

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



INFLUENCIA DE LA CARENCIA DE UN PROCESO TÉCNICO EN LA
ADMINISTRACIÓN DE BIENES DEL ALMACÉN DE PREMIOS NO
RECLAMADOS DE LA OFICINA NACIONAL DEL GOBIERNO
INTERIOR - ONAGI

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER

JORGE ANTONIO CADENILLAS ARDILES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR: ING. MANUEL ANTONIO ZORRILLA DIAZ

AGRADECIMIENTO

A mi Tutor y amigo, quien compartió su experiencia y conocimiento, para culminar el presente trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mi esposa Lorena Siña,
responsable de mis éxitos.

A mis adorados hijos Stefano y
Tamara, por la comprensión ante
mi ausencia cuando asistía a la
Universidad.

A mis padres, por jamás dejar de
creer en mí.

A mis suegros, por la confianza y
apoyo incondicional.

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación consiste en determinar como la carencia un proceso técnico influye en la administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la Oficina Nacional de Gobierno Interior - ONAGI.

Para tal efecto se realizó un diagnóstico de la situación que presentaba la administración de los bienes provenientes de premios no reclamados, determinándose que, su disposición, manejo y control de los mismos, no está regulada por dispositivos legales, lo que redundaba en una mala administración.

Materiales y métodos: Investigación aplicada, explicativo y diseño no experimental.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, con la aplicación de un cuestionario a funcionarios y empleados de las Áreas de Almacén y Patrimonio de la ONAGI.

Los resultados: reflejaron que no se realiza un registro de los bienes que ingresan y salen de las instalaciones de la Entidad, desconociéndose la existencia de los mismos, los cuales no se encuentran inventariados, valorizados, ni conciliados con la Oficina de Contabilidad respectivamente.

El presente trabajo, desarrolla un proceso técnico que establece procedimientos para la administración de los bienes provenientes de premios no reclamados de la ONAGI, que de implementarse, garantizará una adecuada y eficiente gestión, identificado las responsabilidades de las áreas involucradas.

El trabajo cumple con el objetivo general y específicos recomendándose a la ONAGI, la emisión del dispositivo legal que apruebe el proceso técnico para

la correcta administración de los bienes provenientes de premios no reclamados.

Palabras clave: marco normativo, proceso técnico, eficiente gestión, responsabilidades.

Abstract

The objective of this research work is to determine how the lack of a technical process influences the proper administration of goods from the Unclaimed Prize Store of the National Office of Internal Government - ONAGI.

For this purpose, a diagnosis was made of the situation presented by the administration of the assets from unclaimed prizes, determining that their disposition, management and control of them is not regulated by legal provisions, which results in poor administration.

Materials and methods: Applied, explanatory research and non-experimental design.

The data collection technique used was the survey, with the application of a questionnaire to officials and employees of the Warehouse and Heritage Areas of ONAGI.

The results: reflected that there is no record of the goods that enter and leave the facilities of the Entity, without knowing the existence of the same, which are not inventoried, valued, or reconciled with the Accounting Office, respectively.

The present work develops a technical process that establishes procedures for the administration of goods from unclaimed prizes of the ONAGI, which, if implemented, will guarantee an adequate and efficient management, identifying the responsibilities of the areas involved.

The work complies with the general and specific objective recommended to the ONAGI, the issuance of the legal device that approves the technical process for the correct administration of the goods from unclaimed prizes.

Keywords: normative framework, technical process, efficient management, responsibilities.

Introducción

El propósito del estudio de investigación es demostrar la influencia que existe de la carencia de un proceso técnico para una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la Oficina Nacional de Gobierno Interior - ONAGI.

Tener correctos procesos técnicos para un adecuado control, resulta importante para toda Entidad, por ello resulta necesario que la ONAGI, a fin que garantice una mejor optimización de recursos, implante lineamientos y normativas, que sirvan de base para su gestión.

El presente trabajo comprende cinco capítulos que se detallan a continuación:

En el Primer Capítulo, se consideró el planteamiento del problema de investigación, lo que permitirá, tener un claro conocimiento de la situación en la que se encuentran los bienes del almacén de premios no reclamados de la ONAGI; planteándose el problema general y problemas específicos.

En el Segundo Capítulo, aborde el Marco teórico, a través del cual desarrollé los antecedentes bibliográficos, marco legal y diversos conceptos utilizados para el desarrollo de la presente investigación, concluyéndose con la formulación de la hipótesis general e hipótesis específica.

En el Tercer Capítulo, se aborda la Metodología de la Investigación, es decir el uso de técnicas de diseño y procesamiento de la información.

En el Cuarto Capítulo, se presenta la contrastación de la hipótesis y discusión, obtenidos de las encuestas formuladas.

En el Quinto Capítulo, presento la recomendación y conclusión. Finalmente las fuentes de referencia y anexos.

ÍNDICE

	Página
CARÁTULA	i
ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
ÍNDICE	ix
LISTA DE TABLAS	xi
LISTA DE GRÁFICOS	xii
LISTA DE ANEXOS	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1 GENERAL	3
1.2.2 ESPECÍFICOS	3
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	5
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.6 OBJETIVOS	5
1.6.1 GENERAL	5
1.6.2 ESPECÍFICOS	6
1.7 PROPÓSITO	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	7

2.2 BASE TEÓRICA	15
2.3 MARCO CONCEPTUAL	39
2.4 HIPÓTESIS	41
2.4.1 GENERAL	41
2.4.2 ESPECÍFICOS	41
2.5 VARIABLES	41
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	42
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO	44
3.1.1 TIPO DE INVESTIGACION	44
3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACION	44
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	46
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
3.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	47
3.6 ASPECTOS ÉTICOS	47
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	48
4.1 RESULTADOS	48
4.2 DISCUSIÓN	59
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1 CONCLUSIONES	62
5.2 RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	83

LISTA DE TABLAS

	Página
TABLA N° 1 MARCO NORMATIVO	48
TABLA N° 2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	49
TABLA N° 3 FLUJOGRAMA DE PROCESOS	50
TABLA N° 4 FORMATOS GUIAS DE SALIDA	51
TABLA N° 5 FORMATOS TARJETAS DE EXISTENCIA	52
TABLA N° 6 FORMATOS NOTAS DE ENTRADA	53
TABLA N° 7 FORMATOS TARJETAS DE CONTROL VISIBLE	54
TABLA N° 8 GRADO DE RESPONSABILIDAD	55
TABLA N° 9 PROCESOS PARA ADQUISICION DE BIENES	56
TABLA N° 10 CONTROL DE BIENES	57
TABLA N° 11 SEGUIMIENTO DE BIENES	58

LISTA DE GRÁFICOS

	Página
GRÁFICO N° 1 MARCO NORMATIVO	48
GRÁFICO N° 2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	49
GRÁFICO N° 3 FLUJOGRAMAS DE PROCESOS	50
GRÁFICO N° 4 FORMATOS GUIAS DE SALIDA	51
GRÁFICO N° 5 FORMATOS TARJETAS DE EXISTENCIA	52
GRÁFICO N° 6 FORMATOS NOTAS DE ENTRADA	53
GRÁFICO N° 7 FORMATOS TARJETAS DE CONTROL VISIBLE	54
GRÁFICO N° 8 GRADO DE RESPONSABILIDAD	55
GRÁFICO N° 9 PROCESOS PARA ADQUISICION DE BIENES	56
GRÁFICO N° 10 CONTROL DE BIENES	57
GRÁFICO N° 11 SEGUIMIENTO DE BIENES	58

LISTA DE ANEXOS

	Página
ANEXO N° 01: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	83
ANEXO N° 02: INSTRUMENTOS	84
ANEXO N° 03: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – CONSULTA DE EXPERTOS	87
ANEXO N° 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA.	90

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Sobre la base de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, aprobada por Ley N° 27658, que declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, Entidades, organizaciones y procedimientos, se presentó como necesidad el fortalecimiento de las competencias del Sector Interior en el ámbito de Gobierno Interior en atención a que resultaba necesario que el estado garantice su presencia a nivel nacional, a fin de lograr una inclusión social; mejorando aspectos de eficiencia al momento de otorgar garantías preservando el orden público y la integridad física; conformándose la red de información nacional; garantizando el desarrollo de promociones comerciales colectas públicas y rifas cuyo fin es meramente social a nivel nacional; coadyuvar, facilitar y colaborar en la implementación de programas sociales de competencia de las diferentes partes del Gobierno, principalmente en zonas de diferentes sectores del Gobierno Nacional, donde la autoridad política designada es el único representante del Estado.

Para tal efecto, resultó necesario que el Gobierno Interior y las autoridades políticas en su calidad de representante del Poder Ejecutivo, fortalezcan sus actividades ejecutivas; implementando un sistema de coordinación e información horizontal, eficiente y eficaz, que permita, articular roles del gobierno nacional, en la ejecución e implementación de los programas sociales, en concordancia con los objetivos de inclusión social y modernización del Estado.

Fue sobre ese estado situacional y necesidad de ampliar las competencias funcionales, que se creó la Oficina Nacional de Gobierno Interior - ONAGI, como un organismo público ejecutor, con autonomía administrativa, funcional y económica que, en el ejercicio de sus funciones, garantice la presencia del Estado en todo el territorio nacional y coadyuve, facilite y apoye la implementación de programas sociales de dicho Gobierno, expidiéndose para tal efecto el Decreto Legislativo 1140, de fecha, 10 de diciembre de 2012.

Posteriormente, por el propio mandato del citado decreto, se aprobó, mediante Decreto Supremo 003-2013-IN, "Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina Nacional de Gobierno Interior", que determina la estructuración orgánica de ONAGI.

Actualmente existen bienes ubicados en diversos ambientes y estacionamientos de la ONAGI, que carecen de documentación que acredite la propiedad de los mismos, asimismo, no existen áreas definidas que estén a cargo de su administración, dichos bienes al encontrarse en diversos ambientes generan malestar e incomodidad del personal que presta servicios, los cuales al no estar asignados acarrearán inseguridad ante un evento sísmico de gran magnitud (obstaculizando accesos y salidas en caso de emergencia).

Como resultado de la toma del inventario físico de la ONAGI, existe un déficit de S/ 480,000.00, Cuatrocientos ochenta mil con 00/100 soles, en cuentas de activo, perjudicando los estados financieros de la Entidad, distribuidos de la siguiente manera:

Bienes de administración faltantes

Bienes muebles S/ 480,000.00

De continuar esta situación, el déficit en el balance financiero de la Entidad, será mayor al actual y por tanto existirá responsabilidad administrativa funcional, responsabilidad civil y penal para el Titular de la Entidad.

En tal sentido, se hace necesario plantear un proceso técnico que establezca procedimientos para la administración de los bienes provenientes de premios no reclamados de la ONAGI, que de implementarse, garantizará una adecuada y eficiente gestión, identificado las responsabilidades de las áreas involucradas al cierre del ejercicio fiscal 2016.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Existió influencia de la carencia de un proceso técnico en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1. ¿Existió influencia de la carencia de dispositivos legales y manual de procedimientos en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016?

PE2. ¿Existió influencia de la carencia de herramientas para la ejecución de actividades en la administración de los bienes del almacén de premios no reclamados, de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016?

PE3. ¿Existió influencia de la carencia de funciones y responsabilidades para el personal en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación resulta importante visto que el objetivo de la entidad, es mitigar los riesgos identificados por el Órgano de Control Interno de la ONAGI, a través de su Oficio N° 017-2016-ONAGI-OCI, en la cual se detecta que no existe un dispositivo legal emitido por la ONAGI que justifique el procedimiento adecuado en administrar los bienes provenientes del Almacén de Premios No Reclamados, visto que en caso se desestime su atención, redundará en la comunicación de un hallazgo (sanción administrativa) con deslinde de responsabilidad al Titular de la ONAGI, ante la falta de acción a solucionar el problema detectado perjudicándose la presentación de los estados financieros al cierre del ejercicio fiscal 2016.

Resulta necesario que la ONAGI, establezca a través de la emisión de una Directiva, un proceso técnico que regule la administración de los bienes provenientes del Almacén de Premios No Reclamados, garantizando así, con la emisión de dicho dispositivo legal un adecuado y eficiente almacenaje, distribución, registro, control e inventario de los mismos, lo que redundará en una favorable conciliación al cierre contable del ejercicio fiscal 2016.

La ONAGI será el principal beneficiario considerando que, al aprobar la propuesta de Directiva se establecerá funciones y responsabilidades al personal, se adicionarán herramientas para la ejecución de actividades incorporándose al MAPRO, mitigando la observación del problema identificado por el Órgano de Control Interno.

1.4. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

Para el presente trabajo se tomó como muestra al personal de las Áreas de Almacén Central y Control Patrimonial de la Oficina de Logística de la Oficina de Administración y Finanzas, los cuales hacen un total de dieciséis (16) integrantes.

Oficina de Logística	50
- Jefatura	1
- Secretaria	2
- Área de Control Patrimonial	9
- Área de Adquisiciones	16
- Área de Procesos	9
- Área de Ejecución Contractual	6
- Área de Almacén Central	7

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El responsable del Almacén Central no tuvo disposición en la absolución a las consultas, obteniéndose respuesta inmediata una que fuera notificado por el Director de la Oficina de Administración y Finanzas.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo la carencia de un proceso técnico influyó en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1. Determinar de qué manera la carencia de dispositivos legales y manual de procedimientos influenciaron en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.

OE2. Determinar de qué modo la carencia de herramientas para la ejecución de actividades influyó en la administración de los bienes del almacén de premios no reclamados, de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.

OE3. Determinar de qué manera la carencia de funciones, responsabilidades y actividades para el personal influenciaron en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.

1.7. PROPÓSITO

El presente trabajo tiene como finalidad, determinar la influencia que existió de la carencia de un proceso técnico en la administración de los bienes que ingresan al Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, que hubieran garantizado una adecuada y eficiente adquisición, almacenaje, distribución, registro, control e inventario de los bienes, permitiendo así, una administración adecuada sin riesgo a que se extravíe y perjudiquen los estados financieros en el proceso de conciliación contable.

Por tanto, resultaba necesario elaborar una Directiva que regule el procedimiento para una administración adecuada de los bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRAFICOS

2.1.1 Antecedente Internacional

Machuca (2010), realizó la investigación “Propuesta de un Manual de Procedimientos para el control de activos fijos en el Colegio Militar No.11 Héroes del Cenepa del Cantón Mera Provincia de Pastaza”, para optar el Título de Licenciada en Contabilidad y Auditora, en la cual concluye:

“El presente trabajo tiene como objeto presentar algunas ideas prácticas de control que pueda manejar el Colegio Militar para lograr una administración eficaz de los bienes el primer requisito es conocer tanto la forma en que se genera, la manera en que se aplica y el destino adecuado que se le da”.

“Una institución que se encuentre encaminada a la modernización, necesita contar con manuales de procedimientos, ya que son elementos del control interno, los cuales se crean para dotar de información detallada, ordenada, sistemática a los responsables y personas inmiscuidas en las distintas actividades que se realizan en la organización”.

“Actualmente, en el Colegio Militar No.11 “Héroes del Cenepa” del Cantón Mera, no cuenta con un sistema o procedimientos que permita un control eficiente sobre sus activos fijos, lo que ha provocado la desviación o el mal uso de éstos desembocando en perjuicio económico para la institución”.

“El desconocimiento que tienen la persona encarga de Activos Fijos y los custodios de los mismos, no les exime de las responsabilidades”.

“El informe del examen especial practicado a las cuentas del Colegio Militar emitido por la Inspectoría de la Fuerza Terrestre con fecha 18 de agosto del 2006, en el que indica que no existe un adecuado control sobre los bienes de la institución, ha sido el que ha dado inicio para el desarrollo del presente manual”.

“La implementación de nuevos procesos, que incluyan la recepción, codificación, custodia, manejo responsable, actualización de saldos y registros, tomas físicas y baja de activos; garantiza la conservación, seguridad, mantenimiento de los bienes propiedad del Colegio Militar”. (pp.109-110).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Molero (2014), realizó la investigación “Los procesos de control interno en el área de control patrimonial de las entidades públicas del Perú: específicamente en la unidad de gestión educativa local de La Mar – 2013”, para optar el título profesional de contador público, Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas, en la 44 Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho – Perú, en la cual concluye:

“Se concluye que la Unidad de Gestión Educativa Local de La Mar, no cuenta con una estructura de control interno, que comprende el conjunto de políticas, métodos y procedimientos inexistentes en la entidad, con la finalidad de administrar sus operaciones y controlar el correcto uso de los recursos que permita proteger los bienes y promover la eficiencia y efectividad en las operaciones”.

“Se ha identificado la falta de documentos normativos en la Dirección de Administración y la difusión y publicación de normas por parte de la Oficina de Control Patrimonial; lo cual, conlleva a una inseguridad al momento de ejecutar un acto administrativo, es decir que cualquier

trabajador que pertenezca a cualquier área de la Unidad de Gestión Educativa Local de La Mar, el cual realizará su labor en forma dudosa no existiendo la seguridad en la aplicación de las normas y procedimientos; de igual forma, específicamente con respecto al control, uso y disposición de bienes, muebles e inmuebles del estado, conllevan a la mala administración de los bienes por parte de todos los actores, cada trabajador utiliza los bienes de manera inadecuada recayendo en distintos tipos de responsabilidades”.

“Se ha observado también la falta de asignación de funciones, específicamente en el proceso de adquisición de bienes y servicios, por parte de un solo trabajador, este hecho acarrea consecuencias como la falta de coordinación con las demás oficinas, no cubrir el requerimiento real de los bienes y servicios que los trabajadores solicitan en forma oportuna, evitando también 76 de esta manera el incumplimiento de trabajos, por 45 parte de los trabajadores, puesto que los materiales y servicios entregados en forma oportuna son una gran ventaja, lo que se puede cumplir también teniendo asignado de forma específica las funciones evitando la recarga del trabajo”.

“Se ha determinado que el personal trabajador del Área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local de La Mar, no cuenta con la capacitación técnica necesaria para cumplir sus obligaciones, debiendo ser uno de los roles primordiales de una entidad, puesto que la capacitación no debe verse simplemente como una obligación que hay que cumplir porque lo manda la ley. La capacitación es una inversión que trae beneficios a la persona y a la institución; por cuanto, el personal no se encuentra debidamente capacitado, asimismo se aprecia que el personal de control patrimonial no cuenta con reglamentos y normas superiores que le apoyen en su labor efectiva”.

“Las acciones de control que ejecuta el Órgano de Control Institucional a la Oficina de Control Patrimonial específicamente en la Unidad de

Gestión Educativa Local de La Mar, son ocasionales, lo que demuestra que existe una falta de control por parte de este órgano tan importante, en conclusión podemos referir que esta deficiencia nos aleja del control institucional que tiene como función la supervisión y comparación de los resultados obtenidos, contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional; de la misma manera, refleja que el control en la Oficina de Control Patrimonial se debe realizar en las tres etapas de control es decir Control Previo, Control Simultaneo y Control Posterior no descuidando ninguno de ellas, con la finalidad que la gestión de recursos, bienes y operaciones se efectúen correcta y 46 eficientemente”.

“Se determina que la mala obtención de objetivos institucionales en la Unidad de Gestión Educativa Local de La Mar, se debe a una mala aplicación de control interno, lo que indica que existe una mala aplicación del control interno a consecuencia de la falta de una estructura de control interno, esta falencia conlleva que la mayoría de funcionarios y servidores públicos, no le den la importancia que merece, por cuanto el control interno es un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal; de igual forma se determina o concluye que la evaluación del rendimiento laboral del personal debe ser permanente”.

“Está demostrado que la falta de un control interno en el Área de Control Patrimonial, generan responsabilidades administrativas, civiles y penales a los funcionarios y servidores públicos, como consecuencia mayormente del desconocimiento de funciones, por falta de controles, por haber contravenido el ordenamiento jurídico administrativo y las normas internas de la entidad; que haya ocasionado un daño económico a su entidad o al Estado y por haber efectuado un acto u omisión tipificado como delito.”

Mamani (2015), realizó la investigación “Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la municipalidad provincial de puno, 2012- 2014”, para optar el título profesional de contador público, Facultad de ciencias contables y administrativas, de la 47 Universidad Nacional de Altiplano, Puno – Perú, en la cual concluye:

“De acuerdo al análisis y a la exposición de resultados que se realizó el control interno en el año 2012 incidió en un 35.6%, en el 2013 incidió en un 41.2%, y el 2014 incidió en un 44.8% en la optimización de la gestión del área de almacén, en promedio de los tres años se puede señalar que la incidencia fue 40.53% en la optimización de la gestión del área de almacén de la Municipalidad provincial de puno. Pues los elementos del control interno analizados muestran que no se cumplen con los procesos adecuados para un efectivo control, por desconocimiento de las normas, el desinterés, falta de difusión y de las normas de gestión lo cual conlleva al incumplimiento de los objetivos de forma oportuna. por esa razón se afirma que la incidencia se da en la medida del funcionamiento del control interno, ya que si el control interno mejoraría la gestión también llegaría a un nivel óptimo”.

“La aplicación del control interno en los procesos de almacén no es eficaz ni eficiente lo cual según los resultados se califica su funcionamiento como ineficaz ya que de un 100% que constituye el nivel más óptimo, el año 2012 se obtiene un 41.67% , el 2013 un 43.33% y el año 2014 también un 43.33% del nivel de funcionamiento adecuado, lo cual repercute en la gestión de la municipalidad en los procesos de recepción, almacenamiento, 184 preparación de los pedidos y el despacho, en el área de almacén ya que no se encuentra oportunidad en las actividades realizadas, y los objetivos no son alcanzados integralmente además de encontrar insatisfecha a la parte usuaria. Además, se observa que no existen mejoras que trascienden en este aspecto a través del paso de los años”.

“La gestión de almacén por los análisis realizados se califica 48 como ineficiente, los resultados analizados muestran que la gestión se califica como regular en el año 2012, en el 2013 y 2014 debido a que las normas, las políticas y las estrategias llevas a cabo en dicha área no se cumplen de forma efectiva lo cual crea errores en los procedimientos realizados por lo que hay desviaciones con los objetivos trazados. En el mundo globalizado de hoy, un estado moderno impone prácticas eficientes descentralizadas, la necesidad de generar instancias de respuesta cada vez más cercana a los ciudadanos exige formas de comportamiento diferentes a las tradicionales donde deben articularse los objetivos buscando el desarrollo local. Es por ello que un buen sistema de control interno en la municipalidad va permitir llevar a cabo las acciones y actividades correctamente, pero para ello se necesita que todos los trabajadores se sientan comprometidos con su labor en la entidad y motivados a realizar los procesos respetando las normas y leyes siendo responsables con sus funciones, ya que todo ello va influir en el nivel de gestión en el área de almacén y por ende en la entidad, por ello surge la relevancia de la promoción y la formación de una cultura de gestión y control de los recursos públicos para alcanzar el desarrollo. El control interno cumple un papel fundamental para tener un control sobre el factor humano que trabaja en la entidad y así evitar desviaciones errores, fraudes, robos, pérdidas, etc. lo cual se presenta en el área de almacén a causa de la falta de un control efectivo”.

2.1.1. ANTECEDENTES HISTORICOS

El Gobierno de la República del Perú, actualmente mantiene una inadecuada participación de los sectores que la componen (Instituciones del Estado y sociedad), es por ello que, con la finalidad de reforzar la eficiencia en la gestión pública constituyo la Oficina Nacional de Gobierno Interior, en la cual ONAGI (2017) establece:

“El accionar de la Dirección General de Gobierno Interior, por haber sido una Unidad de Línea del Viceministerio de Orden Interno, y según la Ley de Organización del Poder Ejecutivo, era un órgano técnico normativo Responsable de proponer y ejecutar las políticas públicas y funciones sustantivas de Gobierno Interior, subordinado, administrativamente, a las instancias de la alta dirección del Ministerio del Interior, situación que al ser analizada desde el punto de vista funcional, limitaba el proceso de toma de decisiones necesario para un mejor desarrollo funcional de gobierno interior”.

“Administrativamente, el accionar de la Dirección General de Gobierno Interior, se encontraba limitado para responder oportunamente a las demandas de la población, dado a que pese a ser una Unidad Ejecutora, no contaba con autonomía en los procesos de soporte administrativo, dado a que con el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio del Interior, aprobado en junio de 2012, se afectó su estructura orgánica, reduciéndola a dos órganos de línea, y órganos desconcentrados, suprimiéndose sus órganos de apoyo”.

“Es por ello que, con una visión moderna de la administración pública, era necesario repotenciar el Gobierno Interior, para lo cual, se previó consolidar un Organismo Público Ejecutor con mayor independencia, declarando la transversalidad funcional como uno de sus rasgos más significativos”.

“Fue sobre ese estado situacional y necesidad de ampliar las competencias funcionales de Gobierno Interior que se creó ONAGI, como un organismo público ejecutor, con autonomía administrativa, funcional y económica que, en el ejercicio de sus funciones, garantice la presencia del Estado cuya jurisdicción será a nivel nacional coadyuvando, apoyando y facilitando la al Gobierno Nacional en la implementación de programas sociales, expidiéndose el Decreto Legislativo 1140, su fecha, 10 de diciembre de 2012. Posteriormente, por el propio mandato del citado decreto, se aprobó, mediante Decreto

Supremo 003-2013-IN, el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina Nacional de Gobierno Interior, documento que formaliza la estructuración orgánica de ONAGI”.

“ONAGI, conforme a su ROF, se compone de cuatro Direcciones Generales, como órganos de línea, a saber: La Dirección General de Autoridades Políticas; La Dirección General de Autorizaciones Especiales; La Dirección General de Supervisión, Fiscalización y Sanciones; y, la Dirección General de Desarrollo de Capacidades y Evaluación; de las cuales las dos últimas son toda una innovación dentro del quehacer de Gobierno Interior”.

Misión

“Contribuir a la seguridad jurídica mediante el otorgamiento de garantías inherentes a su competencia, representando al Poder Ejecutivo en el ámbito de su jurisdicción y fortaleciendo la presencia del Estado en todo el territorio nacional, coadyuvando a la gobernabilidad, al seguimiento y ejecución de las Políticas Nacionales, al mantenimiento del orden interno y orden público, y a la paz social”.

Visión

“Ser la Institución del Sector Público, ejemplo de modernidad, innovación, proactiva y especializada. Reconocida por la sociedad como la institución que contribuye, a través del sistema efectivo de articulación nacional que conforman sus autoridades políticas designadas en todo el país, a un entorno de seguridad jurídica y social para el orden interno y orden público, y a la gobernabilidad y la paz con inclusión social”.

“Objetivos generales de la ONAGI:

- Fortalecer la presencia del Estado a nivel nacional a través de las autoridades políticas designadas.
- Velar por la legalidad de las promociones comerciales, rifas con fines sociales y colectas públicas, a fin de prevenir el abuso contra la buena fe de la ciudadanía.

- Implementar, desarrollar y fortalecer las capacidades y competencias de las autoridades políticas designadas.
- Fiscalizar, controlar y sancionar a las personas naturales y jurídicas infractoras dentro del ámbito de su competencia.
- Fortalecer institucionalmente a la organización, en términos de gestión, eficiencia y eficacia.”

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1 PROCESOS TÉCNICOS

Una definición de proceso técnico para los autores Pérez y Gardey (2013) señalan:

“Todo proceso se forma a partir de una serie de etapas para lograr una cierta transformación, un proceso implica un periodo de tiempo en el que se desarrollan actividades determinadas. Respecto a lo técnico está vinculado a la técnica, entendiéndose como tal como un conjunto de conocimientos y normas que sirven para llegar a la meta (...)”

En ese orden de ideas, se entiende que un proceso técnico está formado por una cadena de gestiones para realizar un proyecto técnico, identificando los diagramas, esquemas y datos que indican cómo se produce o modifica un servicio o bien que satisfaga alguna necesidad.

Todas las Entidades del Estado tienen como documentos de carácter normativo entre otros, el Reglamento de Organización y Funciones, el Manual de Organización y Funciones – MOF, y el Manual de Procedimientos - MAPRO, los cuales resultan ser documentos técnicos normativos de gestión institucional que describe las funciones específicas de los cargos y sus requisitos mínimos, para acceder a las líneas de dependencia jerárquica y procedimientos a realizar.

Estos documentos, sirven de ayuda durante el proceso de aprendizaje en el desempeño de labores del nuevo personal, a que conozca con claridad, sus funciones y responsabilidades en los cargos que se le han asignado, asimismo proporciona información a los Directivos, servidores y funcionarios, sobre las actividades que deben desempeñar, así como, su correspondiente ubicación dentro de la estructura orgánica.

Por otra parte, el artículo 35º del Decreto Supremo N° 003-2013-IN, publicado el 04 de abril de 2013, establece como funciones de la Oficina de Logística de la Oficina General de Administración de la ONAGI, adscrita al pliego INTERIOR (2013) lo siguiente:

- Coordinar y evaluar los procesos logísticos,
- Proponer y actualizar los procedimientos, manuales y normas administrativas que se requieran, para el mejor desempeño de funciones;
- Formular, evaluar y ejecutar el plan anual de contrataciones y adquisiciones previa coordinación con los órganos estructurados, de acuerdo con la normatividad vigente, en términos de cantidad y calidad, especificaciones técnicas aplicando criterios de austeridad y transparencia, promoviendo de manera amplia la participación de las MYPES;
- Coordinar con el comité permanentemente y comités especiales, los procesos de selección a llevarse a cabo y publicarlos en el portal institucional, así como, ejecutar las acciones dispuestas por éstos;
- Efectuar la etapa de compromiso presupuestal de las obligaciones de la institución;
- Elaborar informes técnicos vinculados a los actos de adquisición de bienes, servicios y obras de la ONAGI;
- Ejecutar y coordinar la realización de los inventarios físicos de bienes muebles y de existencias de almacén;

- Gestionar el registro y control de los derechos de la propiedad intelectual de las publicaciones, software y otros, elaborados por la institución;
- Ejecutar las actividades de seguridad integral, mantenimiento, servicios generales y otros servicios logísticos requeridos por la ONAGI;
- Establecer procesos permanentes para la mejora, modernización y economía de los servicios de la institución;
- Programar, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar la ejecución de los procesos técnicos de control patrimonial de los bienes, de acuerdo al catálogo nacional de bienes muebles del estado en concordancia con la normatividad legal vigente;
- Cautelar el patrimonio de la institución disponiendo las medidas pertinentes;
- Recibir, codificar, registrar, distribuir, custodiar, controlar, supervisar el uso adecuado de los bienes de activo fijo de la ONAGI;
- Controlar el cumplimiento de las normas que regulan el uso de los bienes patrimoniales;
- Realizar y mantener actualizados los inventarios físicos de activos fijos, bienes y bienes por distribuir;
- Mantener actualizada la valuación y depreciación de los activos fijos, en coordinación con la Oficina de Contabilidad;
- Procesar, controlar y mantener actualizadas las pólizas de seguros para los bienes muebles e inmuebles;
- Cumplir con remitir oportunamente la información requerida por los órganos de la ONAGI y las Entidades del estado, en materia de su competencia;
- Mantener actualizada en el ámbito de su competencia respecto a la normatividad vigente y proponer a la Oficina General de Administración y finanzas la emisión de documentos y directivas internas concordantes con las normas vigentes;
- Realizar y registrar el saneamiento de los bienes faltantes y sobrantes que lo requieran;

- Tramitar las altas, bajas, exclusiones, actos de disposición y de administración de los bienes patrimoniales de la institución;
- Controlar los bienes de la ONAGI cedidos en uso a otras Entidades y de otras Entidades a la ONAGI;
- Otras que le correspondan de acuerdo a Ley o le encargue la Oficina General de Administración.

A través de la Resolución Jefatural N° 0302-2013-ONAGI-J, publicada el 06 de diciembre del año 2013, se aprobó el MOF de la ONAGI.

Para el precitado Manual, se señala que los bienes del Almacén de Premios No Reclamados devienen de:

Las promociones comerciales. - Son mecanismos que adoptan las empresas mediante premios bajo la modalidad de sorteos, venta-canje, concursos con la finalidad de motivar la venta de sus servicios o productos.

Rifas con fines sociales. - Actividades organizadas por fundaciones, asociaciones y comités mediante venta de boletos numerados para el sorteo de uno o varios premios para una fecha determinada.

Toda persona jurídica que realice la actividad de promoción comercial y rifas sociales, debe contar con la debida autorización del Ministerio del Interior, únicamente cuando el importe total de los artículos o exceda el 15% de la UIT.

El marco normativo que regula el procedimiento de autorización para la realización de dichas actividades, se encuentra estipulado en el Decreto Supremo N° 006-2000-IN; cuyos requisitos para que una Entidad promueva la realización de estos eventos se encuentran previstos en el

Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio del Interior, la autorización, supervisión y control recae en la ONAGI.

Para la autorización se deberá presentar ante la ONAGI debiendo considerar la siguiente información:

- a) Datos de identificación del solicitante, nombre, documento de identidad, RUC y domicilio legal del solicitante.
- b) Mecanismos, fechas y otras características de la promoción de la rifa.
- c) Especificaciones técnicas de los premios a ser realizados.
- d) Dicha autorización debe contar con el certificado de vigencia de la persona jurídica expedida en RRPP.
- e) Adjuntar la documentación que acredite la libre disponibilidad o propiedad de los premios a ser entregados en función a su especificación:
 - Mobiliario, vehículos o similares.
 - Servicios y esparcimiento.
 - Donaciones de premios a cargo de personas naturales o jurídicas (para el caso de fines sociales).
 - Donaciones de Premios elaborados por la empresa (para el caso de promociones comerciales).

Comprobante de pago según detalle:

- Por trámite de autorización de promociones comerciales, Sede Central – S/ 323.60, Gobernaciones – S/ 355.60.
- Por representación y supervisión (sorteo, concurso, inserción de premios) – S/ 273.30.
- Rifas con fines sociales gratuitos.
- Empresas casinos y tragamonedas pagaran por concepto de representación, supervisión por evento diario cuando el valor del premio es mayor al 50% de la UIT, si el premio es mayor deberán abonar de la misma manera.

La solicitud se presentará no menor a cinco (05) días hábiles de la fecha de inicio del evento en la ciudad de Lima; si la solicitud se efectúa a nivel nacional, se presentará no menor a diez (10) días hábiles.

La ONAGI, realiza la supervisión y control de todas las etapas del proceso debiendo existir un representante de la misma. La entidad organizadora de la promoción o rifa comunicara a la ONAGI los resultados de las promociones o rifas, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario.

La entidad organizadora informará a cada persona favorecida con el premio, y será ésta quien debe reclamarlo en un plazo no mayor a los noventa (90) días calendario, contados al día siguiente de realizado el evento. Vencido el plazo de los noventa (90) días, los premios que no fueron reclamados, serán puestos a disposición de la ONAGI.

De acuerdo a lo expuesto con anterioridad, el MAPRO de la ONAGI, no establece procesos técnicos para la administración adecuada de bienes del almacén de premios no reclamados, lo cual vislumbra la falta de un adecuado y eficiente almacenaje, distribución, registro y control, e inventario originando irregularidades administrativas.

2.2.2 DISPOSITIVOS LEGALES

Los dispositivos legales corresponden al conjunto de normas que guían u orientan, dirigen y ajustan el comportamiento de un individuo, organización o entidad, actividad o materia.

El término es un sinónimo de regla, método, procedimiento, siendo su presencia y cumplimiento de suma importancia dentro de una organización, entidad o sociedad, ya que acuerda y limita el comportamiento y funciones de cada uno de sus individuos permitiendo lograr una convivencia saludable y alcance de sus objetivos programados.

Para la presente investigación con la emisión de dicho dispositivo se establecerán las políticas y reglas que regularán la actividad de la ONAGI, por lo que el incumplimiento y violación de la misma acarreará un riesgo de carácter administrativo.

2.2.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS - MAPRO

Tres (03) son los instrumentos para organizar una Entidad: i) Manual de Organización y Funciones - MOF, ii) Manual de Procesos (MAPRO) y, iii) que los documentos anteriores estén basados en un planeamiento estratégico.

El Manual de Organización y Funciones - MOF, está compuesto por el Organigrama, que es la representación gráfica de la estructura Organizacional, y las fichas de cada puesto de trabajo en la organización, donde se define principalmente las funciones que realiza.

El Manual de Procesos - MAPRO, está compuesto por el mapa de Procesos, que es la representación gráfica de los procesos y sus interrelaciones en la organización, y las fichas de cada uno de los procesos de la organización, donde se definen los pasos a seguir para la realización de productos, servicios, acciones estratégicas y acciones de soporte de la institución.

Es decir que si el MOF, ayuda a dividir el trabajo el MAPRO, nos ayuda a integrarlo, por consiguiente, resulta necesario que las actividades del Almacén de Premios no reclamados sean consideradas en el MAPRO de la presente investigación a fin que no existan vacíos en los procedimientos a seguir.

2.2.4 HERRAMIENTAS PARA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

Las herramientas para ejecución de actividades proporcionan la estructura, flexibilidad y el control necesario a los miembros del equipo de trabajo para alcanzar resultados extraordinarios a tiempo. Asimismo, la administración eficiente implica la utilización de procesos de gestión adecuados para cada una de las etapas del mismo: inicio, planificación, ejecución, control y cierre.

Existe una gran variedad de herramientas que son utilizadas para la gestión administrativa, y dado a esta enorme variedad, podríamos decir que el principal problema no es encontrar herramientas sino identificar cual es la que mejor se adapta a nuestras necesidades.

Por consiguiente, la presente investigación ratifica la ausencia de herramientas que permitan realizar una adecuada administración de bienes del almacén de premios no reclamados las cuales son: Flujogramas de procesos, formatos de guías de salida, formatos de tarjetas de existencia, formatos de notas de entrada y tarjetas de control visible.

2.2.5 ADMINISTRACIÓN DE BIENES

Respecto a la administración de bienes el Congreso de la República (2007) aprobó:

La Ley Nº 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales, dando origen a un conjunto de organismos, garantías y normas que regulan de manera integrar los bienes del estado a nivel nacional o internacional, con la finalidad de lograr una administración adecuada de los mismos, teniendo a la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, como ente rector.

Para tal propósito y en consideración a la aplicación de normas, VIVIENDA (2018) emitió:

El Reglamento de la Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales aprobado con Decreto Supremo Nº 007-2008-VIVIENDA, el cual consta de tres títulos, once capítulos, veinte subcapítulos, ciento treinta y tres artículos, diez disposiciones complementarias finales, dos disposiciones complementarias transitorias, una disposición complementaria modificatoria y dos disposiciones complementarias derogatorias.

Dicho documento, establece procedimientos técnicos para la administración adecuada de bienes cuya responsabilidad recae en la Oficina General de Administración o la que haga sus veces.

Es decir que existe un marco normativo que permite gestionar de manera adecuada los bienes y existencias de propiedad de todas las Entidades del Estado, las cuales tienen carácter de obligatoriedad ante una posible responsabilidad por la falta de aplicación.

Todas las Entidades del estado se encuentran en la obligación de realizar anualmente al cierre del ejercicio fiscal un inventario respecto del año anterior al de su presentación.

El proceso de inventario consiste en: etiquetar y registrar los bienes o elementos con que cuenta la Entidad y comprobar su existencia física en una fecha determinada debiendo contrastar el resultado de dicho inventario con el del registro contable, proceder a las regularizaciones que correspondan en caso encontrar diferencias que pudieran existir.

Para dicho fin, la Entidad creará una Comisión compuesta por personal de:

- Oficina General de Administración (Presidente)
- Oficina de Contabilidad (Integrante)
- Oficina de Abastecimiento (Integrante)

La toma de inventario tiene como objetivo lo siguiente:

- Comprobar la existencia física del bien.

- Eficacia en la administración de los bienes que son de uso contra los que son improductivos.
- Producto de la verificación del inventario realizado se procederá a compararlo con los saldos de la información registrada con las cuentas contables de la Entidad correspondiente.

Culminada la toma del inventario patrimonial e identificada las diferencias que existan, se procederá con la ejecución de acciones administrativas para el saneamiento de los bienes que se registren en condición faltante, sobrante y conciliado, que permitan sincerar los registros contables y patrimoniales de la Entidad.

Por otra parte, a fin de atender las necesidades y requerimiento de las Entidades el Gobierno Militar (1977) instituyó a través del Decreto Ley N° 22056, “el Sistema de Abastecimiento”.

Asimismo, con Resolución Jefatural N° 335-90-INA/DNA, se aprobó el Manual de Administración de Almacenes, documento refrendado por el Instituto Nacional de Administración Pública, INAP (1990) señalándose:

“1. El almacén es un área física seleccionada bajo criterios y técnicas adecuadas, destinadas a la custodia y conservación de los bienes económicos. Las actividades que en él se realizan esencialmente son las que correspondan a los procesos técnicos de abastecimiento de nominados Almacenamiento y Distribución”.

“2. En cada organismo, a nivel central o desconcentrado, el órgano de abastecimiento tendrá a su cargo la organización e implementación de uno o más almacenes para la custodia temporal de los bienes que suministra”.

“3. Es responsabilidad del Jefe de Almacén, entre otras:

- a) Presentar verificar y suscribir la conformidad sobre el ingreso de bienes a la entidad.
- b) Proteger y controlar las existencias en custodia.
- c) Velar por la seguridad y mantenimiento del local y equipos de almacén.
- d) Efectuar la distribución de bienes conforme al programa establecido.
- e) Coordinar la oportuna reposición de stock; y
- f) Emitir los reportes de movimiento de bienes en almacén”.

“4. Son factores a considerar en la selección y organización del local de almacén los siguientes:

- a) Área Requerida: debe permitir que las operaciones que en ella se realicen se efectúen en un área física adecuada, sin que tropiece con inconveniente por falta de espacio. Se determina en base a la cantidad y volumen de los bienes previstos para adquirir incluyendo de futuras ampliaciones.
- b) Seguridad: el lugar geográfico y el local deben reunir condiciones que eviten el deterioro o merma ocasionados por agentes atmosféricos, así como preservar la integridad humana y física ante acciones de terceros o de desastres naturales.
- c) Facilidad de Recepción: contemplar la no interferencia con otras actividades que ejecutan la institución, debe existir vías de acceso para personas y vehículos a fin de que los proveedores entreguen sin dificultades sus artículos.
- d) Características de los materiales: según la naturaleza de los bienes se debe tener en consideración el peligro que puedan o no ocasionar al personal que labora en el almacén, así como a la comunidad, ejemplo: explosivos, productos químicos, tóxicos, radiactivos, etc.

- e) Facilidad de utilización por los usuarios: considerar la cercanía y flujos de tránsito para que el abastecimiento a las unidades usuarias sea en forma económica, rápida y segura.
- f) Tiempo de suministro: considerar la distancia a que se encuentran las unidades y sus necesidades de reposición; ejemplo: cuando la atención de pedidos se tuviera que efectuar el mismo día, el almacén estaría ubicado en la misma localidad, si estos tuvieran que atenderse al día siguiente o al tercer día, la localización puede hacerse afuera del perímetro del lugar en que se encuentran las dependencias usuarias.
- g) Centros de abastecimiento: tiene que ver con las fuentes de suministro y el tamaño del local del almacén; cuando más alejado está el almacén de las fuentes de suministro, mayor será su tamaño.
- h) Vías de comunicación: se localizará el almacén en lugares que haya fluido, servicio de transportes para el acarreo de los bienes y materiales.
- i) Infraestructura disponible: considerar áreas o edificaciones que por sus características resulten apropiadas y que además el costo de acondicionamiento resulte económico.
- j) Capacidad económica de la entidad: a efecto de planear el equipamiento de almacén”.

“5. En el almacén de acuerdo a las posibilidades de cada entidad se establecerá áreas de uso específico para:

- a) Oficina.
- b) Recepción y despacho.
- c) Corredores y pasadizos.
- d) Zona de almacenaje.
- e) Vestuarios de personal.
- f) Zonas para ampliaciones y
- g) Áreas de estacionamiento exterior.

6. El almacén contará con muebles y equipos necesarios para efectuar la conservación, manipulación y control de los bienes en custodia. En la selección del mobiliario y equipo se tomará en cuenta:

- a) Características de los bienes, a fin de rodearlos de las condiciones que necesitan para su conservación, de acuerdo con las instrucciones de los fabricantes o técnicos especializados.
- b) Naturaleza del trabajo, en lo que se refiere a:
 - Necesidad del mobiliario y equipo.
 - Tiempo de duración del trabajo.
 - Imposibilidad de hacer el trabajo con el equipo existente.
 - Especificaciones técnicas de los bienes; y
 - Factores relacionados con la capacidad del piso, humos, humedad, calor, frío, suciedad, equipo auxiliar, tolerancia, etc.
- c) Requerimientos de seguridad, analizar y valorar el equipo de seguridad con el mismo cuidado que se da a cualquier otro equipo, sobre todo en los aspectos siguientes:
 - Diseño de protectores y cascos de seguridad.
 - Elección de extintores apropiados para combatir el tipo de incendios e instalaciones adecuada; y
 - Ubicación de sistemas de rociadores en zonas donde el agua no cause más daño que el fuego.
- d) Equipo apropiado para el trabajo, las guías para la selección adecuada de los equipos con los siguientes:
 - Capacidad necesaria.
 - Tamaño conveniente, y
 - Ajuste a las tareas por realizar.
- e) Costos de operación de los equipos, en lo que respecta a mantenimiento, costos de suministro de combustible o electricidad”.

“7. La distribución y clasificación de los espacios en las zonas de almacenaje debe ser cuidadosamente estudiada, poniendo especial atención en dar a los bienes una clasificación adecuada que agrupe en secciones o anaqueles aquellos que guarden cierta semejanza.

Son aspectos a considerar:

- a) Espacio disponible;
- b) Cantidad.
- c) Cantidad de cada clase de bienes;
- d) Manipulación que necesitan;
- e) Características que presentan;
- f) Condiciones ambientales que requieren;
- g) Características del mobiliario y equipo necesario para su conservación;
- h) Seguridad que hay que proporcionarle;
- i) Control que necesitan; y
- j) Frecuencia de demanda de cada tipo de artículos”.

“8. En almacenes cuyo tamaño no permite una fácil ubicación de lugar en que se encuentran los bienes, se colocará en una parte visible del mismo, el plano de distribución de espacios de la zona de almacenaje. Cada sección o ambiente tendrá un número o símbolo que identifique su ubicación y el material que en ellos se encuentra almacenados”.

“9. Cada espacio de la zona de almacenaje debe ser acondicionado con muebles y equipos específicamente para los materiales que en ellos se van a depositar, rodeándolos de las características especiales que dichos materiales necesitan para su conservación, de acuerdo con las instrucciones del fabricante o de técnicos especializados”.

“10. Los bienes permanecen en el almacén en forma temporal, aquellos que se encuentran almacenados por un período superior a doce (12) meses y que definitivamente no van a ser utilizados por la entidad deben ser transferidos para satisfacer necesidades a otros organismos del Sector Público”.

“11. Cada organismo de acuerdo a sus posibilidades cuidará de contratar una cobertura de seguro que comprenda a la infraestructura del almacén y a los bienes almacenados”.

Procesos de almacenamiento y distribución

El almacenamiento es un proceso técnico del abastecimiento, las actividades concernientes a este proceso, están referidas a la ubicación temporal de bienes en un espacio físico determinado confines de custodia como vía para trasladarlos físicamente (temporal o definitivo) a quienes lo necesitan. Consta de las fases siguientes: recepción, verificación y control de calidad, entrenamiento, registrar y custodia.

Recepción

- a) Consiste en la secuencia de operaciones que se desarrollan a partir del momento que los bienes han llegado al local del almacén y termina con la ubicación de los mismos en el lugar designado para efectuar la verificación y control de calidad.
- b) Consiste en la secuencia de operaciones que se desarrollan a partir del momento que los bienes han llegado al local del almacén y termina con la ubicación de los mismos en el lugar designado para efectuar la verificación y control de calidad.
- c) Las operaciones concernientes a la recepción se ejecutarán conforme a lo siguiente:
 - Examinar en presencia de la persona Responsable de la entrega: los registros, sellos, envolturas, embalajes, etc. a fin de informar sobre cualquier anomalía.
 - Contar los paquetes, bultos y/o el equipo decepcionado y asegurarse de anotar las discrepancias encontradas en los documentos de recibo.
 - Pesar los bultos recibidos anotando el peso en las guías y en el exterior del mismo bulto. Esta acción no será necesaria cuando el número y características de los bienes decepcionados

permitan efectuar una verificación cuantitativa sin problema alguno.

d) Anotar en la documentación de recibo:

- Nombre de la persona que hace la entrega.
- Nombre de la persona que recibe la mercadería
- Número de placa del vehículo utilizando en el transporte (cuando sea pertinente); y
- Fecha y hora de recepción.

Verificación y Control de calidad

Las actividades que se realizan dentro de esta fase deben ser ejecutadas en un lugar predeterminado independiente de la zona de almacenaje; comprende las acciones siguientes:

- a) Retirar los bienes de los embalajes.
- b) Una vez abiertos los bultos se procederá a revisar y verificar su contenido en forma cuantitativa y cualitativa.
- c) La verificación cuantitativa se efectuará para comprobar que las cantidades recibidas son iguales a las que se consignan en la documentación de recibo. Incluye las comprobaciones dimensionales de identificación, tales como: longitud, capacidad, volumen, peso, gravedad, presión, temperatura, etc.
- d) La verificación cualitativa, denominada control de calidad se realizará para verificar que las características y propiedades de los bienes decepcionados estén de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas.
- e) La verificación y control de calidad se efectúa en presencia de la persona que hace la entrega cuando la cantidad y características de los bienes permitan realizar la verificación cuantitativa y cualitativa en el momento de la recepción.
- f) Si por el número y características de los bienes decepcionados fuera necesario mayor tiempo para efectuar la verificación y control de calidad: el Jefe de Almacén suscribirá la guía

respectiva dando conformidad sólo por el número de bultos recibidos y el peso bruto respectivo.

- g) Tratándose de bienes que por sus características ameritan ser sometidos a pruebas de conformidad, las pruebas o exámenes serán encargados por el Jefe de órgano de abastecimiento a especialistas o entes especializados del mismo organismo a otros organismos del Sector Público, y excepcionalmente a las del Sector Privado.
- h) La conformidad de la recepción será inscrita por el Responsable de almacén en el rubro respectivo de la Orden de Compra y guía respectiva. Se sustenta en la verificación que éste realice o con el informe favorable de las pruebas de conformidad a que se refiere el literal anterior.

Internamiento

Comprende acciones para la ubicación de los bienes en los lugares previamente asignados.

Se ejecutarán las laborales siguientes:

- a) Agrupar los bienes según su tipo, período de vencimiento, dimensión, etc.
- b) Ubicar los bienes en el lugar que previamente se les ha designado en la zona de almacenaje. Se hará de tal manera que su identificación sea ágil y oportuna
- c) Se evitará dividir un grupo de bienes del mismo tipo en zonas de almacenaje distintas;
- d) En caso de que los espacios disponibles resulten reducidos, se procederá a internar el íntegro del grupo en zonas previstas para las ampliaciones.
- e) Si el almacén de abastecimiento no cuenta con los equipos o ambientes especiales para la conservación de determinados bienes, éstos se internarán a través de otros órganos u organismos que cuenten con ellos. La responsabilidad de la custodia corresponde a estos últimos.

- f) El Jefe de Almacén efectúa la constatación del ingreso y da conformidad al mismo.

Registro y Control

- a) Ubicados los bienes en las zonas de almacenaje se procederá a registrar su ingreso en la Tarjeta de Control Visible, la misma que será colocada junto al grupo de bienes registrado. Para aquellos bienes que proceden de donaciones, transferencias u otros conceptos distintos de la compra se procederá previamente a formular la correspondiente Nota de Entrada a Almacén.
- b) Copia de documento de ingreso (Orden de Compra-guía de Internamiento o Nota de Entrada a Almacén) será remitida al área respectiva para efecto del registro del ingreso en la Tarjeta de Existencia Valorada de Almacén.
- c) Los bienes que se incorporan al Patrimonio Mobiliario Institucional se codifican conforme al procedimiento establecido en el “Manual de Codificación del Patrimonio Mobiliario del Sector Público” aprobado por R.J. N° 126-89-INAP/DNA.

Custodia

Conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de que los bienes almacenados conserven las mismas características físicas y numéricas en que fueron recibidos. Las acciones concernientes a la custodia son las siguientes:

- a) Protección a los materiales: está referida a los tratamientos específicos que son necesarios a cada artículo almacenado, a fin de protegerlos de elementos naturales como la humedad, luz, lluvia, temperatura, etc. Las técnicas por aplicar serán las estipuladas en normas técnicas, manual del fabricante u otros textos especializados.
- b) Protección del local de almacén: a las áreas físicas destinadas a servir de almacén se les deben rodear de medios necesarios para proteger a las personas, el material almacenado, mobiliario,

equipos y las instalaciones mismas de riesgos internos y externos.

c) Para el efecto se tomarán medidas a fin de evitar:

- Robos o sustracciones;
- Acciones de sabotaje;
- Incendios;
- Inundaciones, etc.

d) Protección al personal de almacén: se deben de contemplar todos los aspectos de protección al personal por los daños que puedan causar a su integridad física: se les dotará de los equipos e implementos necesarios para la adecuada manipulación de materiales. Asimismo, se diseñarán planes de seguridad que contemplarán programadas de evacuación para casos de siniestros (incendios, terremotos, inundaciones), y de entrenamientos en el manejo de equipo de manipulación y de seguridad.

Proceso de Distribución

Proceso técnico de Abastecimiento, que consiste en un conjunto de actividades de naturaleza técnico-administrativo, referida a la directa satisfacción de necesidades. Incluye las operaciones de traslado interno. Consta de las fases siguientes formulación de pedido, autorización de despacho, acondicionamiento de materiales, control de materiales y entrega al usuario.

Formulación de Pedido

- a) Se emplea el formulario Pedido-Comprobante de Salida.
- b) Se formulan en base a los respectivos cuadros de necesidades debidamente conciliados con las posibilidades financieras de la entidad y disponibilidad de bienes en almacén.
- c) El órgano de abastecimiento establecerá un calendario para la presentación de pedidos de aquellas dependencias cuyo consumo de bienes sea constante.

- d) Los pedidos de bienes que no son de consumo regular serán presentados de pedidos de aquellas dependencias cuyo consumo de bienes sea constante.
- e) La formulación del Pedido-Comprobante de Salida corresponde a la unidad usuario y la autorización para la atención al Jefe del órgano de abastecimiento.
- f) Cuando por razones de austeridad se tenga que limitar la atención de los pedidos a un grupo de bienes, el órgano de abastecimiento puede asumir la formulación del Pedido-Comprobante de Salida.
- g) Una vez suscritos por el Jefe de la dependencia solicitante, los Pedidos-comprobantes de Salida serán remitidos al Director o Jefe de Abastecimiento para recabar la respectiva autorización de despacho.

Autorización de Despacho

- a) La autorización se otorgará para aquellos bienes que figuran en el respectivo Cuadro de Necesidades.
- b) Se autorizará pedidos no programados sólo en el caso que se deriven de situaciones de emergencia calificadas por el Director General de Administración o quien hace sus veces en la entidad, y se atenderá con cargo a los stocks de seguridad.
- c) Esta fase comprende lo siguiente:
 - Numeración y registro del Pedido-Comprobante de Salida;
 - Aprobación del Director o Jefe de Abastecimiento.
 - Valorización del Pedido-Comprobante de Salida; y
 - Registro de las salidas autorizadas en las Tarjetas de Existencias Valoradas de Almacén.

Acondicionamiento de Materiales

- a) El Responsable de almacén recibirá los Pedidos - Comprobantes de Salida aprobados y dispondrá el acondicionamiento de los bienes para su entrega.

- b) Retirar los bienes de su ubicación y colocarlos en el lugar destinado para el despacho.
- c) En el caso de distribución con destino a localidades fuera del perímetro de la ciudad será necesario determinar el tipo de embalaje a utilizar para lo cual se tomará en cuenta los factores siguientes.
 - Destino de la carga;
 - Transbordos a que se someterá la carga durante la travesía.
 - Características físicas del material a embalarse.
 - Peso y volumen de la carga; y
 - Otras consideraciones del fabricante o de especialistas.
- d) El acondicionamiento o embalaje de los artículos por distribuir debe realizarse en forma tal que se evite:
 - Despostillados, roturas o aplastamientos;
 - Daños por manchas con grasas a otro agente nocivo;
 - Deterioro en el acabado;
 - Daños por causas climatológicas; y,
 - Pérdida parcial, total o extravío.
- e) En el caso de bienes embalados se procederá al marcado, sellado, numerado, además de otras señales indicadoras de los bultos.

Control de Materiales

- a) En cada almacén se establecerá un control de salida de materiales, el que será encargado al personal de seguridad o vigilancia, o una persona que para tal función se designe.
- b) El encargado de acarreo o transporte de los bienes, presentará al salir del almacén el Pedido-Comprobante de Salida a la persona encargada del control de salida de materiales, quien verificará si el contenido de los bultos concuerda con el documento y retendrá una copia del mismo, la que será entregada al área respectiva del control del stock.
- c) Cuando el material es remitido a lugares fuera de la entidad utilizando medios de transporte, el transportista presentará en

los puestos de vigilancia de la entidad copia del Pedido-Comprobante de Salida respectiva. El personal de vigilancia efectuará las constataciones que en ejercicio de sus funciones deba realizar.

Entrega de Materiales

- a) En el momento de hacerse entrega de materiales, se cuidará que la persona que realiza la recepción lo haga en forma serena y consciente.
- b) Será precaución del Responsable del almacén que la dependencia de destino, de vuelta el Pedido-Comprobante de salida con la conformidad respectiva y en forma oportuna.
- c) Es función inherente al almacén el que los bienes a despachar fuera del perímetro de la ciudad, esté amparada por una cobertura de seguro.”

Por otra parte, existen normas de control cuya finalidad de propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública, en relación a la protección del patrimonio público y al logro de los objetivos y metas institucionales, para lo cual se emitió la Resolución N° 320-2006-CG, a cargo de la Contraloría General de la República (2006) cuyos objetivos son:

“Servir de marco de referencia en materia de control interno para la emisión de a respectiva normativa institucional, así como, para la regulación de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma.

Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las Entidades.

Orientar y unificar la aplicación del control interno en las Entidades.”

2.2.6 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las funciones son el conjunto de responsabilidades, tareas, actividades necesarias para desempeñar un determinado puesto de trabajo. Los logros son el resultado satisfactorio de la ejecución excelente de una función o grupo de funciones.

Díaz (2006), en “Guía básica para la redacción del manual de definición de funciones”, señala desde el punto de vista organizativo la existencia de:

- Funciones genéricas: Son aquéllas que están presentes en todos los puestos de un determinado nivel de la organización y que comprometen a todos por igual sin discriminación del puesto concreto que ocupen dentro de la Empresa.
- Funciones específicas: Son aquéllas que se consideran propias de un puesto de trabajo y cuya responsabilidad recae directa y exclusivamente sobre el ocupante de dicho puesto.
- Funciones auxiliares: Son aquéllas que contribuyen a que otros puestos de la organización puedan llevar a cabo las funciones específicas que tienen asignadas”.

En ese orden de ideas resulta necesario que la ONAGI, establezca las funciones y responsabilidades del personal involucrado cuya finalidad es, la adecuada administración de los bienes del almacén de premios, es decir se busca la eficiencia en las actividades a desarrollar.

2.2.7 DIRECTIVA

Las Directivas son documentos de carácter administrativo que disponen la ejecución o desarrollo de actividades propias de las entidades del Estado.

Estas tienen como particularidad establecer entre otros, procedimientos, lineamientos, actividades y responsabilidades, asimismo, en función a la

necesidad de la Entidad, estas Directivas son aprobadas conforme su naturaleza por la Oficina de Administración, Secretaria General, entre otros.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Flujograma, un flujograma representa de manera gráfica un proceso que puede responder a diferentes ámbitos, programación informática, procesos dentro de la Entidad (para el presente caso) psicología de la cognición del conocimiento, economía entre otros.

Guías de salida, las guías de salidas permiten identificar la salida de un bien de las instalaciones de la Entidad, ya sea para uso por parte del área que lo requiere o para la rectificación o modificación del mismo.

Notas de Entrada, la nota de entrada es un documento que certifica el ingreso material y real de un bien al almacén de la Entidad permitiendo legalizar los registros en almacén y efectuar los asientos contables pertinentes.

BINCARD - tarjetas de control visible de almacén, son tarjetas de registro y control físico que permiten controlar las entradas, salidas o saldo de los bienes o elementos que transcurren en el almacén, pero solo a nivel de cantidades y suelen colocarse en los anaqueles o andamios junto a los materiales sujetos a control.

Tarjetas de existencia valoradas, su utilidad es enorme ya que informa con exactitud en cualquier momento la cantidad y el valor de las existencias, siempre y cuando sean correctos los ingresos.

Formato para toma de inventario físico, documento en el cual se registra la información de los bienes materia de inventario, así como, sus características y estado en que se encuentra.

Inventario Patrimonial, proceso mediante el cual se realiza un reconocimiento de los bienes de la Entidad y sus características.

Bienes conciliados, son aquellos bienes que se encuentran registrados en los registros contables y patrimoniales.

Bienes faltantes, son aquellos bienes que se encuentran inscritos en los registros contables de la Entidad, pero que no existen físicamente en las instalaciones de la misma,

Bienes sobrantes, son aquellos bienes que se encuentran físicamente en las instalaciones de la Entidad, pero no existe un documento que acredite su propiedad.

Promoción comercial, sistema que adopta el agente a través de ofrecimiento de premios por modalidades de sorteos, concursos, venta, canje, inserción de premios, verificación de sistema, programa o aplicativo informático, premiaciones aleatorias con la finalidad de incentivar la venta de sus productos o servicios.

Rifa con fin social, actividad sin fines de lucro que realiza el agente, con el propósito de reunir fondos para un fin social, mediante la venta de boletos de carácter material, informativo, telemático correlativamente numerados o diferenciados entre si por cualquier otro sistema, que otorgan la opción de ganar premios en fecha determinada a través de un sorteo entre participantes.

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existió influencia de la carencia de un proceso técnico en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA

HE1. Existió influencia de la carencia de dispositivos legales y manual de procedimientos en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.

HE2. Existió influencia de la carencia de herramientas para la ejecución de actividades en la administración de los bienes del almacén de premios no reclamados, de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.

HE3. Existió influencia de la carencia de funciones y responsabilidades para el personal en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.

2.5. VARIABLES

2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Procesos Técnicos

Conceptualización.- serie de procedimientos o tareas sistemáticas organizadas por etapas sucesivas que son necesarios para la elaboración de un bien o producto (transformación de materia prima en producto o servicio).

2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Administración de Bienes

Conceptualización.- parte de la administración que se encarga de la adquisición, manejo, registro control y seguimiento de los recursos materiales que se usan para el desarrollo de procesos productivos de bienes o servicios.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VI. PROCESOS TECNICOS	<ul style="list-style-type: none"> • DISPOSITIVOS LEGALES • MAPRO 	NORMAS	1
		PROCEDIMIENTO ESPECIFICO	2
	<ul style="list-style-type: none"> • HERRAMIENTAS PARA EJECUCION DE ACTIVIDADES 	FLUJOGRAMAS DE PROCESOS	3
		FORMATOS DE GUÍAS DE SALIDA	4
		FORMATOS DE TARJETAS DE EXISTENCIAS	5
		FORMATOS DE NOTAS DE ENTRADA	6
		FORMATOS DE TARJETAS DE CONTROL VISIBLE	7
VD. ADMINISTRACION DE BIENES	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	ACTIVIDADES O TAREAS	8

		INGRESO DE BIENES	9
		TOMA DE INVENTARIO	10
		CLASIFICACION E IDENTIFICACION	11

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.1 TIPO DE INVESTIGACION

El presente trabajo corresponde al tipo de investigación aplicada; cuyo objetivo en este tipo de investigación está dirigido a la solución práctica del problema, llevando a la práctica las teorías generales.

La característica que más destacada es el interés en la aplicación y en las consecuencias prácticas de los conocimientos obtenidos. Tiene objetivo el predecir un comportamiento específico en una situación definida. Para el ensayista argentino Ezequiel Ander-Egg (2011) concluye que:

“...la investigación aplicada busca el conocer para hacer..,” (p.43).

Por consiguiente, se debe solucionar el problema identificado respecto al almacenamiento de los bienes provenientes de premios no reclamados de la ONAGI.

3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACION

El tipo de investigación corresponde al nivel explicativo y de diseño no experimental. Para el diseño metodológico explicativo Jiménez (1998) concluye que:

“Los estudios explicativos parten de problemas bien identificados en los cuales es necesario el conocimiento de relaciones causa- efecto. En este tipo de estudios es imprescindible la formulación de hipótesis que, de una u otra forma, pretenden explicar las causas del problema o cuestiones íntimamente relacionadas con éstas.

Se reconocen dos tipos principales de estudios explicativos: los experimentales y los observacionales. En los primeros el investigador

utiliza la experimentación para someter a prueba sus hipótesis. En los segundos el investigador organiza la observación de datos de manera tal que le permita también verificar o refutar hipótesis.” (p.13).

Asimismo, Orozco (2014) señala que:

“Los estudios explicativos pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales. Por lo tanto, están orientados a la comprobación de hipótesis causales de tercer grado; esto es, identificación y análisis de las causales (variables independientes) y sus resultados, los que se expresan en hechos verificables (variables dependientes).

Los estudios de este tipo implican esfuerzos del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación. Asimismo, debe señalar las razones por las cuales el estudio puede considerarse explicativo. Su realización supone el ánimo de contribuir al desarrollo del conocimiento científico.

Para definir este tipo de estudio, se tiene en cuenta las siguientes interrogantes:

- ¿Las hipótesis que ha planteado están construidas con variables que a su vez contienen otras variables?
- ¿Las hipótesis que ha planteado establecen la manera como una determinada característica u ocurrencia es determinada por otra?
- ¿Los resultados de su trabajo pueden constituirse en un aporte al modelo teórico de la explicación de hechos y fenómenos que puedan generalizarse a partir de su problema de investigación?”

Hernández, Fernandez y Baptista (2001), señala que:

“La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

Dichas conclusiones conllevan a que el planteamiento del problema se justifica con los indicadores que sustentan los cuestionarios realizados al personal que desarrolla actividades en las Áreas de Almacén Central y Control Patrimonial.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la presente investigación se tomó como población al personal de las Áreas de Almacén Central y Control Patrimonial de la Oficina de Logística de la Oficina de Administración y Finanzas, conforme el siguiente detalle:

Oficina de Logística	50
- Jefatura	1
- Secretaria	2
- Área de Control Patrimonial	9
- Área de Adquisiciones	16
- Área de Procesos	9
- Área de Ejecución Contractual	6
- Área de Almacén Central	7

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. ENCUESTA

La técnica que se utilizó fue la encuesta a través del instrumento del cuestionario, donde se formularon preguntas para determinar las deficiencias en la administración de los bienes del Almacén de Premios No Reclamados.

3.3.2. OBSERVACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Se realizó consultas bibliográficas con las normativas emitidas por parte de los Entes, rectores en la materia.

3.4. DISEÑO DE RECOLECCION DE DATOS

Tabulación de datos obtenidos en la encuesta.

Análisis del resultado de las preguntas.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Formulación de preguntas – encuestas e interpretación gráfica.

3.6. ASPECTOS ETICOS

El proceso de estudio involucra a las personas que conforman el Área de Almacén y Control Patrimonial de la ONAGI, los cuales manifestaron el consentimiento para participar a las preguntas formuladas, cabe señalar que el personal que presta servicios en las Entidades del Estado, actúan con probidad durante el desempeño de su función en alcance al código de ética de la Función Publica aprobado con Ley N° 27815.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

De la encuesta realizada al personal que desempeña actividades y/o funciones en las Áreas de Almacén Central y Control Patrimonial, el resultado fue el siguiente:

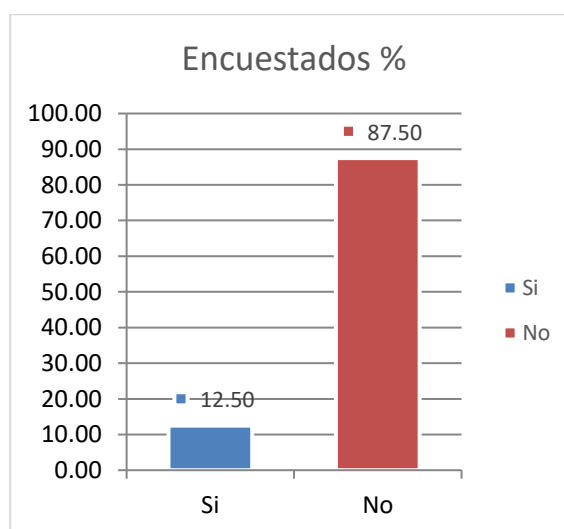
1. ¿Conoce usted sobre un marco normativo que permita gestionar una administración adecuada de los bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, en la actualidad?

Tabla N° 1
Marco Normativo

	Encuestados	%
Si	2	12.5
No	14	87.5
Total	16	100

Fuente: elaboración propia del autor

Gráfico N° 1
Marco Normativo



Interpretación: se observa en la Tabla N° 1, que las encuestas realizadas al personal que desempeña actividades y/o funciones en las Áreas de Almacén Central y Control Patrimonial, solo dos (02) personas (Jefes de Áreas), manifestaron que tienen conocimiento de normativa que permita gestionar una administración adecuada de los bienes del Almacén de Premios No Reclamados, en la actualidad.

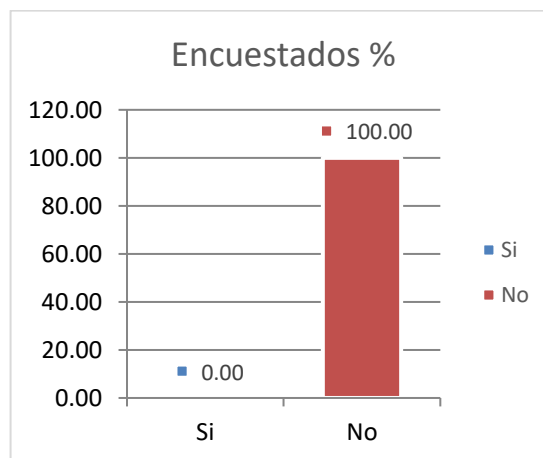
2. ¿Conoce usted si el MAPRO de la ONAGI, señala un proceso técnico para realizar una administración adecuada de bienes de Premios No Reclamados de la ONAGI?

Tabla N° 2
Manual de Procedimientos

	Encuestados	%
Si	0	0
No	16	100
Total	16	100

Fuente: elaboración propia del autor

Gráfico N° 2
Manual de Procedimientos



Interpretación: se observa que en la Tabla N° 2, que las encuestas realizadas al personal que desempeña actividades y/o funciones en las Áreas de Almacén Central y Control Patrimonial, manifestaron que en el MAPRO de la ONAGI, NO señala proceso técnico para realizar una administración adecuada de bienes de Premios No Reclamados de la ONAGI, lo que dificulta realizar su correcta administración.

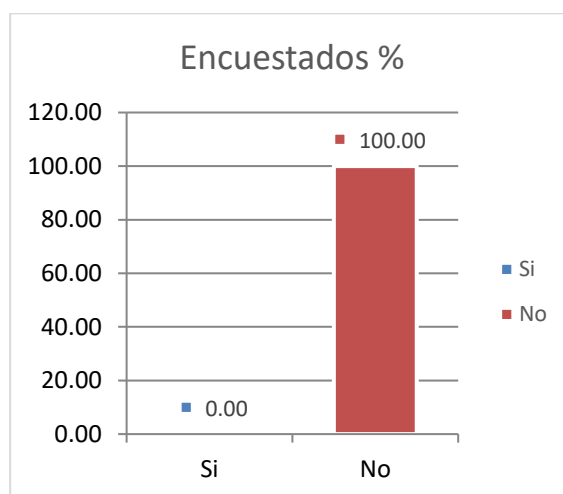
3. ¿Conoce usted la existencia de flujogramas de procesos para garantizar una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI?

Tabla N° 3
Flujogramas de Procesos

	Encuestados	%
Si	0	0
No	16	100
Total	16	100

Fuente: elaboración propia del autor

Gráfico N° 3
Flujogramas de Procesos



Interpretación: se observa en la Tabla N° 3, que las encuestas realizadas al personal que desempeña actividades y/o funciones en las Áreas de Almacén Central y Control Patrimonial, manifestaron que NO existen flujogramas de procesos, para garantizar una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI.

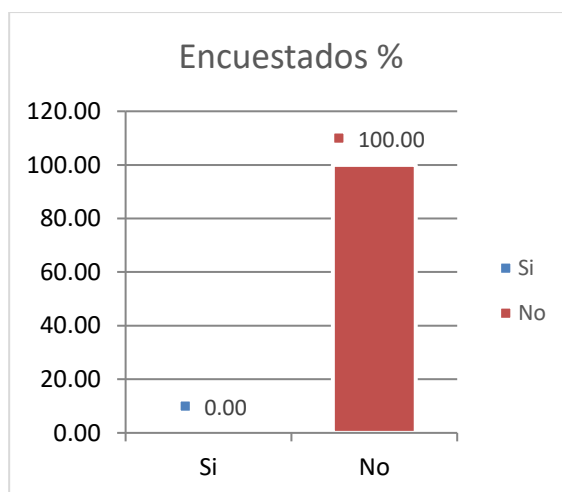
4. ¿Conoce usted la existencia de formatos de guía de salida, para garantizar una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI?

Tabla N° 4
Formatos Guía de salida

	Encuestados	%
Si	0	0
No	16	100
Total	16	100

Fuente: elaboración propia del autor

Gráfico N° 4
Formatos Guía de salida



Interpretación: se observa en la Tabla N° 4, que las encuestas realizadas al personal que desempeña actividades y/o funciones en las Áreas de Almacén Central y Control Patrimonial, manifestaron que NO existen formatos de guías de salida, para garantizar una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI.

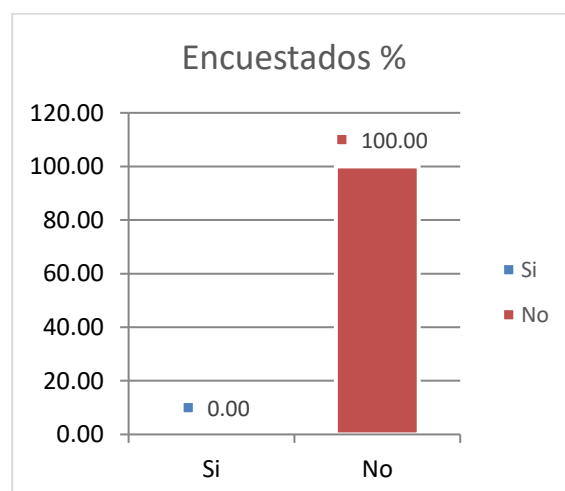
5. ¿Conoce usted la existencia de formatos de tarjetas de existencias, para garantizar una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI?

Tabla N° 5
Formatos Tarjetas de Existencias

	Encuestados	%
Si	0	0
No	16	100
Total	16	100

Fuente: elaboración propia del autor

Gráfico N° 5
Formatos Tarjetas de Existencias



Interpretación: se observa en la Tabla N° 5, que las encuestas realizadas al personal que desempeña actividades y/o funciones en las Áreas de Almacén Central y Control Patrimonial, manifestaron que NO existen formatos de tarjetas de existencias, para garantizar una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI.

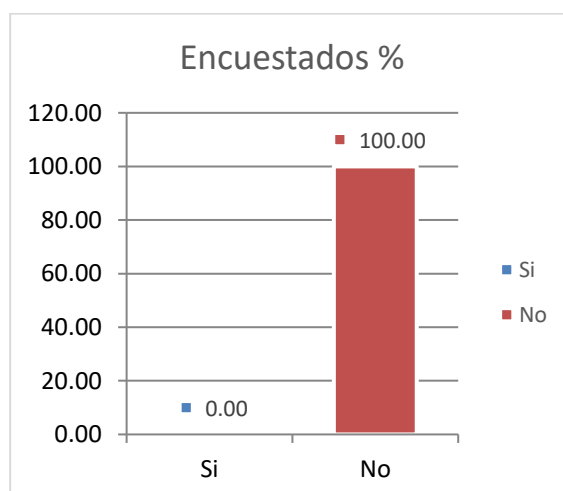
6. ¿Conoce usted la existencia de formatos de notas de entrada, para garantizar una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI?

Tabla N° 6
Formatos Notas de Entrada

	Encuestados	%
Si	0	0
No	16	100
Total	16	100

Fuente: elaboración propia del autor

Gráfico N° 6
Formatos Notas de Entrada



Interpretación: se observa en la Tabla N° 6, que las encuestas realizadas al personal que desempeña actividades y/o funciones en las Áreas de Almacén Central y Control Patrimonial, manifestaron que NO existen formatos de notas de entrada, para garantizar una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI.

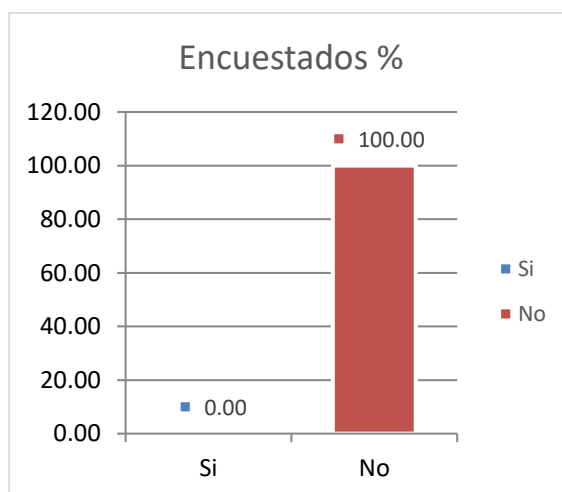
7. ¿Conoce usted la existencia de formatos de tarjetas de control visible, para garantizar una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI?

Tabla N° 7
Formatos Tarjetas de Control Visible

	Encuestados	%
Si	0	0
No	16	100
Total	16	100

Fuente: elaboración propia del autor

Gráfico N° 7
Formatos Tarjetas de Control Visible



Interpretación: se observa en la Tabla N° 7, que las encuestas realizadas al personal que desempeña actividades y/o funciones en las Áreas de Almacén Central y Control Patrimonial, manifestaron que NO existen formatos de tarjeta de control visible, para garantizar una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI.

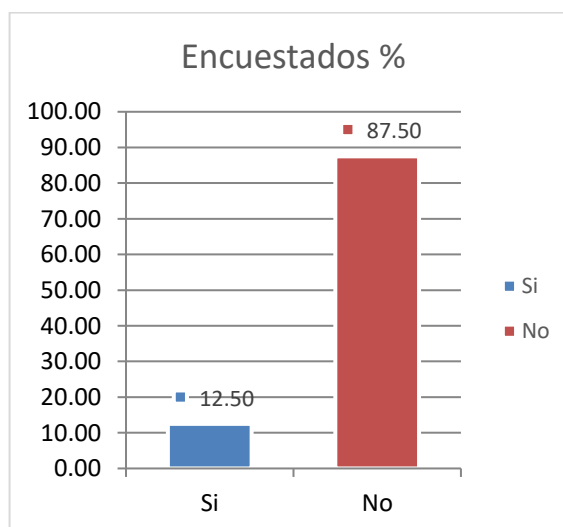
8. ¿Conoce usted el grado de responsabilidad administrativa y funciones podrían existir, en caso de disponer de los bienes de Premios No Reclamados por la falta de un proceso técnico que lo regule?

Tabla N° 8
Grado de Responsabilidad

	Encuestados	%
Si	2	12.5
No	14	87.5
Total	16	100

Fuente: elaboración propia del autor

Gráfico N° 8
Grado de Responsabilidad



Interpretación: se observa que la Tabla N° 8, que las encuestas realizadas al personal que desempeña actividades y/o funciones en las Áreas de Almacén Central y Control Patrimonial, solo dos (02) personas (Jefes de Áreas), manifestaron que conocen del grado de responsabilidad administrativa – apertura de proceso disciplinario, por la falta de un proceso técnico que regule la disposición de bienes.

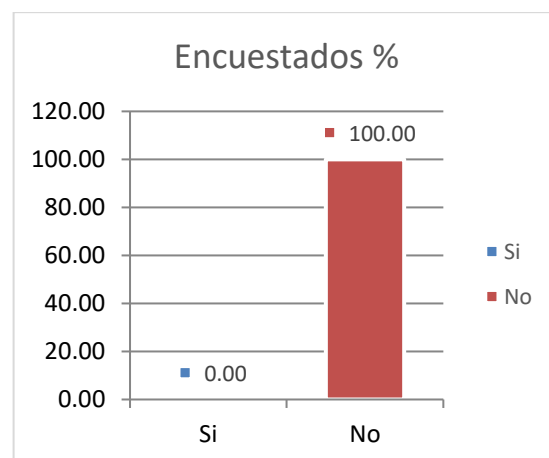
9. ¿Conoce usted la existencia de procesos técnicos que garanticen una adecuada adquisición de los bienes del almacén de Premios No Reclamados, actualmente?

Tabla N° 9
Procesos para Adquisición de Bienes

	Encuestados	%
Si	0	0
No	16	100
Total	16	100

Fuente: elaboración propia del autor

Gráfico N° 9
Procesos para Adquisición de Bienes



Interpretación: se observa en la Tabla N° 9, que las encuestas realizadas al personal que desempeña actividades y/o funciones en las Áreas de Almacén Central y Control Patrimonial, manifestaron que NO existen procesos técnicos que garanticen una adecuada adquisición de los bienes del almacén de Premios No Reclamados, en la actualidad.

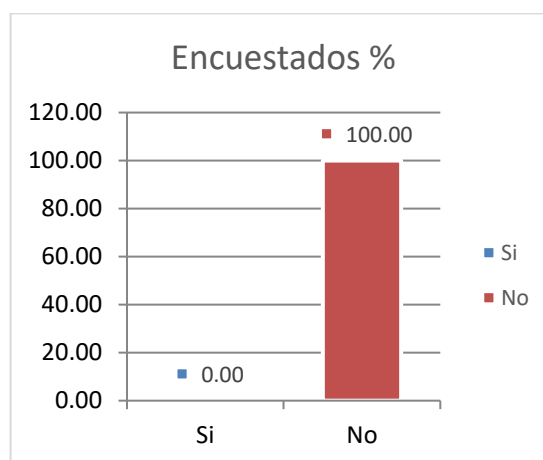
10. ¿Conoce usted la existencia de procesos técnicos que garanticen un control adecuado de los bienes del almacén de Premios No Reclamados, actualmente?

Tabla N° 10
Control de Bienes

	Encuestados	%
Si	0	0
No	16	100
Total	16	100

Fuente: elaboración propia del autor

Gráfico N° 10
Control de Bienes



Interpretación: se observa en la Tabla N° 10, que las encuestas realizadas al personal que desempeña actividades y/o funciones en las Áreas de Almacén Central y Control Patrimonial, manifestaron que NO existen procesos técnicos que garanticen un control adecuado de los bienes del almacén de Premios No Reclamados, en la actualidad.

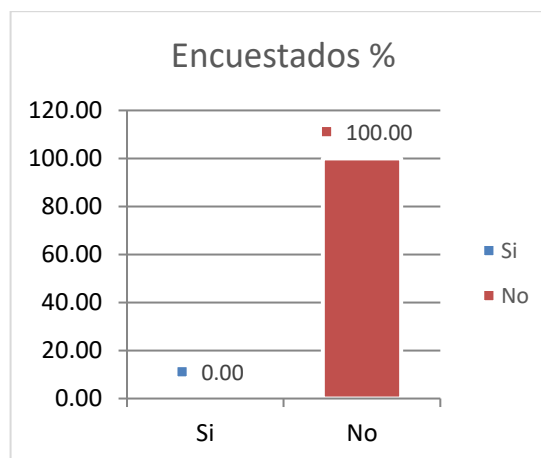
11. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de procesos técnicos que garanticen un adecuado seguimiento a los bienes del almacén de Premios No Reclamados, actualmente?

Tabla N° 11
Seguimiento de Bienes

	Encuestados	%
Si	0	0
No	16	100
Total	16	100

Fuente: elaboración propia del autor

Gráfico N° 11
Seguimiento de Bienes



Interpretación: se observa en la Tabla N° 11, que las encuestas realizadas al personal que desempeña actividades y/o funciones en las Áreas de Almacén Central y Control Patrimonial, manifestaron que NO existen procesos técnicos que garanticen un adecuado seguimiento a los bienes del almacén de Premios No Reclamados, en la actualidad.

4.2. DISCUSIÓN

La tesis presentada por la autora Machuca durante el año 2010, titulada “Propuesta de un Manual de Procedimientos para el control de activos fijos en el Colegio Militar No.11 Héroes del Cenepa del Cantón Mera Provincia de Pastaza”, hace referencia a la implementación de un manual de procedimientos a cargo de la propia institución educativa pública, la cual difiere a los dispositivos regulados en la normativa de las Entidades del Estado del Perú, pues los actos administrativos recaen en la Oficina General de Administración o la que haga sus veces y es ésta quien los aprueba. Asimismo, respecto a la capacitación, no resulta congruente con el presente trabajo puesto que, la intención de implementar el proceso técnico refiere a la inclusión en el MAPRO de la ONAGI, para que exista responsabilidad y se determine que el área de almacén central, esté a cargo de los bienes del almacén de premios no reclamados.

La tesis presentada por el autor Morales durante el año 2014, titulada “Los procesos de control interno en el área de control patrimonial de las entidades públicas del Perú: específicamente en la unidad de gestión educativa local de La Mar – 2013”, hace referencia a la ausencia de control, métodos y procedimientos, que permita controlar el correcto uso de los recursos que permita proteger los bienes y promover la eficiencia y efectividad en las operaciones, carencia de documentos normativos difusión y publicación de normas, falta de asignación de funciones. Lo

que ocasiona responsabilidades administrativas, civiles y penales a los funcionarios y servidores públicos, como consecuencia mayormente del desconocimiento de funciones, por falta de controles, misma situación problemática se presentó al identificar los problemas específicos indicados en la presente investigación, es decir guarda relación con la situación que presentan los bienes del almacén de premios no reclamados en la ONAGI, en la que se identificó ausencia de funciones y responsabilidades, dispositivos legales y manual de procedimientos.

La tesis presentada por el autor Mamani durante el año 2015, titulada “Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la municipalidad provincial de Puno, 2012- 2014”, hace referencia al incumplimiento de los procesos adecuados para un efectivo control, por desconocimiento de las normas, el desinterés, falta de difusión y de las normas de gestión lo cual conlleva al incumplimiento de los objetivos de forma oportuna confirmando que la incidencia se da en la medida del funcionamiento del control interno, ya que si el control interno mejoraría la gestión también llegaría a un nivel óptimo, asimismo, califica al área de almacén como ineficiente debido a que las normas, las políticas y las estrategias no se cumplen de forma efectiva, recomendando que el control interno cumple un papel fundamental para tener un control sobre el factor humano que trabaja en la entidad y así evitar desviaciones errores, fraudes, robos, pérdidas, lo cual se presenta en el área de almacén a causa de la falta de un control efectivo, dichas conclusiones sustentan los problemas presentados en el presente trabajo y guardan relación con la propuesta presentada de emitir la directiva que permita solucionar dicha situación.

Existe relación en la tesis presentada por la autora Lina Narcisca Machuca Peralta durante el año 2010, titulada “Propuesta de un Manual de Procedimientos para el control de activos fijos en el Colegio Militar No.11 Héroes del Cenepa del Cantón Mera Provincia de Pastaza”, en la cual

concluye que una Institución que se encuentre encaminada a la modernización, **“necesita contar con manuales de procedimientos”**, ya que son elementos del control interno, los cuales se crean para dotar de información detallada, ordenada, sistemática a los responsables y personas inmiscuidas en las distintas actividades que se realizan en la organización, relación con la propuesta presentada en el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo con el análisis realizado se concluye que la carencia de un proceso técnico influyó en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.

De acuerdo con las encuestas formuladas, se concluye que la carencia de dispositivos legales y manual de procedimientos, influenciaron en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.

De acuerdo con las encuestas formuladas, se concluye que la carencia de herramientas para la ejecución de actividades, influyó en la administración de los bienes del almacén de premios no reclamados, de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.

De acuerdo con las encuestas formuladas, se concluye que la carencia de funciones, responsabilidades y actividades para el personal, influenciaron en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.

5.2. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado la ONAGI deberá emitir un proceso técnico para la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados, al cierre del ejercicio fiscal 2016.

6. La ONAGI deberá emitir los dispositivos legales y manual de procedimientos, para la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados, al cierre del ejercicio fiscal 2016.
7. LA ONAGI deberá emitir las herramientas para la ejecución de actividades, para la administración de los bienes del almacén de premios no reclamados, al cierre del ejercicio fiscal 2016.
8. La ONAGI deberá precisar las funciones, responsabilidades y actividades para el personal, influenciaron en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados, al cierre del ejercicio fiscal 2016.

Por lo anteriormente expuesto, resulta necesario que la ONAGI emita una Directiva que regule un proceso técnico que permita realizar una adecuada administración de los bienes del Almacén de Premios No Reclamados, al cierre del ejercicio fiscal 2016, mitigando así, la observación presentada por el Órgano de Control Interno, conforme el siguiente detalle:

PROPUESTA PARA MITIGAR LA OBSERVACION PRESENTADA POR EL ORGANO DE CONTROL INTERNO EN SU OFICIO N° 017-2016-ONAGI-OCI

El referido proceso, establece lineamientos y responsabilidades, manual de operaciones, flujogramas de procesos, formatos, guías de salida, tarjetas de existencias, notas de entrada, tarjetas de control visible, y formato de inventario físico conforme el siguiente detalle:

Previo al desarrollo del proceso técnico se debe considerar como disposiciones generales las siguientes:

1. El Área de Control Patrimonial de la Oficina de Logística, estará a cargo de la custodia de bienes de Premios No Reclamados,

teniendo como responsabilidad implementar y organizar el almacén periférico, adoptando las medidas que resulten necesarias. Asimismo, deberá proveer de un formato para que anualmente o semestralmente, se efectúe la toma física del inventario de dichos bienes.

2. El responsable del Almacén Central será responsable de los bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI y estará a cargo de la manipulación, protección, administración y control de los mismos.
3. Todos los bienes muebles u otros provenientes de Premios No Reclamados dispuestos a la ONAGI bajo cualquier modalidad, deberán ingresar sin excepción alguna al Almacén de Premios No Reclamados.
4. Todos los bienes o productos que son canjeados a través de los vales de consumo ingresaran al Almacén de Premios No Reclamados.
5. El movimiento físico de los bienes del Almacén de Premios No Reclamados, serán registrados y controlados por el Almacén Central.
6. Los documentos de ingreso de los bienes de premios no reclamados al almacén son los siguientes:

6.1 Orden de compra – guía de remisión del proveedor, cuando corresponda una adquisición mediante los fondos provenientes de la cuenta bancaria de premios no reclamados.

6.2 Carta del administrado, cuando se trate de cheques, vales de consumos u otros provenientes de los premios no reclamados.

6.3 NEA, para el registro de entrada de los premios no reclamados dispuestos a la ONAGI, como bienes, cheques, u otros y los productos canjeados con los vales de consumo.

6.4 Carta del administrado y guía de remisión, cuando se trate de bienes muebles, provenientes de los premios no reclamados dispuestos a la ONAGI.

7. Los documentos para la salida de los premios no reclamados, son los siguientes:

7.1 Memorándum de la Dirección de Verificaciones de la Dirección General de Autorizaciones Especiales, autorizando la salida de bienes, cheques, vales de consumo y servicios, adjuntando la Resolución Jefatural.

7.2 Pecosa de salida del almacén de premios no reclamados.

8. El control del movimiento físico de bienes (ingreso y salida), se realiza mediante BINCARD - tarjeta de control visible de almacén.

9. El Almacén de Premios No Reclamados, deberá contener anaqueles donde se clasifiquen los bienes por grupos como:

- Herramientas
- Equipos

- Alimentos
- Bienes, y
- Menaje

Propuesta de Distribución del Almacén de Premios no Reclamados

OFICINAS ADMINISTRATIVAS	ZONA DE TRANSITO	HERRAMIENTAS
		EQUIPOS
ZONA DE DESPACHO		ALIMENTOS
		BIENES
COUNTER DE ATENCION		MENAJE

“DIRECTIVA - FORMULACIÓN DE UN PROCESO TÉCNICO EN LA ADMINISTRACIÓN DE BIENES DEL ALMACÉN DE PREMIOS NO RECLAMADOS DE LA ONAGI, AL CIERRE DEL EJERCICIO FISCAL 2016”

De la recepción de premios no reclamados por la modalidad de adquisición

La Oficina de Logística iniciará el proceso de adquisición y emitirá la orden de compra al almacén de premios no reclamados, así como, al proveedor que obtuvo la adjudicación.

El proveedor entregara al Responsable del almacén de premios no reclamados, la guía original donde se detallan los bienes a entregar, haciendo referencia a la orden de compra. Asimismo, la guía de remisión indicará como mínimo la siguiente información:

- Número de orden de compra

- Nombre, apellido y DNI de la persona que hace la entrega
- Fecha y hora de recepción

El personal del almacén, en presencia del proveedor o su representante, revisará los embalajes, envolturas, registros, sellos u otros aspectos de los paquetes o bultos que contienen los bienes adquiridos, a fin de detectar cualquier signo de manipulación.

Se procederá a contar los paquetes o bultos, que serán abiertos en presencia del proveedor o su representante, valiéndose de herramientas apropiadas y teniendo el cuidado de no dañar el producto, así como, asegurándose de anotar las discrepancias encontradas en los documentos de recibo, respecto a la unidad de medida, cantidad u otros aspectos de las especificaciones técnicas.

De encontrarse alguna anomalía o aspecto que no coincida con la orden de compra y/o especificaciones técnicas, o no cumplan con las características y condiciones ofrecidas durante la recepción, el Responsable del Almacén de Premios No Reclamados procederá a elaborar el acta de observación en el que se indicará las mismas, siendo suscrita por el Responsable del almacén de premios y el proveedor o su representante que realiza la entrega, para luego ser comunicada formalmente al proveedor de la Oficina de Logística, otorgándole un plazo para su subsanación de las observaciones presentadas de dos días calendario.

Vencido el plazo otorgado para su subsanación, la Oficina de Logística, dará inicio a las acciones según corresponda.

Asimismo, en caso que el proveedor efectúe la entrega parcial de los bienes consignados en la orden de compra el Responsable del Almacén de Premios No Reclamados consigna en dicho documento el sello entrega parcial, por lo cual, firmará la misma y emitirá el Acta de

Observación en la que indicará la forma clara y detallada la cantidad de bienes no entregados por cada ítem, dando inicio a las acciones, según corresponda.

De no ser observados los bienes, el Responsable del Almacén de Premios No Reclamados los recibirá, suscribiendo la orden de compra y guía de remisión consignando el sello recibido, asegurándose además, de constatar la fecha de recepción de los bienes y evitando los borrones o enmendaduras, para luego entregar al proveedor la copia que corresponde de la orden de compra y guía, enviándola a la Oficina de Logística para que gestione el trámite de pago respectivo.

Una vez recibidos los bienes el Responsable del Almacén de Premios No Reclamados comunicará al Área de Control Patrimonial para que identifique registre y catalogue los bienes en el sistema de control de activos fijos de la entidad debiendo remitir copia del registro a la Oficina de Contabilidad para su incorporación en las cuentas contables correspondientes.

El Área de Almacén de Premios No Reclamados registrará la información de los bienes recibidos en las tarjetas de control visible – kardex, conjuntamente con la tarjeta de existencias valoradas.

Mediante la modalidad de cheques, vales de consumo u otros

El administrado entregará una carta al Responsable del Área de Almacén de Premios No Reclamados, cuando se trate de cheques, vales de consumo u otros provenientes de los premios no reclamados, indicando que los pone a disposición, señalando el detalle y las características de los mismos.

El Responsable del Almacén de Premios No Reclamados procederá solicitar y verificar la documentación que sustente su ingreso al almacén,

revisará, y de ser el caso anotará las discrepancias encontradas en la documentación que sustente el ingreso, respecto a las características.

De encontrarse alguna incongruencia o aspecto que no coincida con la documentación que sustente de la recepción de premios no reclamados por la modalidad de adquisición se procederá a elaborar el Acta de Observación, en el que se indicará claramente el sentido de estas y será suscrita por ambas partes, para luego será comunicada formalmente al administrado a través de la Dirección de Verificaciones, otorgándole un plazo de dos (02) días calendario para su subsanación.

De no ser observados, el Responsable del Almacén de Premios No Reclamados los recibirá, suscribiendo el original y copia de la carta consignando el sello de recibido, asegurándose además de constatar la fecha de recepción de los bienes y evitando los borrones y enmendaduras, para luego entregar al administrado o su representante la copia que corresponde.

Al tratarse de un caso particular la recepción de cheques y vales de consumo (no son bienes tangibles sino especies valoradas), el Responsable del Almacén de Premios No Reclamados deberá guardarlos en una caja fuerte registrando la información del mismo en un formato aparte, debiendo comunicar al cierre de cada mes a la Oficina de Contabilidad para su inscripción en la cuenta correspondiente.

Del internamiento

Por concepto de adquisición y/o bienes muebles puestos a disposición

Una vez recibidos los bienes, el Responsable del Almacén de Premios No Reclamados, procederá a emitir la NEA, para luego internarlos en la zona de almacenaje, de acuerdo a las siguientes pautas:

Se dispondrá la ubicación de los bienes en lugares previamente asignados, agrupándolos según familia, clase, tipo, periodo de vencimiento, dimensión, y otras características, que permitan su rápida y oportuna identificación, así como, la facilidad para su entrega.

Los premios no reclamados como celulares, Ipod, Tablet o similares prestaciones técnicas, serán almacenados en un espacio específico del Almacén de premios no reclamados, que permitan su seguridad bajo llave (Oficina del Responsable).

Por concepto de cheques, vales de consumo o servicios

Una vez recibidos los cheques, vales de servicios o consumo, a través de la NEA, estos deberán registrarse en un cuaderno de control del Almacén de Premios No Reclamados y serán almacenados en espacio o lugares que permitan su seguridad bajo llave.

Del control y registro

Por concepto de adquisición y/o bienes muebles puestos a disposición

Una vez internados los bienes, el personal del Almacén de Premios No Reclamados registrará en el sistema informático de la Institución cada uno de los bienes recibidos debiendo comunicar al Área de Patrimonio para la codificación correspondiente, emitiendo una NEA, para ser adjuntados en la orden de compra y guía de remisión, cuando se trate de una adquisición, a la carta del administrado – guía de remisión, cuando se trate de bienes dispuestos, a fin de verificar su ingreso y proceder, de encontrarse conforme, a la actualización de los saldos de existencias en la BINCARD - tarjeta de control visible de almacén, la cual, deberá registrar información exacta y actualizada del movimiento de los bienes (entradas y salidas), y colocada junto al grupo de bienes registrados.

La BINCARD – tarjeta de control visible de almacén, como mínimo deberá contener, la siguiente información:

- Numeración correlativa de tarjeta (N°)
- Descripción del artículo de acuerdo al catálogo de bienes vigente (catálogo de bienes – SBN)
- Código del artículo de acuerdo al catálogo de bienes vigente (catálogo de bienes – SBN)
- Unidad de medida del artículo de acuerdo al catálogo de bienes vigente (unidad de medida)
- Fecha de ingreso o salida de bienes (fecha)
- Movimientos de los bienes en el que se consignará el comprobante (tipo de documento de ingreso o salida), cantidad de ingreso (entrada) y salida del almacén, así como saldos de existencias.

Cuando se trate de adquisiciones, el Responsable del Almacén de Premios No Reclamados, remitirá copia de la orden de compra y guía de remisión a la Oficina de Logística, para que gestione el trámite de pago respectivo al proveedor.

Cuando se trate de bienes puestos a disposición, el Responsable del Almacén de Premios No Reclamados, remitirá una copia del documento de ingreso (Carta del administrado – Guía de remisión) a la Dirección de Verificaciones.

De los premios procedentes mediante cheques, vales de consumo o servicios

El Responsable del Almacén de Premios No Reclamados, también elaborará las NEAS, cuando se tengan como procedencia: cheques, vales de consumo o servicios.

El Responsable del Almacén de Premios No Reclamados, suscribirá la NEA, disponiendo las acciones correspondientes para registrar el ingreso en el cuaderno de control.

El Responsable del Almacén de Premios No Reclamados, remitirá una copia del documento de ingreso (Carta del administrado) de la Dirección de Verificaciones.

Cuando los vales de consumo sean canjeados, estos también ingresarán al Almacén de Premios No Reclamados, a través de la emisión de la NEA correspondiente.

De la custodia de los bienes

La Oficina de Logística, conjuntamente con el Área de Control Patrimonial, coordinará, supervisará y dispondrá las medidas necesarias, las actividades del personal del almacén a su cargo a fin de que los bienes almacenados conserven las mismas características físicas y numéricas con que fueron recibidas, y se encuentren en completo estado de uso u operatividad. Así como, ejercer el control que permita alertar oportunamente la fecha de vencimiento de los bienes adquiridos o puesto a disposición por parte de los administrados a fin de evitar su pérdida o su valor por obsolescencia tecnológica. Asimismo, el control de las fechas de vencimiento de los vales de consumo y servicios.

Medidas de prevención y protección de bienes

Los bienes almacenados deben estar protegidos de los elementos naturales que puedan deteriorar o producir mermas como: humedad, luz, llovizna temperaturas, polvo, entre otros, así como, del manipuleo indebido, para lo cual, el personal del Almacén de Premios No Reclamados, deberá aplicar las recomendaciones y estipulaciones técnicas de los catálogos, cajas envolturas de los bienes, y mantener ordenados y limpios los ambientes y anaqueles.

Los ambientes del Almacén de Premios No Reclamados, deben disponer de materiales y equipos para la adecuada conservación de los bienes, de acuerdo a la naturaleza de los materiales, los que estarán permanentemente operativos, debiendo capacitar al personal del Almacén de Premios No Reclamados, en su manejo, dado el volumen de bienes en rotación se deberá considerar como mínimo los siguientes materiales de seguridad:

- Extintores
- Carteles de señalización
- Luces de emergencia
- Extractores de aire
- Aire acondicionado
- Deshumedecedores
- Trampas para roedores e insectos

Se deben adoptar las medidas de prevención, para evitar los robos o sustracciones e inundaciones, para lo cual, el personal del Almacén de Premios No Reclamados, debe restringir el acceso al personal ajeno al área de almacenamiento, de igual manera, deberá revisar y velar permanentemente por:

- La seguridad de las puertas y ventanas que contarán con cerraduras y otros medios necesarios y apropiados que garanticen su inviolabilidad.
- Las instalaciones sanitarias, de los ambientes del almacén; procediendo en ambos casos, a solicitar la reparación cuando exista deterioro o su subsanación, de ser el caso.

El tiempo de custodia de los bienes almacenados, no podrá superar los doce meses, contados desde su internamiento, salvo excepciones autorizadas expresamente por la Oficina General de Administración.

Con treinta (30) días de anticipación al vencimiento, el Responsable del Almacén de Premios No Reclamados, deberá informar a la Dirección de Verificaciones, a la Oficina de Logística y Área de Control Patrimonial para las acciones correspondientes.

Igualmente, el Responsable del Almacén de Premios No Reclamados, deberá tener presente la fecha de caducidad de los bienes, informando a la Dirección de Verificaciones, a la Oficina de Logística y Área de Control Patrimonial para las acciones correspondientes.

Una vez recibidos los cheques, vales de consumo o servicios, serán almacenados y custodiados en una caja de seguridad ubicada en un espacio o lugar que permita evitar pérdida o sustracción.

La Oficina de Logística a solicitud del Área de Control Patrimonial, serán las Responsables de requerir la contratación de un seguro contra todo riesgo con cobertura de todos los ambientes del Almacén de Premios No Reclamados, remitiendo para tal efecto la documentación correspondiente indicando la relación de todos los bienes que existan en el mismo.

Se dotará al personal del almacén de los equipos e implementos necesarios para la adecuada manipulación de los materiales, y demás que conlleven a la protección de su salud e integridad física.

De la organización de los bienes

Los bienes deben ser almacenados teniendo en cuenta su velocidad de rotación, fecha de vencimiento, características similares, debiendo ordenarse de tal manera que los bienes con mayor antigüedad sean los primeros en salir, así como, deben ubicarse de tal manera que permitan el fácil acceso y desplazamiento del personal del Almacén de Premios No Reclamados, para la ubicación y el despacho.

Deben colocarse letreros de señalización que indiquen el tipo de bienes ubicados en los ambientes, así como, las tarjetas de identificación para cada tipo de bien.

Para la baja de bienes del Almacén de Premios No Reclamados

Para disponer de los bienes cuya fecha de vencimiento expiró, el Responsable del Almacén de Premios No Reclamados, elaborará un Informe con la relación de bienes detallada y lo elevará a la Oficina de Logística conjuntamente con el Área de Control Patrimonial, recomendando la destrucción de los mismos como Acto de Disposición final en una fecha programada, la Oficina de Logística, recibido el Informe comunicará al Órgano de Control Institucional la fecha a realizarse la destrucción solicitando su participación, asimismo, comunicará al Área de Control Patrimonial para que se encargue de formular el Acta correspondiente.

Del proceso de retiro salida de los bienes (PECOSA)

De la formulación de la salida de bienes

La Dirección de Verificaciones, solicitará a través de un documento formal, adjuntando la Resolución Jefatural, el requerimiento de salida de los bienes a la Oficina de Logística conjuntamente con el Área de Control Patrimonial, esta a su vez comunicará al Responsable del Almacén de Premios No Reclamados, para su atención, el documento deberá contener la siguiente información:

Respecto al personal que retirará los bienes:

- Nombres y apellidos, quien deberá tener vínculo laboral a la Entidad

Respecto al personal que retirara los bienes:

- Artículos solicitados (cantidad, unidad de medida y descripción detallada)

Respecto a la aprobación:

- Personal que aprueba el requerimiento (director de la Dirección de Verificaciones)

El Responsable del Almacén de Premios No Reclamados, la Oficina de Logística y el Área de Control Patrimonial, verificarán que los requerimientos cumplan con los requisitos establecidos en el párrafo anterior, para su cumplimiento.

De la Autorización de despacho

La Oficina de Logística, brindará la autorización para el despacho de los bienes:

El Responsable del Almacén de Premios No Reclamados, luego de haber verificado el requerimiento, revisará si los bienes solicitados se encuentran en stock disponible en el Almacén, optando según sea el caso, por las siguientes alternativas:

De existir stock:

- Procederá al despacho

De no existir stock

- Cuando se identifique bienes que el almacén no tenga en stock, se consignará el sello sin stock en la hoja de requerimiento con visto bueno del Responsable del Almacén de Premios No Reclamados, documento que será remitido a la Dirección de Verificaciones para que curse solicitud de adquisición a la Oficina de Logística.

De la entrega de bienes

La salida de bienes del Almacén de Premios No Reclamados, debe efectuarse obligatoriamente a través de servidores autorizados formalmente por la Dirección de Verificaciones o del personal asignado para tal fin, que tenga vinculación laboral con la Institución.

El personal del Almacén de Premios No Reclamados, a cargo de la entrega (despacho) de bienes, conjuntamente con el servidor autorizado de recibir los bienes, conjuntamente con el servidor autorizado de recibir los bienes, teniendo a la vista la PECOSA, verificará los bienes a despachar; luego de concluída esta acción, el servidor autorizado a recibir los bienes, suscribirá la PECOSA en señal de la recepción y conformidad de los mismos.

Una vez despachado los bienes, el personal del Almacén de Premios No Reclamados, procederá a colocar el sello ATENDIDO en la PECOSA y archivará el original y entregará al trabajador autorizado del retiro de los bienes, una copia del mismo.

Asimismo, registrará la salida en la tarjeta de control visible de almacén – BINCARD, así como, en el módulo del sistema informático de la Institución, labor que deberá ser supervisada por la Oficina de Logística y el Área de Control Patrimonial, respectivamente.

De la entrega de Cheques

Los cheques recibidos serán remitidos al día por el Responsable del Almacén de Premios No Reclamados, mediante documento formal a la Oficina de Tesorería de la Oficina General de Administración, para que realice el registro y depósito correspondiente a la cuenta bancaria de la Entidad del sistema financiero abierta para este fin.

De la entrega de vales de consumo

Los vales recibidos serán entregados al servidor autorizado por la Dirección de Verificaciones.

Si estos vales de consumos tienen como finalidad el canje de productos, que serán luego adjudicados, estos deberán ingresar al Almacén de Premios No Reclamados, siguiendo el respectivo procedimiento que se indica en el presente.

Del inventario físico del almacén

Se realizará, el inventario físico, conforme el siguiente detalle:

Inventario al barrer

Durante el año fiscal en curso, se tomarán dos (02) inventarios al barrer, en forma semestral (al 30 de junio y al 31 de diciembre).

De la preparación:

La Oficina General de Administración tomará las siguientes acciones:

Comunicar a la Oficina de Logística y Control Patrimonial, la ejecución del inventario, señalando el plazo de desarrollo.

Designar a la Comisión de Inventario, compuesta por el siguiente personal:

- 01 representante de la Oficina General de Administración quien lo presidirá.
- 01 representante de la Dirección de contabilidad.
- 01 representante de la Oficina de Logística.
- 01 representante de la Dirección de Verificaciones, y
- 01 representante del Área de Control Patrimonial.

La Oficina de Logística conjuntamente con el Área de Control Patrimonial, procederán a:

- Disponer se prepare el almacén para la toma del inventario, poniendo especial énfasis en el orden y limpieza.
- Dispondrá de apoyo del personal del almacén para la identificación y ubicación de los bienes.
- Adoptará las acciones pertinentes para contar con los medios adecuados (movilidad, entrega de materiales de oficina y otros, según necesidad) para la realización eficiente del inventario.

De la Ejecución

Durante el periodo de toma de inventarios, el Área de Control Patrimonial deberá bloquear el internamiento y desplazamiento de los bienes de la Institución.

Los bienes que se recepcionen, quedarán en la zona de recepción temporalmente y volverán a internarse a la conclusión de los inventarios.

La Comisión de Inventario, se instalará en un plazo de dos (02) días hábiles siguientes a su notificación de designación y antes de la fecha de ejecución del inicio de la toma del inventario, levantando y suscribiendo el Acta correspondiente en señal de conformidad.

La Comisión de Inventario, suscribirá y registrará la siguiente documentación, sin borrones y en forma legible:

- Acta de inicio del inventario de bienes del Almacén de Premios No Reclamados.
- Acta de inventario de bienes del Almacén de Premios No Reclamados, al 30 de junio y/o al 31 de diciembre (consignar el ejercicio fiscal) según corresponda.
- Acta de término del inventario de bienes del Almacén de Premios No Reclamados.

Conciliación del inventario

Para el inicio de la toma de inventario, la Comisión realizará el corte de movimientos que corresponda al 30 de junio y/o al 31 de diciembre del año fiscal correspondiente, según sea el caso, registrándose para tal efecto, en el Acta de inicio el último movimiento de ingreso y salida, así como, los últimos documentos emitidos como orden de compra y guía de remisión de bienes del Almacén de Premios No Reclamados, PECOSA, NEA, entre otros, de ser el caso.

La Comisión de Inventario, ubicados en los ambientes del Almacén de Premios No Reclamados, procederá al conteo al BARRER del 100% de los bienes situados en los stands o zonas de almacenaje, labor que se desarrollará de manera ordenada y consignado los nombres de los inventariadores, así como, la fecha de cada una de las hojas de trabajo. Formato proporcionado por el Área de Control Patrimonial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Machuca.(2010). *Propuesta de un Manual de Procedimientos para el control de activos fijos en el Colegio Militar No.11 Héroes del Cenepa del Cantón Mera Provincia de Pastaza (Tesis de Grado)*. Universidad Tecnológica Equinocial. Ecuador
- Molero.(2014). *“Los procesos de control interno en el área de control patrimonial de las entidades públicas del Perú: específicamente en la unidad de gestión educativa local de La Mar – 2013”*. Tesis de grado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ayacucho - Perú
- Mamani.(2015). *“Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la municipalidad provincial de puno, 2012-2014”*. Tesis de grado. Universidad Nacional del Altiplano. Puno – Perú
- Díaz.(2016). *Guía Básica para la Redacción del Manual de Definición de Funciones*. Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:JuCqKkrgrPOJ:https://www.eoi.es/es/file/18674/download%3Ftoken%3Djsumfkn+&cd=20&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Ander-Egg.(2011). *Aprender a Investigar*. Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Hernández, Fernandez y Baptista.(2001). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf
- ONAGI.(2017). *Reseña*. Recuperado de <http://www.onagi.gob.pe/portal/onagi/detalle/Reseña/8>
- ONAGI.(2017). *Misión - Visión*. Recuperado de <http://www.onagi.gob.pe/portal/onagi/detalle/Misión--Visión/7>
- Perez y Gardey.(2013). *Definición de proceso técnico*. Recuperado de <https://definición.de/proceso-técnico/>
- INTERIOR.(2013). *Reglamento de Organización y Funciones - ROF*. Recuperado de http://www.onagi.gob.pe/portal/utills/phptopdf/pdf1.php?file=/ROF/0_rs.pdf
- Congreso de la República.(2007). *Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales*. Recuperado de http://www.sbn.gob.pe/Marco_legal/Ley%2029151%20Ley%20del%20SNBE.pdf

VIVIENDA.(2008). *Reglamento de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales* . Recuperado de http://www.sbn.gob.pe/Marco_legal/DS%20007%20-%202008%20Reglamento%20del%20SNBE.pdf

Gobierno Militar.(1977). *Instituiran el Sistema de Abastecimiento desde enero del 73*. Recuperado de <https://www.deperu.com/legislacion/ley-22056-pdf.html>

INAP.(1990). *Manual Almacenes*. Recuperado de <http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Acceso/URM/GestionURMTrabSalud/ReunionTecnica/VIII/NormasDIGEMID/Administrativas/ManualAlmacenes.pdf>

Contraloría General de la República.(2006). *Resolución de Contraloría General*. Recuperado de <http://www.regionlalibertad.gob.pe/documentos-sci/7574-resolucion-de-contraloria-general-n-320-2006-cg/file>

Jiménez, R.(1998). *Metodología de la Investigación*. La Habana: Ciencias Médicas del Centro Nacional de información de Ciencias Medicas.

Orozco, F.(2014, 24,04). *Tipologías de la Investigación [web log post]*. Recuperado de <http://rinconinformatico515.blogspot.com/2015/04/tipologias-de-la-investigacion.html>

ANEXOS

ANEXO N° 01: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
VI. PROCESOS TECNICOS	DISPOSITIVOS LEGALES	NORMAS	1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO	2	
	HERRAMIENTAS PARA EJECUCION DE ACTIVIDADES	FLUJOGRAMAS DE PROCESOS		3
		FORMATOS DE GUÍAS DE SALIDA		4
		FORMATOS DE TARJETAS DE EXISTENCIAS		5
		FORMATOS DE NOTAS DE ENTRADA		6
		FORMATOS DE TARJETAS DE CONTROL VISIBLE		7
VD. ADMINISTRACION DE BIENES	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	ACTIVIDADES O TAREAS	8	
		INGRESO DE BIENES	9	
		TOMA DE INVENTARIO	10	
		CLASIFICACION E IDENTIFICACION	11	

ANEXO N° 02:

INSTRUMENTO
FICHA DE OBSERVACIÓN N°01
“PROCESOS TECNICOS Y ADMINISTRACION DE BIENES”

Presentación:

- El presente instrumento se utilizará para verificar las técnicas y desenvolvimiento de las encuestas realizadas, la ficha consiste en observar y marcar teniendo en cuenta la siguiente escala: Dicotómica 1(si) 2(No)

Instrucciones:

**Por favor conteste teniendo encuesta la siguiente escala de respuesta 1 (SI)
 2 (No)**

N°	ITEMS	ESCALA	
		1	2
V.I	Normas		
01	¿Conoce usted sobre un marco normativo que permita gestionar una administración adecuada de los bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, en la actualidad?	SI	NO
	Procedimiento específico		
02	¿Conoce usted si el MAPRO de la ONAGI, señala un proceso técnico para realizar una administración adecuada de bienes de Premios No Reclamados de la ONAGI?		NO
	Flujogramas de procesos, formatos de guías de salida, tarjetas de existencias, notas de entrada y tarjetas de control visible		
03	¿Conoce usted la existencia de flujogramas de procesos para garantizar una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI?		NO

04	¿Conoce usted la existencia de formatos de guía de salida, para garantizar una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI?		NO
05	¿Conoce usted la existencia de formatos de tarjetas de existencias, para garantizar una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI?		NO
06	¿Conoce usted la existencia de formatos de notas de entrada, para garantizar una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI?		NO
07	¿Conoce usted la existencia de formatos de tarjetas de control visible, para garantizar una administración adecuada de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI?		NO
V.D	Funciones y responsabilidades		
08	¿Conoce usted el grado de responsabilidad administrativa y funciones podrían existir, en caso de disponer de los bienes de Premios No Reclamados por la falta de un proceso técnico que lo regule?	SI	NO
09	¿Conoce usted la existencia de procesos técnicos que garanticen una adecuada adquisición de los bienes del almacén de Premios No Reclamados, actualmente?		NO
10	¿Conoce usted la existencia de procesos técnicos que garanticen un adecuado control de los bienes del almacén de Premios No Reclamados, actualmente?		NO
11	¿Tiene usted conocimiento de la existencia de procesos técnicos que garanticen un adecuado seguimiento a los		NO

	bienes del almacén de Premios No Reclamados, actualmente?		
--	---	--	--

Observaciones:

- El cuestionario se realizó a un total de 16 personas, como se puede apreciar existen dos indicadores de la variable independiente, que contienen respuestas positivas y negativas, al respecto se señala lo siguiente:

- Respecto al indicador – Dictar normas – del total de las 16 personas que se les formulo la pregunta solamente dos confirmaron que tenían conocimiento, en el presente caso solo los responsables de las Áreas Involucradas; misma situación se suscitó con la formulación de la pregunta del indicador – Actividades o tareas.

ANEXO N° 3: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – CONSULTA DE EXPERTOS



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(Juicio de Expertos)**

Título del Proyecto: Formulación de un Proceso Técnico para una adecuada administración de bienes del almacén de premios no reclamados de la ONAGI en la actualidad.

Autor de la Investigación: Jorge Antonio Cadenillas Ardiles

Instrumento: Cuestionario

N°	CRITERIOS	CALIFICACIÓN		
		SI	NO	Sugerencias
1	Claridad: Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible	X		
2	Objetividad: Permite medir las variables	X		
3	Organización: Presentación ordenada y secuencial	X		
4	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados	X		
5	Coherencia: Concordancia entre los indicadores y las dimensiones	X		

Fecha ENERO y 18

Lugar:




Hilton Camar Paullo
 Responsable del Área de Logística
 FONDO NACIONAL DE DESARROLLO CIENTÍFICO,
 TECNOLÓGICO Y DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Nombre y Firma del experto informante

Teléfono: 644-0004 ANEXO 361
941379012



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(Juicio de Expertos)**


Título del Proyecto: Formulación de un Proceso Técnico para una adecuada administración de bienes del almacén de premios no reclamados de la ONAGI en la actualidad.

Autor de la Investigación: Jorge Antonio Cadenillas Ardiles

Instrumento: Cuestionario

Nº	CRITERIOS	CALIFICACIÓN		
		SI	NO	Sugerencias
1	Claridad: Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible	X		
2	Objetividad: Permite medir las variables	X		
3	Organización: Presentación ordenada y secuencial	X		
4	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados	X		
5	Coherencia: Concordancia entre los indicadores y las dimensiones	X		

Fecha y Lugar: 23 - Mayo 2018


 ECO. CARLOS GONZALES SALDANA
 Sub Director de Programación y Control Patrimonial
 Nombre y Firma del experto informante
 Teléfono: 513 6100 / 1014



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(Juicio de Expertos)**

Título del Proyecto: Formulación de un Proceso Técnico para una adecuada administración de bienes del almacén de premios no reclamados de la ONAGI en la actualidad.

Autor de la Investigación: Jorge Antonio Cadenillas Ardiles

Instrumento: Cuestionario

Nº	CRITERIOS	CALIFICACIÓN		
		SI	NO	Sugerencias
1	Claridad: Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible	X		
2	Objetividad: Permite medir las variables	X		
3	Organización: Presentación ordenada y secuencial	X		
4	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados	X		
5	Coherencia: Concordancia entre los indicadores y las dimensiones	X		

Fecha y Lugar:

Giannina Evelyn
Azurin Gonzalez


GIANNINA E. AZURIN GONZALEZ
Directora General de Administración
MINCETUR

Nombre y Firma del experto informante

Teléfono:

ANEXO N° 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	METODO	INSTRUMENTO
PG. ¿Existió influencia de la carencia de un proceso técnico en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016?	OG. Determinar cómo la carencia de un proceso técnico influyó en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.	HG. Existió influencia de la carencia de un proceso técnico en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.	V.I. Procesos Técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Dictar Normas • Procedimiento específico • Flujiogramas de procesos, formatos de guías de salida, tarjetas de existencias, notas de entrada y tarjetas de control visible 	La presente investigación corresponde al explicativo causal Como población se identificó a la totalidad de personal (nombrado y contratado) que que desempeña actividades y/o funciones en las Areas de Almacén y Control	Los instrumentos serán: Cuestionarios y guía de observación.
PE1. ¿Existió influencia de la carencia de dispositivos legales y manual de procedimientos en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016?	OE1. Determinar de qué manera la carencia de dispositivos legales y manual de procedimientos influyeron en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.	HE1. Existió influencia de la carencia de dispositivos legales y manual de procedimientos en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.				
PE2. ¿Existió influencia de la carencia de herramientas para la ejecución de actividades en la administración de los bienes del almacén de premios no reclamados, de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016?	OE2. Determinar de qué modo la carencia de herramientas para la ejecución de actividades influyó en la administración de los bienes del almacén de premios no reclamados, de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.	HE2. Existió influencia de la carencia de herramientas para la ejecución de actividades en la administración de los bienes del almacén de premios no reclamados, de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.				
PE3. ¿Existió influencia de la carencia de funciones y responsabilidades para el personal en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016?	OE3. Determinar de qué manera la carencia de funciones, responsabilidades y actividades para el personal influyeron en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.	HE3. Existió influencia de la carencia de funciones y responsabilidades para el personal en la administración de bienes del Almacén de Premios No Reclamados de la ONAGI, al cierre del ejercicio fiscal 2016.	V.D. Administración de Bienes	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones y responsabilidades 	Patrimonial que conforman la ONAGI.	