (2018) estimó que el seguimiento del Control Interno minimiza las deficiencias mejorando los de resultados de la gestión. El objetivo fue mejorar la planeación, organización, dirección y coordinación de la institución; así como la economía, eficiencia y efectividad de los sistemas de administración. Esta investigación aplicó un método inductivo, deductivo con la aplicación de métodos del análisis documental. Las conclusiones fueron: el control interno ayuda a cumplir las metas establecidas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas en el camino, el control interno promueve la adopción de decisiones apropiadas, mejora la ética profesional y establece una cultura de resultados.

A nivel nacional, Cruz (2014) analizó la investigación sobre un manual de procedimientos y de control interno en la oficina de Tesorería de una entidad del Estado. El objetivo fue el diseño de un manual de procedimientos y control interno, para el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de la oficina de Tesorería. Siendo sus objetivos específicos: 1) Consultar la teoría existente sobre el control interno; 2) Analizar los resultados de la encuesta sobre el control; 3) Identificar indicadores de gestión necesarios para medir la eficiencia de las acciones; 4) Diseñar un Manual de Procedimientos. El trabajo de campo incluyó la observación y encuestas. Se determinaron las conclusiones: 1) El control interno no está acorde a las Normas vigentes, 2) No se planificó la metodología adecuada a la recaudación de los recursos, 3) El control previo no se cumple conforme a la normativa, 4) Los indicadores de gestión no miden la eficacia en los procedimientos.

López y Cañizares (2018) analizó el desempeño del sistema de control interno en la administración y control de recursos en los gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. La metodología aplicada en esta investigación fue mixta, la cual explica la aplicación de técnicas cualitativas y cuantitativas, a través de la aplicación de un cuestionario previamente validado por expertos. Las conclusiones fueron: la metodología COSO I, consta de cinco

componentes: ambiente de control, riesgo, actividades de control, información y la comunicación, y monitoreo, para garantizar el cumplimiento de leyes y regulaciones, la auditoría interna es una labor de asesoría permanente para optimizar las operaciones institucionales, y, en el sector público, las actividades y procedimientos hacia el control interno se definen en marcos legales, presentados a través de normas internas, reglamentos, manuales, disposiciones, entre otros.

Poaquiza (2016) analizó el control interno referente a la gestión administrativa y financiera para detectar los puntos críticos y las deficiencias existentes, los objetivos que persiguió esta investigación fueron analizar el control interno para la detección de puntos críticos y deficiencias en la municipalidad del Cantón Cevallos, determinar las falencias en la gestión administrativa y financiera mediante un mapa de riesgos de la municipalidad, plantear mecanismos basados en la evaluación del Sistema de Control Interno para mitigar el retraso en la ejecución de obras en la municipalidad. La metodología aplicada fue cualitativa de alcance exploratorio con estrategias de análisis documental. Las conclusiones a las que se llegaron fueron: los procesos de control interno que se ejecutan en la gestión administrativa son deficientes debido a los retrasos en la entrega de pliegos para las compras públicas por la falta de comunicación entre departamentos lo que provoca que no se pueda presupuestar todos los gastos, no existen controles internos administrativos y financieros los cuales impiden que la información sea actualizada.

A nivel local, Noboa (2016) investigó el control interno teniendo como objetivo diseñar un manual de gestión en los inventarios. Los objetivos específicos están dirigidos a: 1) Elaborar parámetros para el almacenamiento de los bienes; 2) Identificar políticas para una adecuada gestión del inventario; 3) Describir la situación del GAD Municipal en la gestión de los inventarios. Se arribaron a las siguientes conclusiones: 1) El sistema de gestión de inventario tiene deficiencia en los almacenes, 2) Se identificó inconsistencias en las bodegas.

Usca y Vinuesa (2019) analizó el modelo ABC como herramienta de control interno y su efecto en los resultados de la gestión de inventarios de la Compañía

Manzano Vargas & Asociados S.A A. Los objetivos propuestos fueron: identificar la situación actual de la gestión de inventario, determinar la importancia de contar con niveles óptimos de inventario y analizar el método ABC ejemplificando el inventario. El método aplicado en esta investigación fue de carácter documental y descriptiva. Las conclusiones fueron: el método ABC permite a la empresa visualizar y clasificar sus productos según su nivel de importancia para lograr abastecer de manera correcta el inventario y alcanzar la optimización en el uso de los recursos.

Espinoza (2019) diseñó una estrategia de control interno para mejorar el registro y manejo contable en el cantón Milagro. El objetivo fue: plantear una estrategia de control que permita un crecimiento organizacional desde el punto de vista contable en la entidad. La metodología aplicada fue mixta al considerar aplicar métodos cuantitativos y cualitativos. Las conclusiones fueron: el manejo de la información es operado sin existir un control de procedimientos que permita generar información confiable con información que sirva como base para la toma de decisiones, además, la comunicación de la información incide en los registros por que no permite tener la información actualizada por atrasos que existen.

A continuación, se precisa algunas teorías del control interno y con énfasis en el área de almacén para el sector público se tendrá mejores condiciones para el tratamiento del motivo de investigación.

El control interno constituye un apoyo a la mejora del rendimiento de la entidad, la responsabilidad del estado radica en desempeñar un papel positivo de manera significativa en el control interno, mientras que la responsabilidad de la entidad le corresponde a los directivos, generando confianza al usuario como efecto del control interno (Chen, Yang, Zhang & Zhou, 2020; Yongming & Yini, 2017; Zhu, Chen, Lin , & Chen, 2018).

Según Zhou, Zhou y Tian (2013), Liu, Lin y Shu (2017) y Yang (2012) explican que la integridad en las entidades se asocia de manera significativa negativa con las debilidades de control interno. Es decir, la relación negativa entre la integridad de

la entidad y las debilidades del control interno es aún más significativa cuando las condiciones de control son más débiles (Shaofang y otros, 2018; Wu, Patel y Perera, 2015; Huao y otros, 2020). Además, un gobierno más efectivo puede llegar a fortalecer la relación entre la integridad empresarial y la calidad del control interno (Yin , Zhang y Han, 2020; Wu y Wang (2018). La integridad empresarial mejora la calidad del control interno para la construcción de controles internos más fuertes.

Jiao, Yang, Gao, Xie Wu (2016), Dister, Jablonski y Browning (2015) y Jonge (2015) examinaron el efecto del control interno sobre el resultado y hallaron que el efecto es más pronunciado para las entidades con controles estrictos en el monitoreo, sobre todo cuando implementan un sistema de control interno, tienen otorgan mayor importancia al control interno. (Skotnes & Engen, 2015; Sun, Yi & Lin, 2012; Zhang, Wang y Fu, 2020).

Gopalakrishnan & Mohapatra (2020) y Chang, Chang y Liao (2020) sugieren que los controles internos juegan un papel importante en el diseño e implementación de sistemas de controles. Esto debe generar interés tanto para los altos directivos que desean mejorar la calidad del control interno corporativo como para los reguladores que desean comprender los mecanismos de monitoreo del control interno.

La Contraloría General del Estado en Ecuador menciona que control interno es un proceso que se realiza con el titular de una institución para minimizar los riesgos y alcanzar los objetivos (Contraloria General de la República, 2014).

Así mismo, Mantilla (2018) menciona que el control interno incluye acciones propias de la administración para mejorar el desempeño y provean seguridad razonable al logro de objetivos.

Mientras, para el Instituto de Auditores Internos de España (2013) definen al control interno como un proceso por el cual el consejo de administración proporciona un grado de seguridad y el logro de objetivos.

El control interno tiene como objetivo asegurar el pleno apego, observancia y las políticas de la administración de la entidad, promoviendo la eficiencia en las operaciones (Instituto mexicano de Contadores Públicos, 2018).

Según Fonseca (2011) el control interno está conformado por procesos como el planteamiento, ejecución y monitoreo. Los componentes (pre categorías) del control interno, está conformado por 5 componentes como:

- a) Ambiente de Control; constituye la parte fundamental para el control interno por medio de las normas, procesos por áreas y normativa vigentes necesario para el control interno.
- b) Evaluación de Riesgos; el riesgo será evaluado para cada acción relevante además de evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia.
- c) Actividades de Control; son las estrategias que aplicar políticas que ayudan a eliminar los riesgos. Estas acciones se implementan en todas las etapas de la entidad.
- d) Información y comunicación; la información es necesaria, la cual es implementada con la finalidad de mejorar el nivel del funcionamiento de los demás componentes en el control interno.
- e) Actividades de supervisión; las evaluaciones son usadas para determinar si cada uno de los elementos del control interno funcionan. Son necesarias las evaluaciones ya que suministran información.

Las clases de Control Interno se clasifican en dos tipos de la siguiente manera (Meléndez, 2016):

- a) Control Interno Operacional; es el control interno que establece responsabilidades fundamentales en la dirección de una empresa.
- b) Control Interno Contable; es el control administrativo sobre los sistemas de información con la finalidad de verificar la fiabilidad de la información contable.

De acuerdo con Bertani, Elizabeth; Polesello, María; Sánchez, María; Troila Jorge (2014) los controles internos no solo que permiten el fomento de la eficiencia dentro de los organismos, sino que tienden a reducir el riesgo en las entidades.

En el Ecuador, la Contraloría General publica Normas de Control Interno en el Sector Público del Ecuador, los cuales son diferentes conceptos y los estipulados que aplican a las diferentes funciones incluyendo a la participación ciudadana.

Para este proyecto de investigación se describirá el control interno en el área de almacén con sus dificultades. El almacén en un contexto amplio, es un espacio estructurado para custodiar, proteger y controlar los bienes de activo fijo o variable de la empresa (SPC Consulting Group, 2014).

Los objetivos principales del almacén son minimizar las pérdidas, tiempos de servicio y costes de mantenimiento (IMF Business School, 2020). Por ello es necesario que la buena administración de esta área para que permita conseguir el logro esperado.

El profesional a cargo del área del Almacén está adscrito a la Subgerencia de Logística, Abastecimiento, etc. debiendo cumplir las siguientes funciones básicas: 1) Programar, dirigir y evaluar el almacenamiento de los bienes requeridos por los órganos de la Municipalidad, 2). Distribuir los bienes, conforme los pedidos de las oficinas, 3) Controlar el registro de bienes de activo fijo y bienes no depreciables de la Municipalidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014), la presente investigación se enfocó en el tipo de investigación cualitativo, además, será una investigación básica ya que no cuenta con fines prácticos inmediatos, sino con la intención de incrementar el conocimiento de la realidad, per se, del control interno en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro, en el año 2020.

Además, esta investigación es del tipo aplicada ya que busca la generación de conocimiento por medio de la aplicación directa de estrategias de investigación en la sociedad. Esta investigación se fundamenta en los hallazgos siendo este un nexo entre la teoría y los resultados (Lozada, 2016).

Según Guba (1985) la presente investigación corresponde a un paradigma naturalista ya que se explica por medio del supuesto de múltiples realidades y que la investigación divergirá en lugar del converger, a medida que avance el conocimiento. Por ello, el objetivo de la presente investigación bajo un paradigma naturalista, no fue determinar qué hipótesis son verdaderos, sino cuales se acomodan mejor al fenómeno materia de estudio.

En el próximo desarrollo, se aplicó un proceso inductivo, es decir, se explorará y describirá las variables de estudio, para luego diseñar perspectivas teóricas, es decir, parte de lo singular a lo general.

Además, para la recolección de información no se contó con cuestionarios estandarizados ya que la recolección consistirá en obtener diferentes apreciaciones de los entrevistados, reconociendo sus vivencias. La variable control interno deberá ser estudiada a través de las interpretaciones de los entrevistados (participantes) considerando sus propias experiencias, de tal forma que, se crucen las distintas apreciaciones de los participantes, produciéndose la interacción de todos los actores.

Este paradigma permitió estudiar la variable (control interno) y sus pre categorías (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo) con sus respectivos rasgos del tema de estudio en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro en el año 2020.

El diseño de la presente investigación fue no experimental por lo que no se manipulará la variable de estudio, control interno. Además, se contará con un diseño de investigación fenomenológico, ya que se estudiará la percepción del control interno en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro tal como lo viven los sujetos entrevistados. Según Cabrejos Díaz (2019) con este diseño de investigación se conocerán las perspectivas de los participantes, con la finalidad de explorar las condiciones de las pre categorías a partir de las respuestas, describiéndolas y comprendiéndolas, considerando sus respuestas y coincidencias.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística.

Según Fonseca (2011) dice que el control está conformado por 5 componentes interrelacionados de igual importancia el ambiente del control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión.

Tabla 1

Variables, pre categorías y rasgos

Variable	Pre categorías	Rasgos
Control interno	ambiente de control	Organización y función del área de almacén Procedimientos claros en el área de almacén
	evaluación de riesgos	Controles de los registros Cumplimiento de directivas
	actividades de control	Controles administrativos Controles operativos
	información y comunicación	Niveles de comunicación Canales de comunicación
	actividades de supervisión	Planificación de acciones de supervisión Oportunidad de las acciones de monitoreo

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio de la presente investigación fue la oficina de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro. Esta municipalidad cuenta con 06 oficinas y sus respectivos directores, dentro de las cuales tenemos al Alcalde, Directora administrativa, Directora financiera, Contadora, Jefe de Presupuesto y Jefa de almacén (bodega).

3.4. Participantes

Los participantes para esta investigación fueron funcionarios públicos de la Municipalidad del Cantón Milagro, ya que son conocedores en temas de gestión de almacenes, control de operaciones, etc., además de conocer con años de experiencia la realidad de la municipalidad.

Tabla 2

Participantes en entrevistas

N°	Nombres y apellidos	Cargo
01	Francisco Asan	Alcalde
02	Kerly Fernández	Directora administrativa
03	Evelin Espinoza	Directora financiera
04	Eulogia Guevara	Contadora
05	Evelin Piloso	Jefe de Presupuesto
06	Angélica Guevara	Jefa de almacén (bodega)

Elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente tesis se aplicó la técnica de entrevista a profundidad, con su debido instrumento conocido como guía de preguntas para describir el control interno en

la oficina de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro, donde los jefes de cada área participarán con la finalidad de recoger sus apreciaciones, pareceres, experiencias para describir los rasgos y pre categorías de la variable control interno.

Esta técnica (entrevista) y su instrumento (guía de preguntas) se correspondieron con el diseño fenomenológico de la presente investigación cualitativa.

Tabla 3

Variable, pre categorías y N° de preguntas usadas las entrevistas

Variable	Pre categorías	N° Preguntas
Control interno	ambiente de control	02
	evaluación de riesgos	02
	actividades de control	02
	información y comunicación	02
	supervisión y monitoreo	02

Elaboración propia.

3.6. Procedimiento

En la presente tesis se describió al control interno en la oficina de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro en la Provincia del Guayas. Para ello, se aplicaron entrevistas de profundidad a jefes de oficinas de la Municipalidad del Cantón Milagro.

Para este cometido, fue necesario coordinar con los citados sujetos haciéndoles de conocimiento la información vertida en esta entrevista a profundidad además de contar con su consentimiento informado. El consentimiento quedó plasmado en el

documento denominado “Consentimiento informado” la cual deberá ser firmada por los sujetos en señal de conformidad.

El objetivo en esta etapa fue describir las características del control interno en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro en el 2020. Por ello, se solicitará responder preguntas semi estructuradas, para describir las pre categorías de estudio establecidas: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación tributarias, y supervisión y monitoreo, los objetivos de investigación, del área de almacén de Municipalidad del Cantón Milagro en el 2020.

La aplicación de las entrevistas estuvo a cargo de la propia autora, quien podrá hacer uso de una grabadora, fichas de apuntes y un lapicero. Posterior a esto, se procederá con la transcripción de las entrevistas y aplicación de técnicas como el análisis, síntesis y subrayado. Finalmente, la información será procesada, analizada e interpretada por medio de matrices de análisis y generar la discusión necesaria con los aportes teóricos y antecedentes ya descritos.

3.7. Rigor científico

En el paradigma naturalista Guba (1985) propone la credibilidad, transferebilidad, dependencia y confirmabilidad como criterios de rigor científico.

La credibilidad: Este criterio considera a la variedad de factores interrelacionados los cuales son tratados desde su integridad y dar cuenta de su complejidad. La realidad es entendida como una situación con muchos factores, como un todo, mas no entendida desde sus partes. En esta investigación se estudiará el control interno desde su integridad, comprendiendo su complejidad en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro.

La transferibilidad: En este criterio se evitan las generalidades ya que todos los fenómenos sociales dependen del contexto. La abundante información descriptiva

permitirá comparar este contexto con otros, a los que cabría realizar transferencia, si es que se encuentra con equivalencias de características. En el proceso de análisis del control interno se podrá observar que esta variable pueda compararse en otro contexto, como otra municipalidad, con lo cual se podrán transferir procedimientos y conclusiones.

La dependencia: Se preocupa por la estabilidad de la información, sin embargo, las acepta por formar parte de la realidad a estudiar o de las manipulaciones realizadas en el marco de la investigación. Es comprensible que la variable control interno dependa de la realidad o contexto al cual se circunscribe, ya que encuentra sentido por el entorno en la cual se estudia, en este caso, la Municipalidad del Cantón Milagro.

La confirmabilidad: Se aplica la estrategia denominada la triangulación por medio del uso de diferentes métodos, con la cual se revela intencionadamente los supuestos materia de investigación. Con la finalidad de confirmar los resultados encontrados se aplicará la triangulación entre las teorías, antecedentes y opiniones de especialistas en el control interno en el área de almacén en la municipalidad del Cantón Milagro.

3.8. Método de análisis de datos

Se consideró la metodología de análisis de datos basado en el modelo de Rubin y Rubin (1995). En inicio, se elaboró un registro con la información provista de la guía de entrevista. Después de ello, se transcribió la información mediante el Microsoft Word, plasmando de manera íntegra el contenido de los registros, luego se aplicarán estrategias de análisis y síntesis documental con el fin de alcanzar información de manera selectiva.

Así mismo, se codificó la información en cinco niveles, según el uso de categorías: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación tributarios, y supervisión y monitoreo, y en el segundo

nivel se cruzarán las pre categorías para obtener conclusiones de manera transversal.

Finalmente, se cruzaron las respuestas a las preguntas planteadas según las pre categorías relacionándolas entre sí, así como la conexión con los antecedentes y el marco teórico-conceptual de la investigación.

3.9. Aspectos éticos

Los criterios aplicados en la presente investigación fueron: la confidencialidad, con el fin de proteger la información brindada de parte de los sujetos entrevistados como en este caso, funcionarios públicos. En tal caso, los entrevistados que prefirieren no ser mencionados en el informe final de investigación se asegurará la aplicación del criterio de confidencialidad y anonimato.

El criterio de integridad científica fue aplicado para el adecuado seguimiento de criterios como la honestidad en la información, transparencia en los resultados y responsabilidad en toda la investigación.

Además, el criterio de inalterabilidad de la información, en la cual se veló por el contenido fidedigno de las entrevistas resumiendo solamente las respuestas en la mayor de las veces con “sus propias palabras”, procurando no alterar el sentido que se quisiera expresar.

Otro criterio aplicado fue la confidencialidad ya que se protegerá la información entregada en un acuerdo de confianza entre dos o más personas participantes de la investigación.

Finalmente, el consentimiento informado para la investigación “Control interno en el área de almacén de la Municipalidad del cantón Milagro, 2020” fue un requisito previo a la aplicación del instrumento de guía de entrevista con la finalidad de asegurar que los individuos participantes en la investigación lo hagan de manera voluntaria e informada.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Los resultados de la presente tesis son presentados en esta sección, con la finalidad de identificar las dificultades que se presentan para la implementación del control interno en la Municipalidad del Cantón Milagro en el año 2020. La información fue recopilada por medio de la aplicación de una entrevista a especialistas y profesionales conocedores del control interno y su aplicación, la cual permitió analizar las pre categorías: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y control y actividades de supervisión.

Ambiente de control

Las dificultades encontradas en esta investigación relacionadas al ambiente de control de la Municipalidad de Cantón Milagro se explican a través del conocimiento del área de trabajo o la institución en la que laboras, en este sentido el Alcalde de la Municipalidad del Cantón Milagro expresa que "...para que una entidad pública este bien direccionado siempre debe existir mucho conocimiento de lo que haces dentro de tu área,..” es decir, la experiencia es importante para que los planes de implementación de control interno tenga éxito, a que el liderazgo ejercido en oficinas como la de presupuesto son adecuadas para el éxito, tal como lo describe el Sr. Alcalde, "...por ese motivo si tú ya entrevistaste a Angélica la jefe de presupuesto sabrás que ella tiene 20 años laborando dentro de la misma área, y por qué crees que ella tiene tanto tiempo, es más que lógico, ella conoce su trabajo y lo maneja con bastante fluidez ..”, esta fluidez a la que se refiere el Alcalde es la experiencia, el conocimiento de organización y función en el área, con ello se contará con un ambiente de control adecuado. Además, el conocimiento de la organización del área de trabajo es necesaria para contar con un ambiente de control adecuado, en este sentido el Jefe de la Bodega menciona que "...aquellos que no conocen cual es la estructura orgánica en el área de bodega tendría dificultad para tener una finalidad para alcanzar...”, la afirmación realizada por el Jefe de Bodega de la municipalidad son necesariamente lapidarias a entornos en las que el personal

es nuevo en la empresa, por lo que el conocimiento previo es relevante para el logro de la implementación del control interno en la municipalidad.

Dentro del conocimiento del área de trabajo, es fundamental el conocimiento pleno del manual de procedimientos, ya que es necesario que en el estado, la función del agente público quede delimitado por un manual, con la finalidad de evitar los intereses personales y situaciones de riesgo moral, por ello, el Sr. Jefe de Presupuesto ha considerado que “En el área de bodega no tienen manual de procedimiento pero si tienen el reglamento sustitutivo de la contraloría general del estado”. Si la bodega de la municipalidad no cuenta con un manual de procedimiento, es necesario que las autoridades tomen acciones para enmendar esta situación ya que, a pesar de contar con los profesionales adecuados, el no contar con una hoja de ruta, manual de conocimientos, no es beneficioso para la municipalidad y menos para los usuarios. Además, la directora de administración menciona que “...Bodega no tiene manual de procedimiento, pero si tiene un reglamento sustitutivo de la contraloría general del estado que mediante el cual debe regirse a su contenido...”, es una necesidad urgente que las autoridades subsanen la falta de un manual de procedimientos ya que este debe regir el accionar de las personas que laboran dentro de una oficina tan importante como bodega.

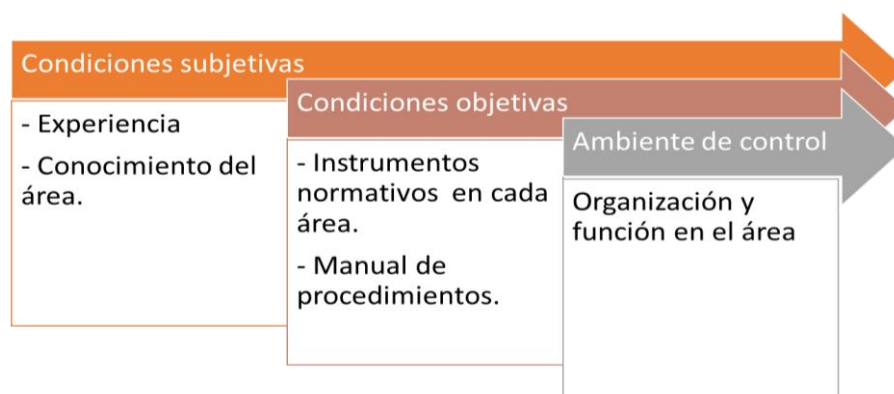


Figura 1. Análisis de las dificultades en la instalación del control interno. Ambiente de control. Fuente: Información recogida a partir de las entrevistas aplicadas.

Evaluación del riesgo

Los riesgos son inherentes a las actividades de control, por ello, es importante las medidas implementadas para gestionar el riesgo. Ante esto, la implementación del control interno tendrá dificultades, como en todas las áreas, para su implementación desde el riesgo relacionado al conocimiento de los controles y registros en bodega. Ante ello, la contadora expresa que "...se hace verificaciones exhaustivas de que toda la documentación que ingresa a esta área sea la correcta y más que todo esté completa para poder realizar las descargas...", cada oficina toma las medidas necesarias para el control del riesgo evitando al máximo las contingencias. En el caso de bodega, se comunica de manera apropiada con las demás oficinas sin embargo no ha sido competente al momento de establecer medidas de control.

El pleno conocimiento de las funciones del área es necesario para establecer controles en las oficinas evitando los riesgos, estos riesgos son administrados gestionados con el fin minimizar su efecto a las actividades de bodega. El alcalde manifiesta que "...Las directrices las imparto yo como es de tu conocimiento, y no es que yo ordeno y se hace, primeramente yo lo solicito y si va dentro de la reglamentación estipulada se gestiona, de lo contrario esta área me comunica que pasos se debe seguir a lo que solicitamos..." las directivas organizan las acciones en el sector pública, de tal forma que esta materializa la experiencia y conocimiento de cada área.



Figura 2. Análisis de las dificultades en la instalación del control interno. Evaluación del riesgo
Fuente: Información recogida a partir de las entrevistas aplicadas.

Actividades de control

Los controles pasan a ser parte fundamental en la bodega ya que el ingreso y salida de insumos y suministros deben ser cuidadosamente vigilados y cautelados, por ello, en esta bodega se extreman las medidas de control administrativo y operativo. En opinión del Alcalde "...el área de Bodega maneja lo que mantenemos en stock y la dirección administrativa tiene la documentación del inventario y a su vez verifica la falta de suministros a las diferentes áreas para poder proveer..." los controles operativos y administrativos funcionan de la mano ya que los documentos deben ingresar con las especificaciones que se registran físicamente y documentalmente.

El jefe de bodega afirma la existencia de control al ingreso de insumos, "...Esto es constante, ya que son bienes del estado y cada uno de nosotros es responsable de lo que nos otorgan..." Es muy importante que la base de la función en bodega se sustenta en las primeas acciones de control, en los suministros, de tal forma que se asegura que la implementación de controles de control interno tenga similar tratamiento, debido a la seriedad en el trabajo realizado. Así mismo la administradora de la municipalidad indica que "...Los controles operativos que realizamos nosotros como dirección administrativa es verificar si están abastecidos de los insumos necesarios para las diferentes áreas de la municipalidad..." se menciona la importancia del control en el ingresos y salida de materiales e insumos, de tal manera que se verifica in situ el cumplimiento de las especificaciones solicitadas.



Figura 3. Análisis de las dificultades en la instalación del control interno. Actividades de control.
Fuente: Información recogida a partir de las entrevistas aplicadas

Información y control

La comunicación es fundamental en el trabajo colaborativo de la municipalidad, a que se puede asegurar, que ninguna oficina es independiente de la otra, más bien, todo lo contrario. Los canales de comunicación deben ser los apropiados para agilizar las acciones y medidas tomadas. Así mismo, los niveles de comunicación deben ser establecidos para la agilidad de la comunicación y el conocimiento de las decisiones tomadas. En cuanto a esta dimensión, el jefe de la bodega explica, "...por el momento el área de Bodega debe mantener comunicaciones contantes con las áreas que se relaciona, a que me refiero con esto es que como municipio estamos tratando de que ya esta área cuente con infraestructura propia ya que como veras está alejada de las oficinas de la municipalidad y esto genera muchas veces inconvenientes por la demora de los suministros a despachar..." El hecho de que las oficinas de la municipalidad se comuniquen de manera dinámica es importante, sin embargo, la bodega se ubica en un espacio distinto al de las demás oficinas generando dificultad en la comunicación.

Los canales de comunicación tienen una función muy importante para la transmisión de la comunicación. En la municipalidad, el correo institucional es el canal de comunicación oficial entre los funcionarios de la municipalidad, por ello, la contadora manifiesta "...Los básicos como correo institucional, extensiones telefónicas, celular, memos internos con ellos es un poquito complicado hacerlo personalmente ya que la bodega esta fuera del área de las oficinas centrales de la municipalidad..." Es primordial contar con un canal para la comunicación interna, sin embargo, sin embargo, se debe valorar las diferentes dificultades de oficina con el fin de mejorar la transmisión de la información en la municipalidad.



Figura 4. Análisis de las dificultades en la instalación del control interno. Actividades de control. Fuente: Información recogida a partir de las entrevistas aplicadas.

Actividades de supervisión

La supervisión son acciones necesarias para la culminación exitosa de un proceso de implementación de control interno, para ello, es necesario que nuevamente cada una de las oficinas participe de las acciones de supervisión, controlando sus actividades. En el caso de bodega, las acciones de supervisión son necesariamente de carácter obligatorio, ya que la naturaleza de cautela y conservación de bienes y suministros necesarios para la municipalidad, en este sentido la contadora de la municipalidad expresa lo siguiente "...La planificación de supervisión debería ser constante dentro del área de bodega ya que como te decía ellos manejan bienes del estado, así sea un esferográfico ... voyas a tener un sobrante que si se han dado los casos debido a que a veces se entregan los bienes solo firmando una bitácora ..." la importancia de la supervisión en la bodega es reconocida como fundamental para la cautela y conservación de los bienes y suministros de la oficina.

La oportunidad de la supervisión en la bodega son espacios de tiempo necesarios a que incluso forman parte de las acciones cotidianas de la bodega. En el ingreso de algún bien o suministro, se sigue todo un protocolo de recepción, en la cual la supervisión es parte esencial de las actividades, con la cual se corrobora el contenido de lo despachado e incluso se cruza información en el inventario existente y las cantidades registradas en el control patrimonial. El jefe de bodega indica "...sacamos lo que nos dice el stock del sistema y así vamos contrastando con lo que tenemos en físico, es ahí donde vamos viendo lo que está sobrando y faltando,...".



Figura 5. Análisis de las dificultades en la instalación del control interno. Actividades de supervisión

Fuente: Información recogida a partir de las entrevistas aplicadas.

En la Municipalidad del Cantón Milagro, la implementación del control interno el área de almacén o bodega cuenta con fortalezas propias de la organización y de la experiencia de las personas que trabajan en esa área, sin embargo, también cuenta con serias deficiencias que imposibilitaría la implementación del control interno. El ambiente de control es adecuado, en cuanto a que cuenta con la experiencia necesaria, sin embargo, la mayoría de los trabajadores no conocen exactamente la amplitud de sus funciones. En la evaluación de riesgo la municipalidad cuenta con una gran debilidad ya que no cuenta con controles adecuados, como, por ejemplo, no cuenta con un manual de procesos aprobado, y dirigen sus acciones por el liderazgo del jefe o las directivas de alcaldía. Las actividades de control son insuficientes, considerando que bodega cuenta con sus propios mecanismos de control, así como las demás oficinas, pero estos son insuficientes para controlar el total de acciones administrativas y operativas de la municipalidad. La información y comunicación de la municipalidad es convencional, es decir, se hace uso del correo institucional y comunicación escrita formal entre oficinas, pero no cuentan con mecanismos o herramientas que agilicen la comunicación, más considerando que bodega está situada en otro ambiente distante de la municipalidad. Finalmente, las actividades de supervisión son programadas y ejecutadas por cada oficina, con el respaldo de la alcaldía, sin embargo, se limitan a supervisar suministros y bienes del estado, dejando de lado la supervisión de las funciones propias de cada trabajador.

Tabla 4. Categorías de análisis de resultados de la investigación

Objetivo Gral.	Objetivo específico	Precategorías	Rasgos	Resultados	Fuente de información	Técnicas / instrumentos
Identificar las dificultades que se presentan para la implementación del control interno, en la Municipalidad del Cantón Milagro, 2020.	<ul style="list-style-type: none"> Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto al ambiente de control de la Municipalidad del cantón Milagro. 	Ambiente de control	Organización y función del área de almacén.	Los miembros del área de almacén no cuentan con la experiencia, salvo el jefe de la oficina de bodega, quien si cuenta con años de experiencia, lo cual permite conocer la organización y función de la oficina.	Funcionarios de la Municipalidad Cantón Milagro, 2020.	Entrevistas / Cuestionario de entrevistas
			Procedimientos claros en el área de almacén			
	<ul style="list-style-type: none"> Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en las actividades de control gerencial de la Municipalidad del cantón Milagro. 	Evaluación de riesgos	Controles de los registros	La bodega aplica controles propios de su función de control de sus inventarios. En cuanto a las directivas, la oficina de bodega no cuenta con una directiva propia, pero se dirige por la directiva emitida desde la alcaldía.		
			Cumplimiento de directivas			
	<ul style="list-style-type: none"> Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la evaluación de riesgos de la Municipalidad del cantón Milagro. 	Actividades de control	Controles administrativos	Los controles se han planificado y puesto en marcha en las oficinas de la municipalidad, en especial la bodega cuenta con controles administrativos y operativos, las cuales son propias de la naturaleza de la oficina.		
			Controles operativos			
	<ul style="list-style-type: none"> Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la información y comunicación de la Municipalidad del cantón Milagro. 	Información y comunicación	Niveles de comunicación	La comunicación es fundamental para la oportuna atención del requerimiento de la municipalidad, en bodega, se cuenta con correo institucional, sin embargo, debido a la lejanía de sus instalaciones requiere de otros mecanismos de comunicación.		
			Canales de comunicación			
<ul style="list-style-type: none"> Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la supervisión de la Municipalidad del cantón Milagro. 	Actividades de supervisión	Planificación de acciones de supervisión	En bodega se ejecuta las acciones de supervisión desde el ingreso de bienes y suministros a bodega, por ello, la planificación de las acciones de supervisión son acciones cotidianas de la bodega.			
		Oportunidad de las acciones de monitoreo.				

4.2. DISCUSIÓN

La implementación del control interno en el área de almacén cuenta con fortalezas propias de la organización y de la experiencia de las personas que lideran el recurso humano, sin embargo, también cuenta con serias deficiencias que imposibilitaría la implementación del control interno, la mayoría de los trabajadores no conocen exactamente la amplitud de sus funciones. En la evaluación de riesgo la municipalidad no cuenta con un manual de procesos aprobado, y dirigen sus acciones por el liderazgo del jefe o las directivas de alcaldía. Las actividades de control son insuficientes para controlar el total de acciones administrativas y operativas de la municipalidad, tal como lo menciona Gopalakrishnan & Mohapatra (2020) y Chang, Chang y Liao (2020) cuando se refiere a los controles internos que juegan un papel importante en el diseño e implementación de sistemas de controles. La información y comunicación de la municipalidad no cuentan con mecanismos o herramientas que agilicen la comunicación. Finalmente, las actividades de supervisión se limitan a supervisar suministros y bienes del estado, dejando de lado la supervisión de las funciones propias de cada trabajador. En la misma línea García (2014) y Li, Xiang y Djajadikerta (2020), mencionan que el control interno es importante porque es un mecanismo donde los directivos ejercen el control supervisando el mejor uso de los recursos en bienes y servicios de la entidad, así mismo, Bujaki, Lento y Sayed (2019), Pérez-Cornejo, Quevedo-Puente y Delgado-García (2019) y Saeidi y otros (2019) explican que el control interno influye incluso en el rendimiento y efectividad de la entidad, sin embargo, la utilidad es menor para las empresas públicas que aplican control interno. Por ello, es necesario que las empresas públicas realicen autoevaluaciones diligentes al emitir un informe de control interno. Fonseca (2011) confirma la participación de cada una de las pre categorías descritas y la importancia que tienen en la implementación del control interno.

Objetivo específico: Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto al ambiente de control de la Municipalidad del cantón Milagro.

En la municipalidad de estudio se cuenta con personas que no tienen la experiencia necesaria para la correcta función de la oficina. La organización de las oficinas en la municipalidad cuenta con comunicación fluida existente entre las oficinas, lo cual es una situación adecuada para la implementación de directrices que requieran la participación en conjunto de las oficinas. La investigación realizada por, Cocha (2018) explica que en las instituciones públicas del país existen dificultades como la falta de interés y compromiso del personal, hay resistencia al cambio presentando excusas y el personal no conoce las normas que regulan el Control Interno generando un ambiente inadecuado para las acciones de control interno. Así mismo, Según Zhou, Zhou y Tian (2013), Liu, Lin y Shu (2017) y Yang (2012) explican que la integridad en las entidades se asocia de manera significativa negativa con las debilidades de control interno. Por ello, se encuentra un efecto de sustitución entre las instituciones con debilidades institucionales y aquellas que deciden no aplicar acciones de control.

Objetivo específico: Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en las actividades de control gerencial de la Municipalidad del cantón Milagro.

En cuanto a la formalidad de manuales de procedimientos (evaluación del riesgo) se encuentra que ninguna oficina cuenta con un manual propio de sus procedimientos, solamente guiándose por sus experiencias previas y lineamientos establecidos por la alcaldía. Esta situación representa un riesgo latente para el óptimo desempeño de las funciones en la bodega de tal manera que los trabajadores no cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, existe una alta probabilidad de que se incurra en alguna falta laboral, lo cual podría ser significativo. En este sentido, Noboa (2016) investigó el control interno considerando que la aplicación de un manual de gestión en los inventarios mejora la gestión del almacén, identificando políticas para una adecuada gestión del inventario. Estas políticas de inventario son necesarias en entidades con adecuadas medidas de control y transparencia de sus acciones. Gopalakrishnan & Mohapatra (2020) y Chang, Chang y Liao (2020) sugieren que los controles internos juegan un papel importante en el diseño e

implementación de sistemas de controles para todas las áreas, pero sobre todo en aquellos de riesgo moral.

Objetivo específico: Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la evaluación de riesgos de la Municipalidad del cantón Milagro.

Los controles establecidos son generalmente sobre los suministros y bienes del estado, quedando de lado el control de las funciones de los trabajadores, ya que este tipo de control aseguraría el correcto desempeño de las labores en cada oficina. Jiao, Yang, Gao, Xie Wu (2016), Dister, Jablonski y Browning (2015) y Jonge (2015) explican que el efecto del control interno sobre la institución pública radica en que tiene un efecto más pronunciado en entidades con acciones que evalúan el riesgo, como el caso de aplicación de monitoreo, sobre todo cuando implementan un sistema de control interno, otorgando una alta importancia a las acciones de control interno. Además, Gopalakrishnan & Mohapatra (2020) y Chang, Chang y Liao (2020) indican que los controles internos juegan un papel muy importante en el diseño e implementación de sistemas de controles y del control del riesgo ya que las pérdidas y desviaciones de fondos y bienes del estado significa un atentado contra el Estado.

Objetivo específico: Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la información y comunicación de la Municipalidad del cantón Milagro.

La municipalidad en análisis no cuenta con un instrumento de comunicación interna que agilice el accionar de las oficinas y ponga a las oficinas al tanto de los cambios urgentes y necesarios en el día a día. La alcaldía impulsa la fluida comunicación, lo cual es una iniciativa muy importante, pero insuficiente para los fines organizacionales, ya que, en bodega se requiere una comunicación fluida y ágil que ayude a incrementar y transparentar las acciones realizadas. Según Fonseca (2011) la información es necesaria para la implementación de controles con la finalidad de mejorar la agilidad de respuesta ante situaciones de riesgo y de mejora al nivel del funcionamiento de los demás componentes en el control

interno. Así mismo, SPC Consulting Group (2014) explica que el almacén es un ambiente amplio, estructurado para custodiar, proteger y controlar los bienes de activo de la entidad. En esta municipalidad, el almacén está localizada en un lugar distinto a las oficinas de la municipalidad, lo cual es una debilidad a las comunicaciones, por ello, es relevante que el componente información y comunicación de la Municipalidad del cantón Milagro sea tratado con la importancia del caso.

Objetivo específico: Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la supervisión de la Municipalidad del cantón Milagro.

La supervisión es una actividad importante para la consecución del logro de metas, sin embargo, estas actividades de supervisión solo se incluye n para supervisar los suministros y bienes del estado, pero no las actividades de los trabajadores, es decir, en su productividad y cumplimiento de funciones establecidas formalmente. La alcaldía realiza actividades de supervisión y las oficinas hacen lo propio, sin embargo, queda aún mejorar el monitoreo de manera constante. Considerando a Cocha (2018), las entidades públicas cuentan con personal poco capacitado en las normas que regulan el Control Interno, es decir, el personal involucrado carece de capacitación para un mejor desempeño de sus funciones. Estas condiciones, muestran el poco interés por la supervisión del personal y, más aún, de los resultados producto de su desempeño. Las acciones de supervisión son necesarias para ejecutar acciones correctivas ante desvíos de acciones que pongan el riesgo el logro de las metas. Estas acciones de supervisión proponen asegurar el pleno apego, observancia y las políticas de la administración de la entidad, promoviendo la eficiencia en las operaciones (Instituto mexicano de Contadores Públicos, 2018).

V. CONCLUSIONES

Las dificultades que presenta la Municipalidad del Cantón Milagro son desde la falta de capacitación del personal en temas de control interno, provocando limitaciones en las acciones de control, además, las acciones de control corren a cuenta de las propias oficinas, sin la intervención de un órgano supervisor a la cual se le designe esta responsabilidad, la evaluación al riesgo es una acción sin ejecución ni programación, las comunicaciones son las convencionales sin considerar que la bodega está localizado en un lugar distinto a la municipalidad, lo cual genera demoras en la atención y descoordinación de las acciones, finalmente, la supervisión es realizada por las propias oficinas con una programación preparada por ellos mismo, sin embargo solo se centran en el tareas específicas pero no completan las acciones hasta proponer acciones de mejora continua.

La Municipalidad del Cantón Milagro cuenta con un liderazgo claro en la bodega, quien dirige la bodega con una amplia experiencia, facilitando la gestión de un ambiente adecuado para la implementación del control interno, sin embargo, en la actualidad, varias de las personas que allí laboran no cuentan con la experiencia necesaria para la aplicación de acciones de control.

Las oficinas de la Municipalidad del Cantón Milagro no cuentan con un manual de procedimientos propio, solamente guía sus acciones por sus experiencias previas y lineamientos establecidos por la alcaldía. Siendo una situación de riesgo para el óptimo desempeño de las funciones en la bodega de tal manera que los trabajadores no cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

La Municipalidad del Cantón Milagro establece controles sobre los suministros y bienes del estado, quedando de lado el control de las funciones en los trabajadores. Es necesario la implementación de este tipo de control ya que aseguraría el correcto desempeño de las labores en cada oficina.

La Municipalidad del Cantón Milagro cuenta con canales de comunicación convencionales, es decir, el uso de un correo institucional y comunicación escrita

formal, sin embargo, no cuentan con un instrumento de comunicación interna que agilice el accionar de las oficinas y ponga a las oficinas al tanto de los cambios urgentes y necesarios en el día a día.

La Municipalidad del Cantón Milagro cuenta con una adecuada programación de supervisión la cual es realizada por la propia oficina. Esta actividad es importante para la consecución de actividades y el logro de metas, sin embargo, solo se limitan a la supervisión de suministros y bienes del estado, pero no a las actividades de los trabajadores, es decir, en su productividad y cumplimiento de funciones establecidas formalmente.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Alcalde de la Municipalidad del Cantón Milagro programar capacitaciones a todo el personal en temas de control interno y mejora continua, con la finalidad de que los trabajadores asuman un rol activo en el control de las actividades de la municipalidad.

Es necesario que cada oficina cuente con acciones de control, propias de su oficina, la cual servirá como herramienta de gestión y manual de acciones para la inmersión en el cargo asignado.

La oficina de almacén, o bodega, debe incluir en sus acciones la evaluación del riesgo, considerando que cautelan y resguardan bienes del estado y de interés nacional, por ello, y no solo para almacén, la evaluación del riesgo debe ser una acción periódica en cada año.

La bodega debe contar con un sistema de comunicación ágil para atender los requerimientos de manera oportuna, así como comunicar sus necesidades a tiempo real. Esta necesidad es urgente, conociendo que la bodega se encuentra localizado en un ambiente distinto a la municipalidad.

El Alcalde debe programar y tomar acciones más rigurosas respecto a la supervisión en bodega y en las demás oficinas ya que los trabajadores consideran que no existe supervisión, siendo esta condición un riesgo para la ejecución de acciones.

REFERENCIAS

- Bertani, Elizabeth; Polesello, María; Sánchez, María; Troila Jorge . (2014). *COSO I y COSO II una propuesta integrada* . Mendoza : Univesidad Nacional de Cuyo, Argentina .
- Bhandari, A., Golden, J., & Thevenot, M. (2020). CEO political ideologies and auditor-client contracting. *Journal of Accounting and Public Policy*.
- Bujaki, M., Lento, C., & Sayed, N. (2019). Utilizing professional accounting concepts to understand and respond to academic dishonesty in accounting programs. *Journal of Accounting Education*, 28-47.
- Cabrejos Díaz, F. (2019). El proyecto de tesis: Diseño cualitativo. *Revista Helios*, 299-310.
- Chang, S., Chang, L., & Liao, J. (2020). Risk factors of enterprise internal control under the internet of things governance: A qualitative research approach. *Information & Management*.
- Chang, Y.-T., Chen, H., Cheng, R., & Chi, W. (2019). The impact of internal audit attributes on the effectiveness of internal control over operations and compliance. *Journal of Contemporary Accounting & Economics*, 1-19.
- Chen, H., Yang, D., Zhang, J., & Zhou, H. (2020). Internal controls, risk management, and cash holdings. *Journal of Corporate Finance*.
- Coha, L. (2018). *Control Interno en la gestión pública. El Caso en una entidad del Estado, año 2017*. (Tesis contundente al grado de Maestro en Gestión Pública). Lima: UCV.
- Contraloria General de la República. (2014). *Normas de control interno para el sector público de la República del Ecuador*. Quito: Contraloria General de la República.
- Cruz, Y. (2014). *Diseño de un manual de procedimientos y control interno para el departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, año 2014*. Tesis contundente al grado de Licenciada en Administración Pública. Salinas: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Dister, C., Jablonski, A., & Browning, T. (2015). Applying DSM methodology to rank risk of internal controls in critical infrastructure enterprises. *Modeling and Managing Complex Systems*, 123-136.
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de control interno para organizaciones*. Lima, Perú: Instituto de investigación en Accountability y control - IICO.
- García, M. (2014). *El control Interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la gestión gerencial de las empresas* . Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

- González, R. (2015). *Marco integrado de control interno. Modelo COSO III. Manual del participante*. Qualpro Consulting S.C.
- Gopalakrishnan, B., & Mohapatra, S. (2020). Insolvency regimes and firms' default risk under economic uncertainty and shocks. *Economic Modelling*, 180-197.
- Guba, E. (1985). *Investigación naturalista*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: McGRAW-HILL.
- Huao, y., Ye, B., Gao, M., Wang, Z., Chen, W., & Xiao, Z. (2020). How does ecology of finance affect financial constraints? Empirical evidence from Chinese listed energy- and pollution-intensive companies. *Journal of Cleaner Production*.
- IMF Business School. (23 de Mayo de 2020). *www.imf-formacion.com*. Obtenido de https://blogs.imf-formacion.com/blog/logistica/logistica/funciones-de-jefe-de-almacen/#Nuevos_tiempos,_nuevos_objetivos_y_nuevas_funciones
- Instituto de Auditores Internos de España. (2013). *Control interno - Plan integrado*. Madrid, España: PWC.
- Instituto mexicano de Contadores Públicos. (2018). *Control interno en el sector público*. Ciudad de México, México: Instituto mexicano de Contadores Públicos.
- Ji, X., Kaplan, S., Lu, W., & Qu, W. (2020). The role of voluntary internal control reporting in earnings quality: Evidence from China. *Journal of Contemporary Accounting & Economics*.
- ji, X.-D., Lu, W., & Qu, W. (2018). Internal control risk and audit fees: Evidence from China. *Journal of Contemporary Accounting & Economics*, 266-287.
- Jiao, H., Yang, D., Gao, M., Xie, P., & Wu, Y. (2016). Entrepreneurial ability and technological innovation: Evidence from publicly listed companies in an emerging economy. *Technological Forecasting and Social Change*, 164-170.
- Jonge, A. (2015). Applying DSM methodology to rank risk of internal controls in critical infrastructure enterprises. *The Glass Ceiling in Chinese and Indian Boardrooms*, 11-33.
- Li, Y., Xiang, E., & Djajadikerta, H. (2020). Financial distress, internal control, and earnings management: Evidence from China. *Journal of Contemporary Accounting & Economics*.
- Liu, C., Lin, B., & Shu, W. (2017). Employee quality, monitoring environment and internal control. *China Journal of Accounting Research*, 51-70.
- Liu, W.-P., & Huang, H.-W. (2020). Auditor realignment, voluntary SOX 404 adoption, and internal control material weakness remediation: Further evidence from U.S.-listed foreign firms. *International Business Review*.

- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del control interno*. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.
- Marinas, J. (2005). 10 temas comunes al psicoanálisis y a la investigación social. *Arxius de Ciències Socials*, 129-140.
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Chimbote, Lima: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Noboa, W. (2016). *propuesta para el mejoramiento en la gestión de inventario del GAD Municipal de Guayaquil*. Tesis contundente al grado de Maestro en Tributación y Finanzas. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Ojeka, S., Adegboye, A., Adegboye, K., Alabi, O., & Afolabi, M. (2019). Chief financial officer roles and enterprise risk management: An empirical based study. *Heliyon*.
- Pérez-Cornejo, C., Quevedo-Puente, E., & Delgado-García, J. (2019). How to manage corporate reputation? The effect of enterprise risk management systems and audit committees on corporate reputation. *European Management Journal*, 505-515.
- Rubin, H., & Rubin, I. (1995). *Qualitative interviewing. The art of hearing data*. CA: Sage.
- Saeidi, P., Saedi, S., Sofian, S., Saedi, S., Nilashi, M., & Mardani, A. (2019). The impact of enterprise risk management on competitive advantage by moderating role of information technology. *Computer Standards & Interfaces*, 67-82.
- Shaofang, C., Huiqing, L., Shaodong, C., Yanping, H., Shichuan, W., & Yanxia, H. (2018). Effect of Banxia Xiexin decoction on Helicobacter pylori-related peptic ulcers and its possible mechanism via the TGF- β /Smad signaling pathway. *Journal of Traditional Chinese Medicine*, 419-426.
- Skotnes, R., & Engen, O. (2015). Attitudes toward risk regulation – Prescriptive or functional regulation? *Safety Science*, 10-18.
- SPC Consulting Group. (10 de Febrero de 2014). www.spcgroup.com.mx. Obtenido de <https://spcgroup.com.mx/que-es-un-almacen/>
- Sun, Y., Yi, Y., & Lin, B. (2012). Board independence, internal information environment and voluntary disclosure of auditors' reports on internal controls. *China Journal of Accounting Research*, 145-161.
- Ullah, S., Wang, Z., Stokes, P., & Xiao, W. (2019). Risk perceptions and risk management approaches of Chinese overseas investors: An empirical investigation. *Research in International Business and Finance*, 470-486.
- Viloria, N. (15 de Julio-Diciembre de 2005). *Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización*. Obtenido de Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización: <https://es.scribd.com/document/311851607/Factores-que-inciden-en-el-sistema-de-control-interno-de-una-organizacion>

- Wu, H., Patel, C., & Perera, H. (2015). Implementation of “audit committee” and “independent director” for financial reporting in China. *Advances in Accounting*, 247-262.
- Wu, X., & Wang, J. (2018). Management's Materiality Criteria of Internal Control Weaknesses and Corporate Fraud: Evidence from China. *The International Journal of Accounting*, 1-19.
- Yang, P. (2012). Information systems assurance practices in China: Where they are and where are they going? *International Journal of Accounting Information Systems*, 185-198.
- Yin, M., Zhang, J., & Han, J. (2020). Impact of CEO-board social ties on accounting conservatism: Internal control quality as a mediator. *The North American Journal of Economics and Finance*.
- Yongming, Z., & Yini, S. (2017). The Impact of Coupling Interaction of Internal Control and CSR on Corporate Performance—Based on the Perspective of Stakeholder. *Procedia Engineering*, 449-455.
- Zhang, A., Wang, S., & Fu, J. (2020). The double-edged sword effect of diversified operation on pre- and post-loan risk in the government-led Chinese commercial banks. *The North American Journal of Economics and Finance*.
- Zhou, H., Zhou, H., & Tian, Z. (2013). An Analysis of Internal Control Problem of State-Owned Highway Construction Enterprise--Take Huanyu Highway Construction & Development Co., Ltd.as an Example. *Procedia Computer Science*, 314-323.
- Zhu, W., Chen, Y., Lin, B., & Chen, Y. (2018). Does corporate integrity improve the quality of internal control? *China Journal of Accounting Research*, 407-427.

ANEXOS

**ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO: Control interno en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro, 2020 .

FORM. PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	PRECATEGORÍAS													
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuáles son las dificultades que se presentan para la implementación del control interno en la Municipalidad del cantón Milagro, 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto al ambiente de control de la Municipalidad del cantón Milagro, 2020? • ¿Cuáles son las dificultades que existen en la instalación del control interno, en las actividades de control gerencial de la Municipalidad del cantón Milagro, 2020? • ¿Cuáles son las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la evaluación de riesgos de la Municipalidad del cantón Milagro, 2020? • ¿Cuáles son las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la información y comunicación de la Municipalidad del cantón Milagro, 2020? • ¿Cuáles son las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la supervisión de la Municipalidad del cantón Milagro, 2020? 	<p>HIPÓTESIS Al tener la característica de una investigación cualitativa, el presente estudio no cuenta con hipótesis debido a su característica principal que es una investigación dentro del paradigma cualitativo, descriptiva no experimental. Según Marinas (2005), se considera que los estudios cualitativos no formulan hipótesis antes de recolectar datos ya que su naturaleza es más bien inductiva particularmente si su alcance es exploratorio o descriptivo.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Identificar las dificultades que se presentan para la implementación del control interno, en la Municipalidad del cantón Milagro, 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto al ambiente de control de la Municipalidad del cantón Milagro. • Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en las actividades de control gerencial de la Municipalidad del cantón Milagro. • Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la evaluación de riesgos de la Municipalidad del cantón Milagro. • Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la información y comunicación de la Municipalidad del cantón Milagro. • Analizar las dificultades que existen en la instalación del control interno, en cuanto a la supervisión de la Municipalidad del cantón Milagro. 	<p>VARIABLE: Control interno</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Según Fonseca (2011) dice que el control está conformado por 5 componentes interrelacionados de igual importancia el ambiente del control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión.</p> <p>POBLACIÓN EN LA QUE SE MEDIRÁ:</p> <table border="1" data-bbox="1563 715 2168 1241"> <thead> <tr> <th data-bbox="1563 715 1809 746">Pre categorías</th> <th data-bbox="1809 715 2168 746">Rasgos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1563 746 1809 874">Ambiente de control</td> <td data-bbox="1809 746 2168 874">Organización y función del área de almacén. Procedimientos claros en el área de almacén</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1563 874 1809 962">Evaluación de riesgos</td> <td data-bbox="1809 874 2168 962">Controles de los registros Cumplimiento de directivas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1563 962 1809 1050">Actividades de control</td> <td data-bbox="1809 962 2168 1050">Controles administrativos Controles operativos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1563 1050 1809 1114">Información y comunicación</td> <td data-bbox="1809 1050 2168 1114">Niveles de comunicación Canales de comunicación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1563 1114 1809 1241">Actividades de supervisión</td> <td data-bbox="1809 1114 2168 1241">Planificación de acciones de supervisión Oportunidad de las acciones de monitoreo</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Fonseca (2011)</p>		Pre categorías	Rasgos	Ambiente de control	Organización y función del área de almacén. Procedimientos claros en el área de almacén	Evaluación de riesgos	Controles de los registros Cumplimiento de directivas	Actividades de control	Controles administrativos Controles operativos	Información y comunicación	Niveles de comunicación Canales de comunicación	Actividades de supervisión	Planificación de acciones de supervisión Oportunidad de las acciones de monitoreo
Pre categorías	Rasgos															
Ambiente de control	Organización y función del área de almacén. Procedimientos claros en el área de almacén															
Evaluación de riesgos	Controles de los registros Cumplimiento de directivas															
Actividades de control	Controles administrativos Controles operativos															
Información y comunicación	Niveles de comunicación Canales de comunicación															
Actividades de supervisión	Planificación de acciones de supervisión Oportunidad de las acciones de monitoreo															

ANEXO 4

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Fecha:

Nombre del entrevistado:

Objetivo: El presente cuestionario tiene como objetivo estudiar las características del control interno en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro, en el 2020, por ello, se le solicita responder las siguientes preguntas semi estructuradas.

1.- ¿Podría explicar cómo el conocimiento de la organización y función de su área de trabajo mejoraría un ambiente de control en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro?

2.- En su opinión ¿Cómo influye un manual de procedimientos claro en el almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro para contar con un adecuado procedimiento de control?

3.- Desde su percepción. ¿Cómo puede explicar la influencia del conocimiento en controles y registros de los colaboradores del área del almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro en la evaluación de riesgos?

4.- ¿Por qué es importante cumplir con las directrices emitidas por la jefatura de la Municipalidad del Cantón Milagro en el área de almacén para mitigar riesgos en el área?

5.- ¿Cuáles son y cómo favorecen los controles administrativos en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro para las actividades de control?

6.- ¿Cuáles son y cómo favorecen los controles operativos en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro para las actividades de control?

7.- En su opinión ¿Por qué un buen nivel de comunicación en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro y con las demás áreas es importante para el control interno?

8.- ¿Explique cuáles son los canales de comunicación y por qué éstas son importantes para el control interno en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro?

9.- En su experiencia ¿Por qué la planificación de acciones de supervisión es importante para el control interno en el área del almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro?

10.- ¿Por qué las acciones de monitoreo son oportunas para controlar las actividades en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro?

Matriz de entrevistas

Pregunta	Respuestas: informante 1	Respuestas: informante 2	Respuestas: informante 3	Respuestas: informante 4	Respuestas: informante 5
1.- ¿Podría explicar cómo el conocimiento de la organización y función de su área de trabajo mejoraría un ambiente de control en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro?	Como te explicaba en lo que hemos conversado hace unos minutos para que una entidad pública este bien direccionado <u>siempre debe existir mucho conocimiento en lo que haces dentro de tu área</u> , por ese motivo si tú ya entrevistaste a Angélica la <u>jefe de presupuesto sabrás que ella tiene 20 años laborando dentro de la misma área</u> , y por qué crees que ella <u>tiene tanto tiempo</u> , es más que lógico ella conoce su trabajo y lo maneja con bastante fluidez.	El conocimiento de lo que es la organización de esta área de la entidad y el control de Gestión de bienes siempre debe saber hasta dónde es su rango de acción, nos permite tener límites con respecto a las actividades que debemos realizar, <u>aquellos que no conocen cual es la estructura orgánica en el área de bodega tendría dificultad para tener una finalidad para alcanzar.</u>	Bueno, como usted sabe mi área es presupuesto, de lo que nosotros nos preocupamos es de presupuestar en base al POA (Plan Operativo Anual) y <u>de esta manera las diferentes áreas se mantengan al día con sus necesidades.</u>	Claro que sí, nosotros como Dirección Administrativa tenemos conexión directa con el área de Bodega ya que somos los que debemos tener un operativo interno de las diferentes áreas para saber sus necesidades y de esta <u>manera canalizarlo con el área de bodega y así dar una mejor imagen institucional.</u>	Nosotros como departamento de contabilidad mantenemos conocimiento de los ingresos y egresos que es un documento importante para poder nosotros sustentarnos a la hora de la emisión del comprobante contable sin ese documento de ellos no podemos realizar la contabilización de los bienes de control, como ya te había indicado tenemos tres cosas muy importante para realizar el proceso <u>porque si no vienen para nosotros como contabilidad se cae el proceso y lo devolvemos hasta que nos entreguen todo completo.</u>
Clave 1. A: Conocimiento	La experiencia en el trabajo asignado ayuda a contar con un buen ambiente de trabajo.	El desconocimiento genera dificultad en el manejo de áreas de trabajo.			
Clave 1. B: Organización			Las áreas están relacionadas, las acciones de una oficina afectan a las demás.	La comunicación entre oficinas genera valor para el ciudadano.	Se confirma la dependencia entre las oficinas para el cumplimiento de objetivos.
Pregunta	Respuestas: informante 1	Respuestas: informante 2	Respuestas: informante 3	Respuestas: informante 4	Respuestas: informante 5
2.- En su opinión ¿Cómo influye un manual de procedimientos claro en el almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro para contar	En realidad ya estamos en ese proceso del manual de procedimiento, ya que hasta el momento esta área se maneja con reglamentos de la contraloría, claro que esto	Los procedimientos no están asentados en ningún manual, tenemos el reglamento general sustitutivo de la contraloría general del estado, usamos los acuerdos	En el área de bodega no tienen manual de procedimiento pero si tienen el reglamento	Bodega no tiene manual de procedimiento, pero si tiene un reglamento sustitutivo de la contraloría general del	Para nosotros como contabilidad si sería muy necesario un manual de procedimientos, pero a la presente fecha para controlar lo que nos están entregando nosotros nos

con un adecuado procedimiento de control?	nos ha servido mucho, pero ya es momento que se maneja con su propia reglamentación esta área.	ministeriales de finanzas donde nos dice las normas de Contabilidad Gubernamental, También el acuerdo 39 de la contraloría donde nos marca claramente las normas de control interno.	sustitutivo de la contraloría general del estado.	estado que mediante el cual debe regirse a su contenido.	guiamos por un check list con el cual validamos para poder realizar los pagos inmediatos ya que hemos contabilizado las facturas.
Clave 1. A: Manual de procedimientos	No se cuenta con un manual por oficina relacionado a los procedimientos formales.	No cuentan con manual de procedimientos en la oficina, pero se guía por directrices gubernamentales.	La bodega no cuenta con un manual de procedimientos.	Se hacen uso de reglamentos de contraloría general en ausencia de un manual de procedimientos.	El manual está en proceso de elaboración, es necesario que la oficina de bodega cuente con su manual de procedimientos.
Pregunta	Respuestas: informante 1	Respuestas: informante 2	Respuestas: informante 3	Respuestas: informante 4	Respuestas: informante 5
3.- Desde su percepción. ¿Cómo puede explicar la influencia del conocimiento en controles y registros de los colaboradores del área del almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro en la evaluación de riesgos?	Mira esto ya te lo contesté, pero te lo vuelvo a decir la persona idónea para esta área debe tener criterio para la toma de decisiones y para esto necesita mucho conocimiento, tanto para el personal a su cargo como para las asignaciones que le haga a cada uno de ellos.	Si se conoce claramente hasta donde puedes llegar dentro de tu área, difícilmente se va a cometer errores, infringir o quebrantar el control interno, porque debemos tener claro los pasos a seguir en un proceso.	Bueno yo respondería y me ampliaría con respecto a mi área, pero como es tema de bodega ellos se manejan con un buen lineamiento, ya que tienen una buena líder como lo es la Jefa de Bodega	Los controles tienen que ser constantes, nosotros como administrativos si hacemos este tipo de seguimiento, ya que cada suministro que nos faciliten son bienes del estado y debemos ser responsables por cuidarlos.	Bueno nosotros como contabilidad como tú sabes se hace verificaciones exhaustivas de que toda la documentación que ingresa a esta área sea la correcta y más que todo esté completa para poder realizar las descargas, en este caso si hablamos de bodega ellos tienen que traer sus facturas al día y con fecha límite 22 de cada mes que es el tope para recibirlas además que sean válidas y aparte la emisión de la retención sin eso no se podría realizar el ingreso a bodega, esa es la primera conexión que tiene bodega con contabilidad, llega la factura ya sea la copia o de manera electrónica se emite la retención ya que sin esto ellos no pueden hacer los ingresos a bodega y así en una evaluación podemos tranquilamente

					mostrar nuestras conciliaciones sin ningún inconveniente.
Clave 1. A: Conocimiento	La persona debe tener pleno conocimiento de las funciones	El conocimiento de las funciones evita cometer errores, infringir o quebrantar el control interno.	La jefa de bodega cuenta con experiencia y dirige la oficina con liderazgo.	Es importante establecer controles y mecanismos de seguimiento.	En bodega cuenta con procedimientos propios, con ello han podido organizar sus funciones.
Pregunta	Respuestas: informante 1	Respuestas: informante 2	Respuestas: informante 3	Respuestas: informante 4	Respuestas: informante 5
4.- ¿Por qué es importante cumplir con las directrices emitidas por la jefatura de la Municipalidad del Cantón Milagro en el área de almacén para mitigar riesgos en el área?	Las directrices las imparto yo como es de tu conocimiento, y no es que yo ordeno y se hace, primeramente yo lo solicito y si va dentro de la reglamentación estipulada se gestiona, de lo contrario esta área me comunica que pasos se debe seguir a lo que solicitamos.	Es importante seguir las directrices ya que el desconocimiento no te exime de responsabilidad en esta área muy pocos tienen necesidad de preguntar ya que yo cada determinado tiempo como jefatura me encargo de actualizar en los procedimientos y además les imprimo el acuerdo de la contraloría (reglamento general sustitutivo de bienes del sector público).	La máxima autoridad (Alcalde) siempre da las directrices requeridas en las diferentes áreas y más aún en el área de bodega ya que ellos manejan físico, pero antes de dar la autorización el Alcalde consulta si hay presupuesto para la planificación que se va a dar, en este caso compra de bienes o suministros.	Es importante ya que la máxima autoridad es la que la proporciona y debemos seguir sus parámetros para que todo tenga salida de las diferentes áreas en sus tiempos y con la mejor predisposición.	Es importante cumplir todas las directrices, no solamente la municipalidad por la máxima autoridad, servicios de rentas internas, contraloría o todas las instituciones que rijan al gobierno, una vez que se pueda mitigar todo esto estaría el pago completo o el proceso completo para luego una revisión o auditoría para que todo esté claro.
Clave 1. A: Cumplimiento de directrices	Las directrices para cada oficina se dirigen desde la alcaldía.	Se deben cumplir las funciones, ya que el desconocimiento no exime de la responsabilidad.	La exigencia de las directrices viene de alcaldía revisando la disponibilidad de recursos.	Se cumplen las directrices desde la alcaldía.	Se cumple con las directrices elaboradas.
Pregunta	Respuestas: informante 1	Respuestas: informante 2	Respuestas: informante 3	Respuestas: informante 4	Respuestas: informante 5
5.- ¿Cuáles son y cómo favorecen los controles administrativos en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro para las actividades de control?	Estas dos áreas van bastante ligadas ya que el área de Bodega maneja lo que mantenemos en stock y la dirección administrativa tiene la documentación del inventario y a su vez verifica	Entre otros como ya se los había detallado se encuentran: -Verificación física	Bueno en este caso este tema no lo manejo yo, lo maneja la dirección administrativa.	Como le indicaba en la pregunta #1 nosotros si hacemos controles en el área de almacén mediante la documentación que nos proporcionan, para poder	Nosotros como contabilidad no generamos controles hacia el departamento de Bodega, se deberían si hacer control, ya que el anterior financiero quería que nosotros hagamos control de inventario anual pero aún no se

	la falta de suministros a las diferentes áreas para poder proveer	-documentación mínima necesaria -se hace conteo de los bienes -revisión de lo que se contrata, para que después no se presenten inconvenientes, por esta razón hacemos las pruebas necesarias para tener constancia de lo recibido.		despachar a las diferentes áreas.	gestiona y nos mantenemos como estamos hasta ahora.
Clave 1. A: Controles	Los controles establecidos se realizan para controlar los suministros.	Se controlan los stocks de manera física y documental.	Desconoce	Se establecen controles a nivel documental	La oficina de contabilidad no hace controles.
Pregunta	Respuestas: informante 1	Respuestas: informante 2	Respuestas: informante 3	Respuestas: informante 4	Respuestas: informante 5
6.- ¿Cuáles son y cómo favorecen los controles operativos en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro para las actividades de control?	Esto es constante, ya que son bienes del estado y cada uno de nosotros es responsable de lo que nos otorgan.	Hablar de los controles operativos es muy breve ya que aquí se controla la parte física que ingresa a la bodega.	De igual manera le respondo mi departamento no tiene influencia en los controles operativos.	Los controles operativos que realizamos nosotros como dirección administrativa es verificar si están abastecidos de los insumos necesarios para las diferentes áreas de la municipalidad.	Como te decía esa parte no nos pertenece a contabilidad pero la bodega es una área que siempre debe tener control ya que se manejan bienes del estado y como tú sabes es bastante delicado que dentro de un inventario físico no cuadre con el que se tiene documentado.
Clave 1. A: Controles operativos.	Se realizan controles operativos de manera constante.	Se controlan los ingresos almacén.	No realizan controles operativos.	Los controles operativos verifican el abastecimiento de los insumos.	Contabilidad no hace controles.
Pregunta	Respuestas: informante 1	Respuestas: informante 2	Respuestas: informante 3	Respuestas: informante 4	Respuestas: informante 5
7.- En su opinión ¿Por qué un buen nivel de comunicación en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón	Mira por el momento el área de Bodega debe mantener comunicaciones contantes con las áreas que se	Porque cuando no hay comunicación, cada quien hace las cosas por su lado y cuando toca presentar las	En realidad mantener un buen nivel de comunicación nos sirve para tener una	Es muy importante ya que se maneja bienes que pertenecen al estado y debemos tener suficiente	Esto sí es muy importante tanto interno del área de bodega como para el resto de áreas de la municipalidad, ya que en mi

<p>Milagro y con las demás áreas es importante para el control interno?</p>	<p>relaciona, a que me refiero con esto es que como municipio estamos tratando de que ya esta área cuente con infraestructura propia ya que como veras está alejada de las oficinas de la municipalidad y esto genera muchas veces inconvenientes por la demora de los suministros a despachar.</p>	<p>conciliaciones que hacemos con el aérea contable, área financiera, ahí saltan las discrepancias, inconsistencias, ya que el área de bodega es el primer sitio donde llega la parte física, y entregan con guía y posteriormente con factura y documento reglamentarios, ya que las facturas se reciben hasta el 22 de cada mes, si llega algún suministro o material posterior a esta fecha la factura no pedimos y menos las recibimos ya que debe tener fecha del primer día hábil del siguiente mes, entonces nosotros anteriormente cogíamos y hacíamos el ingreso indistintamente de la fecha y hacíamos el ingreso con las actas, los informes y todo lo demás y cuando ya se enviaba a la parte financiera para el pago, cuando ya recorría todo el proceso de repente me decían que mi área tenia de más y a ellos les reflejaba menos y ahí nos tocaba sacar los auxiliares para revisar los registros de bodega con las otras áreas y ahí nos damos cuenta que la falta de comunicación genera atrasos en el proceso</p>	<p>coordinación en lo que nos compete a las diferentes áreas.</p>	<p>comunicación de lo que mantenemos en inventario.</p>	<p>perspectiva todos ellos deben tener conocimiento de todo lo que se encuentra bajo su custodia y así cuando hagamos nuestros pedidos no se tarden las entregas de los procesos.</p>
---	---	---	---	---	---

Clave 1. A: Comunicación	La alcaldía impulsa la comunicación constante entre oficinas.	Se cuenta con una adecuada comunicación entre las oficinas.	La comunicación ayuda a la coordinación entre oficinas	Existe suficiente comunicación entre oficinas al gestionar bienes del estado.	La bodega debe tener alta comunicación para gestionar los bienes del estado.
Pregunta	Respuestas: informante 1	Respuestas: informante 2	Respuestas: informante 3	Respuestas: informante 4	Respuestas: informante 5
8.- ¿Explique cuáles son los canales de comunicación y por qué éstas son importantes para el control interno en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro?	Bueno ahora tenemos un correo institucional, memos internos, teléfonos de base y celulares.	Básicamente los que tenemos son los correos institucionales, tenemos un sistema que nos permite hacer memos internos, ext. Telefónicas, celulares	El correo institucional es el medio más usado como canal de comunicación, también tenemos un sistema que nos permite hacer memos internos, extensiones Telefónicas, celulares.	Bueno nosotros tenemos una mensajería interna mediante memos, correo institucional, extensiones telefónicas y claro si no logramos establecer conexión por estos medios entonces utilizamos el celular.	Los básicos como correo institucional, extensiones telefónicas, celular, memos internos con ellos es un poquito complicado hacerlo personalmente ya que la bodega esta fuera del área del oficinas centrales de la municipalidad
Clave 1. A:	Se hace uso de medios de comunicación digital, por medio de los correos institucionales.	Se hacen uso de medios de comunicación digitales.	Uso principal del correo institucional.	Se comunican de manera formal por medio de memorándum.	La bodega se encuentra fuera de la periferia de la municipalidad, lo cual imposibilita una comunicación inmediata.
Pregunta	Respuestas: informante 1	Respuestas: informante 2	Respuestas: informante 3	Respuestas: informante 4	Respuestas: informante 5
9.- En su experiencia ¿Por qué la planificación de acciones de supervisión son importantes para el control interno en el área del almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro?	Es sumamente importantes ya que aquí nos damos cuenta de lo que tenemos inventariado y validamos con la documentación que nos han proporcionado.	Porque nos permite ir llevando el control de lo que debemos hacer, nos permite ver el avance que estamos teniendo, yo tengo un cronograma de la última toma física que realizamos en esta área y ahí nos dividimos en grupos y vamos viendo las fechas que nos corresponde.	Porque nos da ventaja, ya que de esta manera podemos verificar de alguna manera que su trabajo es coordinado y a su vez simplificaría el trabajo de las demás áreas, por esta razón nosotros como área de presupuesto tenemos el POA (Plan operativo Anual) donde se marca la planificación del presupuesto, claro está	Bueno más que todo eso es interno de esta área, la jefatura de Bodega debe encargarse de controlar al personal a su cargo y verificar si el físico y la documentación tienen relación.	La planificación de supervisión debería ser constante dentro del área de bodega ya que como te decía ellos manejan bienes del estado, así sea un esferográfico deben tener contabilizado y en orden ya que tú no sabes si en un inventario te vaya hacer falta o vayas a tener un sobrante que si se han dado los casos debido a que a veces se entregan los bienes solo firmando una

			que dentro del año se presentan cambios y ahí es donde se hacen las reformas.		bitácora para después validarlo con la documentación requerida.
Clave 1. A:	Se planifican supervisiones a inventarios y a documentación.	La planifican es una de las principales herramientas en la gestión.	Se planifican las operaciones con herramientas como el POA.	La supervisión es en cada oficina, bajo sus propios mecanismos.	La planificación debe ser contante en las oficinas en los inventarios y bienes del estado.
Pregunta	Respuestas: informante 1	Respuestas: informante 2	Respuestas: informante 3	Respuestas: informante 4	Respuestas: informante 5
10.- ¿Por qué las acciones de monitoreo son oportunas para controlar las actividades en el área de almacén de la Municipalidad del Cantón Milagro?	Más que todo por prevención de los mismo funcionarios que laboran en esta área, ahora poco no se ha generado ningún tipo de monitoreo, pero si deberían ser constantes y claro está que no solo en esta área se gestiona el monitoreo, es con todas las áreas del municipio.	Nosotros como monitoreo hacemos toma física del inventario todas las semanas y nos dividimos por categorías ejemplo. Una semana lo hacemos con los suministros de oficinas, en la siguiente materiales de limpieza y así sucesivamente, sacamos los que nos dice el stock del sistema y así vamos contrastando con lo que tenemos en físico, es ahí donde vamos viendo lo que está sobrando y faltando, a que se debe esto, se debe a que ya hemos hecho egresos y no han llegado a retirar por eso presentamos sobrante, en otras ocasiones se da el caso que llaman los directores que viene alguien a retirar los suministros y es ahí cuando anotamos en una bitácora detallando a quien y que es lo que se entrega y en	En realidad mi opinión con esta pregunta sería muy clara para lo poco que conozco lo que tiene que ver con bodega, habría conocimiento de lo que se mantiene en inventario y de esa manera agilizar el trabajo.	Siempre un monitoreo es oportuno ya que podemos saber con qué personal contamos dentro de esta área.	Esta pregunta tiene relación con la anterior, el monitoreo es obligatorio ya que se maneja bienes del estado y necesitan estar bien inventariados para que en su debido momento no genere inconvenientes en caso de que no lo tengan en orden. Espero que la información que te he proporcionado sea de ayuda ya que todos los departamentos o direcciones tenemos procesos diferentes, pero siempre enlazados unos con otros.

		<p>ese momento es cuando se presentan los faltantes.</p> <p>Esto más que todo implica el monitoreo del área de Bodega de la Municipalidad.</p>			
Clave 1. A: Monitoreo	El monitoreo debe ser contante y en todas las áreas de la municipalidad.	Se realizan monitorios físicos y digitales de los bienes de la municipalidad.	Es necesario los controles en la bodega, pero de manera contante por los riesgos en esta oficina.	Se propone un monitoreo en el personal, para supervisar sus actividades.	La oficina de bodega necesita mecanismo de control permanente debido a la naturaleza de los bienes que almacena.

Milagro, 23 de Junio 2020

Señor

Ing. Francisco Asan Wansang
Alcalde del GAD Municipal del Cantón Milagro
Presente.-

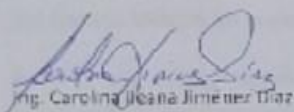
Asunto: Solicito su autorización para aplicar instrumentos de investigación.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que la suscrita está realizando la investigación científica denominada CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN (BODEGA) DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN MILAGRO, 2020, para fines de optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura.

En tal sentido, le solicito su autorización para poder aplicar los instrumentos dirigidos al personal del GAD Municipal del Cantón Milagro, a fin de recolectar la información para fines estrictamente académicos. Cabe mencionar, que se respetaran los criterios éticos de confidencialidad, anonimato y libertad de participación.

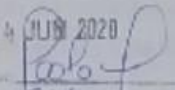
Sin otro particular, y segura de contar con su anuencia, quedo de usted agradecida.

Aseñamente,


Ing. Carolina Joana Jimenez Diaz
C.I. 0912790205

GAD MUNICIPAL DE MILAGRO
SECRETARÍA DEL CONCEJO
RECIBIDO

24 JUN 2020

RECIBIDO POR: 
HORA: 9:10