

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL
SISTEMA DE ABASTECIMIENTOS DE LOS
HOSPITALES DEL PERÚ: CASO HOSPITAL CARLOS
MONGE MEDRANO - JULIACA, 2017.**

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

AUTOR:

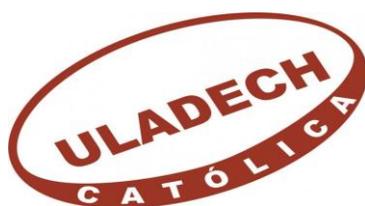
BACH. REYNALDO QUICO NINA

ASESOR:

Mgtr. CPCC. EDGAR W. PALACO CHARAJA

JULIACA - PERU

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL
SISTEMA DE ABASTECIMIENTOS DE LOS
HOSPITALES DEL PERÚ: CASO HOSPITAL CARLOS
MONGE MEDRANO - JULIACA, 2017.**

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

AUTOR:

BACH. REYNALDO QUICO NINA

ASESOR:

Mgtr. CPCC. EDGAR W. PALACO CHARAJA

JULIACA - PERU

2018

FIRMA DEL JURADO EVALUADOR DE TESIS

DRA. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS
PRESIDENTA

CPC. JORGE NICOLAS QUISPE CALLO
SECRETARIO

CPC. FRANK EFRAIN BLANCO MAMANI
MIEMBRO

Mgtr. CPCC. EDGAR W. PALACO CHARAJA
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía e inspiración, por darme la vida, salud, fortaleza y la sabiduría para culminar con éxito mis aspiraciones profesionales y personales.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por brindarme todas las facilidades para poder culminar uno de mis grandes sueños y metas.

A mis docentes, que han formado parte de mi formación profesional, por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales, por su tiempo y dedicación.

Reynaldo

DEDICATORIA

A mi madre Micaela, por ser la luz que me dio la existencia; a mi padre Celso Víctor y a mis hermanos, por brindarme su apoyo incondicional y por la motivación constante, quienes han fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

Reynaldo

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno del Sistema de Abastecimientos de los hospitales del Perú: Caso hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, 2017. El estado promueve sistemas de previsión para la salud y la integración de esfuerzos para brindar servicios de salud a fin de satisfacer necesidades, esta labor no solamente debe cumplirse con un criterio de calidad, sino que deben realizarse en forma transparente y eficaz, es decir, teniendo énfasis en el control interno y sus componentes como herramienta fundamental para que este labor se desarrolle y se logre la consecución de los objetivos institucionales. La metodología empleada en la investigación consistió en una investigación de tipo cualitativo – descriptivo, ya que tiene como fin describir las partes más relevantes de la variable en estudio; bajo el diseño no experimental, se aplicó el diseño transversal, el cual recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, para describir la variable independiente (control Interno) y la variable dependiente (sistema de abastecimientos); obteniéndose como resultado de la investigación los hospitales del Perú y el hospital Carlos Monge Medrano- Juliaca, no poseen un sistema de control interno apropiado, estos vienen operando inadecuadamente, impactando negativamente en los resultados de la gestión y no coadyuvan en el cumplimiento de las políticas, planes y al logro de objetivos de la entidad. Finalmente la investigación se justifica por ser importante para los titulares y funcionarios de entidades públicas de salud, pues les permitirá a que tomen la debida atención y establezcan procedimientos de control interno en el manejo del sistema de abastecimientos con fines de asegurar la unidad, racionalizar y facilitar el control eficiente y eficaz en los procesos de abastecimientos, a fin de asegurar una información confiable. Así mismo la presente investigación, valdrá como base para futuros trabajos de investigación relacionados al control interno del sistema de abastecimientos de los hospitales.

Palabra clave: Control interno, sistema de abastecimientos, hospitales del Perú.

ABSTRACT

The main objective of this research was to: Determine and describe the characteristics of the Internal Control of the Supply System of the hospitals of Peru: Case of the Carlos Monge Medrano Juliaca Hospital, 2017. The State promotes health forecast systems and the integration of efforts to provide health services in order to meet needs, this work must not only be met with a quality criterion, but must be carried out transparently and effectively, that is, with an emphasis on internal control and its components as a fundamental tool for that this work is developed and the attainment of institutional objectives is achieved. The methodology used in the research consisted of a qualitative - descriptive research, since it aims to describe the most relevant parts of the variable under study; under the non-experimental design, the transversal design was applied, which collects data in a single moment, in a single time, to describe the independent variable (internal control) and the dependent variable (supply system); obtaining as a result of the investigation the hospitals of Peru and the Carlos Monge Medrano-Juliaca Hospital, do not have an appropriate internal control system, these are operating inappropriately, negatively impacting the results of the management and do not contribute in the compliance of the policies , plans and the achievement of objectives of the entity. Finally, the research is justified because it is important for the holders and officials of public health entities, because it will allow them to take due care and establish internal control procedures in the management of the supply system in order to ensure unity, rationalize and facilitate efficient and effective control in supply processes, in order to ensure reliable information. Likewise, the present investigation will be the basis for future research work related to the internal control of the hospital supply system.

Keyword: Internal control, supply system, hospitals of Peru.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
FIRMA DEL JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLA	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	18
2.1 Antecedentes	18
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	18
2.1.2 Antecedentes nacionales	21
2.2 Bases teóricas de la investigación	25
2.2.1 Teoría del control interno.	25
2.2.2 Teoría de Sistema.....	25
2.2.3 Teoría de Abastecimiento	26
2.3 Control interno	26

2.3.1	Principios de Control Interno.....	28
2.3.2	Objetivos del control interno	31
2.3.3	Clasificación del Control Interno.....	32
2.3.3.1	Según la oportunidad en que se produce.....	32
2.3.3.2	Según su procedimiento	33
2.3.4	Marco normativo del control interno	34
2.3.5	Componentes del Control interno	35
2.3.5.1	Ambiente de control	35
2.3.5.2	Evaluación de riesgo	38
2.3.5.3	Actividad de control.....	41
2.3.5.4	Información y comunicación.....	41
2.3.5.5	Supervisión y monitoreo	42
2.4	Sistema de abastecimientos.....	44
2.4.1	Definición	44
2.4.2	Finalidad	44
2.4.3	Ámbito de aplicación	45
2.4.4	Normas que rigen el Sistema de Abastecimiento	45
2.4.5	Objetivos del Sistema de Abastecimiento	46
2.4.6	Procesos Técnicos del Sistema de Abastecimiento	47
2.4.6.1	Sub sistema de información	47
2.4.6.2	Sub sistema de negociación/obtención.....	48

2.4.6.3	Subsistema de utilización/preservación.	49
2.4.7	Funcionamiento del Sistema de Abastecimiento	51
2.4.7.1	Programación de necesidades	51
2.4.7.2	Elaboración del Presupuesto Valorado	51
2.4.7.3	Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones - PAAC .	51
2.4.7.4	Ingreso al Almacén Institucional	52
2.4.7.5	Valorización de las existencias de almacén	52
2.4.7.6	Inventario Físico.....	53
2.4.7.7	Ajuste del valor monetario	53
2.4.7.8	Presentación a la Oficina de Contabilidad	53
2.5	Marco conceptual	53
III.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	57
3.1	Tipo de investigación	57
3.2	Nivel de investigación.....	57
3.3	Diseño de investigación	57
3.4	El universo o población y muestra	58
3.4.1	Población	58
3.4.2	Muestra	58
3.5	Definición y operacionalización de variables	59
3.6	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	60
3.6.1	Técnicas	60

3.6.2 Instrumentos.....	60
3.7 Plan de análisis.....	60
3.8 Matriz de consistencia.....	61
3.9 Principios éticos.....	62
IV. RESULTADOS.....	64
4.1. Resultados.....	64
4.2. Análisis de resultados.....	70
V. CONCLUSIONES.....	76
VI. RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE TABLA

	Pág.
Tabla 1	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1	88
Gráfico 2	89

I. INTRODUCCIÓN

El estado promueve los sistemas de previsión para la salud y la integración de esfuerzos de las entidades que brindan servicios de salud, cualquiera sea su naturaleza. El Ministerio de Salud tiene a su cargo el Régimen Estatal con el objetivo principal de otorgar atención integral de salud a la población de escasos recursos que no tienen acceso a otros regímenes o sistemas. Dicho régimen se financia con recursos del tesoro público y brinda atención a través de la red de establecimientos del estado, así como mediante otras entidades públicas o privadas que cuenten convenio para tal efecto. (Calampa, 2016)

Dentro de la organización de las Entidades Públicas innovadoras, el área de abastecimientos es una de las más trascendentales, y las que más restan importancia, teniendo en cuenta que dicha área posee una complejidad operativa proveniente de fusionar cada día en forma oportuna, óptima de abastecer bienes y servicios, pues la inmediatez y de la oportunidad con que lleguen a su destino dependerá la eficiente marcha en los procesos de la organización.

En el hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, se realizan un sin número de actividades y tareas todas ellas en forma dispersa o aislada para el cumplimiento de las metas que se plantean, cada una de estas actividades están relacionadas a la planificación, al manejo de presupuesto, manejo de activos, selección de proveedores, la gestión de personal, al mantenimiento institucional entre otras, las mismas que constituyen actividades de control y forman parte del sistema como tal, por lo que requieren el seguimiento, la identificación de los riesgos y el abordaje de los mismos en procura de que el

sistema funcione como tal y no como parte aislada, y que su función como herramienta sea para mejorar los servicios y mantener una gestión presupuestal eficiente y orientada a una gestión por resultados basada en el desarrollo de capacidades y valores del empleado público en afán de ejecutar las actividades de acuerdo a los procesos técnicos dentro del marco normativo y legal.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del Control Interno del Sistema de Abastecimientos de los hospitales del Perú y el hospital Carlos Monge Medrano- Juliaca, 2017?**

Para demostrar el tema de investigación se determina el siguiente Objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno del Sistema de Abastecimientos de los hospitales del Perú: Caso hospital Carlos Monge Medrano- Juliaca, 2017?

También se plantean los siguiente Objetivo específico:

- Describir las características del control interno del sistema de abastecimientos de los hospitales del Perú, 2017.
- Describir las características del control interno del sistema de abastecimientos del hospital Carlos Monge Medrano-Juliaca, 1017.
- Hacer un análisis comparativo para determinar las características de control interno del sistema de abastecimientos de los hospitales del Perú y del hospital Carlos Monge Medrano-Juliaca, 2017.

Las entidades públicas tienen como destinatario final de sus objetivos y propósitos a la sociedad en general, en este sentido el control interno del sistema de abastecimientos es un elemento fundamental para promover la transparencia en las funciones y actuar regido por los principios constitucionales y legales vigentes.

En el caso de nuestro país, en el tema de control interno las instituciones públicas están sujetas a la fiscalización de la Contraloría General de la Republica y se rigen por lo normado en la ley 8292 “Ley General de Control Interno” (2002).

Todos los hospitales del Perú y entre ellas el hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, como un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, deben velar por el cumplimiento de esta norma, sin embargo, la misma no únicamente se limita a la aplicación y a la manutención de un Sistema de Control Interno (SCI) si no que el control interno debe constituir una herramienta para facilitar la eficiencia y la eficacia en la labor de la institución.

Es posible determinar entonces que la consecución de un control interno adecuado al sistema de abastecimientos, en el que se tenga capacitación, conocimiento, indiscutiblemente generará que la misma cumpla con sus objetivos.

Este trabajo de investigación se justifica porque es importante para todos en general, sobre todo para los titulares y funcionarios de entidades públicas de salud, los cuales están a cargo de la gestión de las mismas, pues permitirá a

que tomen la debida atención y establezcan procedimientos de control interno en el manejo del sistema de abastecimientos con fines de asegurar la unidad, la economía, racionalizar y facilitar el control eficiente y eficaz a nivel operacional y desempeño, así asegurar una información confiable; pues como vemos tras la revisión de la literatura existen pocos trabajos que caractericen el control interno en entidades públicas de salud.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Se ha podido determinar que existen muchos trabajos de investigación referidos al sistema de control interno, así como otros tantos referidos al proceso de Control Interno del área del sistema de abastecimientos del sector público. Estos trabajos que existen aportan algunos puntos importantes a nuestra investigación.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Campos (2014), en su tesis de maestría titulada: *“Estrategía para el fortalecimiento del sistema de control interno en el Hospital William Allen Taylor de la Caja de Costarricense del Seguro Social”*, Turrialba, Costa Rica; a partir de la presente premisa propuesta en dicha investigación tiene por objetivo, partir del diagnóstico del sistema de control interno del Hospital William Allen Taylor de la Caja Constarricense del Seguro Social de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas en el mismo, plantear líneas para su mejora, partiendo de que el control interno está integrado a la gestión, la constituye y la realimenta y por ende permite que esta sea de calidad, tomando como base la normativa técnica y jurídica vigente. Quien para demostrar los objetivos planteados se enmarcó en una investigación de tipo cualitativo – descriptivo, utilizando como instrumento de investigación la técnica de entrevista estructurada a seis titulares subordinados (jefaturas), además con el propósito de validar la información proporcionada aplicó una encuesta estructurada a 100 colaboradores del hospital (funcionarios); obteniéndose los siguientes resultados: Se evidenció que el

hospital Willian Allen Taylor posee debilidades en el funcionamiento del control interno, no cuenta con un ambiente de control, la capacitación del contro interno es deficiente en toda su estructura organizacional, los titulares subordinados no están sensibilizados acerca de la importancia del control interno para su gestión y el proceso de valoración de riesgos es el componente con mayores debilidades e incluso se desarrolla de manera deficiente. Dadas las debilidades encontradas, el autor se enfoca proponer la promoción de una estrategia estructurada por ejes, definidos por cada uno de los componentes del sistema, es decir, sobre el ambiente de control, valoración de riesgo, actividad de control, sistema de información y seguimiento; dirigido a titulares subordinados y colaboradores, con el objetivo primordial de que el control interno funcione como un sistema y fortalezca una gestión de calidad, eficiente y eficaz que se traducirá en mejor prestación de servicios.

Gámez (2010), en su tesis doctoral titulada: “*Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía*”, España; cuyo objetivo general es: Conocer si las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de la junta de Andalucía se adecuan a las recomendaciones de control interno contenidos en el informe COSO en lo relativo a sus cinco componentes fundamentales; la metodología de investigación empleada fue un estudio descriptivo, transversal y multicéntrico, para lo cual empleó un cuestionario como herramienta de recolección de información; llegando a las siguientes consecuciones: Para las organizaciones empresariales privadas y públicas el sistema de control interno debe ir más allá del propio control de legalidad y mediante la implantación de

modelos internacionales de control interno se asegure un uso correcto de los recursos que garanticen el futuro de la propia organización, constituyéndose como pieza fundamental que permita una gestión más eficiente y el logro de objetivos previstos. Una organización puede llegar a la excelencia mediante la implantación de la combinación de un sistema de calidad y de control interno, al incluir en sus objetivos organizacionales, la simbiosis de ambos sistemas permitirá a la organización disminuir sus riesgos, alcanzar su misión, direccionar sus objetivos hacia la calidad del producto o servicio que ofrece a sus clientes, mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos productivos y sobre todo satisfacer las necesidades de todos los agentes implicados: Accionistas, clientes, proveedores y estamentos de la propia organización. Además, todos los sistemas sanitarios modernos deben reunir una serie de características básicas: equidad, accesibilidad adecuada, garantía de nivel de renta de los ciudadanos, eficiencia macroeconómica y satisfacción de los usuarios.

Castellar & Vega (2010), en su tesis titulada: *“Evaluación del sistema de control interno en la E.S.E. Hospital Local San Jacinto Bolivar”*, Cartagena de Indias, Colombia; cuyo objetivo general es: Evaluar el sistema de control interno en la E.S.E. Hospital local San Jacinto Bolivar en el primer semestre del año 2010 para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud; y tuvo como objetivos específicos, realizar un diagnóstico situacional del Hospital Local San Jacinto Bolivar, analizar el diseño actual del sistema de control interno de la entidad para establecer si cumple con la normatividad vigente y diseñar un plan de mejoramiento del sistema de control interno que

permita a la gerencia tomar decisiones acertadas. Quien para demostrar los objetivos planteados, se enmarcó dentro del tipo de investigación cuantitativa, más específicamente del tipo descriptivo – analítico con corte transversal, utilizando la entrevista no estructurada como técnica la recolección de información, utilizando a su vez un cuestionario como instrumento del mismo, llegando a los siguientes resultados: como resultado de control estratégico, se pudo constatar que obtuvo un puntaje de 1.93, lo que permite concluir que la entidad debe realizar las acciones para el correcto desarrollo y ejecución de este control, para garantizar su existencia; con respecto al control de gestión, se obtuvo un puntaje de 1.84, lo que permite concluir que la entidad debe realizar las acciones correspondientes para el debido desarrollo de este control y así garantizar su efectividad; con relación al control de evaluación, se evidenció un puntaje de 1.57, lo que permite concluir que la entidad debe realizar las acciones pertinentes para el funcionamiento adecuado de este subsistema y así garantizar su existencia. El autor concluye a partir de la valoración de los resultados obtenidos de la calificación del Sistema de Control Interno en el ESE Hospital Local San Jacinto Bolívar, que este se ubica en el rango de INADECUADO al obtener un puntaje de 1.78, lo que permite determinar que la entidad debe realizar las acciones correctivas necesarias para el desarrollo de un adecuado modelo de control para de esta manera garantizar su existencia.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Cabrera & Díaz (2017), en su tesis de pre grado denominada: *“Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las*

existencias en el Hospital Regional de la PNP- Chiclayo, 2016”; se planteó el objetivo: Proponer un sistema de control en el área de almacén que mejorará la eficiencia y gestión de las existencias y así mismo el personal de salud podría brindar un mejor servicio a sus pacientes; para ello pretende lograr los siguientes objetivos: diagnosticar la situación actual del sistema de control interno de los almacenes, para realizar un estudio preliminar sobre el Hospital regional de la PNP-Chiclayo y proponer un sistema de control de las existencias con la finalidad de mejorar su eficiencia en la calidad del servicio de los asegurados. La metodología de investigación empleada es de tipo cualitativa-descriptivo, diseño de investigación no experimental; aplicando como instrumento de obtención de datos el cuestionario y la entrevista; en la tesis propuesta el autor llegó a la conclusión de que el Hospital Regional de la PNP-Chiclayo es una entidad de salud pública y castrense que tiene la finalidad de promover el desarrollo del personal policial, a través de la prevención, promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, con pleno respeto a los derechos fundamentales de la persona. Sin embargo al realizar un estudio minucioso del área de almacén se puede observar que existe una ineficiencia en controlar sus inventarios, ya que no cuenta con un kárdex adecuado que permita el control de entrada y salida de los medicamentos, ni mucho menos el control en su gestión de éstos. Además de no contar con un almacén abastecido, pues la institución no posee con un sistema de control interno que ayude al manejo adecuado tanto en el proceso de pedido, recepción y despacho de las existencias, así como la conservación de los mismos, a su vez no cuenta con un sistema informático de existencias

que relacione la información de medicamentos, falta de personal competente y capacitado; todo esto afectan su eficiencia y gestión de existencias del hospital. Frente a la realidad mencionada el autor sugiere a la administración del Hospital, la implementación de un sistema de control en el área de almacén que mejorará la eficiencia y gestión de las existencias y así mismo el personal de salud podría brindar un mejor servicio a sus pacientes.

Calampa (2016), en su tesis de maestría titulada: *“El control interno y su influencia en la gestión de las unidades de adquisición de las instituciones públicas de salud del Perú: Caso Hospital ESSALUD de la Red Asistencial Madre de Dios, 2015”*; esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de las Unidades de Adquisición de las Instituciones Públicas de Salud del Perú: Caso Hospital ESSALUD de la Red Asistencial Madre de Dios, 2015. Para lo cual se enmarcó dentro del tipo de investigación descriptivo y con enfoque cualitativo, el método empleado fue revisión bibliográfica documental, recurriendo a un cuestionario como herramienta de recolección de datos; evidenciándose que los componentes del control interno tienen un bajo nivel de implementación, ofreciendo un grado de seguridad a la eficiencia y eficacia de las operaciones de la institución, por lo tanto su incidencia como instrumento de gestión es negativa en relación al cumplimiento de metas y objetivos institucionales; así mismo se ha determinado que su operatividad y aplicación son insuficientes, por lo que impactan negativamente en los resultados de gestión y no coadyuvan a la productividad de los servicios que constituye la razón de ser de la entidad; el autor recomendó como propuesta

de mejora: que el control interno debe adaptarse a las necesidades y requerimientos de la institución, debe consistir en un sistema que permita tener confianza moderada, que sus acciones administrativas se ajusten a los objetivos y normas legales aplicables; deben implantarse las acciones correctivas para minimizar las deficiencias reveladas; a fin de mejorar la gestión, racionalizar el uso de los recursos recaudados, que coadyuven el cumplimiento de políticas públicas, planes y normas, con fin de consecución en la planificación, organización, rectoría y coordinación; así como la economía, eficiencia y efectividad de los sistemas administrativos.

Campos & Gupioc (2014), en su tesis de pregrado titulada: *“Influencia de la aplicación de la guía de control interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología”*; cuyo objetivo genral es: demostrar que la aplicación de la guía de control inetrno contribuya a mejorar los procesos del área de logística, y evitar el riesgo de sanciones admistrativas y penales para el Instituto Regional de Oftalmología; quien para exponer sus objetivos planteados utilizó la metodología del diseño pre-experimental, así mismo empleando la encuesta como técnica e instrumento de recolección de datos y el cuestionario como instrumento del mismo; el autor concluyó que el Instituto Regional de Oftalmología, en el proceso de la gestión logística se desarrollaba en forma inadecuada, dado que se realizaba las actividades de manera impírica por no contar con un control interno adecuado para las compras, inventario y almacenes; por lo cual el departamento de logística no realiza ninguna programación para las compras, las compras son efectuadas sin la firma del funcionario encargado, no se cuenta con personal responsable,

la selección de proveedores radica en la amistad y simpatía, el sistema computarizado de almacenes no está al día, por lo que no es factible determinar el real nivel de inventarios, para lo cual recomendó diseñar un plan de mejora, estableciendo políticas internas y un modelo de gestión de control interno, ya que éste permitiera a la entidad administrar apropiadamente sus recursos, obteniendo mejores resultados y asegurar que la gestión sea eficiente.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Teoría del control interno.

Ésta teoría se mantiene por Reiss, y tiene inequívocas conexiones con el psicoanálisis y la cibernética. Para el autor, la delincuencia es el resultado de una relativa falta de normas y reglas internalizadas, de un desmoronamiento de controles regidos con anterioridad y/o de un conflicto entre reglas y técnicas sociales. La desviación social se entiende como la consecuencia funcional de controles personales y sociales débiles fundamentalmente por el fracaso de los grupos primarios. (Berducio, 2008)

2.2.2 Teoría de Sistema.

Catacora (1997), establece que un sistema es un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común.

Para Gomez (1994), un sistema es una serie de elementos que forman una actividad, un procedimiento o un plan de procedimientos que buscan una meta o metas comunes mediante la manipulación de datos, energía o materia.

Basándose en las definiciones expuestas anteriormente, se puede conceptualizar al sistema como un conjunto de partes que interactúan entre sí de forma organizada para lograr un objetivo común que ayudará al fortalecimiento del sistema como tal, de igual forma cada una de esas partes son interdependientes y tienen características propias de cada una.

2.2.3 Teoría de Abastecimiento

Según (Vasquez, 2010) citado por (Quispe, 2015), esta teoría general sobre la logística como ciencia y su particular aplicación hacia el desarrollo operacional de los diversos órganos estructurales de la empresa como un sistema único interactivo, es lo que se pretende desarrollar en la presente obra. Así como la adaptación de los principios, postulados, reglas, normas, procesos técnicos que informan tal teoría, los cuales darían como consecuencia la formulación de la doctrina abastecimiento correspondiente, indicando que esta labor de formular dicha doctrina, cae fuera de las posibilidades de un trabajo abstracto y general como podría ser este, aparte de que tal cumplimiento le corresponde y no podría ser realizada, más que por los superiores, ejecutivos, directores, etc.; encargados responsables de la conducción de una empresa. (p. 29)

2.3 Control interno

Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de

desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos, inspección, fiscalización, dominio, mando, dispositivo para regular la acción de un mecanismo.

Una segunda definición definiría al control interno como “el sistema conformado por un conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización. (Díaz, 2012).

El sistema de control interno expresa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención, detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable. (Yarasca, 2006)

Es el proceso integrado a las operaciones efectuados por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas

- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad (Rios & Vizcaino, 2005).

Según las Normas de Control Interno, el concepto de control abarca lo siguiente:

El Control Interno, es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para asegurar que se alcancen los siguientes objetivos gerenciales:

- Promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales.
- Cumplir con la normatividad aplicada y oportuna de información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuentas por los fondos y bienes públicos a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado. (Resolución de Contraloría N° 320-2006, p. 09)

2.3.1 Principios de Control Interno

Según Saavedra (2011), los principios establecidos para el control interno son:

a) Responsabilidad:

Capacidad de la Entidad Pública para consumir los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés, con fines esenciales del Estado, en caso de no hacerlo, incurren en el incumplimiento. Esto se plasma en dos periodos; el original, al considerar aquellos aspectos o eventos capaces de afectar la gestión de las entidades estableciendo las acciones necesarias para contrarrestarlos; el secundario, al inspeccionar la incapacidad personal o institucional para cometer los compromisos y en consecuencia, indemnizar a quienes se vieran perjudicados.

b) Transparencia:

Es hacer visible todos los procesos realizados antes, durante y después por la entidad, a través de la relación directa entre los gobernantes, los gerentes y los servidores públicos. Se materializa en la entrega de información adecuada para facilitar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones.

c) Moralidad:

Se caracteriza, por la honradez, veracidad, probidad, justicia y actuaciones bajo responsabilidad del servidor público; en observancia a las normas constitucionales vigentes y los principios éticos y morales propios de nuestra colectividad.

d) Igualdad:

Es el trato igualitario sin ningún tipo de preferencias, reconocer a los ciudadanos la capacidad de ejercer los mismos derechos y oportunidades sin

discriminación alguna, para ejercer y garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad.

e) Imparcialidad:

Es proceder con rectitud, dictaminar y operar con total y probada imparcialidad. Se concreta cuando el servidor público actúa con plena objetividad e independencia en la toma de decisiones, bajo responsabilidad a fin de garantizar que ningún burgués o grupo de interés se afecte en sus intereses, producto de la actuación de la entidad pública.

f) Eficiencia:

Se obtiene al relacionar la igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, para que la entidad pública obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para la consecución de sus propósitos. Su cumplimiento garantiza la generación de valor y utilidad de los bienes y servicios entregados a la sociedad.

g) Eficacia:

Grado de consecución e impacto de los resultados de una entidad pública en relación con las metas y objetivos previstos. Se evalúa en todas las actividades, tareas y en particular al ultimar un proceso, un proyecto o un programa. Permite determinar si los resultados alcanzados tienen relación con los objetivos y con la satisfacción de las necesidades de la colectividad.

h) Economía:

Se refiere a la austeridad y medida en los gastos e inversiones necesarias para la obtención de bienes o servicios. Las entidades deben adoptar políticas propias para evitar gastos innecesarios, operar en entornos de calidad, oportunidad y celeridad en todos los procesos ejecutados, a fin de satisfacer las necesidades de los beneficiarios.

2.3.2 Objetivos del control interno

Respecto a los objetivos del control interno, Chico (2015), asevera que las entidades del estado establecen obligatoriamente sistemas de control interno en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales, orientando su ejecución al cumplimiento de los objetivos siguientes:

- a) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- b) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- c) Cumplir con la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- d) Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- e) Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.

- f) Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado. (p. 20)

Según Saavedra (2010), el objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas, este objetivo se cumple a través de otros más específicos como :

- Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.
- Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno (lo cual involucra su relevamiento y evaluación), tanto el contable como el operativo.

2.3.3 Clasificación del Control Interno

2.3.3.1 Según la oportunidad en que se produce

- **Control Previo.-** Es el conjunto de acciones de cautela que se realizan antes de la ejecución de los procesos u operaciones.
- **Control Simultáneo.-** Es el conjunto de acciones de cautela que se realizan durante la ejecución de los procesos u operaciones.
- **Control Posterior.-** Es el conjunto de acciones de cautela que se realizan después de la ejecución de los procesos u operaciones, (Rothery, 2011).

2.3.3.2 Según su procedimiento

- **Control Interno Contable:**

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

- **Control Interno Administrativo:**

Para Aguirre (2006). Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección se refieren operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera- contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc.)

- **Control interno gerencial u operativo**

Comprende un sentido amplio el plan de organización, política, procedimiento y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o

programa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas. (Soto, 2016, p. 42)

2.3.4 Marco normativo del control interno

El control interno en las entidades públicas del estado, se rigen en diversas normas de distinta jerarquía, emitidas para su implementación y ejecución, entre las principales normas se detallan:

- Artículo 82° de la Constitución política del Perú.
- Ley N°27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Resolución de Contraloría N°320-2006-CG que aprueba las Normas de Control Interno.
- Resolución de Contraloría N° 149-2016-CG, que aprueba la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD “Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado”.
- Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG que aprueba la “Guía para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado”.
- Control Interno – Marco Integrado COSO 2013. (Contraloría General de la República, 2017, p. 04)

2.3.5 Componentes del Control interno

2.3.5.1 Ambiente de control

Según Fonseca (2011), el ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento primordial de todos los componentes del control interno, por lo que representa el ambiente apropiado para que los empleados desarrollen con efectividad las actividades de control que les han sido asignadas, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad y como organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que le presta el consejo de directores. (p. 49)

Para Meléndez (2016), el ambiente o entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización; el consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top”, con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad, los valores éticos, la estructura organizacional, la asignación de autoridad y responsabilidad; son parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo y tener profesionales competentes. (p. 48)

Sin embargo para Álvarez (2007), Se refiere al establecimiento de un entorno organizacional que estimule e influencia y favorezca el ejercicio de prácticas, valores, conductas. El ambiente de control interno tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos. Igualmente, tiene la relación con los comportamientos de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo. Son elementos del ambiente de control, entre otros, integridad y valores, estructura orgánica, asignación de autoridad y responsabilidad y políticas para la administración personal.

- **Factores del ambiente de control**

- a) Integridad y valores éticos

Son factores esenciales del ambiente de control, debido a que estos factores se refieren a la calidad de las personas que mantienen principios sólidos y una actitud proactiva y correcta en las decisiones que adoptan. La gerencia podría decir mucho acerca de la integridad y los valores éticos en la organización y de su compromiso que podría reflejarse en sus expresiones, cuya fortaleza dependerá de las acciones que adopte en el día a día. (Fonseca, 2011, p. 53)

Tienen como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento. (Estupiñán, 2006, p. 27)

b) Filosofía y estilo en las operaciones

Se reflejan principalmente, el modo de actuar del director ejecutivo y de los gerentes, en torno al manejo de la organización y de la información financiera. Esto podría ser prudente o conservador en la realización de las operaciones, en otros casos podrían ser considerados agresivo. (Fonseca, 2011, p. 66)

c) Competencia del personal

En un ambiente de control debe de reflejarse el conocimiento, las calificaciones y habilidades de las personas para ejecutar las actividades rutinarias, para la consecución de objetivos de la organización. (Fonseca, 2011, p. 68)

d) Estructura orgánica-asignación de autoridad y responsabilidades

Brinda la noción de orden en una entidad, al graficar las líneas de autoridad y delimitar los espacios de actuación para que las personas desarrollen sus actividades; por lo tanto, la estructura organizacional proporciona el marco, dentro del cual, las actividades en una entidad son planeadas, ejecutadas y supervisadas para el logro de sus objetivos. (Fonseca, 2011, p. 68)

e) Políticas de recursos humanos y procedimientos

Sistematiza diversos aspectos de la vida institucional, cuando las políticas de recursos humanos están escritas y son conocidas por toda la organización, se envía un mensaje claro a los empleados acerca del comportamiento que se espera de ellos. Los detalles específicos son: i) reclutamiento; ii) contratación; iii) recompensas; iv) promociones; v) ascensos; y, vi) régimen disciplinario, y

son elementos cosustanciales dentro de un ambiente de control. (Fonseca, 2011, p. 70)

f) Junta de directores

Es un factor clave que ejerce gran influencia en el ambiente de control de la organización, un adecuado nivel de conocimiento y de experiencia podrían ser terminantes para garantizar la efectividad del control interno. Las responsabilidades específicas de la junta, podrían estar dirigidas a lo siguiente: i) monitoreo del desempeño de la gerencia; ii) establecer el tono ético; iii) estrategia corporativa y gestión de riesgos; iv) supervisión de los sistemas de control interno; v) independencia y objetividad; vi) designación de directores; vii) entrenamiento y autoevaluación; y, viii) acceso a la información. (Fonseca, 2011, p. 71)

g) Comité de auditoría

La comisión Treadway en 1987 plantea la necesidad de que, en los comités se incorporen directores independientes que forman parte de la junta de directores para realizar actividades de supervisión, monitoreo, evaluación y la implementación de los controles internos. (Fonseca, 2011, p. 73)

2.3.5.2 Evaluación de riesgo

Fonseca (2011), el riesgo, es definido como la probabilidad de que un evento afecte a la entidad, por lo que su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos involucrados que podrían afectar el logro de los objetivos del control interno. Estos riesgos incluyen eventos internos o

externos que podrían afectar el registro, procesamiento de las operaciones y la preparación de los estados financieros. (p. 77)

Para Estupiñán (2006), toda entidad enfrenta a una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- Salvaguardar sus bienes y recursos
- Mantener y conservar su imagen
- Incrementar y mantener su solidez financiera
- Mantener su crecimiento. (p. 29)

Sin embargo para Álvarez (2007), consiste en evaluación la efectividad de los sistemas administrativos y operativos de la entidad, en relación a los controles establecidos a fin de prevenir, detectar y corregir distorsiones materiales identificadas, en cuya virtud deben analizarse y evaluarse los factores o elementos que puedan afectar adversamente al cumplimiento de los fines, metas u operaciones institucionales.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Los elementos observados que deben ser establecidos y comunicados oportunamente

- Identificación de los registros internos y externos y, la información generada por las áreas críticas.
- Los planes de evaluación de riesgo deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento.
- Evaluación del ambiente de control interno de áreas críticas y controles débiles.

➤ **Objetivos**

Para Estupiñán (2006), la importancia que tiene este componente en cualquier organización es evidente, ya que representa la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos proporciona una base sólida para cada control efectivo. La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito.

Las categorías de los objetivos son los siguientes:

- **Objetivos de cumplimiento:** Están dirigidos a la adherencia de leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.
- **Objetivos de Operación:** Son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización
- **Objetivos de la información financiera:** Se refiere a la obtención de información financiera confiable. (p. 30)

2.3.5.3 Actividad de control

Meléndez (2016) sostiene, que las actividades de control, son acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleve a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades se ejecutan en todos sus niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. (p. 48)

Para Fonseca (2011), las actividades de control están representadas, principalmente, por dos elementos: Las políticas, son líneas generales de acción para la toma de decisiones a las que deben adoptarse los gerentes; los procedimientos, resultan ser instrucciones específicas para ejecutar acciones enfocadas con el objetivo de implementar las políticas establecidas. (p. 95)

Para Estupiñán (2006), son aquellas que se desarrollan a través de toda la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en políticas, sistemas y procedimientos, a fin de garantizar que las directrices de la gerencia se lleven a cabo y los riesgos se administren de manera que se aseguren en mayor grado el logro de los objetivos. (p. 32)

2.3.5.4 Información y comunicación

Meléndez (2016), afirma, que la información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de objetivos, la dirección necesita información relevante y de calidad, de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros

componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. (p. 48)

Es considerar en qué medida los sistemas de información y comunicación se adecuan a las necesidades de la entidad y podrían apoyar al logro de objetivos de control. Para tal efecto, la información debe identificarse, recogerse, procesarse y presentar a través de los sistemas de información. Por otro lado, la comunicación es parte del proceso de información y se realiza desde una perspectiva tal que hace posible agrupar responsabilidades de las personas involucradas en la aplicación de los controles, y sus expectativas convirtiéndola en un vehículo eficaz, ya sea que se efectúe de abajo hacia arriba, de arriba hacia abajo, o en forma transversal en toda la organización. (Fonseca, 2011, p. 113)

2.3.5.5 Supervisión y monitoreo

Meléndez (2016), las evaluaciones continuas, independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocios en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna; las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgo, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los

resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores. (p. 48)

Es un proceso que evalúa la calidad de control interno en el tiempo, trabaja en conjunto con el resto de componentes del control y proporciona seguridad razonable de que la organización está logrando sus objetivos de control. Ello, conlleva la búsqueda y corrección de las deficiencias identificadas, antes que afecten al logro de objetivos de control de la entidad. Generalmente, el monitoreo está orientado a las evaluaciones continuas o separadas para conocer si los otros componentes del control interno funcionan con efectividad; el buen funcionamiento del monitoreo agrega valor a la organización de tres maneras:

- Permite a los ejecutivos y directores determinar si el sistema de control interno, continúa operando con efectividad en el tiempo. Por lo tanto proporciona una evidencia valiosa para respaldar las aseveraciones, sobre la efectividad del control interno que realiza la organización.
- Mejora la efectividad y eficiencia global de la entidad al proporcionar en forma oportuna evidencia de los cambios ocurridos.
- Promueve la operación del buen control, cuando las personas responsables en su trabajo están sujetas a la vigilancia del monitoreo, para cumplir sus funciones adecuadamente en el tiempo. (Fonseca, 2011, p. 115)
- Está diseñado para verificar la vigencia, calidad y eficiencia del sistema de control interno de la entidad, incluyendo las siguientes actividades:
- Con buen criterio administrativo interno

- Supervisiones independientes, auditoría externa
- Auto evaluación, revisiones de la gerencia
- Supervisión a través de la ejecución de operaciones.
- El resultado de la supervisión, en términos de hallazgo (deficiencias de control u oportunidades de mejoramiento), debe informarse a los niveles superiores, la gerencia, comités o junta directiva. (Estupiñán, 2006, p.39)

2.4 Sistema de abastecimientos

2.4.1 Definición

El Sistema de Abastecimiento es el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos orientados al racional flujo, dotación o suministro, empleo y conservación de medios materiales; así como acciones especializadas, trabajo o resultado para asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la administración pública.

El Sistema de Abastecimientos se instituyó mediante el Decreto Ley 22056 de fecha 29 de diciembre de 1977, en el marco de actividad de la Dirección Nacional de Abastecimiento del Instituto Nacional de Administración Pública. Actualmente el Sistema de Abastecimiento tiene diversas instancias. (Nunja, 2010, p.1)

2.4.2 Finalidad

La finalidad del Sistema de Abastecimiento es garantizar o asegurar la unidad, racionalidad y facilitar el control eficiente y eficaz de los procesos de

abastecimiento de bienes y servicios no personales en la administración pública, a través de los procesos técnicos que deberían seguirse en la gestión pública referente a abastecimientos. (Bernal, 2008, p.1)

2.4.3 Ámbito de aplicación

El sistema de abastecimientos en la administración pública se aplica a los bienes materiales, compuestos por elementos materiales individualizables medibles, intercambiables y útiles o indispensables para el progreso de los procesos productivos, como a los servicios en general, exceptuado los personales que son competencia del sistema de personal, que para el efecto, cuenta con sus propias normas. (Nunja, 2015, p.5)

2.4.4 Normas que rigen el Sistema de Abastecimiento

Las normas que rigen el Sistema de Abastecimiento en la Administración Pública peruana son las siguientes:

- Constitución Política de 1993: Art. 58°, 76°
- Decreto Ley N° 22056, Ley del Sistema de Abastecimiento del Estado Peruano.
- Decreto Ley N°22867, Ley de Desconcentración de Atribuciones de los Sistemas de Personal, Abastecimientos y Racionalización.
- Resolución Jefatural N° 118-80-INAP/DNA, se aprueba las Normas Generales del Sistema de Abastecimientos.
- Resolución Jefatural N° 335-90-INAP/DNA, aprueba el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional.

- Ley N°27783, Ley de Base de la Descentralización.
- Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto.
- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Ley N° 30693, Ley de Presupuesto del Sector Público año fiscal 2018.
(Nunja, 2015, p.5)

2.4.5 Objetivos del Sistema de Abastecimiento

Los objetivos fundamentales del Sistema de Abastecimientos son:

- Promover la gestión de almacenes con eficiencia, eficacia y economía.
- Asegurar el flujo.
- Asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de abastecimiento de bienes y servicios en la Administración Pública.
- Propender la recepción rápida y oportuna de los pedidos y requerimientos de los bienes y suministros diversos para el desarrollo de las actividades de la entidad y aumento de la precisión.
- Optimizar los recursos y actividades a través de una buena adquisición y distribución bienes.
- Control del inventario y reducción de los bienes no productivos (bienes obsoletos, deteriorados, etc.).
- Procesamiento más rápido y con mayor exactitud de los grandes volúmenes de bienes y suministros.
- Entrega a tiempo y garantía de mejor nivel de servicio.

- Monitorización del almacén y de las actividades, así como el flujo de recursos. (Nunja, 2010, p.39)

2.4.6 Procesos Técnicos del Sistema de Abastecimiento

Los procesos técnicos son los instrumentos de gestión o herramientas del sistema de abastecimiento en sí, establecidos con la finalidad de hacer más dinámicos funcional y operativo.

Los Procesos técnicos son 11, los que para una mayor operatividad y funcionamiento han sido agrupados en Sub sistemas.

2.4.6.1 Sub sistema de información

Es un conjunto interrelacionado de procesos técnicos, que permiten detectar, captar, acopiar, registrar, clasificar, actualizar, examinar, combinar, almacenar y proporcionar datos para optimizar decisiones y acciones requeridas por las entidades públicas.

Está compuesto por los procesos técnicos de:

- a) Catalogación:** Proceso que comprende identificar de manera ordenada y clasificada los productos e insumos que se utilizan, para su posterior registro, codificación, actualización y depuración, con fin de incluirlos en el catálogo institucional, el cual constituye documento valiosa de información para la institución. (Nunja, 2015, p.7)
- b) Registro de proveedores:** Proceso que comprende contar con una base datos que nos permita registrar, obtener, procesar, utilizar y evaluar la información comercial relacionada a proveedores de la entidad, esto nos

permitirá conocer los bienes o servicios que nos suministran, etc. (Nunja, 2015, p.7)

c) Registro y control: Se refiere al seguimiento de acciones de control previo, verificación y conformidad, a cada una de las fases de cada proceso técnico, a fin de detectar oportunamente desviaciones, riesgos y adoptar las medidas correctivas. Así como también al seguimiento de documentos administrativos generados en los diversos niveles de la entidad, para evitar demoras injustificadas en el trámite de los mismos, hecho que perjudica al sistema de abastecimientos y a la institución. (Nunja, 2015, p.7)

d) Programación: Proceso que comprende la determinación y consolidación de necesidades en forma racional y sistemática, formulación del Plan Anual de Contrataciones, ejecución y evaluación de la programación; a fin de lograr un costo racional, con la cantidad suficiente de recursos, con la debida oportunidad y que garantice las funciones operativas, aplicando los criterios de austeridad y prioridad. (Nunja, 2015, p.7)

2.4.6.2 Sub sistema de negociación/obtención

A través de este subsistema se presenta alternativas y condiciones para negociar, conseguir o poseer derechos sobre bienes y servicios necesarios, o para rescatarlos en caso de haberlos perdido, por causas imprevistas o hechos fortuitos comprobados. Está conformado por:

a) Adquisición: Etapa a través del cual se formaliza de la manera más conveniente, adecuada y oportuna, la adquisición, obtención, contratación

de bienes, servicios, obras, consultoría; formalizando su propiedad y disponibilidad en base a las necesidades previstas en el plan anual, para la consecución de objetivos y alcancen sus metas, por intermedio de la oficina de abastecimientos, teniendo en cuenta el presupuesto concedido. (Nunja, 2015, p.7)

b) Recuperación de bienes: Proceso que consiste en volver a tener dominio o disposición de bienes (para uso, consumo) o para prestar servicio que anteriormente se tenía derecho sobre su propiedad o uso, cuya propiedad se había perdido por diversas causas:

- Descuido o negligencia de los trabajadores usuarios.
- Abandono irresponsable de bienes en lugares ajenos a la propia entidad.
- Bienes distribuidos sin criterios, sin antes haber sido utilizados, es decir que permanecieron en stock o sin rotación, por haber sido adquiridos sin rotación, por haber sido adquiridos sin programación en exceso o en forma indiscriminada. (Nunja, 2015, p.7)

2.4.6.3 Subsistema de utilización/preservación.

Llamado así porque orienta y coordina la movilización, el uso, conservación y custodia de los bienes, servicios y obras ejecutadas, dentro de una concepción integral, para cautelar su adecuada utilización y preservación.

Comprende los siguientes procesos:

a) Almacenamiento.- Actividad técnica, administrativa y jurídica relacionada en la ubicación física temporal de los bienes materiales

adquiridos por las entidades públicas a través de las modalidades de adquisición establecidas, en un espacio físico apropiado denominado almacén, con fines de custodia, antes de entregarlos, previa firma de la PECOSA o PIA, a las dependencias solicitantes, con destino a los usuarios de los mismos. (Nunja, 2015, p.7)

- b) Mantenimiento.-** Es una etapa del sistema de abastecimiento, donde la oficina de abastecimiento por medio de la unidad de servicios o de terceras personas idóneas, proporciona adecuada y oportunamente el servicio de mantenimiento, que puede ser de tipo predictivo, preventivo, correctivo de la maquinaria, equipos, enseres, edificaciones, etc. con el propósito de estar en óptimo estado de conservación y de operación de los mismos. (Nunja, 2015, p.7)
- c) Seguridad.-** Es una etapa del sistema, donde la oficina de abastecimiento por medio de la unidad de seguridad, utilizando su propio personal o de registros, brindan un eficiente asistencia de seguridad integral. (Nunja, 2015, p.7)
- d) Distribución.-** Es un proceso, que a través del almacén institucional, suministra adecuada y oportunamente los bienes requeridos para las dependencias solicitantes, para el logro de sus objetivos y alcance de metas institucionales. (Estudiantes de Ciencias Contables - UNT, 2008)
- e) Disposición final.-** Es una etapa del sistema de abastecimiento relacionada con la situación técnica, administrativa y jurídica de los bienes asignados en uso, la cual tiene como finalidad evitar la acumulación

improductiva de bienes y/o servicios innecesarios para la entidad, por lo que será pertinente tramitar su baja y posterior venta, incineración o destrucción, según su estado. (Estudiantes de Ciencias Contables - UNT, 2008)

2.4.7 Funcionamiento del Sistema de Abastecimiento

El sistema de abastecimiento tiene como objetivo conducir de manera eficiente y eficaz los procesos técnicos, funciona con los siguientes procesos o pasos:

2.4.7.1 Programación de necesidades

Proceso técnico que consiste en un conjunto de actividades, referidas a la directa satisfacción de necesidades, que estarán formuladas en los respectivos cuadros de necesidades, de acuerdo al PIA asignada, a fin de alcanzar las metas y objetivos previstos.

2.4.7.2 Elaboración del Presupuesto Valorado

Es una herramienta de gestión que se utiliza para formular y programar en forma consolidada todas las necesidades de bienes, servicios y obras de la entidad, sustentatorias del presupuesto inicial de apertura (PIA). (Nunja, 2015, p.7)

2.4.7.3 Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones - PAAC

El titular o funcionario de la entidad que haya sido delegado es el responsable de elaborar el proyecto de PAAC, en coordinación con el área usuaria, para

determinar el monto estimado en base a la información del cuadro de necesidades en armonía con la prioridades institucionales, actividades, metas presupuestarias previstas, respetando el Presupuesto Institucional de Apertura y remitiendo para su aprobación dentro los plazos previstos. Esta fase se desarrolla dentro de los treinta (30) días siguientes a la aprobación del PIA, es decir, a más tardar el 31 de enero de cada año.

Ejecución de los procesos de selección

Consiste en la realización de los procesos de selección del proveedor, de manera objetiva, por medio de un concurso público, que debe conducirse de acuerdo a las pautas y normas establecidas en el Texto Único Ordenado (TUO) y su reglamento. (Nunja, 2015, p.7)

2.4.7.4 Ingreso al Almacén Institucional

Tiene como finalidad centralizar el ingreso al almacén de todos los bienes adquiridos a través de los procesos de selección, aun cuando la naturaleza física de los mismos requiera su ubicación directa o en otro lugar o dependencia del solicitante, para su custodia temporal o definitiva y para su catalogación, registro en las tarjetas de control visible, verificación permanente de su estado de conservación, despacho, registro en kardex de existencias valorizadas, informe a la oficina de economía.

2.4.7.5 Valorización de las existencias de almacén

Consiste en conocer en todo momento el valor de los productos que se tiene en los almacenes, se realiza en función al precio de adquisición o coste de producción. Si las existencias son adquiridos, se valoran el precio de

adquisición, por el contrario, si son productos fabricados, se valoran el coste de producción.

$$\text{Costo Promedio} = \frac{\text{Precio de "A" (primera entrada) + Precio de "A" (última entrada)}}{\text{Saldo Final de "A" + Última Entrada de "A"}}$$

2.4.7.6 Inventario Físico

En el proceso de verificación física que consiste en constatar la existencia o presencia real de los bienes almacenados, apreciar su estado de conservación o deterioro y condiciones de seguridad. (Bernal, 2008, p.2)

2.4.7.7 Ajuste del valor monetario

Consiste en registrar las operaciones en la moneda funcional que opera la entidad, a fin de elaborar los estados financieros, aplicando lo establecido en las normas legales vigentes.

2.4.7.8 Presentación a la Oficina de Contabilidad

Esta actividad es clave para la sustentación del balance y los estados financieros que permitirán a la alta gerencia tomar decisiones futuras, para la consecución de objetivos trazados (Nunja, 2015).

2.5 Marco conceptual

Adquisición: La acción orientada a obtener la propiedad o cualquiera de sus atributos sobre un bien.

Control interno: Se entiende por controlar la acción de verificar, medir, evaluar, comparar. Se podría decir que la función primordial del control es “regular”, esta es precisamente la función del control interno, hacer más eficiente la consecución de los objetivos de la organización, (Saavedra, 2011).

Cuadro de necesidades: Es la descripción detallada de los requerimientos de bienes y servicios para un periodo determinado. Se desprende de la identificación de las actividades y es el instrumento principal para la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones.

Custodia: Conjunto de actividades que se ejecutan con la finalidad de que los bienes adquiridos sean almacenados conservando las mismas características físicas y numéricas en que fueron recibidas.

Economía: Se refiere a la austeridad y medida en los gastos e inversiones necesarios para la obtención de los insumos en las condiciones de calidad, cantidad y oportunidad requeridas para la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Eficacia: Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planteado.

Eficiencia: Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.

Formulación: Etapa en la cual se delimita y organiza con mayor detalle las diversas facetas de la situación actual, detallando las posibles actividades,

metas y cronograma de ejecución de los recursos necesarios, de acuerdo a la asignación presupuestaria que otorga el Ministerio de Economía y Finanzas.

Proveedor: Persona natural o jurídica que vende o arrienda bienes, presta servicios o ejecuta obras.

Sistema de abastecimientos: Es el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos, orientados a la gestión eficiente de almacenes y al proceso oportuno de abastecimientos que requieren las entidades del Estado, orientado al racional flujo, de distribución o suministro, empleo y conservación de los recursos materiales, así como acciones especializadas para atender las necesidades y requerimientos de las entidades para el normal abastecimiento de sus actividades y asegurar la continuidad de sus procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la administración pública, (Sistema de abastecimientos y gestión de almacenes, 2011).

Sistema de control interno: La ley 28716, Ley de control interno de la entidades del estado, define como Sistema de Control Interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos, organizados e instituidos en cada entidad del estado.

Sistema: Es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para consecución de objetivos. Los sistemas absorben (entrada) datos, energía o material del ambiente y suministra (salida) información, energía o materia.

Transparencia: Se refiere a garantizar la transparencia necesaria a todos los procesos que se realizan. Se trata de cuidar que la información se encuentre disponible para quien lo requiera, de manera de evitar situaciones poco claras, discriminatorias o que atenten contra la competencia.

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados, el presente estudio reunió las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación cualitativa, pues solo se limitó a la investigación de datos en las fuentes de información consultada.

3.2 Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo, ya que tiene como finalidad describir las características más relevantes de las variables de estudio.

3.3 Diseño de investigación

El diseño asumido para la presente investigación fue no experimental-descriptivo - bibliográfico - documental y de caso.

No experimental, porque esta investigación permitió observar los fenómenos tal y como se dan en la realidad, Así mismo, no se manipula deliberadamente las variables de investigación.

Dentro del diseño no experimental, se aplicó el diseño transversal, el cual recolecta datos en solo momento, en un tiempo único, para describir variables y analizar su incidencia e interrelacionar en un momento dado. (Hernández, 2010), citado por (Fidel, 2016).

3.4 El universo o población y muestra

3.4.1 Población

Para el presente trabajo de investigación bibliográfico y documental, no se aplica población.

3.4.2 Muestra

En la presente investigación de acuerdo a la metodología no es aplicable alguna muestra.

3.5 Definición y operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Control Interno	Principios de control interno	Responsabilidad Transparencia Moralidad Igualdad Imparcialidad Eficiencia Eficacia Economía	Nominal
	Objetivos del control interno	Promover y optimizar la eficiencia, eficacia y economía. Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro. Cumplir con la normatividad aplicable. Garantizar la confiabilidad y oportuna de la información. Fomentar e impulsar la práctica de valores. Promover el cumplimiento de rendir cuentas.	Nominal
	Componentes del control interno	Ambiente de control Evaluación de riesgo Actividad de control Información y comunicación Monitoreo	Nominal
Sistema de Abastecimientos	Objetivos del sistema de abastecimientos	Promover la gestión de almacenes con eficiencia, eficacia y economía. Optimizar los recursos y actividades a través de una buena adquisición y distribución de bienes. Control de bienes y reducción de viene no productivos. Monitorización del almacén y de las actividades, así como el flujo de recursos.	Nominal
	Procesos técnicos del sistema de abastecimientos	Catalogación Registro de proveedores Registro y control Programación Adquisición Recuperación de bienes Almacenamiento Mantenimiento Seguridad Distribución Disposición final	Nominal

3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas

Debido a que a la investigación planteada se desarrolla en el ámbito de un diseño no experimental, la técnica de recolección de datos que se utilizó fue la revisión bibliográfica documental y la encuesta escrita.

3.6.2 Instrumentos

El instrumento de recolección de datos que se empleó fue el cuestionario estructurado de preguntas cerradas.

3.7 Plan de análisis

Para el desarrollo de la investigación se efectuó un análisis descriptivo individual y comparativo de acorde a los objetivos propuestos.

- Para la obtención de resultados del objetivo específico N° 01, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental, mediante la recolección de información de fuente de información como textos, revistas, tesis, artículos e información de internet.
- Para la obtención de resultados del objetivo específico N° 02, se aplicó un cuestionario con preguntas relacionadas acerca de las características del control interno del sistema de abastecimientos al jefe del área de abastecimientos del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca.
- Finalmente para la obtención de resultados del objetivo N° 03, se efectuó un análisis comparativo entre la bibliografía obtenida y los resultados encontrados.

3.8 Matriz de consistencia

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p>Caracterización del control interno del sistema de abastecimientos de los hospitales del Perú: Caso hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca, 2017.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno del sistema de abastecimientos de los hospitales del Perú y el hospital Carlos Monge Medrano-Juliaca, 2017?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar y describir las características del control interno del sistema de abastecimientos de los hospitales del Perú: Caso hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca, 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir las características del control interno del sistema de abastecimientos de los hospitales del Perú, 2017.</p> <p>Describir las características del control interno del sistema de abastecimientos del hospital Carlos Monge Medrano-Juliaca, 1017.</p> <p>Hacer un análisis comparativo para determinar las características de control interno del sistema de abastecimientos de los hospitales del Perú y del hospital Carlos Monge Medrano-Juliaca, 2017.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cualitativa</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso</p> <p>Técnicas e instrumentos:</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado</p> <p>Población:</p> <p>No aplica</p> <p>Muestra:</p> <p>No aplica</p>

3.9 Principios éticos

(Mesías, 2007), la necesidad de una conducta ética en la investigación parece obvia, pasa inadvertida o es ambigua, y no pocas veces se le ha transgredido. Por lo general, las veces que la investigación ha violado los principios éticos no lo han hecho con propósitos crueles o inmorales, si no que suele surgir de la convicción de que el conocimiento que se espera conseguir es importante y beneficioso.

La existencia de gran número de investigaciones ha generado la necesidad de una conducta ética en la investigación como respuesta a las violaciones de los derechos humanos. Uno de los primeros reconocidos internacionalmente es el llamado Código de Nuremberg, elaborado después de la segunda guerra mundial; posteriormente la más destacada es la declaración de Helsinki de 1964; en 1978 se publica en Estados Unidos el llamado Belmont Report, que fue aceptado por la comunidad científica internacional. El informe Belmont postula tres principios éticos primordiales, sobre los que se basan las normas de conducta ética en la investigación:

a) **El principio de beneficencia:** tiene como finalidad la de no lastimar al participante, este principio encierra varias dimensiones:

- La garantía de que no se sufriran daños
- La garantía de no utilización de la relación
- Los beneficios resultantes de la investigación
- La relación de riesgo beneficio

b) Principio de respeto a la dignidad humana: Este comprende dos dimensiones:

- El derecho a la autodeterminación, esto significa que los participantes tienen el derecho a decidir voluntariamente su participación, sin exponerse a represalias o a un trato perjudicado.
- El derecho al conocimiento irrestricto de la información, esto implica la descripción detallada a los participantes de diversos aspectos de la investigación como naturaleza del estudio, el derecho a rehusarse, las responsabilidades del investigador, los probables riesgos y beneficios, etc.

c) Principio de justicia: Este principio incluye dos aspectos importantes:

- El derecho a un trato justo y equitativo
- El derecho a la privacidad; se debe considerar este derecho porque siempre hay un grado de intromisión en la vida privada, se refiere al mantenimiento de la intimidad, a no invadir los espacios privados para observar comportamientos y recabar datos.

El consentimiento informado: este principio es la más importante para la participación de los sujetos, porque supone que ellos cuentan con toda la información adecuada respecto a la investigación, lo que nos permite tomar una decisión razonada.

IV.RESULTADOS

4.1. Resultados

Objetivo específico N° 1: Describir las características del control interno del sistema de abastecimientos de los hospitales del Perú, 2017.

CUADRO 01

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Cabrera & Díaz (2017)	<p>Afirma que el Hospital Regional de la PNP-Chiclayo, es una entidad de salud pública y castrense que tiene la finalidad de promover el desarrollo del personal policial, a través de la prevención, promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, con pleno respeto a los derechos fundamentales de la persona.</p> <p>Asevera que al realizar un estudio minucioso del área de almacén se puede observar que existe una ineficiencia en controlar sus inventarios, ya que no cuenta con un kárdex adecuado que permita el control de entrada y salida de los medicamentos, ni mucho menos el control en su gestión de éstos. Además de no contar con un almacén abastecido, pues la institución no posee con un sistema de control interno que ayude al manejo adecuado tanto en el proceso de pedido, recepción y despacho de existencias, así como la conservación de los mismos, a su vez no cuenta con un sistema informático de existencias que relacione la información de medicamentos, falta de personal competente y capacitado; todo esto afectan su eficiencia y gestión de existencias del hospital.</p>

-
- Calampa (2016)** Afirma que en el Hospital ESSALUD de la Red Asistencial Madre de Dios, se evidenció que los componentes del control interno tiene un bajo nivel de implementación, ofreciendo un grado de seguridad a la eficiencia y eficacia de las operaciones de la institución, por lo tanto su incidencia como instrumento de gestión es negativa en relación al cumplimiento de metas y objetivos institucionales; así mismo se ha determinado que su operatividad y aplicación son insuficientes, por lo que impactan negativamente en los resultados de gestión y no coadyuvan a la productividad de los servicios que constituyen la razón de ser de la entidad.
- Campos & Gupioc (2014)** Asevera que el Instituto Regional de Oftalmología, en el proceso de la gestión logística se desarrollaba en forma inadecuada, dado que se realizaba las actividades de manera empírica por no contar con un control interno adecuado para las compras, inventario y almacenes; por lo cual el departamento de logística no realiza ninguna programación para las compras, las compras son efectuadas sin la firma del funcionario encargado, no se cuenta con personal responsable, la selección de personal de proveedores radica en la amistad y simpatía, el sistema computarizado de almacenas no está al día, por lo que no es factible el real nivel de inventarios.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales de la presente investigación.

Objetivo específico N° 2: Describir las características del control interno del sistema de abastecimientos del hospital Carlos Monge Medrano-Juliaca, 2017.

CUADRO 02

	ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS
	Componente: Ambiente de control	
1	El titular de la entidad está comprometido con la integridad y valores éticos.	No
2	El encargado del área de abastecimientos fomenta un ambiente de confianza y apoyo hacia el control interno.	No
3	El área de abastecimientos cuenta con un plan operativo institucional anual.	Si
4	Conoce Ud., el diseño y estructura organizacional del sistema de abastecimientos de su institución.	Si
5	Se realizan evaluaciones de desempeño laboral al personal del área de abastecimientos.	Si
6	El titular de la entidad promueve capacitación técnica para el personal que labora en el área de abastecimientos.	No
7	Se asignan claramente las funciones y responsabilidades al personal del área de abastecimientos.	No
8	La institución tiene un órgano de control interno implementado adecuadamente.	No
	Componente: Evaluación de riesgo	
9	El área de abastecimientos tiene elaborado un plan de administración de riesgos.	No
10	El área de abastecimientos tiene identificados los riesgos internos y externos.	No
11	Se han identificado los riesgos que afectan la consecución de objetivo del área de abastecimientos.	No

Componente: Actividad de control		
12	Conoce Ud., las actividades de control gerencial.	Si
13	El área de abastecimientos tiene documentos de gestión como: MOF, ROF, CAP. MAPRO, CATÁLOGO DE BIENES, etc.	Si
14	Están claramente definidos los puestos de trabajo, responsabilidades y las líneas de autoridad, según el CAP.	No
Componente: Información y comunicación		
15	Se brinda una información a la dirección del área de abastecimientos, con detalles suficientes y en el momento oportuno, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente.	No
16	El área de abastecimientos tiene implementado adecuadamente el libro de reclamaciones.	No
17	Cree Ud., que la página Web de la entidad satisface la necesidad de los usuarios.	No
Componente: Supervisión y monitoreo		
18	Realiza Ud., monitoreo permanentes al personal que labora en el área de abastecimientos.	Si
19	Está Ud., de acuerdo que el control previo, concurrente y posterior debe realizarse en el área de abastecimientos.	Si
20	Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se comunican con prontitud a los responsables de la entidad para que tomen acciones pertinentes para su corrección.	No

Fuente: Elaboración propia, en base del cuestionario aplicado

Objetivo específico N° 3: Hacer un análisis comparativo para determinar las características de control interno del sistema de abastecimientos de los hospitales del Perú y del hospital Carlos Monge Medrano-Juliaca 2017.

CUADRO 03

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	En las instituciones de salud del Perú, al realizar un estudio minucioso al componente ambiente de control, se determinó que no está implementado adecuadamente y por lo cual se están operando ineficientemente, los mismos que afectan en su eficiencia y eficacia, por lo tanto su incidencia como instrumento de gestión es negativa en relación al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	En el estudio realizado al componente ambiente de control del sistema de abastecimientos del hospital Carlos Monge Medrano-Juliaca, se consiguió afirmar que no están implementados adecuadamente, así mismo están operando deficientemente por lo que impactan negativamente en la gestión eficiente y eficaz de proceso de abastecimientos, esto no contribuye a la productividad de servicios que brinda que constituye la razón de ser de la institución.	Coincide
Evaluación de riesgo	En las entidades de salud del Perú, se apreció que el componente evaluación de riesgo tiene deficiencias, esto revela que las entidaes no están tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos.	Se puede evidenciar que en el hospital en estudio que el componente de evaluación de riesgo, es muy crítico, es decir que la entidad no tiene identificados los riesgos oportunamente.	Coincide

Actividad de control	En los hospitales del Perú, en las investigaciones analizadas se apreció que el componente actividad de control tiene problemas frecuentes en la comunicación, ya que se observó un alto porcentaje del personal que labora desconocen la existencia de instrumentos y/o documentos de gestión.	En el estudio realizado en la presente investigación, se aseveró que el área de abastecimientos del hospital, cuenta con documentos de gestión como: MOF, ROF, CAP, MAPRO, etc.; al mismo tiempo se contradicen puesto que en estos documentos de gestión, están claramente definidos las responsabilidades y líneas de autoridad del personal que labora en el área de abastecimientos.	No coincide
Información y comunicación	Se puede evidenciar que el área de abastecimientos del hospital ESSALUD de la Red Madre de Dios, en este componente el resultado es muy alarmante pues sin duda alguna de las actividades operativas, financieras y de control provienen del interior o exterior de la entidad.	En el área de abastecimientos del hospital, se pudo evidenciar que este componente es deficiente ya que no se brinda una información y comunicación oportuna a la dirección del área de abastecimientos y titulares de la entidad en forma apropiada.	Coincide
Supervisión y monitoreo	En estudios revisados a la entidaes de salud del Perú, se aprecia que este componente, tiene falencias por que no se realizan acciones de monitoreo y vigilancia permanente para el cumplimiento de las medidas de control.	Se observó que este componente esta implementado deficientemente, lo que significa que las deficiencias detectadas no se comunican con prontitud a los responsables de la entidad para que tomen las acciones pertinentes.	Coincide

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2

4.2. Análisis de resultados

Análisis de resultados del objetivo específico 1

Cabrera & Díaz (2017), Calampa (2016) y Campos & Gupioc (2014), aseveraron que no poseen un sistema de control interno apropiado en las instituciones de salud del Perú, estos vienen operando inadecuadamente y su aplicación son insuficientes, impactando negativamente en los resultados de gestión y no coadyuvan en el cumplimiento de políticas, planes y al logro de objetivos de la institución.

Calampa (2016), en su trabajo de investigación estima que el seguimiento del control interno, minimizará las deficiencias, mejorando los resultados de la gestión, racionalizar uso de los recursos propios; de esta manera se mejorará la planeación, organización, dirección y coordinación de la institución: Así como la economía, eficiencia y eficacia de los sistemas de la institución.

(Rios & Vizcaino, 2005), el control interno es un proceso integrado a las operaciones efectuadas por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de objetivos, confiabilidad de la información, eficiencia y eficacia en las operaciones y el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas establecidas.

Los trabajos de investigación de autores citados, se puede deducir que se plantean a describir aspectos relacionados a la teoría del sistema de control interno y no expresan estadísticamente la influencia del control interno en la gestión de las entidades de salud del Perú.

Análisis de resultados del objetivo específico 2

El control interno del sistema de abastecimientos del hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca, muestra deficiencias en sus cinco componentes, como se puede evidenciar en cada uno de ellos:

Con relación al ambiente de control

Se pudo evidenciar de las 8 preguntas realizadas al jefe del área de abastecimientos, que representan el 100%, se obtuvo un escaso 37.5% como respuesta afirmativa y un considerable 62.5% como respuesta negativa, lo cual refleja que no se le está dando la debida importancia al componente más importante del control interno, pues según la teoría de Fonseca (2011), el ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente, es el fundamento primordial de todos los componentes del control interno.

Con relación a la evaluación de riesgos

Se pudo evidenciar de las 3 preguntas realizadas al jefe del área de abastecimientos, que representa el 100%, se obtuvo un total del 100% como respuesta negativa, estos resultados son muy perjudiciales para la institución, el cual nos da entender que la entidad no posee un plan elaborado para la administración de sus riesgos, así mismo no se está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos internos y externos, tampoco tienen identificados los riesgos que afectan la consecución de objetivos.

Con relación a la actividad de control

Se pudo evidenciar de las 3 preguntas realizadas al jefe del área de abastecimientos, que representa el 100%, se obtuvo un considerable 66.7% aseveran y un escaso 33.3% como respuesta negativa, lo cual se refleja que el área de abastecimientos, no está llevando en su totalidad las acciones para identificar y valorar sus riesgos que afectan la consecución de metas y objetivos institucionales, así mismo no están definidos claramente los puestos de trabajo, responsabilidad y líneas de autoridad, según el cuadro de asignación del personal, esto se ve reflejado que los documentos de gestión como: MOF, ROF, CAP, MAPRO, CATALOGO DE BIENES, etc., no están siendo socializados en la entidad.

Con relación a la información y comunicación

Se pudo evidenciar de las 3 preguntas realizadas al jefe del área de abastecimientos, que representa el 100%, se obtuvo en su totalidad como respuesta negativa, situación muy alarmante pues este componente es sin duda el resultado de las actividades de control gerencial, operativas, financieras y del control provenientes del interior o exterior de la entidad.

Con relación al monitoreo y supervisión

Se pudo evidenciar de las 3 preguntas realizadas al jefe del área de abastecimientos, que representa el 100%, se obtuvo un 66.7% como respuesta afirmativa y un 33.3% como respuesta negativa, lo cual pone en evidencia que en la entidad debe realizarse monitoreos permanentes y controles previos, concurrentes, posteriores al personal que labora en el área de abastecimientos

y los problemas detectados en el monitoreo deben comunicarse con prontitud a los responsables de la entidad para que tomen las acciones pertinentes para su corrección. Esta situación es muy riesgosa para la entidad debido a que se realizan las actividades de prevención y monitoreo en forma deficiente y no se está tomando la debida importancia al seguimiento de resultados.

Análisis de resultados del objetivo específico 3

Respecto al componente ambiente de control

Según los resultados alcanzados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (objetivo específico 2), se apreció que la implementación del ambiente de control **coinciden**, pues el hospital tiene deficiencias en la implementación adecuada, por lo cual se están operando deficientemente, los mismos que impactan negativamente en la gestión eficiente, eficaz y al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Con respecto al componente evaluación de riesgo

Según los resultados alcanzados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (objetivo específico 2), se evidenció que ambos resultados **coinciden**, es decir, las entidades de salud en el Perú y el hospital en estudio no cuentan con políticas institucionales claras para identificar y administrar sus riesgos inherentes, razón por la cual se genera riesgos que perjudican a la institución en el logro de sus objetivos esperados.

Respecto al componente actividad de control

Según los resultados alcanzados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (objetivo específico 2), se evidenció en las investigaciones realizadas en los hospitales del Perú, se aprecian los problemas de comunicación son frecuentes, ya que se observó un alto porcentaje del personal desconoce la existencia de los documentos de gestión, por lo que **no coincide** con los resultados obtenidos en la investigación efectuada en el área de abastecimientos del hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca, ya que la entidad cuenta con los documentos de gestión como: MOF, ROF, CAP, MAPRO, etc.,

Con respecto al componente información y comunicación

Según los resultados alcanzados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (objetivo específico 2), **coinciden** ya que la información y comunicación que se brinda a la dirección del área de abastecimientos no cuenta con detalles suficientes y en forma oportuna, y no brindan información relevante y de calidad para la toma de decisiones correctas por parte de los responsables del área de abastecimientos, el cual afecta al control interno de la entidad.

Con respecto al componente supervisión y monitoreo

Según los resultados alcanzados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (objetivo específico 2), se muestra que en este componente ambos **coinciden**, porque los resultados obtenidos de los antecedentes

señalados, afirman que tienen falencias por que no se realizan monitoreo y vigilancia permanente para el cumplimiento de las medidas de control, puesto que tienen deficiencias en su operación; lo que significa que no existen actividades de monitoreo a los procesos y operaciones de la entidad con fines de mejora y evaluación, en tal sentido no se puede lograr los objetivos planteados en el sistema de control interno de la institución.

V. CONCLUSIONES

Objetivo específico 1

De acuerdo a la investigación de la literatura pertinente, no se ha encontrado trabajos de investigación que hayan justificado estadísticamente las características del control interno en el sistema de abastecimientos de los hospitales del Perú; los autores solo se han limitado a describir aspectos básicos de las variables del control interno, descuidando la importancia de los componentes del control interno.

Objetivo específico 2

Del cuestionario aplicado, análisis y revisión de la literatura pertinente, se obtuvo que el control interno en cada uno de sus cinco componentes: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control, información y comunicación y monitoreo y supervisión, muestran deficiencias con mayor impacto negativo, poniendo en riesgo al sistema de control interno de la entidad, por falta de desconocimiento del mismo, el desinterés de los empleados del área de abastecimientos, falta de difusión, razón por la cual se afirma que su implementación y operación son deficientes, los cuales repercuten de manera significativa en el cumplimiento integral de objetivos de forma oportuna en la gestión del área de abastecimientos de la institución. En consecuencia no hay un uso óptimo, eficaz y eficiente de los recursos de bienes que se distribuyen a los diferentes servicios o establecimientos de salud, además de encontrar insatisfecha a la parte usuaria.

Objetivo específico 3

De la investigación bibliográfica, literatura pertinente, los resultados encontrados en la investigación pertinente y la comparación realizada, se puede deducir que el control interno del área de abastecimientos del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca es deficiente.

Respecto a los componentes del control interno, el área de abastecimientos del hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca, se ha determinado que su implementación, operatividad y aplicación son inadecuadas y deficientes, por lo que impactan negativamente en los resultados de la gestión y no coadyuvan al servicio que brinda la institución.

En lo que concierne a la capacitación del personal que labora en el área de abastecimientos el titular de la entidad no promueve o presta la debida atención en capacitar a los trabajadores, por lo que impacta negativamente para un mejor rendimiento y desempeño de sus labores cotidianas.

Con respecto a los documentos de gestión, se evidenció que en los hospitales del Perú, un alto grado de porcentaje desconoce la existencia de los documentos de gestión, mientras en el hospital Carlos Monge Medrano- Juliaca la entidad cuenta con los documentos de gestión en el cual esta claramente definida la segregación de funciones, sin embargo dichos documentos de gestión no están difundidos entre todo el personal de la entidad

VI. RECOMENDACIONES

Frente a la realidad en contrada en el hospital Carlos Monge Medrano-Juliaca, para poder superar inconvenientes o deficiencias, se recomienda hacer un diagnóstico de la situación actual del sistema de control interno en sus cinco componentes, para identificar las deficiencias mas notorias y en base a ello establecer procedimientos que permitan evaluar el sistema, replantear un sistema de control interno que funcione como un sistema y fortalezca la gestión de calidad.

Se debe de plantear un sistema de control interno previo, concurrente y posterior al área de abastecimientos para cautelar las deficiencias y prevenir posibles riesgos en el área.

Fortalecer la capacitación permanente en toda su estructura organizativa, así mismo el sistema de control interno requiere ser difundido a todos sus departamentos y a personas involucradas através de talleres de capacitación, motivación, liderazgo y compromiso, con la intención de realizar un trabajo mas organizado, comprometido y motivado, con la finalidad de lograr la eficiencia, eficacia, recabar información fenedigna y oportuna que fortalezca la calidad de atención que se traducirá en la mejor atención del personal de salud y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Establecer políticas y mecanismos para que la valoración de riesgos se ejecuten, analisen y administren adecuadamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Campos, Jave Fernando Omar & Gupioc, Ventura John Darwin. (2014). *Influencia de la aplicación de la guía de control interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología*. tesis, Universidad privada Antenor Orrego, La Libertad, trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/343/1/CAMPOS_FERNANDO_CONTROL_INTERNO_LOGISTICA.pdf
- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y control interno*. Madrid, España: Cultura S. A.
- Alvarez, O. (2007). *Auditoría gubernamental integral*. Lima, Perú: El pacífico.
- Berducio, M. (2008). *Teorías de control interno*. Universidad Mesoamericana.
- Bernal, P. F. (Noviembre de 2008). Sistema de Abastecimientos y Control Patrimonial. *Actualidad Empresarial*, III(171), 1.
- Cabrera Pérez, Annie Mariel & Diaz Coronel, Rosa Zulema. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el periodo del 2016*. Tesis, Universida Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Chiclayo.
- Calampa, G. J. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión de las unidades de adquisición de las instituciones públicas de salud del Perú: Caso Hospital ESSALUD de la Red Asistencial Madre de Dios, 2015*. Tesis de Maestría, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Madre de Dios, Tambopata.
- Campos, L. P. (2014). *Estrategia para el fortalecimiento del sistema de Control Interno en el Hospital William Allen Taylor de la Caja Costarricense del*

seguro Social. Turrialba- Costa Rica: Instituto Centroamericano de Administración Pública ICAP. Obtenido de http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2014/campos_arce_lorena_pr_2014.pdf

Castellar, E. E., & Vega, G. V. (2010). *Evaluación del Sistema de Control Interno en la E.S.E Hospital Local San Jacinto Bolívar durante el primer semestre del año 2010*. Cartagena de Indias, Colombia: Universidad de Cartagena. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/935>

Catacora, F. (1997). *Sistemas y Procedimientos Ccontables* (Primera ed.). Caracas, Venezuela: McGRAW-HILLINTERAMERICANA.

Chico, E. O. (2015). *Implementación del sistema de control interno en el área de abastecimientos de la Municipalidad Distrital de Ranrahirca-Provincia de yungat, 2014*. Tesis de Pre Grado, Huaraz.

Contraloría General de la República. (20 de Enero de 2017). *El Peruano*, pág. 4.

Diaz, E. L. (2012). *Tesis "Aplicación del control interno en los procedimientos administrativos económicos en las direcciones regionales de agricultura"*.

Estudiantes de Ciencias Contables - UNT. (03 de 10 de 2008). *Sistema de abastecimientos en la administración pública*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de Monografías.com: <http://www.monografias.com/trabajos64/abastecimiento-administracion-publica-peru/abastecimiento-administracion-publica-peru.shtml>

- Estupiñán, G. R. (2006). *Control Interno y fraudes con base a los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Fidel, H. M. (2016). *Los mecanismos del control interno en la municipalidad provincialde Carhuaz, 2014*. Tesis pre grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz.
- Fonseca, L. O. (2011). *Sistema de Cotrol Interno para Organizaciones* (Primera ed.). Lima, Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Gámez, I. P. (2010). *Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las Empresas Públicas Sanitarias de Andalucía*. Universidad de Málaga, Economía y Administración de Empresas. España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Málaga. Obtenido de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4578/TDR_GAMEZ_PELAEZ.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Gomez, H. (1994). *Planeación y Gestión Estratégica* (Primera ed.). Colombia: Legis Editores S.A.
- Meléndez, T. J. (2016). *Control Interno* (Primera ed.). (U. C. Chimbote, Ed.) Chimbote, Ancash, Perú.
- Mesías, M. R. (Enero-Junio de 2007). Contexto ético de la investigación social. *Vol. 11 N° 19, 137 - 151*, 143-150. Obtenido de [file:///C:/Users/INTEL/Downloads/3624-12379-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/INTEL/Downloads/3624-12379-1-PB%20(2).pdf)
- Nunja, G. J. (Marzo de 2010). Sistema de abastecimientos y control patrimonial. *Actualidad gubernamental, IV(17)*, 3.

- Nunja, G. J. (Octubre de 2015). Principios y Procedimientos y Normas del Sistema Nacional de Abastecimientos. *Actualidad Gubernamental*, VII(84), 5.
- Quispe, H. M. (2015). *Implementación del Sistema de Control Interno en el área de abastecimiento en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, 2012-2014*. Tesis para optar el título profesional de: contador Público, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG*. (30 de Octubre de 2006). Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf
- Rios, D. C., & Vizcaino, M. A. (2005). *Segundo programa de preparación económica para cuadros* (Centro de estudios contables financieros y de seguro (CECOFIS) ed.). La Habana, Cuba.
- Rothery, I. (2011). *El control interno y el logro de ojetivos*. México, Limusa.
- Saavedra, M. M. (2011). *Estudio de control interno y externo en el cumplimiento de objetivos y metas en el sector municipal*. Tesis de Licenciamiento en Contabilidad, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Escuela de Estado, Economía y Gestión, Santiago-Chile. Obtenido de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/380/Tesis%20TCOAU%2048.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Sistema de abastecimientos y gestión de almacenes*. (19 de Febrero de 2011). Obtenido de http://www.agubernamental.org/web/libro_online/libro/2011-02-19_1_sistemadeabastecimiento.pdf

- Soto, T. (2016). *Evaluación del sistema de control interno de la sub gerencia de logística para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Provincial de Jauja*. Tesis de Pre Grado, Universidad Peruana los Andes, Huancayo.
- Yarasca, R. P. (2006). *Auditoria: fundamentos con un enfoque moderno* (Tercera ed.). Lima, Perú: Santa Rosa S.A.

ANEXOS

Anexo 01



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS**

**CUESTIONARIO SOBRE CONTROL INTERNO DIRIGIDO AL
JEFE DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTOS DEL HOSPITAL
CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA, 2017.**

Reciba Usted mi cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación aportando datos respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, el cual me permitirá realizar una investigación y luego formular el Informe de Tesis cuyo título es: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTOS DE LOS HOSPITALES DEL PERU: CASO HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO – JULIACA, 2017.**

INSTRUCCIONES: Según lo que se le indique marca cada una de las preguntas con un aspa (X) en la alternativa que vea conveniente.

I. CONOCIMIENTO DEL CONTROL INTERNO

1. ¿El titular de la entidad está comprometida con la integridad y valores éticos?
 - a) Si
 - b) No

2. ¿El encargado del área de abastecimientos fomenta un ambiente de confianza y apoyo hacia el control interno?
 - c) Si
 - a) No
3. ¿El área de abastecimientos cuenta con un plan operativo institucional anual?
 - a) Si
 - b) No
4. ¿Conoce Ud., el diseño y estructura organizacional del sistema de abastecimientos de su institución?
 - a) Si
 - b) No
5. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño laboral al personal del área de abastecimientos?
 - a) Si
 - b) No
6. ¿El titular de la entidad promueve capacitación técnica para el personal que labora en el área de abastecimientos?
 - a) Si
 - b) No
7. ¿Se asignan claramente las funciones y responsabilidades al personal del área de abastecimientos?
 - a) Si
 - b) No
8. ¿La institución tiene un órgano de control interno implementado adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No

9. ¿El área de abastecimientos tiene elaborado un plan de administración de riesgos?
- a) Si
 - b) No
10. ¿El área de abastecimientos tiene identificados los riesgos internos y externos?
- a) Si
 - b) No
11. Se ha identificado los riesgos que afectan la consecución de objetivos del área de abastecimientos
- a) Si
 - b) No
12. Conoce Ud., las actividades de control gerencial
- a) Si
 - b) No
13. ¿El área de abastecimientos tiene documentos de gestión como: MOF, ROF, CAP, MAPRO, CATÁLOGO DE BIENES, etc.?
- a) Si
 - b) No
14. ¿Están claramente definidos los puestos de trabajo, responsabilidades y las líneas de autoridad, según el CAP?
- a) Si
 - b) No
15. ¿Se brinda una información a la dirección del área de abastecimientos, con detalles suficientes y en el momento oportuno, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente?
- c) Si

- a) No
- 16.** El área de abastecimientos tiene implementado adecuadamente el libro de reclamaciones
- a) Si
 - b) No
- 17.** Cree Ud., que la página web de la entidad satisface la necesidad de los usuarios
- a) Si
 - b) No
- 18.** Realiza Ud., monitoreo permanentes al personal que labora en el área de abastecimientos
- a) Si
 - b) No
- 19.** ¿Está Ud., de acuerdo que el control previo, concurrente y posterior deben realizarse en el área de abastecimientos?
- a) Si
 - b) No
- 20.** ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se comunican con prontitud a los responsables de la entidad para que tomen acciones pertinentes para su corrección?
- a) Si
 - b) No

GRACIAS POR SU APOYO A LA INVESTIGACIÓN

Anexo 02

TABLA Y GRÁFICO DE RESULTADOS

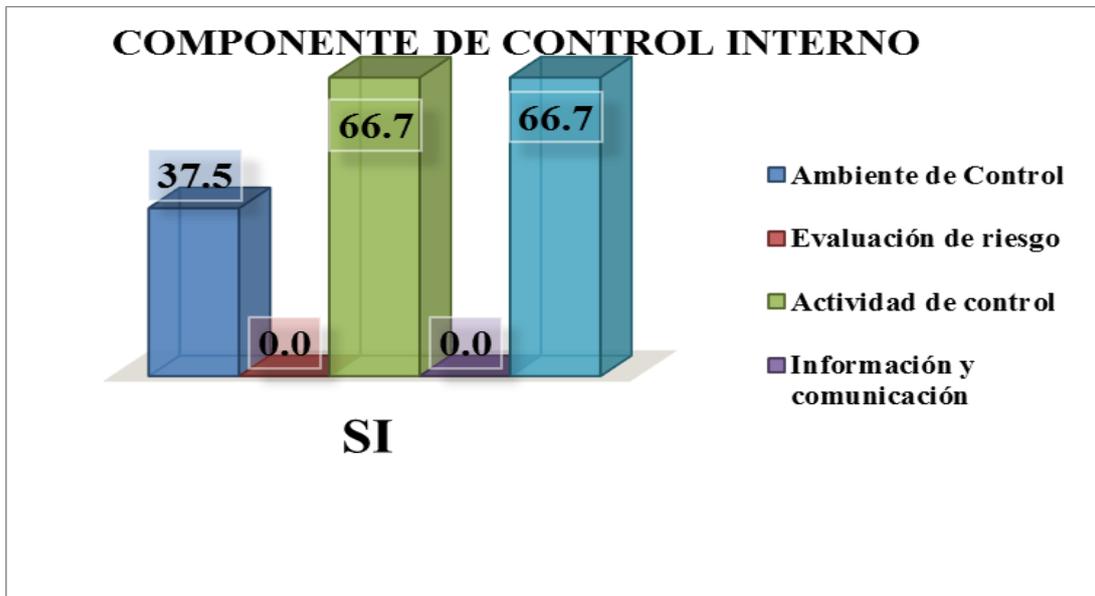
Tabla 1

Componentes del Control Interno

Componentes del control Interno	Total preg.	Si	%	No	%
Ambiente de Control	8	3	37.5	5	62.5
Evaluación de riesgo	3	0	0.0	3	100
Actividad de control	3	2	66.7	1	33.3
Información y comunicación	3	0	0.0	3	100
Monitoreo y supervisión	3	2	66.7	1	33.3
Total preguntas	20	7	35.0	13	65.0

Fuente: Cuestionario aplicado al jefe del área de Abastecimientos del Hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca, 2017.

Gráfico 1



Fuente: Tabla 1

Gráfico 2



Fuente: Tabla 1

Interpretación

En la tabla 1 y gráficos 1 y 2, se observa que el sistema de control interno por componentes, el componente evaluación de riesgo e información y comunicación, obtuvieron un 100% en su totalidad como respuesta negativa; así mismo, el componente ambiente de control se obtuvo un considerable 62.5% como respuesta negativa y un escaso 37.5% como respuesta afirmativa y finalmente los componentes actividad de control e monitoreo y supervisión obtuvieron un considerable 66.7% como respuesta afirmativa y un escaso 33.3% como respuesta negativa. Lo que refleja que el sistema de control interno del hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca tiene deficiencias notorias en su implementación y operación.

Anexo 03

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA RED DE SALUD SAN ROMAN – 2017.

