

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD



**El control interno y su incidencia en la gestión del Área de Abastecimiento de
un hospital público - región Lambayeque 2022**

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

AUTOR

Karem Ibania del Pilar Iturregui Arbaiza

ASESOR

Flor De Maria Beltran Portilla

<https://orcid.org/0000-0002-7161-4208>

Chiclayo, 2024

**El control interno y su incidencia en la gestión del Área de Abastecimiento
de un hospital público - región Lambayeque 2022**

PRESENTADA POR

Karem Ibania del Pilar Iturregui Arbaiza

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Leoncio Oliva Pasapera

PRESIDENTE

Rosita Catherine Campos Díaz

SECRETARIO

Flor de María Beltrán Portilla

VOCAL

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO DE UN HOSPITAL PÚBLICO - REGIÓN LAMBAYEQUE 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

4

repositorio.undac.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

es.scribd.com

Fuente de Internet

<1%

7

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1%

8

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1%

Índice

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
Revisión de literatura	9
Materiales y métodos	21
Resultados y discusión	26
Conclusiones	44
Recomendaciones	45
Referencias	46
Anexos.....	52

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la incidencia del Control Interno en la gestión del Área de Abastecimiento para su información correcta en el área de patrimonio de un hospital público - Región Lambayeque 2022, a fin de analizar cómo esta institución está llevando a cabo sus procesos de abastecimiento, los tiempos en los que estos se realizan y sobre todo la calidad de los bienes adquiridos, siendo una institución de salud estatal que trabaja en beneficio de la sociedad y de los más vulnerables. Respecto a los resultados obtenidos se constató que el Control Interno sí incide en el área de abastecimiento, debido a que este Control significa sinónimo de transparencia según todas las actividades que se llevan a cabo. Por otro lado, también se certificó que el Control Interno tiene una confiabilidad media del 58.50%, mismo que se puede mejorar fortaleciendo las deficiencias en los factores de ambiente físico, seguridad, capacitación, experiencia, entre otros. Asimismo, en las conclusiones se determinó que los factores mencionados son de suma importancia a la hora de determinar la incidencia del Control Interno en el área de abastecimiento, debido a que estos factores reflejan la responsabilidad y ética con la que se está trabajando, evidencia los puntos débiles del área, lo cual ayuda en un futuro a reconfortar dicho ambiente de trabajo y como ya se mencionó anteriormente, esto con el fin de brindar una calidad de atención al ser una institución perteneciente al estado.

Palabras clave: Control Interno y Abastecimiento.

Abstract

The main objective of this investigation was to determine the incidence of Internal Control in the management of the Supply Area for its correct information in the heritage area of a public hospital - Lambayeque Region 2022, this in order to analyze and study how this institution is carrying out its acquisition and supply processes, the times in which these are carried out and above all the quality of the goods acquired, being a state health institution that works for the benefit of society and the most vulnerable. Regarding the results obtained, it was found that Internal Control does affect the supply area, because this Internal Control means transparency based on all the activities that are carried out. On the other hand, it was also certified that Internal Control has an average reliability of 58.50%, not being a low result, which can be improved by strengthening the deficiencies found such as physical environment, security, training, experience factors, among others. Likewise, taking into account the conclusions, it can be determined that the aforementioned factors are of the utmost importance when determining the incidence of Internal Control in the supply area, because these factors reflect the responsibility and ethics with which it is currently being carried out. Working, it also shows the weak points of said area, which helps in the future to comfort said work environment and as previously mentioned, this in order to provide quality care as it is an institution belonging to the state and the Region Lambayeque.

Keywords: Internal Control and Supply.

Introducción

El Área de Abastecimiento de toda institución es uno de los pilares fundamentales para el cumplimiento de objetivos, debido a que dicha área es la encargada de proveer y custodiar los bienes y servicios que necesitará la institución para realizar sus actividades cotidianas y así lograr satisfacer a sus usuarios. Por lo antes indicado, esta área deberá de ejecutar una correcta implementación de Controles Internos, a fin de que todos estos procesos de adquisición de bienes y servicios se lleven a cabo con total transparencia.

Esta investigación representa ser de utilidad para las instituciones en general, debido a que un correcto uso de este sistema originaría el cumplimiento de sus objetivos, esta investigación permitió determinar cuál es la incidencia del Control Interno en la gestión del Área de Abastecimiento de un hospital público.

A nivel internacional, la Revista Habanera de Ciencias Médica, mediante el buscador Redalyc (2019), señala que las organizaciones que brindan servicios de salud pública, al ser unidades que cuentan con su propio presupuesto, están enfocadas a trabajar con la finalidad de optimizar su control interno, tomándolo como requisito indispensable para su desarrollo institucional y para la satisfacción de su población. Por otro lado, a nivel nacional, la Revista Científica YACHAQ (2019), señala que su objetivo fundamental es evidenciar las fallas del control interno para eliminar radicalmente la corrupción, tomándose datos por parte del INEI y de la CGR, concluyéndose que la principal problemática que afecta al Perú, son los altos índices de corrupción y la ausencia de cumplimiento del control interno.

Esta investigación se enfoca en la problemática del control interno en el área de Abastecimiento de un hospital público de la región Lambayeque 2022, reflejándose como principales problemas la demora en la gestión administrativa, los bienes adquiridos no cumplen con las EE.TT, falta de registro de ingreso de bienes (pérdida de los mismos), demora en la cotización de proveedores, recarga laboral, documentación incompleta, falta de ética profesional y carencia de control

interno. Por otro lado, se demuestra también la falta de seguridad implementada.

Por todo lo expuesto, se presenta esta investigación pretendiendo conocer ¿Cuál es la incidencia del Control Interno en la gestión del Área de Abastecimiento de un hospital público de la región Lambayeque en el año 2022?

Acosta (2020), el Control Interno es un conjunto de procedimientos que deben de ser ejecutados por el directorio, administrativos y el resto de integrantes de toda organización, con el fin de brindar confiabilidad en sus actividades y así cumplir con los objetivos de la institución, y Espinoza (2020), el Área de Abastecimiento es el manejo de todo el flujo de producción o adquisición de un bien o servicio.

En la investigación realizada por Centeno (2023), realizando 2 cuestionarios diferentes, 1 para el responsable del área de control interno y otro para el responsable del área de logística, determinaron que el control interno tiene una relación significativa con la unidad de logística, obteniendo un resultado de nivel moderado. Del mismo modo, Muñoz y Vargas (2019), en su investigación encontraron la existencia de fallas para la implementación del control interno, lo cual llevó a una influencia negativa para dicha área.

Según los objetivos planteados, se describió el proceso de actividades que se llevan a cabo en el área de abastecimiento, asimismo, se determinó la confiabilidad del Control Interno en dicha área, identificando también sus deficiencias mediante los flujogramas de sus actividades y por último se diseñaron acciones preventivas que ayuden a fortalecer el Control Interno en el área en mención.

Según lo analizado el Control Interno se encuentra en un nivel medio, equivalente al 58.50%, lo cual sí influye en la eficiencia de las tareas del área de abastecimiento, por lo cual se concluye que se deben de adoptar medidas más sólidas a fin de afianzar la eficiencia y productividad en el área trabajada.

Se recomienda se ejecuten las acciones preventivas sugeridas en la presente investigación, de tal modo que el Control Interno sea el punto clave en el

Área de Abastecimiento para el cumplimiento cabal y correcto de sus actividades.

El presente estudio se realiza empezando por la introducción, continuando con la revisión de literatura, seguido de los materiales y métodos y siguiendo con los resultados, discusión, conclusiones y finalmente con las recomendaciones.

Revisión de literatura

Antecedentes

Aguilar (2021) propuso como objetivo principal conocer el nivel de Control Interno en la Unidad de Logística del Hospital Rezola de Cañete – 2018. El proyecto fue trabajado bajo una metodología cuantitativa, de nivel descriptivo – no experimental, debido a que dicho estudio tiene como base cualidades, atributos referidos al tema de investigado. Su diseño es no experimental, debido a que el mismo se obtiene de versiones y entrevistas brindadas por el personal que labora en dicha institución. Después de los estudios, se dedujo que la unidad de logística no llevaba a cabouna adecuada adquisición ni control de sus existencias, desencadenando que no se actualizará de manera oportuna la recepción y salidas de bienes del almacén, lo que reflejaba como resultados que esta institución no cumpla con los objetivos y metas propuestas por el sector público.

Por otro lado, Miaja (2019), propone como principal objetivo evaluar los beneficios que generaría la ejecución de un Control Interno en las instituciones del estado. Por lo cual aplicó el método histórico, es decir trabajó con información histórica de la implementación del control interno en las instituciones gubernamentales. En su estudio se concluyó que el control interno de la administración gubernamental española se encuentra en crisis y por ende no se estaríanreflejando los resultados previstos, hallándose así el despilfarro económico y una fuerte corrupción. Además, se resalta que el controlar la eficacia y eficiencia en la gestión pública a través del SCI brinda mayor relevancia al control operativo y sobre todo al control financiero.

Salazar y Suyon (2020), tomó como objetivo principal determinar el impacto de la evaluación del sistema de control interno en la unidad de

contabilidad y finanzas de un hospital público, para lo cual se enfocaron en una investigación de tipo cualitativa de alcance descriptivo. Después de los estudios correspondientes, concluyeron que el SCI sí impacta significativamente en el desarrollo de la unidad de contabilidad y finanzas, debido a que gracias a este se pueden reconocer los riesgos y oportunidades a los cuales se enfrenta la institución con el fin de alcanzar sus objetivos, y en el caso de los riesgos, manifiestan que se deben de utilizar controles para mitigarlos, el cual podría ser un Plan de Acción Anual (seguimiento permanente y anual), reflejando así posteriormente el nivel de eficiencia de las operaciones realizadas.

Del mismo modo, Muñoz y Vargas (2019), plantearon como objetivo fundamental precisar el nivel de influencia del SCI en el Área de Abastecimiento Público para los años 2009 – 2019. Se trabajó bajo una investigación teórica, tomando como base la literatura científica, a través de libroselectrónicos, base de datos de Google académico, repositorio de tesis y libros. Finalmente, se encontró que han existido fallas en la implementación del Control Interno, lo que llevó a una influencia negativa en el área de abastecimiento del sector público, además resalta que el control interno ayuda a proteger la transparencia en sus procesos de adquisición, promoviendo también la eficiencia y cumplimiento del marco legal, así como de los planes de acción para mitigar riesgos dentro del área de abastecimiento.

De igual manera, Centeno (2023), señaló como objetivo Determinar la relación entre el Control Interno y la Gestión Administrativa de la Unidad de Logística en la Municipalidad Distrital de Capachica 2022, para lo cual se trabajó bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal. Para un desarrollo competente de esta investigación se recogió información mediante 2 cuestionarios diferentes, los cuales fueron aplicados de la siguiente manera, 1 al representante del área de control interno y el otro al representante de la unidad de logística, concluyendo que existe una relación significativa entre el control interno y la unidad de logística de la institución de estudio, con una correlación de 0.640, lo cual indica una relación moderada.

Por su lado, los investigadores Palacios y Romero (2023), presentaron como objetivo principal determinar la relación entre el control interno y la gestión logística en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento - EPS Barranca S.A. 2021, aplicando una metodología cuantitativa, de tipo básica, bajo el diseño no experimental – transversal y de nivel correlacional. Para la recolección de su información emplearon 2 cuestionarios, 1 respecto al área de control interno y el otro respecto al área de logística, los cuales fueron aplicados a 27 colaboradores del área administrativa (logística, contabilidad y presupuesto), mediante los cuales se obtuvo como resultado que el control interno se relaciona de manera positiva moderada con el área de logística con un coeficiente de 0,608.

Alvarado & Canorio (2022) establecieron como objetivo principal diseñar un sistema de control interno enfocado al proceso de abastecimiento de materiales y equipos que contribuya al desempeño financiero de la empresa Galán Ingenieros S.A.C., por lo cual se apoyó de una investigación cualitativa, de nivel descriptiva, bajo un diseño inductivo y no experimental. Para el desarrollo necesario y recolección de datos se entrevistó al personal relacionado directamente con los procesos de abastecimiento, incluyendo también al gerente de la empresa y a la responsable del área de logística. Asimismo, como primer paso se analizó en qué nivel se encontraba el SCI en relación con sus procesos logísticos, llegando a concluir que el Control Interno no se encontraba con el nivel de progreso de la empresa, a pesar de que esta empresa se encuentra en constante riesgo por ser del sector construcción. Por lo cual se concluyó con la propuesta de controles para cada riesgo encontrado en los componentes del control interno y complementar el mismo.

Gavino, Muñoz y Ubaldo (2023) plasmaron como principal objetivo determinar cómo influye el control interno en la adquisición de bienes en el área de Logística de la Municipalidad distrital de Chinchao 2021. Este estudio fue de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo y de tipo aplicada acompañada de un diseño no experimental. Para recabar la información necesaria se empleó un cuestionario aplicado a una muestra de 17 trabajadores de las diferentes áreas de

logística, tesorería, recursos humanos y contabilidad, obteniéndose información también a través de una ficha bibliográfica. De tal modo se llegó a concluir que cada componente del control interno lleva al cumplimiento de los objetivos debido a que gracias a un exhaustivo estudio se pueden determinar los riesgos presentados que amenazan su oportuno cumplimiento de metas, y mediante acciones de prevención ir disminuyéndolos.

Garro (2023) planteó como objetivo principal Determinar cómo el control interno del área de Créditos y Cobranzas mejorará los resultados financieros de la empresa Envolturas Per S.A.C. Su investigación se presentó bajo una escala de medición cuantitativa, con un tipo de investigación descriptivo – correlativo con diseño no experimental. Asimismo, se utilizó, para la recolección de datos, una entrevista aplicada al gerente general, al encargado del área de créditos y cobranzas, al administrador y al asistente contable; también se empleó un cuestionario aplicado a los colaboradores y, por último, la técnica de observación del área de créditos y cobranzas y el análisis documental. Mediante el análisis previo se concluye que el área en cuestión no cuenta con sus controles internos adecuados, lo cual genera un grave riesgo a sus resultados financieros, determinando que de llevar un correcto control interno se mejorarían los resultados financieros del área de créditos y cobranzas, como, por ejemplo: la capacitación en el uso de su plataforma de cobranzas agilizaría la gestión en las mismas, controlaría su flujo de ingresos y egresos, apoyado también de un proyecto de mejora.

Según Palacios, Vergara y Quispe (2023), en su investigación a fin de Determinar la relación que existe entre el control interno y los procesos logísticos en la CLAS San Jerónimo 2022, aplicaron una investigación bajo el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de un nivel correlacional y de diseño no experimental. Para recabar la información pertinente, se utilizó el instrumento de la encuesta - cuestionario, a una muestra de 26 trabajadores (jefes de servicios). Se concluyó que existe una relación inversa entre el control interno y los procesos logísticos de la institución en estudio, también existe una alta correlación directa proporcional positiva entre los procesos logísticos y el control previo, existencia de relación inversamente proporcional con el control simultáneo, y por último una relación proporcional con el control posterior.

Martínez & Rocha (2019), propuso como objetivo general, la implementación de un Control de inventario en la organización denominada “Ferretería Benjumea & Benjumea”, la cual se encuentra ubicada en el municipio de Cerete – Córdoba. Esta investigación se realizó de manera descriptiva (observación, indagación verbal, comparación e inspección), debido a que buscaba explicar la situación específica en la cual se encontraba la empresa en mención y así, en base a las deficiencias encontradas, diseñar una serie de propuestas que se implementen en la organización afin de rendir su eficiencia. Después de analizar la situación de la empresa, se concluyó que los inventarios deben de llevar un control adecuado y organizado, debido a que estos son el pilar principal de las ventas, las cuales son las que generan la obtención de las utilidades, de ser el caso que el inventario se encuentre incompleto o con carencias no se operarían con efectividad dichas ventas, lo cual acarrea la insatisfacción del usuario final, en conclusión si no se manejan correctamente los inventarios, las ventas no se darían de manera eficientes.

Sánchez (2021), en su estudio plasmó con principal objetivo determinar si el control adecuado en el área de abastecimiento incide en la atención de los requerimientos de manera eficiente y si esto ayuda al cumplimiento de metas. Para llegar a resolver este objetivo aplicó una encuesta a 15 trabajadores del área de

abastecimiento, asimismo fue una investigación descriptiva – debido a que se basó en las partes más importantes de dicha área y fue de modo experimental porque no se manipularon las variables (Control de Abastecimiento e Incidencia). Según el estudio, se concluyó que existían una serie anomalías en los procesos de abastecimiento, al no contar con un debido control interno, falta de comunicación entre las áreas correspondientes, así como la falta de capacitación al personal encargado, y sobre todo se determinó que un correcto control interno sí incide y sí protege de ciertos riesgos al área de abastecimiento.

Agudelo & Ramírez (2021), diseñaron un control interno para ser implementado en el área de inventarios de la empresa Distribuciones Patty, tomando en cuenta la NIA 315. Para lo cual utilizó el método deductivo, mediante análisis, teoremas, leyes y principios. El diseño planteado en esta investigación se basó en determinar objetivos principales, políticas contables, control en reducción de costos, control en los faltantes, custodias de bienes, entre otros. Asimismo, se concluyó que para diseñar e implementar las mejoras se deben de conocer las deficiencias de la organización y así reducir las fallas en el inventario, teniendo en cuenta que al ser una empresa que comercializa es necesario contar con un control sobre sus bienes. Pues estos representan gran parte de sus activos y lo que les genera ingresos y, por ende, utilidades. Asimismo, es recomendable, contar con sistemas que ayuden a la correcta contabilidad de sus bienes, lo cual no les generaría desabastecimiento ni pérdidas económicas, como de reputación también.

Bases Teóricas

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, N° 27785, define y califica al Sistema de Control Interno de la manera siguiente:

Concepto

El Sistema de Control Interno es el conjunto de normas, métodos y procedimientos, que trabajan conjuntamente con la actitud y profesionalismo de las autoridades y de los trabajadores debidamente preparados y organizados en cada institución estatal, a fin de cumplir con sus objetivos.

Objetivo

Encaminar el desarrollo de las actividades para una correcta ejecución del Sistema de Control Interno en instituciones estatales, correspondiente a sus tres niveles de gobierno, teniendo como propósito el ejercer un Control Interno sólido, transparente y así trabajar en el competente manejo de los recursos del estado.

Control Interno

Este tipo de control abarca las actividades de cautela previa, simultánea y de verificación que lleva a cabo la entidad bajo control, a fin de que su gestión de los bienes, recursos y realización de sus operaciones se realicen eficiente y correctamente.



Figura N° 01: Modelo de implementación del Control Interno.

Nota: (Figura correspondiente a la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD).

Tabla N° 1:*Plazos para implementar el Control Interno*

		Plazos por nivel de Gobierno (en meses)			
Fase	Etapas	Nacional	Regional	Local	
				CPA y CPB	CNP con 500 o más VVUU y CNP con menos de 500 VVUU
Planificación	I. Acciones Preliminares	2	2	2	3
	II. Identificación de brechas y oportunidades de mejora	6	7	7	7
	III. Elaboración del Plan de Trabajo para el cierre de brechas	1	2	2	3
Ejecución	IV. Cierre de brechas	13	16	16	20
Evaluación	V. Reportes de Evaluación y Mejora Continua	2	3	3	3
Total, plazo de implementación del SCI		24	30	30	36

Nota: CPA: Municipalidades de ciudades principales tipo “A”; CPb: Municipalidades de ciudades principales tipo “B”; CNP con 500 omás VVUU: Municipalidades de ciudades no principales, con 500 o más viviendas urbanas CNP con menos de 500 VVUU:Municipalidades no principales con menos de 500 viviendas urbanas.

Tipos de Control Interno

Previo

Según la Contraloría General de la República (2018), esta función se realiza previamente a la ejecución de una operación por parte de una entidad del Estado.

Recurrente

Se realiza durante la ejecución de un proceso, con el propósito de verificar que se este proceso se esté cumpliendo según la normativa y de este modo comunicar situaciones adversas, las mismas que se puedan corregir o prevenir de otros sucesos.

Posterior

Control que se realiza con el fin de evaluar los procesos, actividades y sobre todo los resultados obtenidos por las entidades gubernamentales, esto respecto a la gestión y manejo de sus recursos, bienes y operaciones. El control interno previo y recurrente les compete exclusivamente a los funcionarios, autoridades, y demás servidores públicos de cada entidad, como actividades propias que les son inherentes, tomando como base las normas establecidas por los entes reguladores, las mismas que rigen sus actividades y procedimientos a realizar, como por ejemplo: manuales, reglamentos, directivas y las disposiciones emitidas por la propia institución, estas últimas que contienen políticas y métodos de autorización, evaluación, verificación, registro, seguridad y protección. En el caso del control interno posterior, este es ejecutado por los responsables superiores del servidor o funcionario encargado, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas. Asimismo, el ente regulador de este control es el órgano de control institucional, y su ejecución se lleva a cabo según sus planes y programas anuales, verificando y evaluando los aspectos administrativos para la optimización del uso de los recursos y bienes del Estado, en relación con las metas trazadas y resultados obtenidos.

Control Externo

Este control conlleva una serie de normas, políticas, procedimientos y métodos, que pretenden ser aplicados por la Contraloría General o algún órgano del Sistema, con el fin de verificar, vigilar y supervisar la gestión, la obtención y el uso que se le está brindando a los recursos o bienes pertenecientes al Estado.

Este control se efectúa principalmente a través de acciones de control con carácter selectivo y posterior.

La Directiva N°06-2019-CG/INTEG, aprobada mediante Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, con fecha 17 de mayo de 2019, identifica 5 componentes como parte del Sistema de Control Interno, detallándose de la siguiente manera:

Ambiente de Control: La Dirección o quien haga sus veces, dispone de su estructura institucional y de sus niveles de autoridad apropiadamente para cumplir con la realización de sus objetivos. A su vez, manifiesta el afán para atraer, evolucionar y conservar a profesionales altamente capacitados y que estos ayuden al logro sus objetivos.

Evaluación de Riesgos: La institución crea y difunde sus objetivos claramente con el fin de identificar y evaluar los riesgos que dificulten el logro de los mismos y analiza dichos riesgos para conocer cómo se deben mitigar.

Actividades de Control Gerencial: La entidad determina y gestiona actividades de control mediante políticas y procedimientos, los cuales apoyan a la consecución de sus objetivos. Estas disposiciones se relacionan con las tareas asignadas a su personal, y así se asegura el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Información y comunicación: Permite la identificación, captura y la comunicación de información, a fin de que este procedimiento y difusión, sirva realmente para brindar eficiencia, transparencia y confiabilidad a los procesos gestionados y al control interno a través de un acceso informático accesible y sencillo, para que todos los trabajadores puedan llevar de manera idónea cada una de sus responsabilidades.

Supervisión y monitoreo: Tareas que deben ser implementadas por parte del personal encargado mediante sus funciones delegadas, en calidad de Actividades de Supervisión Continúa (controles permanentes en el día a día) a fin de asegurar la calidad e idoneidad de sus actividades para el logro de los objetivos institucionales.

Gestión de abastecimiento

La Ley del Sistema Nacional de Abastecimiento aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1439, define y califica a la variable Abastecimiento de la siguiente manera:

Concepto

Conjunto de principios, procesos, instrumentos y técnicas para el abastecimiento de los bienes, servicios y obras, mediante las actividades de la Cadena de Abastecimiento Público, encaminadas al logro de los objetivos, a fin de dotar una eficaz y eficiente manejo de los recursos del estado.

Objetivo

Establecer los principios y definiciones del Sistema Nacional de Abastecimiento, cautelando que los procedimientos de la Cadena de Abastecimiento Público se realicen eficientemente, fomentando una gestión inter operativa, articulada e integrada, bajo el enfoque de la gestión por resultados.

Integración

Gestión de Adquisiciones

Abarca el procedimiento e instrumentos a través de los cuales se debe gestionar la adquisición de bienes, servicios y otros que permitan cumplir las metas institucionales. En atención a la Ley del Sistema Nacional de Abastecimiento la Gestión de Adquisiciones comprende los siguientes procedimientos:

Contratación: Proceso administrativo mediante el cual se formaliza la relación contractual entre 2 partes, para que se pueda gozar de la adquisición de bienes, servicios y otros requeridos por entidades públicas bajo apartados y estatutos de la normativa vigente, a fin de satisfacer las necesidades de quienes lo requieran.

Registro: Esta acción comprende aquellos procedimientos que se realizan para formalizar la posesión y disfrute de los bienes, servicios u otros adquiridos por las entidades públicas. Asimismo, asegura su custodia bajo el reglamento correspondiente.

Gestión de Contratos: Esta gestión comprende el seguimiento y administración que se realiza a los contratos celebrados, desde el momento de su suscripción hasta su término.

Administración de bienes muebles: La administración de bienes muebles según la Ley del Sistema Nacional de Abastecimiento la Administración de Bienes Muebles comprende los siguientes procedimientos:

Almacenamiento de Bienes Muebles: La administración de Bienes muebles abarca los procesos y medios referidos a la recepción, verificación y control de calidad, registro e internamiento, ubicación, preservación, custodia y control de stocks.

Distribución: La distribución de bienes abarca los procesos de asignación de cada bien obtenido por una institución pública, a fin de disfrutar de sus beneficios según el área solicitante y en aplicación del marco normativo.

Mantenimiento: Esta actividad abarca todos los procesos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento de cada bien adquirido por la institución y de esta manera perseverar sus condiciones eficientes de operación. Asimismo, perdurar en el tiempo según su vida útil.

Disposición final: Esta disposición representa las actividades mediante las cuales se dispone el destino final de los bienes adquiridos y así mantener una gestión adecuada y transparente de los bienes patrimoniales.

Materiales y métodos

La presente investigación cuenta con un enfoque cualitativo, debido a que se busca comprender la manera en la que incide el Control Interno en la gestión del Área de Abastecimiento de un hospital público - Región Lambayeque, empleando como estrategias de obtención de información la observación, entrevista, el análisis documental (Bisquerra, 2012).

Asimismo, es de tipo aplicada porque esta investigación pretende mejorar y optimizar el funcionamiento del área de abastecimiento de dicho nosocomio (Ñaupas, H. M., 2013).

Por otro lado, es una investigación de nivel descriptiva debido a que se basa en explicar el comportamiento actual del Control Interno en base a la gestión del Área de Abastecimiento de dicho hospital, proporcionando información relativa para la investigación (Martínez, 2018).

El diseño del presente trabajo de investigación es no experimental debido a que en ningún momento se manipulan las variables de Control Interno y Abastecimiento, estas se estudian, pero

no se ven afectadas.

Asimismo, es de tipo transeccional porque se recolectan datos en un único momento, es decir en su gestión correspondiente al año 2022, describiendo el fenómeno de estudio en tiempo presente (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

Para el procedimiento de recojo de información y análisis de datos se trabaja con la Técnica de Entrevista - Instrumento de Guía de Entrevista, para la cual su contenido fue validado por 5 expertos en Control Interno, bajo el método de V AIKEN, teniendo como resultado un valor de 0.7, con el cual se verifica que el instrumento está apto para ser aplicado. Dicha entrevista es aplicada al jefe del Área de Abastecimiento a fin de obtener información más real de cómo se encuentran desarrollando sus actividades cotidianas. Se obtendrá información también de la Oficina de Presupuesto y de los sistemas que se utilizan como por ejemplo el SIGA y el SIAF, por lo cual se puede obtener información en un 99% confiable.

Por consiguiente, la hipótesis de la presente investigación es que el Control Interno tiene incidencia en la gestión del Área de Abastecimiento de un hospital público - Región Lambayeque 2022. La población y muestra de este proyecto es la misma y está conformada por el Hospital y el Área de Abastecimiento, considerando como unidad de análisis que permitan levantar la información: Entrevista, documentación física y sistematizada, por lo tanto, no cuenta con sistema de muestreo.

La institución elegida es un hospital público de la región Lambayeque, tomando directamente como objeto de estudio el área de abastecimiento, debido a que se cuenta con la información y datos necesarios para desarrollar la presente investigación, tales como documentos, sistemas y participación de sus autoridades.

Tabla N° 2:

Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento	Objetivos Específicos	Actividades por objetivos específicos
CONTROL INTERNO	Control previo	Normas	Entrevista Observación Análisis documental	Determinar la confiabilidad del Control Interno del Área de Abastecimiento de un hospital público - Región Lambayeque.	Aplicación de Cuestionario de Control a trabajadores del Área de Abastecimiento
		Actividades			
		Políticas y procedimientos			
	Control recurrente	Normas			
		Actividades			
		Políticas y procedimientos			
	Control posterior	Disposiciones establecidas			
		Nivel de Ejecución del Gasto			
	Ambiente de Control	Estructura organizacional			
		Desarrollo profesional			
	Evaluación de riesgos	Cumplimiento de los objetivos institucionales			
		Identificación de riesgos			
	Actividades de Control Gerencial	Políticas y procedimientos			
		Funciones asignadas al personal			
	Información y Comunicación	Políticas y lineamientos			
		Captura y procesamiento de información			
Acceso a la información					
Evaluación y Seguimiento					
Quejas, reclamos y denuncias					
Supervisión y Monitoreo	Supervisión al personal				
	Efectividad en los procesos				
	Nivel de Ejecución del Gasto				
	Resultados de la Gestión				
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO	Gestión de Adquisiciones	Ejecución del Gasto	Entrevista Observación Análisis documental	Describir el proceso del Área de Abastecimiento de un hospital público - Región Lambayeque.	Mediante la entrevista al responsable de Área de Abastecimiento, explicó el proceso de dicha área para la adquisición de sus bienes o servicios. También se tomó en cuenta la normativa de la Ley General de Abastecimiento, a fin de conocer si se es aplicando de manera correcta.
	Contratación	Suscripción de contratos			
	Registro	Inventario patrimonial			
	Gestión de Contratos	Seguimiento al cumplimiento de los contratos			
	Administración de bienes muebles	Gestión de adquisición de recursos públicos			
	Almacenamiento de bienes muebles	Procedimiento de recepción y control de calidad de bienes adquiridos			
	Distribución	Asignación de los bienes adquiridos			
	Mantenimiento	Operatividad de cada bien asignado			
	Disposición final	Reasignación, venta o baja definitiva			

Nota: Información obtenida de La Directiva N°06-2019-CG/INTEG y La Ley del Sistema Nacional de Abastecimiento aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1439.

Tabla N° 3:
Matriz de Consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables	
¿Cuál es la incidencia del Control Interno en la gestión del Área de Abastecimiento de un hospital público - Región Lambayeque 2022?	Determinar el Control Interno y su incidencia en la gestión del Área de Abastecimiento para su información correcta en el área de patrimonio de un hospital público - Región Lambayeque 2022.	El Control Interno tiene incidencia en la gestión del Área de Abastecimiento de un hospital público - Región Lambayeque 2022.	Variable 1: Control Interno	
	Objetivos específicos		Variable 2: Gestión de Abastecimiento	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir el proceso del Área de Abastecimiento de un hospital público - Región Lambayeque. 2. Determinar la confiabilidad del Control Interno del Área de Abastecimiento de un hospital público - Región Lambayeque. 3. Identificar los factores que repercuten en la eficiencia del Control Interno en el Área de Abastecimiento de un hospital público - Región Lambayeque. 4. Diseñar acciones preventivas que permitan fortalecer el Control Interno en el Área de Abastecimiento de un hospital público - Región Lambayeque. 		Dimensiones	Indicadores
			Variable 1: Sistema de Control Interno	
			Control Previo	<ul style="list-style-type: none"> · Normas · Actividades · Políticas y procedimientos
			Control Recurrente	<ul style="list-style-type: none"> · Normas · Actividades · Políticas y procedimientos
			Control Posterior	<ul style="list-style-type: none"> · Disposiciones establecidas · Nivel de ejecución del gasto
			Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> · Estructura organizacional · Desarrollo profesional
			Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> · Cumplimiento de los objetivos institucionales · Identificación de riesgos
			Actividades de Control Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> · Políticas y procedimientos · Funciones asignadas al personal
			Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> · Políticas y lineamientos · Captura y procesamiento de información · Acceso a la información · Evaluación y seguimiento · Quejas, reclamos y denuncias
			Supervisión y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> · Supervisión al personal · Efectividad en los procesos · Nivel de ejecución del gasto · Resultados de la Gestión
	Variable 2: Abastecimiento			
	Gestión de Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> · Ejecución del gasto 		

		<table border="1"> <tr> <td>Contratación</td> <td>· Suscripción de contratos</td> </tr> <tr> <td>Registro</td> <td>· Inventario patrimonial</td> </tr> <tr> <td>Gestión de contratos</td> <td>· Seguimiento al cumplimiento de los contratos</td> </tr> <tr> <td>Administración de bienes muebles</td> <td>· Gestión de adquisición de los recursos públicos</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento de bienes muebles</td> <td>· Procedimiento de recepción y control de bienes adquiridos</td> </tr> <tr> <td>Distribución</td> <td>· Asignación de los bienes adquiridos</td> </tr> <tr> <td>Mantenimiento</td> <td>· Operatividad de cada bien asignado</td> </tr> <tr> <td>Disposición final</td> <td>· Reasignación, venta o baja definitiva</td> </tr> </table>	Contratación	· Suscripción de contratos	Registro	· Inventario patrimonial	Gestión de contratos	· Seguimiento al cumplimiento de los contratos	Administración de bienes muebles	· Gestión de adquisición de los recursos públicos	Almacenamiento de bienes muebles	· Procedimiento de recepción y control de bienes adquiridos	Distribución	· Asignación de los bienes adquiridos	Mantenimiento	· Operatividad de cada bien asignado	Disposición final	· Reasignación, venta o baja definitiva
Contratación	· Suscripción de contratos																	
Registro	· Inventario patrimonial																	
Gestión de contratos	· Seguimiento al cumplimiento de los contratos																	
Administración de bienes muebles	· Gestión de adquisición de los recursos públicos																	
Almacenamiento de bienes muebles	· Procedimiento de recepción y control de bienes adquiridos																	
Distribución	· Asignación de los bienes adquiridos																	
Mantenimiento	· Operatividad de cada bien asignado																	
Disposición final	· Reasignación, venta o baja definitiva																	
Enfoque, tipo, nivel y diseño investigación	Población, muestra, muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos																
<p>Enfoque: Cualitativo Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva Diseño: No experimental, transeccional.</p>	<p>La población y muestra de esta investigación es la misma y está conformada por el Hospital y su Área de Abastecimiento, considerando como unidad de análisis que permitan levantar la información una entrevista al jefe del Área de Abastecimiento y también se obtendrá información de la Oficina de Presupuesto y de los sistemas que se utilizan como por ejemplo el SIGA y el SIAF.</p>	<p>Se analizará la información obtenida a través de la entrevista realizada a fin de los puntos de quiebre y los puntos fuertes con los cuales cuenta el Abastecimiento de la institución de estudio.</p>																

Nota: Información obtenida de La Directiva N°06-2019-CG/INTEG y La Ley del Sistema Nacional de Abastecimiento aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1439.

Resultados y discusión

4.1. Resultados

4.1.1. Descripción del proceso del Área de Abastecimiento de un hospital público - Región Lambayeque.

La información obtenida en esta investigación, fue recabada a través del instrumento Guía de entrevista, la misma que fue aplicada al jefe del área de abastecimiento de dicha institución, quien describió de manera clara y concisa los pasos a seguir para la adquisición de bienes. Cabe indicar que existen 02 tipos de procesos para la adquisición de bienes: Menor a 9 UIT y mayor a 9UIT.

4.1.1.1. Descripción del proceso menor a 9UTI (S/4,600.00) según el área:

Área de Abastecimiento

Recepciona el requerimiento del área usuaria, adjuntando sus especificaciones técnicas del bien o servicio a recibir, cada documento debe de estar visado y firmado por el responsable del área y el jefe del servicio, respectivamente. Cabe indicar que toda esta documentación debe estar acorde y con sus actuados según normativa vigente. Acto seguido el área de abastecimiento se contacta con los proveedores realizando la indagación de mercado, cotizando la calidad y el precio que mejor convenga a la institución para luego solicitar la opinión de cotización al área usuaria. Todos estos actos son realizados mediante documentos que posteriormente avalan todo el proceso ejecutado. El área usuaria brinda conformidad o no, de ser el caso que brinde conformidad el área de abastecimiento genera la orden de compra respectiva y continua con las gestiones pertinentes. En caso el área usuaria brinda opinión no favorable para las cotizaciones presentadas, el área de abastecimiento procede a una nueva indagación de mercado.

Almacén Institucional

Después de las coordinaciones realizadas por el área de abastecimiento según los bienes adquiridos, estos llegan al Almacén Institucional, a fin de que los mismos sean revisados en coordinación con el área usuaria, quien conoce a profundidad las características del bien o servicio adquirido.

Asimismo, el almacén verifica que toda la documentación este conforme, respecto a descripción, cantidades, fechas, vistos, firmas y demás para luego solicitar el informe de recepción área usuaria, quien brindará la conformidad correspondiente. El área del almacén al recibir el informe de recepción indicado coordinará con el área usuaria las entregas de los bienes, sean en cantidades parciales o totales.

Área Usuaria

Es la encargada de presentar su necesidad, adjuntando la documentación pertinente, visada y firmada como corresponde. Después de presentar su requerimiento y sea notificada por el área de abastecimiento de la llegada de su pedido, esta área verifica que lo solicitado cumpla con las especificaciones técnicas presentadas a fin de poder emitir el informe de recepción con opinión favorable y proceder a la recepción de dichos bienes, ya sea en cantidades parciales o totales y en coordinación con el área de abastecimiento y con el área de almacén.

Contabilidad

Es el área encargada de efectuar el pago del proveedor que abasteció a la institución. Ante esta oficina se presenta todo el expediente completo: Requerimiento, orden de compra, guía de remisión, factura, informe de recepción, cuadros comparativos y todos los actuados, verificando los vistos, firmas, fechas y demás, a fin de no incurrir en faltas normativas. De ser el caso que dicho expediente se encuentre en total conformidad se procede al pago, de lo contrario se realizan las coordinaciones respectivas para el levantamiento de observaciones y continuar con los trámites necesarios.

A continuación, se presenta el Flujograma del Proceso de Adquisición de bienes menores a 9 UIT

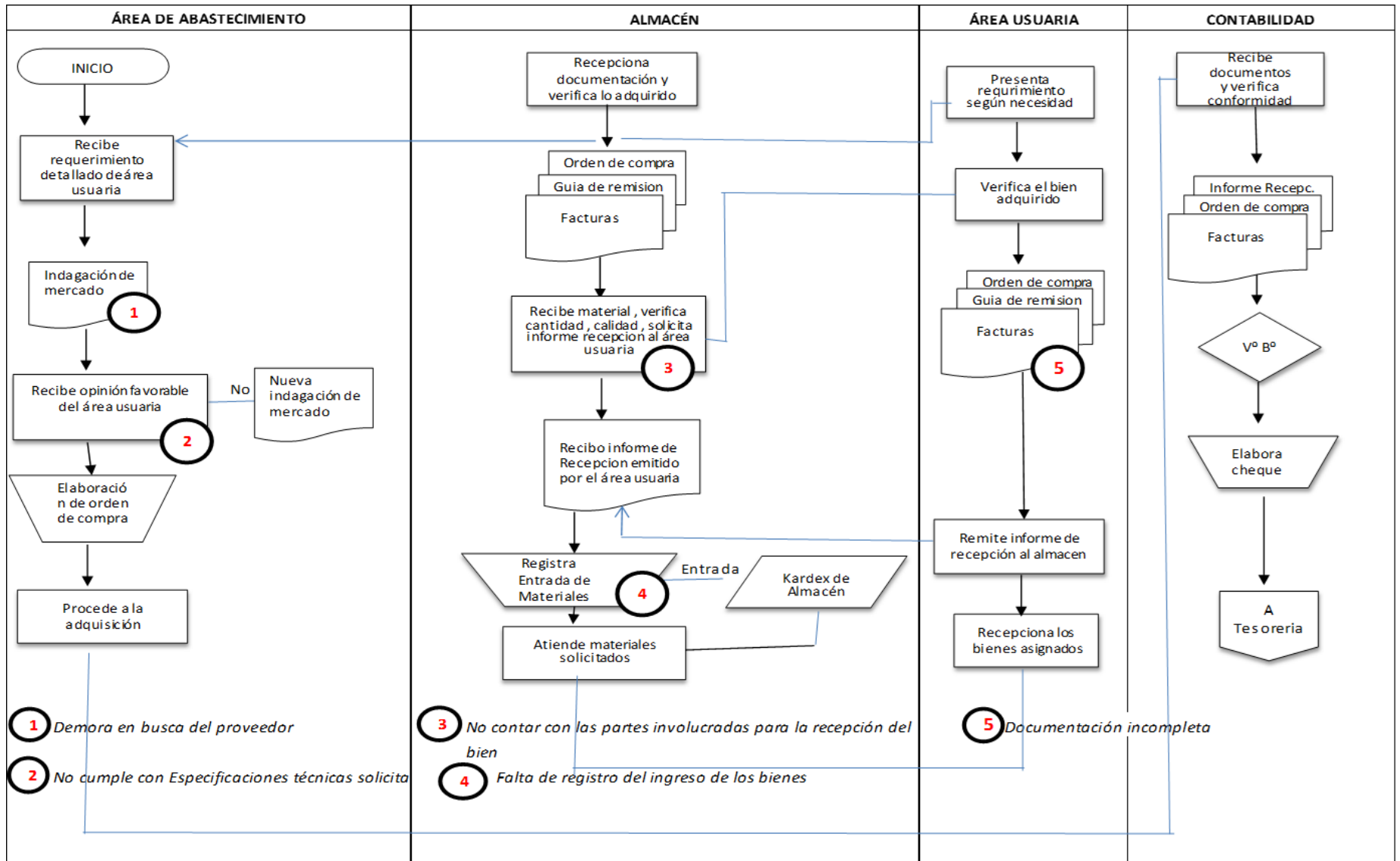


Figura N° 02: Flujograma del Proceso de Adquisición de bienes menores a 9 UIT Nota: Información proporcionada por la institución.

Deficiencias encontradas

Demora en la cotización del proveedor

Este proceso suele verse muy afectado en ocasiones, debido a que se prioriza el interés personal por encima del interés institucional, siendo que se busca contactar con proveedores que aumenten el precio del bien a adquirir, lo cual causa también una demora para la adquisición del requerido y, por ende, perjudica el abastecimiento de lo necesario tanto para los mismos trabajadores como para los usuarios de dicha institución.

No se cumple con la EE.TT., indicadas

Esta deficiencia ocurre debido a que ocasionalmente, el área de abastecimiento no adquiere el bien solicitado de acuerdo a las especificaciones técnicas del área usuaria, lo cual puede darse por falta de consideración, falta de profesionalismo o simplemente por la premura del tiempo. Lo cual no permite que el área usuaria brinde la conformidad correspondiente debido a que no se cumplió con lo solicitado y no se incurrirá en faltas.

Ausencia del área usuaria en la recepción de los bienes adquiridos:

Muy pocas veces, pero se han dado casos, que los proveedores suelen dejar el bien adquiridosin la supervisión del área usuaria, quien conoce perfectamente las especificaciones técnicas bajo las cuales fueron solicitadas cada uno de los bienes. Esto genera molestia para dicha área, debidoa que, de haber alguna inconformidad o reclamo, tendrá que esperar a contactar con el proveedor para que subsane las observaciones. Asimismo, se han encontrado faltas de documentación, lo cuales más fácil de corregir debido a las facilidades tecnológicas con las cuales contamos hoy en día.

Falta de registro del ingreso de los bienes

Después de la conformidad brindada por el área usuaria de ser el caso que todo se encuentre conforme, los bienes suelen quedar en custodia del área de abastecimiento hasta la emisión del informe de recepción por el área solicitante, por lo cual, en ese lapso, se han presentado pérdidas o desperfectos de los bienes adquiridos, lo cual refleja que no se está llevando un registro real de cada bien ingresado, dando a conocer una diferencia entre las existencias físicas y las que se encuentran en sistema.

Documentación incompleta

El área usuaria brinda la conformidad pertinente de ser el caso que la documentación se encuentre completa y con todas las firmas y sellos que son necesarios (orden de compra, cuadros comparativos, guía de remisión y factura), de lo contrario no podrá emitir dicha conformidad. En algunos casos se ha visto este tipo de inconvenientes, debido a que los proveedores no toman en cuenta el horario de atención de oficina o al llegar al área de almacén estos se extravían, lo cual conlleva a subsanaciones posteriores, retardando así el ingreso de los bienes adquiridos al área usuaria, ya que su primer ingreso lo realiza al área de abastecimiento.

4.1.1.2. Descripción del proceso mayor a 9 UTI (S/4,600.00) según el área

En este caso, a inicios de año la institución debe de contar con su Plan Anual de Contrataciones –PAC, aprobado mediante Acto Resolutivo, incluyendo en este todas las adquisiciones de bienes que realizará dicha institución. El proceso de contratación regulado por la normativa de contrataciones del Estado se desarrolla en ciertas etapas, que pueden ser agrupadas en tres fases:

Fase de Programación y actos preparatorios

En esta fase nace la necesidad del área, según su historial de compras presenta su requerimiento fundamentado para así solicitarse justificadamente la inclusión al PAC de dicho proceso, el mismo que es aprobado mediante acto resolutivo: Inclusión al PAC, designación de comité especial encargado de llevar a cabo el proceso de selección, la elaboración y aprobación también con acto resolutivo de las bases del proceso de selección.

Fase de Selección

La siguiente fase se desarrolla en ocho etapas

- Convocatoria
- Registro de participantes
- Formulación y absolución de consultas
- Formulación y absolución de observaciones
- Integración de bases
- Presentación de propuestas

- Calificación y evaluación de propuestas
- Otorgamiento de la buena pro

Fase de Ejecución contractual

Fase que comprende desde la celebración del contrato hasta la conformidad y pago de las prestaciones ejecutadas, en el caso de los contratos de bienes y servicios, y con la liquidación y pago correspondiente, tratándose de contratos de ejecución o consultoría de obras.

Fase del Área de Contabilidad

Fase que comprende el pago por parte de la institución al proveedor, lo cual se realiza en base a la recepción de todos los documentos necesario a fin de que estos sean verificados y se emitala conformidad correspondiente. Para esta fase se necesita la presentación del Informe de Recepción emitido por el área usuaria, adjuntando la orden de compra, cuadros comparativos, factura y una copia del contrato. Después de que estos documentos hayan sido verificados se procede a la elaboración del cheque de pago, mismo que debe pasar por los filtros y firmas establecidos. Finalmente, dicho cheque pasa al área de tesorería, quien en comunicación con el proveedor le hace saber que su pago se encuentra ya disponible, dando así fin a esta fase.

A continuación, se presenta el Flujograma del Proceso de Adquisición de bienes mayores a 9 UIT

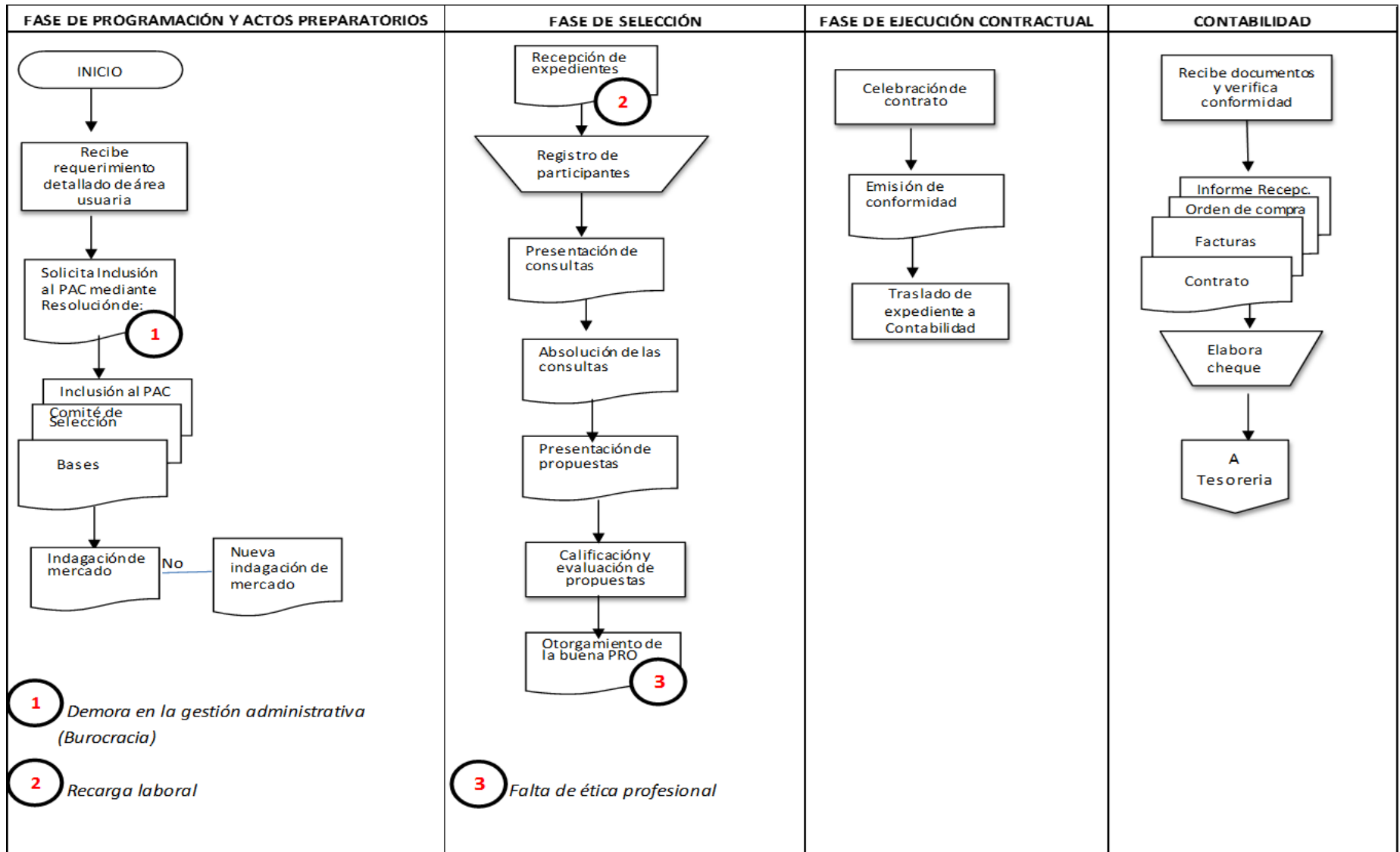


Figura N° 03: Flujograma del Proceso de Adquisición de bienes mayores a 9 UIT. **Nota:** Información proporcionada por la institución.

Deficiencias encontradas

Demora en la gestión administrativa para inclusión de procesos

A inicios de año se aprueba mediante Resolución Directoral el Plan Anual de Contrataciones (PAC), mediante el cual se procura se integren todos los bienes que serán adquiridos a lo largo del año. Pero se tiene en cuenta que siempre van a ver casos excepcionales, tal vez porque aún no se contaba con la necesidad de dicho bien o con el profesional (experto) que realizara dicha gestión. Por lo cual, en el momento en el que se dé la necesidad, se deberá presentar una justificación para proceder a la adquisición, solicitar también mediante acto resolutivo la inclusión al PAC de dicho proceso, la conformación del comité de selección y posteriormente, la aprobación de las bases, todo esto lleva un tiempo determinado, lo que genera la demora para poder adquirir el bien solicitado, perjudicando nuevamente a los usuarios.

Recarga laboral

En este paso, se ve la deficiencia o problemática por parte de los trabajadores, quienes manifiestan su malestar al, sin su autorización, conformar parte del Comité de Selección, lo cual les genera que tengan que dejar de lado, por un momento, sus actividades principales, siendo el caso que tampoco se les brinda alguna retribución ni económica ni motivacional en agradecimiento por las actividades adicionales desarrolladas. Todo esto desmotiva al personal a desarrollarse eficientemente. Por otro lado, se toma en cuenta que al ser una convocatoria pública se suelen presentar aproximadamente entre 20 a 25 proveedores, aumentando aún la carga laboral para los integrantes del comité.

Falta de ética profesional

Es aquí en esta fase donde mayormente se ven casos de corrupción o soborno que perjudican el logro de los objetivos institucionales, otorgando la buena PRO a cambio de un beneficio económico personal. El bien adquirido puede estar en perfectas condiciones, cumpliendo con las especificaciones técnicas presentadas y cubriendo la necesidad del usuario, pero el mal actuar de algunas personas, la mala voluntad de enriquecerse con bienes pertenecientes al estado, es lo que afecta a la institución y al mismo trabajador o funcionario que decidieron voluntariamente de trabajar de ese modo poco profesional.

4.1.2. Determinar la confiabilidad del Control Interno del Área de Abastecimiento de un hospital público – Región Lambayeque

Gráfico N° 1: Cuestionario de Control Interno

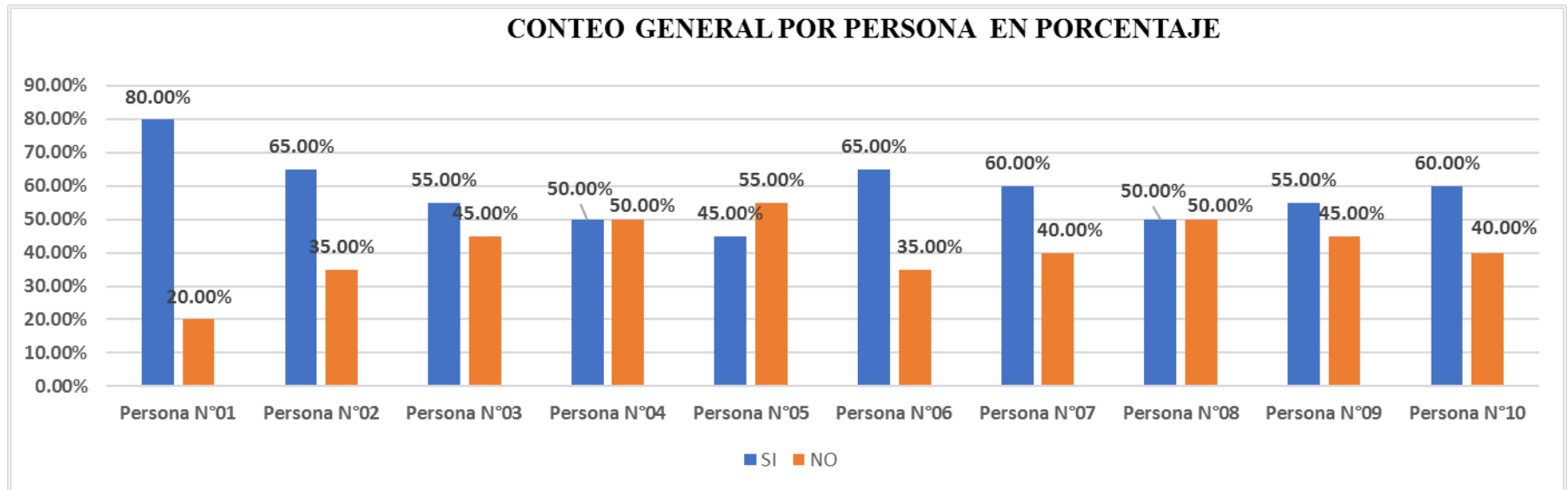


Tabla N° 5:

Resultados del Cuestionario del Control Interno

CONTEO GENERAL EN PORCENTAJE											
	Persona N°01	Persona N°02	Persona N°03	Persona N°04	Persona N°05	Persona N°06	Persona N°07	Persona N°08	Persona N°09	Persona N°10	Porcentaje Obtenido
SI	80.00%	65.00%	55.00%	50.00%	45.00%	65.00%	60.00%	50.00%	55.00%	60.00%	58.50%
NO	20.00%	35.00%	45.00%	50.00%	55.00%	35.00%	40.00%	50.00%	45.00%	40.00%	41.50%
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Nota: Elaboración propia

Para este objetivo se aplicó un cuestionario de Control Interno, abarcando sus 5 componentes, a 10 trabajadores del área de abastecimiento el cual consta de 20 preguntas. Mediante el presente instrumento se concluyó que existe una confiabilidad de Control Interno del **58.50%** apesar de los inconvenientes presentados. Los puntos de quiebre que no permiten que la confiabilidad del Control Interno se dé en un 100% o en efecto en un porcentaje mayor al resultado actual, se debe a los errores presentados al registrar los bienes adquiridos o asignados, existencia de confusiones con la identificación de los bienes y equipos, la pérdida o traspapelado de documentos que conforman parte del expediente de adquisición (Especificaciones Técnica, Orden de compra, Factura, Cuadros comparativos, Guía de remisión, Contrato, entre otros), la falta de capacitación eficaz por parte de la institución y del personal mismo, un incorrecto etiquetado de bienes, problemas con el registro y actualización de los bienes y equipos en el módulo siga-patrimonio, falta de conocimiento del reglamento y normas para la asignación y movimiento interno de bienes por parte de las demás áreas, la falta de mecanismos correctos de supervisión y por último, el factor de la recarga laboral. Dentro del resultado obtenido, es rescatable que el 50% + 1, del área de abastecimiento refleje que sí se está ejecutando medianamente el Control Interno, mostrando algunas deficiencias, sin embargo, estas pueden ser mejoradas por dicha área y por la institución con el Diseño de Acciones Preventivas que serán planteadas en el Cuarto Objetivo.

4.1.3. Identificar los factores que repercuten en la eficiencia del Control Interno en el Área de Abastecimiento de un hospital público - Región Lambayeque.

Factor ambiente físico

Este factor refleja que un buen ambiente físico es necesario para poder salvaguardar el cuidado de los bienes que se encuentran en el Almacén, el mismo que debe de contar con las medidas adecuadas, temperatura designada según normativa de salud de cada medicamento, equipofísico como equipo de protección personal y de cada bien adquirido. Asimismo, contar con el espacio correcto ayuda a que el personal pueda desarrollar sus actividades de manera cómoda (registro de bienes ingresados, traslado de cajas o bultos, agrupar cada bien según su tipo y necesidad y realizar una entrega inmediata y cuidadosa de los mismos).

Factor de herramientas tecnológicas

Este factor, resalta que el abastecimiento de un buen equipo de trabajo y soporte técnico influye considerablemente en las actividades a realizar, debido a que el equipo de cómputo es el bien necesario e indispensable para las labores cotidianas. Por otro lado, se debe de contar con un sistema actualizado según la necesidad institucional y las tareas que se lleven a cabo, de fácil acceso, pero con la seguridad que lo amerite y sobre todo que sea de manejo entendible para todos los trabajadores. Una de las principales funciones de sistematizar las actividades es que estas se realicen de manera breve, evitar la burocracia, optimizar el recurso humano y sobre todo el tiempo de los trabajadores como de los usuarios, brindar facilidades a los usuarios que se puedan encontrar lejos, pero necesiten beneficiarse de los servicios que la institución brinde.

Factor conocimiento, comunicación, responsabilidad y capacitación del recurso humano

El conocimiento es uno de los que denota mayor importancia, debido a que el personal debe contar con todas las capacidades según el puesto de trabajo en el que se encuentre, lo cual es indispensable para llevar a cabo de manera eficiente cada actividad.

En toda institución es indispensable que exista una buena comunicación entre cada área integrada, en este caso se debe de estar en constante comunicación y acuerdo según las características de los bienes solicitados – EE.TT, cuadros comparativos visados y firmados, monto mínimo y máximo a pagar, fecha de entrega, lugar de entrega, informe de conformidad, etc., de este modo se tendría de manera inmediata cada bien a adquirir, listo para el abastecimiento a los usuarios y trabajadores.

Asimismo, según el flujograma de los procesos (primer objetivo), en dicho flujograma se puede determinar que contar con personal responsable también es fundamental porque este será el encargado de responder por la custodia de cada bien y asumir las responsabilidades que esta conlleva, también hacerse responsable de la custodia y tramitación de cada documento necesario para continuar con los trámites correspondientes hasta llegar al final de todo el proceso y así evitar pérdidas o extravío de los mismos (Especificaciones técnicas, orden de compra, guía de remisión, facturas, cuadros comparativos, contratos, entre otros). Todos estos documentos o en su mayoría deben de ser originales, contar con los vistos buenos y con las firmas de todos los involucrados.

Por otro lado, en el presente estudio se puede reflejar también la poca preocupación por parte de los responsables en dar a conocer o crear un reglamento y normas para la asignación y movimiento interno de bienes a las demás áreas, en ocasiones el personal actúa en base los conocimientos empíricos de otros trabajadores o por los consejos que se les brinde, no conociendo en su totalidad la normativa.

Asimismo, un personal que se capacite cada cierto tiempo y sobre todo que presente responsabilidad en cada función asignada, permitirá que se lleguen a cumplir con las metas establecidas. Continuando con el flujograma de los procesos (primer objetivo), la falta de ética del profesional conlleva a una serie de problemas para la institución, demora en la adquisición de los bienes, ya que se priorizan los intereses personales, lo cual perjudica a los usuarios y directivos al dañar su gestión.

Factor de experiencia laboral

En el factor experiencia, se reflejan casos en los que solo se contrata personal sin experiencia ni conocimiento, por recomendaciones políticas o amicales, con la idea de que ganarán experiencia empírica, lo cual podría darse, pero esto implica un riesgo para las actividades de suma urgencia a desarrollar.

Por lo antes expuesto, se han dado cosas en los que un mal ingreso de datos al momento de emitir una orden de compra o al momento de la elaboración de un cheque puede afectar considerablemente a su gestión, un mal ingreso de montos o de cantidades va a detener el proceso y lo que se requiere es que todos los procesos sean fluidos y transparentes. Por otro lado, es de suma importancia conocer el manejo de cada sistema de la institución (SIGA –SIAF – SISGEDO), como por ejemplo el módulo siga-patrimonio, que es en el cual se registran los movimientos de cada bien, cada entrada y salida mediante una peca.

Factor herramientas necesarias

Continuando con el flujograma de procesos, se puede determinar que sí es importante la asignación de un código margsí para cada bien o equipo y así evitar pérdidas o confusiones innecesarias, del mismo modo contar con un correcto etiquetado de bienes, tanto de los ya existentes como de lo que están ingresando.

Factor de seguridad

Prosiguiendo y tomando en cuenta el flujograma, se determina que no existe vigilancia permanente en las instalaciones del Área de Abastecimiento, ya que en algunas ocasiones se han presentado pérdidas de bienes, sin poder resolver la responsabilidad de lo sucedido, pasando a ser una vez más un caso de muchos. Igualmente se puede concluir que no se realiza un óptimo proceso de gestión de inventario, ya que en un principio según sistema SIGA un bien se debería de encontrar en un área, sin embargo, en la realidad se encuentra en otro lugar, esto por falta de comunicación entre el área usuaria y el área de abastecimiento y el desconocimiento por parte del área usuaria.

Por otro lado, la institución cuenta con Cámaras de Seguridad, sin embargo, algunas de estas actualmente no se encuentran funcionando, tanto en áreas administrativas como en áreas de salud y hasta la fecha siguen sin el mantenimiento o cambio respectivo. Asimismo, las pocas cámaras que se encuentran operativas, solo tienen un tiempo aproximado de almacenar la grabación, por lo menos de 2 semanas, después de este período todas las imágenes son eliminadas automáticamente.

4.1.4. Diseño de acciones preventivas que permitan fortalecer el de Control Interno en el Área de Abastecimiento de un hospital público - Región Lambayeque.

Factor ambiente físico

- ✓ El responsable del Área de Abastecimiento deberá de cerciorarse que el ambiente que custodiará los bienes, es decir el Almacén Institucional, tenga las medidas adecuadas. En caso de no contar con este espacio, gestionar y solicitar el presupuesto pertinente para el mejoramiento de dicha área u oficinas según las condiciones necesarias:
 - Personal capacitado en carga pesada.
 - Brindar a su personal su Equipo de Protección Personal (fajas, cascos).
 - Contar con parihuelas de madera y coches de metal.
- ✓ Brindar buena ventilación, aseo, orden y comodidad para poder realizar las actividades (traslado de cajas, bultos, expedientes, registro de ingresos)
- ✓ Proveer la temperatura necesaria según el bien.
- ✓ En ambientes oscuros proveer de iluminación.

Factor de herramientas tecnológicas

- ✓ Contratar o en su efecto, crear sistemas digitalizados, que cuenten con una capacidad adecuada de almacenamiento.
- ✓ Crear Planes de contingencia cuando los sistemas se encuentren suspendidos, ya sea por cortes eléctricos o lentitud del mismo.
- ✓ Sistemas de fácil acceso a los cuales se puedan ingresar desde cualquier dispositivo electrónico, pero con las medidas de seguridad correspondientes.
- ✓ Sistemas de fácil manejo y entendimiento para todos los trabajadores.
- ✓ Guardado automático cuando suceda un corte eléctrico para que así la información trabajada hasta ese momento no se pierda.
- ✓ Licencias de antivirus para los Equipos de Cómputo

Factor conocimiento, comunicación, responsabilidad y capacitación del recurso humano

- ✓ Evaluación minuciosa del personal que ingrese a laborar en la institución
- ✓ Contratar a personal que cuente con las capacidades necesarias según el área al que postule.
- ✓ Brindar capacitaciones continuas a todo su personal, según su formación profesional
- ✓ Brindar capacitación no solo intelectual, tomar en cuenta la preparación personal y ética
- ✓ Socializar la normativa vigente y desfasar la desactualizada
- ✓ Emisión de disposiciones o normativas que eliminen la burocracia, en muchas ocasiones innecesarias
- ✓ Realizar visitas inopinadas a los ambientes de trabajo
- ✓ Priorizar los requerimientos que son de insumos (medicamentos) o bienes críticos (equipos) para cubrir las necesidades urgentes, asimismo la distribución rápida, pero eficiente y controlado de lo adquirido.

Factor herramientas necesarias

- ✓ Útiles de escritorio en buen estado y bajo un período determinado
- ✓ Equipos de cómputo con buen desarrollo y con los medios de protección
- ✓ Bienes para el uso personal (sillas, escritorios, credenzas, archivadores)
- ✓ Sistemas actualizados con su respectiva capacitación al personal para su uso correcto
- ✓ Digitalización de formatearía, lo cual facilitaría el desarrollo de sus actividades y optimizaría el tiempo y la calidad de su recurso humano.

Factor de seguridad

- ✓ En esta medida se sugiere que la institución cuente con personal de seguridad las 24 horas, debido a que un solo descuido puede ocasionar pérdidas o situaciones desagradables.
- ✓ Área de Abastecimiento debe contar con un lugar adecuado para el almacenamiento de todos sus bienes, es decir espacios que no puedan ser dañados por lluvias, animales, fuegoy que no sean de fácil acceso o traspaso de químicos (olores) para así evitar todo tipo de riesgo tanto para el ambiente físico como para el personal.
- ✓ Por otro lado, dicho ambiente debe contar con espacio suficiente y organizado, inventariado, señalizado y sobre todo solo manipulado por los encargados.

Discusión

Se describe el proceso del Área de Abastecimiento de un hospital público de la Región Lambayeque a fin de conocer cómo se llevan a cabo dichos procedimientos y determinar el puntode quiere de los mismos, como, por ejemplo: Fallas en la indagación de mercado, demora en la opinión favorable por parte del área usuaria, falta de registro del ingreso de los bienes lo que provoca la pérdida de los mismos y documentación incompleta. Dichos sucesos no permiten el avance para el ejercicio de sus actividades y del abastecimiento correcto para los usuarios. Aguilar(2021), en su investigación, precisó describir y conocer la importancia de los

procesos ejecutados por el área de logística del Hospital Rezola de Cañete, encontrando las siguientes deficiencias: Falta de comunicación que existe entre el área de adquisiciones y almacén, asimismo que el área no realiza una adecuada planificación de compras y, por ende, no lleva un adecuado de control de existencias, debido a que no actualiza de forma oportuna los ingresos y salidas del almacén. Lo antes mencionado reflejaba como resultados que este hospital no llegue a ejecutar de manera total el presupuesto brindado por el estado, y, por ende, no cumplir con sus objetivos institucionales.

Por otro lado, se determinó la confiabilidad del Control Interno en el Área de Abastecimiento, en la presente investigación se determinó que existe una confiabilidad de Control Interno del **58.50%** a pesar de los inconvenientes presentados. Los puntos de quiebre que no

permiten que la confiabilidad del Control Interno se dé en un 100% o en efecto en un porcentaje mayor al resultado actual, se debe a los errores presentados al registrar los bienes adquiridos o asignados, existencia de confusiones con la identificación de los bienes y equipos, la pérdida o traspaso de documentos que conforman parte del expediente de adquisición (Especificaciones Técnica, Orden de compra, Factura, Cuadros comparativos, Guía de remisión, Contrato, entre otros), la falta de capacitación eficaz por parte de la institución y del personal mismo, un incorrecto etiquetado de bienes, problemas con el registro y actualización de los bienes y equipos en el módulo SIGA-patrimonio, falta de conocimiento del reglamento y normas para la asignación y movimiento interno de bienes por parte de las demás áreas, la falta de mecanismos correctos de supervisión y por último, el factor de la recarga laboral. Martínez y Rocha (2019) en su investigación tuvieron como finalidad la implementación del sistema de control de inventario en la Ferretería Benjumea & Benjumea en Cerete – Córdoba, obteniendo como resultados que, el 100% de los entrevistados manifiestan que no se está ejecutando un control adecuado, del mismo modo el 100% del personal no se encuentra capacitado para la realización de las actividades dentro del almacén; la organización y control del almacén, se categoriza como baja.

Asimismo, se identificaron los factores que repercuten en la eficiencia del Control Interno en el Área de Abastecimiento, identificándose por ejemplo: Factor de ambiente físico

del área de abastecimiento, herramientas tecnológicas, conocimiento, comunicación, responsabilidad, capacitación al recurso humano, experiencia laboral y de seguridad, por lo cual se puede afirmar que el control interno en el área repercute significativamente en el crecimiento y avance del trabajo así garantizar que las labores se lleven a cabo según lo establecido y de ser el caso, corregir cualquier deficiencia significativa. Sánchez (2021), se encontraron factores similares al de esta investigación, los mismos que sí influyen en la eficiencia del Área de Abastecimiento, como por ejemplo: No contar con un correcto Control Interno, no se implementan procedimientos más eficientes, los requerimientos aprobados no cuentan con un control minucioso referente a las Especificaciones Técnicas presentadas, también se evidencia falta de comunicación entre las áreas usuarias, el área de abastecimiento y almacén, no se hace ajena la falta de capacitación al personal encargado de las adquisiciones, tanto de normativa como de sistemas y también afecta la eficiencia de esta área la falta de presupuesto.

En el presente estudio, se diseñaron acciones preventivas que permitan fortalecer el Control Interno y de ese modo la eficacia en el Área de Abastecimiento de este hospital. Dichas acciones se realizan en base a las deficiencias encontradas según el Cuestionario de Control Interno, como, por ejemplo: El Área de Abastecimiento deberá de contar con un ambiente adecuado en medidas, temperaturas e infraestructura, lo cual permitirá una correcta custodia de los bienes, digitalización de sistemas, contratación de personal idóneo y capacitado, brindar los bienes necesarios al personal para el buen desarrollo de sus actividades, contar con las medidas de seguridad necesarias tanto para el ambiente del área de abastecimiento, como contar con personal y accesorios de seguridad las 24 horas. Agudelo y Ramírez (2021) tuvieron como finalidad diseñar el control interno para mejorar la gestión del área de inventarios. Por lo cual, gracias a la planificación y a este diseño, el periodo para conversión de inventarios en efectivo es de 57 días; gracias al diseño de la metodología ABC, la misma que ayuda en la organización de los productos en función a la metodología ABC, de esta manera, se logra minimizar las existencias en almacén y comprar lo justo y necesario para satisfacer la demanda.

Conclusiones

Se concluye que en la descripción de los procesos de abastecimiento se identificaron deficiencias respecto a sus adquisiciones, como, por ejemplo: Demora en la cotización de proveedores, Especificaciones Técnicas incompletas, ausencia del área usuaria para la conformidad y en ocasiones documentación incompleta.

En la determinación de la confiabilidad del Control interno se concluye que hay un 58.50%, de confiabilidad, reflejando una confiabilidad media. Dicho porcentaje de confiabilidad se basa en la aplicación del Cuestionario de Control Interno, obteniendo los siguientes pormenores: Inconformidad con el ambiente físico de trabajo, traspapeleo de documentos, falta de capacitación personal, falta de normativa exclusiva para el área, movimiento incorrecto de bienes de un área a otra, falta de mecanismos de supervisión a los trabajadores, deficiencia en la seguridad, entre otros.

Se concluye que los factores identificados en área de abastecimiento, que repercuten en la eficiencia y confiabilidad del Control Interno son: Factor de ambiente físico, capacitación al recurso humano, conocimiento, experiencia laboral, responsabilidad, comunicación, herramientas tecnológicas, y inseguridad. Los factores en mención juegan un papel importante en cuanto al desarrollo de las actividades del Área de Abastecimiento, tomando en cuenta que estos factores y estas áreas trabajan integradamente para obtener el máximo desempeño institucional y así el logro de sus objetivos.

De acuerdo a lo manifestado anteriormente, se concluye que es necesario implementar o diseñar acciones preventivas, con el fin de fortalecer el Control Interno en dicha área y mejorar el porcentaje de confiabilidad arrojado, ya que un mayor porcentaje de confiabilidad es sinónimo de transparencia, denota valores éticos y morales, refleja una buena cultura organizacional, claridad en sus objetivos y sobre todo apunta a que se está brindando una atención de calidad a los usuarios.

Recomendaciones

Se recomienda al responsable de la institución que se supervise y se cumpla con el diseño de los flujogramas establecidos, asimismo, fomentar el uso de cada uno de los flujogramas, disminuyendo deficiencias en sus procesos.

Se sugiere al Área de Control Interno que se apliquen evaluaciones respecto al conocimiento, importancia e implementación del control interno, capacitaciones continuas, con el fin de mejorar la realización de sus actividades de manera ética y profesional.

Se recomienda al encargado del área de abastecimiento, realizar visitas inopinadas a su área, a fin de observar y constatar las necesidades que se presenten, tanto físicas como profesionales, y teniendo ya identificados los factores que repercuten en la eficiencia del control interno, es más eficiente que estos se moderen o se refuercen, reflejando así una mejora en la gestión del área.

Se sugiere que el responsable del área de abastecimiento en coordinación con las autoridades pertinentes, evalúen el diseño de acciones preventivas para que así en un corto plazo este sea implementado y ayude como aporte a la institución.

Referencias

- Acosta, M. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?*<https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>
- Aguilar, G. (2021). *Incidencia del control interno para fortalecer la gestión de la unidad de logística en la planificación de compras y control de existencias del hospital rezola cañete – 2018. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.*
- Agudelo, P. & Ramírez, L. (2021). *Diseño de control interno para el área de inventarios a partir de la NIA 315, de la empresa distribuciones Patty. Universidad del Valle.*
- Calderón, R. & Ríos, A. (2018). *Auditoria Gubernamental y la Auditoria de Cumplimiento en la fiscalización y control de calidad en la gestión de las entidades públicas del distrito de Yanacancha período 2018. Obtenido de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.*
- Alvarado, L. & Canorio, M. (2022). *Diseño de un sistema de control interno para el proceso de abastecimiento de materiales y equipos que contribuya al desempeño financiero de la empresa Galán Ingenieros SAC en el departamento de Lima, 2021. Pontificia Universidad Católica del Perú.*
- Centeno, S. (2023). *Sistema de control interno y su influencia en la gestión Administrativa de la unidad de logística de la municipalidad distrital de capachica, periodo 2022 (tesis de pregrado). Universidad Privada San Carlos, Perú.*
- Cubas, J. (2018). *Evaluación del Sistema de Control Interno para medir el impacto de la eficiencia en la ejecución presupuestaria del Hospital Regional Lambayeque en el período 2014. Obtenido de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.*
- De la Cruz, M. y Gómez, R. (2021). *El control interno y su carencia en los procesos logísticos del grupo YELEK S.R.L. Huancayo - 2019 (tesis de pregrado). Universidad Continental, Perú.*

Garay, E. (2019). *Implementación del sistema de control interno y su incidencia en el proceso de adquisiciones, Hospital Regional Docente de Trujillo – 2017 (tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo.*

- García, G. García, M. & Monzón, E. (2017). *Las Auditorias de Desempeño y su rol en el fortalecimiento de la Gestión Pública: Evaluación de cuatro casos de estudio*. Obtenido de la Universidad del Pacífico.
- Garro, K. (2023). *Sistema de control interno del área de Créditos y Cobranzas de la empresa Envolturas Perú S.A.C. y su impacto en los resultados financieros*, Lima, 2020. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Perú.
- Gómez, C. Isla, M. & Mato, L. (2017). *El sistema de control interno y su incidencia en la optimización de gestión de la unidad de logística del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano–Huánuco*. Obtenido de la Universidad Nacional de “Hermilio Valdizán” – Huánuco.
- Gómez, M. & Lazarte, C. (2019). *Control Interno*. Universidad Nacional Tucumán.
- González, L. & Vega, L. (2017). *Diagnóstico estadístico del control interno en una institución hospitalaria*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180450667015>
- Gavino, E., Muñoz, L. & Ubaldo, Y. (2023). *El control interno y la adquisición de bienes en el área de logística de la municipalidad distrital de chinchao 2021*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú.
- Huiman R. (2022). *El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática*. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030
- Jiménez, K. (2017). *Factores de contingencia relevantes para el diseño del control interno (tesis de pregrado)*. Universidad ESAN, Perú.
- López, A., Cañizares, M., Mayorga, M. (2018). *La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Morona Santiago*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=383665243004>
- López, W. (2018). *Estrategias de control interno para mejorar el proceso contable en el Hospital Neumológico Alfredo J. Valenzuela*. Obtenido de la Universidad de Guayaquil.

- Martínez, S. & Rocha, S. (2019). *Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete – Córdoba. Obtenido de la Universidad Cooperativa de Colombia.*
- Muñoz, L. & Ruíz, M. (2022). *Fortalecimiento de Control Interno y su impacto en la Gestión del Área de Abastecimiento, Municipalidad de Copallin – Bagua. Universidad César Vallejo.*
- Muñoz, J. & Vargas, J. (2019). *Control interno en la gestión del Área de abastecimientos del sector Público, en los últimos diez años (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Perú.*
- Palacios, M. & Romero, A. (2023). *El control interno y la gestión logística de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento - EPS Barranca S.A. – Barranca 2021. Universidad Nacional de Barranca.*
- Palacios, R., Vergara, M. & Quispe, J. (2023). *El control interno y los procesos logísticos en la CLAS San Jerónimo 2022. Universidad Continental. Perú.*
- Reynaldo, N. (2018). *Caracterización del control interno del Sistema de abastecimientos de los Hospitales del Perú: caso hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca, 2017. Universidad católica los ángeles de Chimbote.*
- Rodas, J., Zurita, I., Palacios, M. & Álvarez, J. (2020). *Evaluación del sistema de control interno del componente propiedad, planta y equipo en empresas hospitalarias. Obtenido de: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1159>*
- Salazar, L, y Sullon, B. (2020). *Evaluación del sistema de control interno para la unidad de contabilidad y finanzas de un hospital público ubicado en El Agustino, Lima en el período 2017-2019 (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.*
- Sánchez, Y. (2021). *Control del área de abastecimiento y su incidencia En la atención de requerimientos-unidad ejecutora 409-salud santa cruz-2017. Obtenido de la Universidad Señor de Sipán.*
- 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. Universidad*

PeruanaLos Andes.

Ureta, C. y Villanueva, M. (2020). *Sistema de control interno y la gestión en el Área de abastecimiento de la municipalidad Distrital de el tambo, 2017. Universidad Peruana LosAndes.*

Vega, L. & Tapia, I. & Pérez, P. (2017). *Inferencia estadística de las variables del control interno en una entidad hospitalaria de acuerdo con la percepción de sus actores. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=383668909008>.*

Anexos

Anexo 01: Carta de Aceptación

	Gobierno Regional Lambayeque Hospital Regional Lambayeque Dirección Ejecutiva	Firmado digitalmente por IBACETA TELLO CESAR AUGUSTO FIR TIBCOSS, S.p.A. Unidad: DIRECCIÓN EJECUTIVA Cargo: DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE Fecha y hora de proceso: 13/06/2022 - 15:35:21
Mi seguridad 0100151		Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional
Chiclayo 13 junio 2022		
OFICIO N° 001941-2022-GR.LAMB/GERESA/HRL-DE [4223382 - 1]		
Srta. KAREM IBANIA DEL PILAR ITURREGUI ARBAIZA ESTUDIANTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD UNIVERSIDAD SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO		
ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN		
REFERENCIA: SOLICITUD N° 01-2022-KIPIA [4223382 - 0]		
Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo y en atención al documento de la referencia hacer de su conocimiento que esta institución AUTORIZA que realice su PROYECTO DE INVESTIGACION denominado "EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE" .		
Esperando brinde atención al presente, me despido.		
Atentamente,		
Firmado digitalmente CESAR AUGUSTO IBACETA TELLO DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE Fecha y hora de proceso: 13/06/2022 - 15:35:21		
<small>Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: http://siiged03.regionlambayeque.gob.pe/verificar/</small>		

Anexo 03: Instrumento Preliminar

ÍTEMS	SÍ	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿Está satisfecho con su área de trabajo?		
2. ¿Es óptimo el desempeño de los equipos para trabajar?		
3. ¿La institución brinda los materiales mínimos necesarios para el desempeño de sus actividades (Útiles de escritorio y demás)?		
EVALUACIÓN DE RIESGOS		
4. ¿Existen errores al registrar los bienes asignados?		
5. ¿Ha tenido confusiones o inconvenientes con la identificación de los bienes y equipos?		
6. ¿Es importante la asignación de un código margesi para cada bien o equipo?		
7. ¿Ha habido problemas considerables con la pérdida o traspapelo de documentos?		
8. ¿Un mal ingreso de datos debido al emitir una orden de compra puede afectar considerablemente el Área de Abastecimiento?		
ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL		
9. ¿Se realiza una capacitación eficaz por la institución?		
10. ¿Aplican acciones correctivas como parte del control interno?		
11. ¿Tienen un manual de organización y funciones y procedimientos en las actividades realizadas en el área de Abastecimiento?		
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
12. ¿Se hace un correcto etiquetado de bienes?		
13. ¿Ha tenido problemas con el registro y actualización de los bienes y equipos en el módulo siga-patrimonio?		
14. ¿Se hace conocer el reglamento y normas para la asignación y movimiento interno de bienes a las demás áreas?		
15. ¿Existen problemas en cuanto al movimiento interno de bienes o equipos?		
16. ¿Se cuenta con información anterior para corroborar la nueva información a ingresar?		
ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y MONITOREO		
17. ¿Se realiza un óptimo proceso de gestión de inventario?		
18. ¿La institución cuenta con mecanismos correctos de supervisión?		
19. ¿Se tiene un control de la documentación que conforma el expediente para adquisición de bienes o servicios?		
20. ¿Existe vigilancia permanente en las instalaciones del almacén?		

**Anexo 04: Problemática
Institucional Demora en la**

INFORME 000382-2022-GR.LAMB/GERESA/HRL-ULO-HMSQ [4427223 - 1]

**NILTON JOHN CHEPE RIVERA
COORDINADOR DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA
UNIDAD DE LOGISTICA - HRL**

**ASUNTO: RESULTADO DE ESTUDIO DE MERCADO - INSUMO MÉDICO PARA
PACIENTE SILVA BURGA CAMI BELLA SOFIA (SERVICIO DE
TRAUMATOLOGÍA)**

REFERENCIA: OFICIO N° 000446-2022-GR.LAMB/GERESA/HRL-DAQ [4427223 - 0]

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente; y a la vez, en relación al documento de la referencia, hacer de su conocimiento lo siguiente:

Que, habiendo recibido el requerimiento de INSUMO MÉDICO PARA PACIENTE SILVA BURGA CAMI BELLA SOFIA - SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, se procedió a realizar el estudio de mercado correspondiente no obteniendo ninguna cotización a la fecha.

Que, por encontrarnos en cierre del ejercicio presupuestal se solicita tenga a bien derivar el presente informe al área usuaria, a fin de que realicen las acciones pertinentes.

Agradeciendo la atención al presente quedo de usted, no sin antes reiterar los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Firmado electrónicamente
HILDA MILAGROS SANTA CRUZ QUIROZ
OPERADOR LOGISTICO

Adquisición de bienes

Incumplimiento por parte del proveedor

INFORME 000315-2022-GR.LAMB/GERESA/HRL-ULO-HMSQ [4189612 - 9]

NILTON JOHN CHEPE RIVERA
COORDINADOR DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA
UNIDAD DE LOGISTICA - HRL

ASUNTO: COMUNICO INCUMPLIMIENTO DE INTERNAMIENTO DE MERCADERÍA ORDEN DE COMPRA N° 308

Por medio de la presente me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo; y a la vez, informarle que:

- Con fecha 26/05/2022 se notificó a la Empresa ICU MEDICAL PERÚ SRL la Orden de Compra N° 308 de fecha 25/05/2022, según consta en el correo electrónico adjunto, teniendo como plazo de entrega siete (07) días calendarios para cumplir con la atención de 3,000 Und. PUNZÓN PERFORADOR PARA CONEXIÓN A FRASCO.
- Con fecha 11/07/2022 según guía de remisión remitente N° 003-0020202, el proveedor hace el ingreso de 1,000 Und. PUNZÓN PERFORADOR PARA CONEXIÓN A FRASCO.
- Con fecha 25/07/2022 según guía de remisión remitente N° 003-0020204, el proveedor hace el ingreso de 2,000 Und. PUNZÓN PERFORADOR PARA CONEXIÓN A FRASCO, terminando así la atención.
- Por tanto, el internamiento se considera en incumplimiento.

Se adjunta al presente el Expediente de la Orden de Compra N° 308 (ORIGINAL).

Es todo cuanto informo a usted para el trámite correspondiente.

Atentamente;

Responsable del Área de Almacén General

Firmado electrónicamente
HILDA MILAGROS SANTA CRUZ QUIROZ
OPERADOR LOGISTICO

INFORME 000316-2022-GR.LAMB/GERESA/HRL-ULO-HMSQ [4157640 - 11]

NILTON JOHN CHEPE RIVERA
COORDINADOR DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA
UNIDAD DE LOGISTICA - HRL

ASUNTO: COMUNICO INCUMPLIMIENTO DE INTERNAMIENTO DE MERCADERÍA
ORDEN DE COMPRA N° 528

Por medio de la presente me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo, y a la vez, informarle que:

- Con fecha 04/07/2022 se notificó a la Empresa **JOHNSON & JOHNSON DEL PERÚ S.A** la Orden de Compra N° 528 de fecha 28/06/2022, según consta en el correo electrónico adjunto, teniendo como plazo de entrega treinta (30) días calendarios para cumplir con la atención de 20 Und. TORNILLO DE BLOQUEO 5.0 MM X 75 MM y 40 Und. TORNILLO DE COMPRESIÓN DHS/DCS 2.0 MM X 05 MM.
- Con fecha 10/08/2022 según guía de remisión remitente 300 - N° 0013402, el proveedor hace el ingreso de la mercadería en el Almacén del Servicio de Farmacia
- Por tanto el internamiento se considera en incumplimiento.

Se adjunta al presente el Expediente de la Orden de Compra N° 528 **(ORIGINAL)**.





Es todo cuanto informo a usted para el trámite correspondiente.

Atentamente;

Responsable del Área de Almacén General

Firmado electrónicamente
HILDA MILAGROS SANTA CRUZ QUIROZ
OPERADOR LOGISTICO

Pérdida de bienes

4259398-0	UNIDAD DE MANTENIMIENTO	UNIDAD DE MANTENIMIENTO	LUIS ALBERTO RAMOS MARTINEZ	MEMORANDO 000010-2022-GR.LAMB/HRL-OFAD-UM	06/07/2022	LLAMADA DE ATENCIÓN POR LA PERDIDA DE LAS ABRAZADERAS DE LAS MAQUINAS HEMODIALISIS Y REPOSICION DE LAS MISMAS.	 
3797877-1	UNIDAD DE MANTENIMIENTO	UNIDAD DE MANTENIMIENTO	LUIS ALBERTO RAMOS MARTINEZ	OFICIO 000340-2021-GR.LAMB/HRL-OFAD-UM	10/03/2021	SOBRE PÉRDIDA DE SIERRA OSCILANTE PARA CORTAR YESO	 

OFICIO N° 000755-2023-GR.LAMB/HRL-OFAD-UM [4611466 - 1]

**SR. CESAR ALEXANDER RODRIGUEZ ARISTA
SR. JUAN HUMBERTO MUÑOZ ORDOÑEZ
SR. JUAN ADAN RISCO CARRIÓN
SUPERVISORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE**

ASUNTO: SOLICITA DESCARGO DE HECHOS SUSCITADOS

REFERENCIA: INFORME 000010-2023-GR.LAMB/GERESA/HRL-DE-CVCC [4611466 - 0]

Es grato dirigirme a ustedes expresándoles mi cordial saludo y a la vez en atención al documento de la referencia, se solicita emitir sus descargos a la **brevedad posible** por los hechos ocurridos los días 23 y 24 de mayo del presente; referente a las pérdidas de equipos de cómputos (laptops) y otros bienes que se encontraban en la oficina de Imagen Institucional, Secretaria de la Dirección Ejecutiva y Dirección de Servicios de Salud.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

Firmado digitalmente
LUIS ALBERTO RAMOS MARTINEZ
COORDINADOR DE LA UNIDAD DE MANT.

Productos deteriorados por no contar con el ambiente adecuado para su almacenamiento

INFORME 000066-2023-GR.LAMB/HRL/DEAT-SEFA-OGLE [4554251 - 0]

MARTHA GENARA ASMAT RUBIO
COORDINADORA DEL SERVICIO DE FARMACIA
SERVICIO DE FARMACIA - HRL

ASUNTO: INFORME DE PRODUCTOS DETERIORADOS, ALMACENADOS EN EL ÁREA DE MANTENIMIENTO CAUSADOS POR LLUVIAS.

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, y al mismo tiempo informar los productos deteriorados y daños causados por la lluvia en nuestro almacén de medicamentos que se encuentra en el área de mantenimiento.

Se adjunta fotos de sustento.

Es todo cuanto informo a usted.

Atentamente;

Firmado electrónicamente
LUCILA ELIZABETH OLANO GARCIA
QUÍMICO FARMACÉUTICO



Inconvenientes en el registro de los bienes

INFORME 000210-2022-GR.LAMB/GERESA/HRL-ULO-HMSQ [4146248 - 4]

**NILTON JOHN CHEPE RIVERA
COORDINADOR DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA
UNIDAD DE LOGISTICA - HRL**

**ASUNTO: SUSTENTO DE DIFERENCIAS CONTABLES EN EL ALMACÉN GENERAL
(CUENTA 1301.080201)**

REFERENCIA: INFORME 000166-2022-GR.LAMB/GERESA/HRL-ULO-HMSQ [4146248 - 2]

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente; y la vez, manifestarle lo siguiente:

Que, mediante documento de la referencia, se informó que se había detectado un error en el sistema por el monto de S/. 97,600; ante lo cual, Economía nos informa verbalmente que la Orden de Compra N° 1011-2021 de la empresa Sistemas Analíticos S.R.L. les aparecía en tránsito.

Ante lo informado, se procedió a verificar los ingresos que se habían realizado en el mes de diciembre 2021, detectando que efectivamente la diferencia contable se debía al monto total de la orden.

Para lo cual, se ha creído conveniente explicar el procedimiento de registro de la Orden de Compra en el SIGA:

1. Al momento de recibir la mercadería, se realiza la recepción de la misma en la opción "Recepción en Almacén" del submódulo Almacenes.
2. Una vez verificada la mercadería y contando con la conformidad del área usuaria se procede a "liberar" los ítem generando el correlativo de Entrada al Almacén (para el caso el N° 511).
3. Luego de la liberación de los ítems, debería aparecer en el mes de diciembre 2021 en la opción "Entrada a Almacén" la Orden de Compra N° 1011 con el correlativo N° 511.

Sin embargo, como se puede apreciar en los pantallazos adjuntos, dicha entrada a almacén no figura en diciembre del 2021 sino en enero 2021; generando así que al momento del cierre contable del año 2021, ese monto no se vea reflejado en enero 2022.

Motivo por el cual, se coordinó con el Analista SIGA Iván Patazca, quien señala que se debe ingresar la Orden de Compra N° 1011 del 2021 con una NEA-Otros en el mes actual; puesto que, no podría abrir el año 2021 ni extornar los meses ya trabajados a la fecha.

Ante lo expuesto, solicito autorización para el registro de la Orden de Compra N° 1011 como NEA-Otros, y así subsanar las diferencias contables que existen hasta la fecha.

Agradeciendo la atención al presente quedo de usted, no sin antes reiterar los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Responsable del Área de Almacén General

Firmado electrónicamente
HILDA MILAGROS SANTA CRUZ QUIROZ

Funcionamiento incorrecto de las cámaras de seguridad

OFICIO N° 000274-2023-GR.LAMB/HRL-OFAD-UM [4516123 - 0]

**LEANDRO ARTURO CISNEROS SUPO
JEFE DIVISIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
DIV. DE TEC. INFORMACION HRL - HRL**

ASUNTO: SISTEMA DE CÁMARAS DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE

REFERENCIA: INFORME N° 001-2023-RHL

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez se remite documento de la referencia suscrito por el Operador de Cámaras Sr. Rolando Bonilla Vásquez, sobre el funcionamiento del sistema de cámaras del Hospital Regional Lambayeque respecto al error que muestra la pantalla ADMINISTRADOR DEL SISTEMA NO ESTA DISPONIBLE, lo que conlleva que no se visualice la imagen en las cámaras de vigilancia.

Por lo tanto, se solicita a su despacho se apersoné un personal de DITI a verificar lo mencionado, con la finalidad que se encuentren operativas y así visualizar todas las áreas del Hospital.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

Firmado digitalmente
LUIS ALBERTO RAMOS MARTINEZ
COORDINADOR DE LA UNIDAD DE MANT.

Gestiones realizadas

Levantamiento de observaciones del Almacén de Medicamentos INFORME 000055-2023-GR.LAMB/HRL/DEAT-SEFA-OGLE [4526298 - 16]

MARTHA GENARA ASMAT RUBIO
COORDINADORA DEL SERVICIO DE FARMACIA
SERVICIO DE FARMACIA - HRL

ASUNTO: SE LEVANTA OBSERVACIONES DEL ALMACÉN DE MEDICAMENTOS SEGÚN LO DISPUESTO EN LA FISCALIZACIÓN (SUPERVISIÓN), INOPINADA, INTEGRAL AL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE.

REFERENCIA: : MEMO MULTIPLE N° 000042-2023-GR.LAMB/GERESA/HRL-DSS [4526298 - 2]

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo informarle lo solicitado en el COD.VERIFI V-4564 / V_4563 correspondiente al Almacén de Medicamentos, según la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, sobre las acciones correctivas de acuerdo a las observaciones dadas en el informe inicial de fiscalización (supervisión), y las acciones preventivas las cuales permitirán eliminar la causa de dichas observaciones, como se detalla según código de verificación:

			según normativa vigente.	
12	V_4564	La IPRESS cumple con tener un sistema de control de existencias que evite el almacenamiento, comercialización, dispensación, tenencia de productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios contaminados, con fecha de expiración vencida, de procedencia desconocida, la venta de medicamentos procedentes de instituciones públicas en establecimientos privados, la venta de muestras médicas en establecimientos públicos y privados.	<p>22-02-2023: La IPRESS no cumple con tener un sistema de control de existencias que evite el almacenamiento, dispensación, tenencia de productos farmacéuticos, dispositivos médicos con fecha de expiración vencida.</p> <p>Durante el recorrido de la supervisión se identificaron productos farmacéuticos y dispositivos médicos con fecha de expiración vencida en los servicios de hospitalización y laboratorio clínico. Ver tabla</p> <p>En relación a los 1100 dispositivos médicos vencidos encontrados en laboratorio clínico, responsable del servicio menciona que son dispositivos que se encuentran a espera de canje por la empresa proveedora.</p> <p>En relación al proceso de baja de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos con fecha de expiración vencida en la IPRESS, responsable de la IPRESS refiere que no se ha realizado dicho proceso desde el funcionamiento del hospital. En ese sentido se constata que los productos farmacéuticos y dispositivos médicos vencidos se encuentran ubicados en el almacén externo</p>	<p>1. Ley N° 29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.</p> <p>Capítulo I Disposiciones generales</p> <p>Artículo 22° De la obligación de cumplir las Buenas Prácticas</p> <p>Para desarrollar sus actividades, las personas naturales o jurídicas, públicas y privadas que se dedican para sí o para terceros a la fabricación, la importación, la distribución, el almacenamiento, la dispensación o el expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios deben cumplir con los requisitos y condiciones sanitarias establecidas en el Reglamento respectivo y en las Buenas Prácticas de Manufactura, Buenas Prácticas de Laboratorio, Buenas Prácticas de Distribución, Buenas Prácticas de Almacenamiento [...].</p> <p>Capítulo XII Del control y vigilancia sanitaria</p> <p>Artículo 46° De las prohibiciones</p> <p>Son prohibidas las siguientes actividades: (...) 2. La fabricación, importación, el almacenamiento, la distribución, la comercialización, la publicidad, la dispensación, la tenencia y la transferencia de cualquier tipo de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, sin registro sanitario, falsificados, contaminados, en mal estado de conservación o envases adulterados, con fecha de expiración vencida, de procedencia desconocida, sustraído u otra forma con fines ilícitos. 3. La venta de medicamentos, otros PF, DM y PS procedentes de instituciones públicas en establecimientos privados.4. La venta de muestras médicas en establecimientos públicos y privados. (...)</p>

Se está dando respuesta con el Formato del ANEXO N° 11 Y 12 : MATRIZ DE MITIGACIÓN DE RIESGOS, en la documentación adjunta.

Es todo cuanto informo a usted.

Atentamente;

Firmado electrónicamente
LUCILA ELIZABETH OLANO GARCIA
QUÍMICO FARMACÉUTICO

MEDIDAS ORIENTADAS A MITIGAR EL RIESGO								
Actividad Propuesta	Tipología de Actividad Propuesta	Orientación de la actividad propuesta	Equipo Responsable		Entregables		Plazo de implementación de la Actividad Propuesta (en relación al Entrega Final)	
			Lider de la Actividad	Involucrados	Entregables inmediatos de la Actividad Propuesta	Entregable Final de la Actividad Propuesta	Fecha de inicio	Fecha de término
Se ha realizado la gestión para tener un personal técnico de Farmacia todos los días, desempeñando funciones en el Almacén Externo dicho requerimiento se realizó con documento "INFORME 000007-2023-GR.LAMB/HRL/DEAT-SEFA-OGLE [4445401 - 0]", para que se contribuya a cumplir con las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA).	Correctiva y Preventiva	Mitigar el riesgo	Servicio de farmacia	Almacén Especializado	Requerimiento con términos de referencia para el cargo de Almacenero	Contratación del personal solicitado.	06/01/2023	31/03/2023
A).Se coordinará con el Área de DITI para crear un sistema o Aplicativo donde se pueda vaciar toda la información de los medicamentos, dispositivos médicos vencidos para poder así llevar un mejor control.	Correctiva y Preventiva	Mitigar el riesgo	Administración.	Dirección Ejecutiva. Dirección de Salud. Almacén Especializado de Farmacia.	Solicitar la creación del Sistema y/o Aplicativo.INFORME 000017-2023-GR.LAMB/HRL/DEAT-SEFA-OGLE [4452977 - 17]	Implementación del Sistema y/o Aplicativo	23/02/2023	31/12/2023
B).Se realizaran Rondas más organizadas para poder llegar a las diversas Áreas no accesibles de cada servicio para tener un mejor control de sus medicamentos, dispositivos médicos y poder así evitar futuros vencimientos. Solicitar que las Áreas informen a Farmacia sus medicamentos o Insumos sobrantes, ya sea por fallecimiento, cambio de terapeutica, etc. para realizar el trámite del Reingreso de los mismos, para evitar acumulación y vencimiento.					Visitas a los Servicios	Controlar los medicamentos y dispositivos médicos para evitar acumulación y vencimientos	01/03/2023	Indeterminado
C).Como Servicio de Farmacia se tomará acciones correctivas como visitas inopinadas para evitar futuros vencimientos. También se realizará reuniones y capacitaciones con los Coordinadores de cada Área para recalcar la importancia de no tener almacenados medicamentos y dispositivos médicos.					Visitas a los Servicios	Controlar los medicamentos y dispositivos médicos para evitar acumulación y vencimientos	01/03/2023	Indeterminado

<p>D).Según lo indicado al realizar las coordinaciones necesarias queda pendiente seguir con el trámite correspondiente, la cual Farmacia ya concluyó con el proceso para dar de baja los productos.</p>					<p>Seguimiento y control del trámite de baja y eliminación de medicamentos y dispositivos médicos vencidos.</p>	<p>Acta de destrucción de medicamentos y dispositivos médicos vencidos.</p>	<p>01/02/2023</p>	<p>30/07/2023</p>
--	--	--	--	--	---	---	-------------------	-------------------

INFORME 000050-2022-GR.LAMB/GERESA/HRL-ULO-HMSQ [4160974 - 0]

**NILTON JOHN CHEPE RIVERA
COORDINADOR DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA
UNIDAD DE LOGISTICA - HRL**

**ASUNTO: SOLICITO ADQUISICIÓN DE ROPA DE TRABAJO PARA EL PERSONAL DEL
ÁREA DE ALMACÉN GENERAL**

Tengo a bien dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo; y a la vez, comunicarle que según el Manual de Administración de Almacenes, referente a las Normas Especificas del personal técnico que labora en esta área, necesariamente debe usar vestimenta adecuada según la naturaleza de los bienes que manejamos en estos ambientes; por lo que, solicito a usted tenga a bien considerar el requerimiento que a continuación se detalla:

- Pantalones drill color azul con bolsillos a los costados y bolsillo a la altura del muslo Talla: 28 (02) y 34 (2)
- Polo de algodón manga corta color gris talla: S (5) y M (5)
- Zapatos botín con protector de punta de acero talla:41 (1 PAR) y 42 (1 PAR)

Agradeciendole anticipadamente la atención al presente, quedo de usted.

Atentamente;

Responsable del Área de Almacén General

Firmado electrónicamente
HILDA MILAGROS SANTA CRUZ QUIROZ