



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

EXTENSIÓN PEDERNALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO:

**CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS
DE SUMINISTROS DE OFICINA EN LA ULEAM EXTENSIÓN
PEDERNALES**

AUTOR (A)

Yandry Baltazar Cusme Molina

TUTOR

Lic. Rosa Yessenia Vera Loor, Mg.

PEDERNALES – ECUADOR

CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El tribunal evaluador

Certifica:

Que el trabajo de fin de carrera en la modalidad de Proyecto de investigación titulado:
“CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS DE SUMINISTROS DE OFICINA EN LA ULEAM EXTENSIÓN PEDERNALES” realizado y concluido por el Señor: **YANDRY BALTAZAR CUSME MOLINA**, ha sido revisado y evaluado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera antes mencionado cumple con los requisitos académicos, científicos y formales suficientes para ser aprobado.

Pedernales, septiembre del 2025

Para dar testimonio y autenticidad firman:



Dr. Derli Alava Rosado, PhD

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



MIEMBRO DEL TRIBUNAL



MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Yandry Baltazar Cusme Molina, con cédula de identidad No. 1313961227 declaro que el presente trabajo de titulación: **“CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS DE SUMINISTROS DE OFICINA EN LA ULEAM EXTENSIÓN PEDERNALES”**, ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existente y respetando los derechos intelectuales de terceros considerados en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que las ideas y contenidos expuestos en el presente trabajo son de mi autoría, en virtud de ello, me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación antes mencionada.

Pedernales, 30 de julio de 2025



YANDRY BALTAZAR CUSME MOLINA

C.I.: 1313961227

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Extensión de Pedernales de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Investigación bajo la autoría de la estudiante Yandry Baltazar Cusme Molina, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, periodo académico 2025-1, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es **“CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS DE SUMINISTROS DE OFICINA EN LA ULEAM EXTENSIÓN PEDERNALES”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad de este, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de ley en contrario.

Pedernales, 30 de julio de 2025

Lo certifico


Lic. Rosa Yessenia Vera Loor, Mg

CI:1308727872

Docente Tutor/a

DEDICATORIA

A Dios, quien me enseña a vivir cada día como si fuera el último, quien ha llenado mi vida de bendiciones en los momentos más inesperados. Hubo instantes en los que sentí que no podía seguir, que todo se detenía, pero fue Su fuerza y La guía de Él que me impulsaron a continuar. Hoy, con gratitud en mi corazón, sé que seguiré adelante hasta donde Él me lo permita.

A mi madre, Delis Edis Molina Zambrano, mis pilares inquebrantables desde que tengo memoria. Ya que ella ha estado conmigo en cada paso, en cada tropiezo y en cada victoria. Hemos compartido momentos que me marcaron profundamente: discusiones que nos hicieron crecer, risas que iluminaron días grises y lágrimas que nos unieron mucho más. Gracias a su amor, sus enseñanzas y sus acciones, soy quien soy hoy. Ya que ella formó a este hombre que, aunque enfrenta múltiples miedos a diario, sigue adelante con ganas de aprender, mejorar y vivir plenamente. Todo lo que soy y lo que espero ser, se lo debo a usted.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme vida y no dejarme caer cuando más lo necesitaba. Gracias por la familia, la mentalidad y la paz que hoy me acompañan. Por estar conmigo incluso cuando me alejo, por ser ese escudo invisible que siempre me protege y guía. Gracias, Gracias, Gracias.

A mi madre, por darme la oportunidad de seguir con mis estudios y por proporcionarme todo lo necesario para lograrlos. Por estar ahí cuando sentía que no podía más y por ser mi mayor inspiración. Si sigo adelante, es gracias a usted. Nunca podré devolverle toda la paciencia, el esfuerzo y el amor que siempre han tenido conmigo.

A Gabriela, mi esposa hermosa coincidencia. Te amo más de lo que las palabras pueden expresar, eres esa persona que llegó a mi vida para hacerme cuestionar, reconstruirme y ser mejor. Gracias por aparecer y, sobre todo, por quedarte. Tus palabras, esas que llegaron cuando nadie más sabía lo que estaba pasando, son un tesoro que siempre guardaré en mi corazón. Contigo aparecían sonrisas aun cuando sentía que no tenía motivos, porque tu compañía, no física, pero enérgicamente, me calmaba. Por ello y más, Gabriela, gracias. Siempre te amare profundamente. ¡Loviu!

A la profesora; Ing. Gladys Salazar le agradezco tanto, gracias por ese empujoncito a salir adelante, por sus consejos, por las risas. Siempre la recordare como la gran profesora que es y nunca cambie gracias de corazón.

A mi tutora, Lic. Yessenia Vera Loo; gracias de corazón, especialmente por su infinita paciencia, sus sabias indicaciones, y por sus palabras de aliento en los momentos difíciles. Usted es una de mis grandes modelos a seguir; me encantaría poder transmitir la misma claridad y persuasión que la caracterizan. Gracias, porque sin su guía, este proyecto no habría sido posible.

Resumen

La gestión eficiente de los inventarios de suministros de oficina representa un componente esencial en las instituciones de educación superior, ya que garantiza el uso racional de los recursos públicos y fortalece la transparencia institucional. En este contexto, la presente investigación tuvo como objetivo general analizar el control interno para el manejo de los inventarios de los suministros de oficina de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Pedernales. En el capítulo I se desarrolló el marco teórico, en el cual se fundamentaron los conceptos clave sobre control interno, gestión de inventarios, teoría del costo-beneficio, responsabilidad administrativa y el uso de sistemas informáticos. En el capítulo II se abordó el diseño metodológico, bajo un enfoque mixto, de tipo descriptivo, no experimental, con técnicas como encuestas y entrevistas. En el capítulo III se expuso el análisis de resultados, donde se evidenció la falta de procedimientos estandarizados, herramientas tecnológicas y capacitación del personal responsable. A partir de los hallazgos, se concluyó que la institución presenta debilidades significativas en el control interno de sus inventarios de suministros de oficina, lo cual compromete la eficiencia administrativa. En consecuencia, se recomienda implementar una propuesta integral de mejora que incluya la digitalización del sistema, la creación de formularios únicos, manuales de procedimiento y programas de capacitación continua. Estas acciones contribuirán al fortalecimiento institucional y a una gestión más efectiva, alineada con los principios de eficiencia, eficacia y economía.

Palabras claves: Control Interno, inventarios, suministros de oficina.

Abstract

The efficient management of office supply inventories represents an essential component in higher education institutions, as it ensures the rational use of public resources and strengthens institutional transparency. In this context, the general objective of this research was to analyze internal control for the management of office supply inventories at the Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Pedernales extension. Chapter I developed the theoretical framework, which grounded key concepts on internal control, inventory management, cost-benefit theory, administrative responsibility, and the use of information systems. Chapter II addressed the methodological design using a mixed, descriptive, non-experimental approach, using techniques such as surveys and interviews. Chapter III presented the analysis of results, which revealed a lack of standardized procedures, technological tools, and training for responsible personnel. Based on the findings, it was concluded that the institution presents significant weaknesses in the internal control of its office supply inventories, which compromises administrative efficiency. Consequently, it is recommended to implement a comprehensive improvement proposal that includes digitizing the system, creating single forms, procedural manuals, and ongoing training programs. These actions will contribute to institutional strengthening and more effective management, aligned with the principles of efficiency, effectiveness, and economy.

Keywords: Internal Control, inventories, office supplies.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
CERTIFICACIÓN	iii
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	iv
CAPITULO I	1
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Introducción	1
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.2.1. Identificación de variables	5
1.2.2. Formulación del problema	6
1.3. Objetivos	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
1.4. Justificación del proyecto	7
1.5. Marco teórico	8
1.5.1. Antecedentes	8
1.5.2. Bases teóricas	10
1.5.2.1.1. Importancia del control interno	11
1.5.2.1.2. Elementos del control interno en el manejo de inventarios de suministros de oficina	12
1.5.2.1.3. Beneficios de un sistema de control interno aplicado a los suministros de oficina	14

1.5.2.2.	Manejo de los Inventarios de Suministros de Oficina	16
1.5.2.2.1.	Teoría de la Administración de Inventarios.....	16
1.5.2.2.2.	Gestión de los inventarios mediante Sistemas de Información	17
1.5.2.2.3.	Teoría del Costo-Beneficio	17
1.5.2.2.4.	Responsabilidad Administrativa	18
1.6.	Situación actual del objeto de estudio.....	19
Capítulo II		20
2.	Metodología	20
2.1.	Enfoque de la investigación.....	20
2.2.	Diseño de la investigación	21
2.3.	Tipo de investigación.....	21
2.4.	Métodos de investigación	22
Método Analítico		22
Método deductivo – inductivo		22
2.5.	Población y muestra.....	23
Población.....		23
2.6.	Técnicas de investigación	24
2.6.1.	Entrevista	24
2.6.2.	Encuesta	24
2.7.	Operacionalización de las variables.....	25
CAPÍTULO III		27

RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
3.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta	28
3.2. Entrevista dirigida al personal encargado del Manejo de Inventarios de oficina en la Uleam extensión Pedernales.....	35
3.2.1. Análisis e interpretación de la entrevista	38
3.3. Discusión.....	39
CAPITULO IV.....	41
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	41
4.1. Título de la propuesta.....	41
4.2. Justificación de la propuesta	41
4.3. Objetivos de la propuesta.....	42
4.4. Actores involucrados	43
4.5. Descripción de la propuesta	44
Fase 1: Diagnóstico y evaluación inicial.....	45
Fase 2: Diseño del sistema de control interno	45
Fase 3: Digitalización del sistema de inventarios	45
Fase 4: Capacitación y fortalecimiento del recurso humano.....	46
Fase 5: Monitoreo, seguimiento y mejora continua	46
FORMATOS.....	48
Formulario 1: Solicitud de Suministros de Oficina.....	48
Formulario 2: Entrega de Suministros de Oficina.....	49
Formulario 3: Registro de Ingreso de Suministros al Inventario	50

CHECKLIST DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS DE SUMINISTROS

DE OFICINA.....	52
Conclusiones.....	54
Recomendaciones	55
Referencias bibliográficas.....	56

Índice de tablas

	Pág.
Tabla No. 1 Elementos del control interno aplicados a inventarios	12
Tabla No. 2 Comparación de manejo de suministros de oficina con y sin control interno	14
Tabla No. 3. Población	22
Tabla No. 4. Matriz de operacionalización de variables	24
Tabla No. 5 Diseño de controles internos	27
Tabla No. 6 Aplicación de control interno	28
Tabla No. 7 Procedimientos para solicitar suministros de oficina	29
Tabla No. 8 Procedimientos actuales a mejorar	30
Tabla No. 9 Implementación de estrategias nuevas	31
Tabla No. 10 Participación en el levantamiento de propuestas	32
Tabla No. 11 Mejor control, administración más eficiente	33

Índice de gráficos

	Pág.
Gráfico No 1 Diseño de controles internos	27
Gráfico No 2 Aplicación de control interno	28
Gráfico No 3 Procedimientos para solicitar suministros de oficina	29
Gráfico No 4 Procedimientos actuales a mejorar	30
Gráfico No 5 Implementación de estrategias nuevas	31
Gráfico No 6 Participación en el levantamiento de propuestas	32
Gráfico No 7 Mejor control, administración más eficiente	33

CAPITULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

El control interno para el manejo de los inventarios de suministros de oficina es importante en las entidades públicas o privadas ya que a diario crece la necesidad de hacer uso de un buen sistema de inventarios que favorezca la competitividad idónea con otras organizaciones, conjuntamente al tener a mano información de forma actualizada que socorra significativamente la adquisición de los mismos para cualquiera de los casos en que se amerite en la gestión universitaria.

Dentro de este manejo se permite establecer un sistema óptimo que garantice la protección de los activos y la veracidad de la información de su uso. Así mismo, dentro del área contable, en varias instituciones, estos materiales representan una parte específica del presupuesto anual de las empresas, por lo que es indispensable contar con mecanismos efectivos que regulen su adquisición, stock, uso y reposición. Es decir, un control interno bien constituido no solo consiste en asegurar la disponibilidad continua de los materiales necesarios para el funcionamiento diario, sino que también previene el mal uso, robo o deterioro innecesario de los mismos.

En este estudio el objetivo fue analizar el sistema de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de suministros de oficina, con el fin de optimizar su gestión y contribuir al uso adecuado de los recursos en la Uleam extensión Pedernales. Además, se intentó identificar las principales debilidades en los procedimientos actuales, con el propósito de diseñar políticas y procedimientos que permitan un mayor control y eficiencia en la administración de los inventarios.

Por lo tanto, busca destacar la importancia de implementar prácticas de control interno en esta área específica y cómo estas pueden impactar positivamente en la productividad, la

transparencia y la rentabilidad de la institución de educación superior, además de encontrarse en el proceso de indagar en el control interno para el manejo de este tipo de inventarios en la ULEAM extensión Pedernales cuya finalidad es comprobar el beneficio o desatino del inventario que mantiene la institución.

A través de un apropiado procedimiento en el control de inventario la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Pedernales se obtendrán resultados favorables al momento de realizar el debido seguimiento y actualización de las existencias para que así este detalle se encuentre actualizado y poder determinar la información real de las necesidades para incluir en el presupuesto anual para la adquisición de estos materiales para la institución.

En ese sentido, el proyecto de investigación realizado se determina de la siguiente manera:

El primer capítulo contiene la introducción, el planteamiento del problema donde se puntualiza una vista general de la problemática y en qué medida se estudia, con esta particularidad se concede al revisor una idea precisa del estudio que se expone; es decir, se presenta la forma de situarla bajo una breve indicación de los puntos destacables del control interno para el manejo de inventario, al igual que la representación específica del problema, la redacción de los objetivos de la investigación, como la descripción que justifique dicho proceso, complemento y quienes son los beneficiarios. Se mantiene la revisión literaria en donde se puntualizan los estudios ejecutados bajo el objeto de estudio, se crea un análisis de varias características entre los estudios e informes. En este apartado el investigador reúne los estudios, los consigna organizadamente y explica de qué forma los relaciona con su investigación.

El segundo capítulo recoge los métodos a emplearse, así como el enfoque de la investigación, se añaden los instrumentos aplicados a la población y muestra participante.

En el tercer capítulo se presenta el diagnóstico realizado sobre la población objeto de

estudio y se analizan los resultados obtenidos de la investigación realizada y se discuten las aportaciones más relevantes para el estudio,

En el *capítulo cuatro* se desarrolla la propuesta, la cual consiste en el Fortalecimiento del Sistema de Control Interno para el manejo de Inventarios de Suministros de Oficina en la ULEAM Extensión Pedernales mediante la Implementación de herramientas digitales y Procedimientos estandarizados.

Además, se presentan las conclusiones y recomendaciones que responden a los objetivos de la investigación, se presenta la bibliografía y anexos que respaldan el trabajo realizado.

1.2. Planteamiento del Problema

El manejo poco eficiente en los inventarios de suministros de oficina es una problemática que persiste en muchas instituciones, tanto públicas como privadas. Un inadecuado control interno puede descender en desabastecimientos, sobrantes innecesarios, pérdida de materiales, o incluso en el uso ilegítimo de los recursos por parte del personal administrativo dentro de una institución.

Estos contextos no solo forman pérdidas a nivel económico, sino también reducen la eficacia operativa y perturban la capacidad de la institución para poder cumplir con los objetivos estratégicos que se han planificado para el proceso anual.

El adecuado control de los suministros de oficina ayuda a incrementar la organización administrativa, control de uso de estos para así eliminar gastos, permitiendo un enfoque regenerado como imagen de la institución universitaria. En la mayoría de los casos, la carencia de un sistema adecuado de control interno para los inventarios de suministros de oficina se manifiesta en procesos poco estructurados, sin controles claros ni responsables definidos para la administración de los materiales

A nivel mundial según Domínguez (2021) el control interno tuvo sus inicios a comienzos del siglo XX antes de 1949, las organizaciones han evolucionado a través del tiempo, como también los procesos se derivan de tiempos remotos, anteriormente no era necesario establecer reglamentos o políticas para llevar a cabo algún proceso; simplemente se creaban empíricamente estrategias que ayudaban a realizar una actividad.

En las entidades educativas a nivel internacional, el control interno ha promovido una rápida búsqueda de la información, entrega y recepción de datos, colaborando así a la adecuada reutilización de los datos iniciales.

Según Otoy & Ynfantes (2017) el inventario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque debe aplicar políticas y lineamientos que permitan aplicar un control interno adecuado, con políticas establecidas, cumpliendo procedimientos regulares y actualizados, este estudio fue desarrollado en Perú.

A nivel nacional los controles a los inventarios no son la excepción, ya que ha habido inconvenientes por la carencia de dichos controles, de allí su importancia que al tener un adecuado control interno consiente tener información confiable y oportuna, la gestión administrativa en los inventarios son muy utilizados en las instituciones sin distinción de su tamaño o su modelo de negocio.

En la mayoría de los casos, la insuficiencia de un sistema adecuado de control interno para los inventarios de suministros de oficina se muestra en procesos mal estructurados, sin controles oportunos como es el caso de la falta de monitoreo y control que en la ausencia de registros detallados sobre la entrada y salida de suministros dificulta la identificación de posibles faltantes o excesos.

El Ecuador necesita estar al mismo nivel que los demás países para poder competir con ellos y para que cada institución de educación superior pueda crecer, tomar estrategias y medidas que le ayuden a dicho crecimiento, una de las herramientas es contar con un inventario

acorde a las necesidades de suministros de oficina de la entidad.

Según Toapanta (2020), en actualmente el control interno se puede mantener en equilibrio óptimo entre el stock disponible para cumplir con las necesidades del cliente y una inversión eficiente, es una tarea sumamente compleja y que hace aún más difícil en escenarios económicamente poco estables haciendo un buen uso del inventario.

El control interno en todas las organizaciones es necesario que idealice con certeza los productos o servicios, y las herramientas que se utilizan dentro de la institución como es la falta de planificación y seguimiento adecuado en el manejo de inventarios puede llevar a situaciones en las que los materiales necesarios no estén disponibles en el momento oportuno, afectando la operatividad de la organización.

Contextualizando **en el cantón Pedernales** la extensión de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí se conoce que la institución, cuenta con un control interno de inventarios especialmente en el área de materiales académicos, por los motivos planteados, el objetivo es llevar un control de inventarios de suministro de oficina adecuado como se lo está aplicando y controlar alguna problemática que podrían existir, contribuyendo con una buena gestión en la institución aportando para seguir la mejora y el crecimiento de la educación en el cantón.

Por lo tanto, surge la necesidad de plantear un sistema de control interno que permita una gestión óptima de los inventarios de suministros de oficina, disminuyendo las pérdidas y asegurando la disponibilidad oportuna de los materiales. Este estudio se enfoca en identificar las debilidades existentes en los procesos actuales de manejo de inventarios y proponer soluciones que favorezcan o permitan mejorar la eficiencia y control de los mismos en la ULEAM extensión Pedernales.

1.2.1. Identificación de variables

Variable independiente: Control Interno

Variable dependiente: Inventarios de suministros de oficina

1.2.2. Formulación del problema

¿Cómo contribuiría la implementación de un modelo de control interno al fortalecimiento del manejo de los inventarios de suministros de oficina en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Pedernales?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Analizar el control interno para el manejo de los inventarios de los suministros de oficina de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Pedernales.

Objetivos específicos

- Determinar los elementos que intervienen en el control interno para el manejo de los inventarios de suministros de oficina.
- Diagnosticar la situación actual del control de inventarios de suministros de oficina en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Pedernales.
- Proponer estrategias que optimicen la gestión y control interno de inventarios de suministros de oficina.

1.4. Justificación del proyecto

El control interno dentro del manejo de los inventarios de suministros de oficina es un elemento clave para poder certificar la eficacia operativa y la optimización de todos los recursos dentro de una organización. La ausencia de este mecanismo puede resultar con dificultades como es el desabastecimiento de materiales que son usados de manera esencial, así como también atravesar por las pérdidas financieras por el uso indebido de los insumos, desplegado a ello la pérdida de la ejecución de actividades administrativas.

La presente investigación se hace relevante porque permite identificar las principales deficiencias en los procesos actuales de gestión de inventarios en la ULEAM extensión Pedernales para que de esta manera se puedan proponer procesos efectivos que ayuden a optimizar el control interno de los mismos. Al mismo tiempo, con la ejecución de este sistema se podrá contribuir transparentemente al control de dichos materiales, llevando a cabo la disminución de costos y el progreso de la institución.

Desde el inicio de un enfoque práctico, la investigación proporcionará las respectivos instrumentos y metodologías que son aplicadas en las organizaciones, independiente de que sector se trabaje, con la finalidad de mejorar la gestión de suministros y garantizar su disponibilidad en el momento oportuno.

De esta manera, desde el ámbito académico, este estudio se utilizará como referencia para futuras investigaciones coherentes con la optimización de tecnologías administrativas y el control de inventarios dentro de las instituciones.

En conclusión, la presente investigación es significativa porque explora la eficiencia en la administración de los inventarios de suministros de oficina mediante la aplicación de controles internos seguros, asistiendo así al buen ejercicio de la organización y al uso responsable de los recursos disponibles que se encuentran en la institución.

1.5. Marco teórico

En esta sección, se detallan los principales antecedentes que se encuentran constituidos por las investigaciones previas que se han desarrollado en torno a la temática abordada en este estudio. De igual forma, se describen las teorías más sustanciales, sobre las cuales se fundamentan las variables que configuran el tema de este trabajo.

1.5.1. Antecedentes

El control interno del manejo de inventarios de suministros de oficina ha sido objeto de estudio en diversas investigaciones debido a su impacto en la eficiencia operativa y en la correcta administración de los recursos organizacionales. Un sistema de control interno efectivo permite registrar, monitorear y gestionar los insumos de manera que se minimicen pérdidas, desperdicios y riesgos de mal uso, contribuyendo así a la optimización de los costos y la mejora de la productividad.

Estudios previos, como el de Pérez y García (2020), muestran que la implementación de controles preventivos y correctivos en el proceso de inventario, junto con el uso de herramientas tecnológicas, facilita una mejor trazabilidad de los suministros. Además, políticas claras y procedimientos estándar permiten mantener la integridad de los registros contables y garantizan la transparencia en la toma de decisiones.

Por otro lado, investigaciones recientes enfatizan la necesidad de involucrar a todos los niveles de la organización en las buenas prácticas de gestión de inventarios. La capacitación constante del personal encargado y la realización de auditorías internas periódicas son estrategias recomendadas para fortalecer la efectividad del sistema de control interno. Estos antecedentes destacan la relación directa entre un control eficiente de inventarios y el logro de objetivos organizacionales, la reducción de costos operativos y la mejora de la eficiencia administrativa.

Para Torres et al, (2021), la falta de un control estructurado sobre los inventarios de

oficina puede derivar en problemas como la duplicidad de pedidos, el almacenamiento excesivo o insuficiente, y la pérdida de recursos financieros. Estas deficiencias generan impactos negativos en la operatividad y en los resultados económicos de las organizaciones.

Adicionalmente, investigaciones como la de Torres et al. (2021) destacan que la implementación de sistemas digitales para la gestión de inventarios, como software de seguimiento y control, mejora significativamente la precisión de los registros y reduce el tiempo dedicado a tareas administrativas. Este tipo de herramientas permite automatizar procesos como la actualización de existencias, la generación de reportes y el análisis de patrones de consumo, contribuyendo a una toma de decisiones más informada.

Otros autores como Lima et al (2014), mencionan en sus investigaciones que inventarios pueden incorporarse en otras cuentas de activo; por ejemplo, los inventarios utilizados como un componente de inmuebles, maquinaria y equipo construidos por la propia entidad. Los inventarios incorporados de esta manera en otros rubros del activo deben reconocerse como costo de ventas o gasto durante la vida útil de esos activos a través de su depreciación o amortización, de acuerdo con la NIF particular correspondiente.

Por otro lado, el diseño de políticas claras de inventarios, la segregación de funciones y la realización de auditorías internas son elementos clave para fortalecer el control interno. Según Ramírez y González (2022), la capacitación del personal encargado y la sensibilización sobre la importancia del manejo adecuado de los suministros también son factores determinantes para el éxito de estas estrategias.

En síntesis, los antecedentes revisados coinciden en que un control interno eficiente para el manejo de inventarios no solo garantiza el uso racional de los recursos, sino que también contribuye a la sostenibilidad operativa, la reducción de costos y la mejora de la transparencia organizacional. Su implementación, combinando tecnologías innovadoras y buenas prácticas, es esencial para cualquier organización que busque optimizar su gestión administrativa.

1.5.2. Bases teóricas

Estas bases teóricas complementan el marco conceptual que sustenta un sistema de control interno para la gestión de inventarios, integrando enfoques de gestión, planeación, responsabilidad y tecnología. Su correcta implementación contribuye a la eficiencia operativa, la optimización de recursos y la sostenibilidad organizacional. A continuación, se desarrollan los fundamentos clave para comprender este proceso.

1.5.2.1. Control Interno

El *Informe COSO* (2013) define el control interno como un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos de una organización. Este enfoque incluye cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo. Para el manejo de inventarios de suministros de oficina, el control interno debe garantizar registros precisos, proteger contra pérdidas y asegurar la eficiencia operativa.

Para Martelo, Hernández y Blanco (2019), el control interno es un proceso que se integra a las operaciones de la organización, una serie de acciones que están presentes en las actividades y son inherentes a la dirección que toman las autoridades, los controles internos son más que una guía de políticas y formularios a los cuales no son tomados en cuenta.

El Control Interno es una herramienta técnica cuya metodología la adopta la alta dirección, los responsables de la gobernanza empresarial y demás responsables de los procesos. Para asegurar la razonabilidad, la garantía de la información financiera, la eficiencia operativa y cumplimiento del marco de referencia. Dando cumplimiento a los objetivos estratégicos de una organización.

De acuerdo con ello, Castro (2023), menciona que el Control Interno se encuentra centrado en formalizar procesos sistemáticos aprovechados dentro de las empresas, convirtiéndose en un instrumento primordial para la toma de decisiones con el fin de

salvaguardar los activos concernientes, entre amparar y proporcionar seguridad en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Por lo expuesto se puede decir entonces que, el control interno se entiende como un proceso sistemático orientado a garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales mediante componentes como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información, la comunicación y el monitoreo. Más que un conjunto de políticas o formularios, se integra en las operaciones cotidianas y en la gestión directiva, convirtiéndose en acciones inherentes al funcionamiento de la organización. Es también una herramienta técnica adoptada por la alta dirección y la gobernanza corporativa para asegurar la confiabilidad de la información financiera, la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos. Asimismo, formaliza procesos, salvaguarda los activos y proporciona seguridad en la toma de decisiones, garantizando el cumplimiento de las metas institucionales.

1.5.2.1.1. Importancia del control interno

Para el autor de esta investigación el control interno es un componente esencial en toda organización, ya que garantiza la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las normativas legales y administrativas. En instituciones públicas como universidades, su importancia es aún mayor debido al compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y el adecuado manejo de los recursos del Estado.

Un sistema de control interno bien estructurado permite prevenir errores y actos de corrupción, mejorar los procesos administrativos y proteger los activos institucionales. En el caso del manejo de inventarios de suministros de oficina, este sistema asegura que los bienes se registren correctamente, se utilicen de forma racional y estén disponibles cuando se necesiten, evitando pérdidas, duplicaciones o desabastecimientos.

Además, el control interno facilita la toma de decisiones fundamentadas, al

proporcionar datos precisos y oportunos sobre la gestión de recursos. También fortalece la confianza entre los usuarios internos, los organismos de control y la ciudadanía.

En el contexto de los inventarios de suministros de oficina, cada componente de COSO se traduce en acciones específicas:

Ambiente de control: políticas claras sobre adquisiciones, almacenamiento y entrega de materiales, con roles definidos entre responsables administrativos y docentes.

Evaluación de riesgos: identificación de posibles pérdidas, deterioro de bienes, uso indebido o desactualización de registros.

Actividades de control: implementación de Kardex físicos y digitales, conciliaciones periódicas entre lo solicitado y lo entregado, autorizaciones formales para la salida de insumos.

Información y comunicación: canales internos para reportar necesidades, faltantes o irregularidades en el manejo de inventarios.

Monitoreo: auditorías internas y evaluaciones periódicas que permitan verificar la confiabilidad de los registros y la transparencia en la gestión.

La principal ventaja de aplicar COSO a los inventarios en instituciones de educación superior radica en que no solo asegura el control administrativo, sino que fomenta la eficiencia operativa y la rendición de cuentas. Esto resulta fundamental en universidades donde los recursos son limitados y deben garantizarse tanto la disponibilidad de materiales como la transparencia en su utilización. Sin embargo, su implementación requiere superar desafíos como la capacitación del personal en prácticas de control, la resistencia al cambio y la necesidad de digitalizar procesos manuales.

1.5.2.1.2. Elementos del control interno en el manejo de inventarios de suministros de oficina

El control interno es un conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos diseñados para salvaguardar los activos de una organización, garantizar la confiabilidad de la información financiera y promover la eficiencia operativa. En el contexto de los inventarios de suministros

de oficina, intervienen varios elementos clave. Entre ellos destacan el ambiente de control, que establece el tono ético y organizacional; la evaluación de riesgos, para identificar amenazas al manejo adecuado de los insumos; y las actividades de control, como autorizaciones, registros, y conciliaciones periódicas (Mendoza, et al. 2019).

Asimismo, la información y comunicación efectiva permite que los datos relevantes circulen entre niveles operativos y directivos, mientras que la supervisión y monitoreo garantiza la mejora continua del sistema. La aplicación correcta de estos elementos reduce pérdidas, evita duplicidades y contribuye a una administración más eficiente de los recursos (Rodríguez, 2021).

Tabla: No. 1 Elementos del control interno aplicados a inventarios

Elemento de Control Interno	Descripción	Aplicación Específica en Inventarios
Ambiente de control	Conjunto de normas, valores y actitudes de la organización.	Manual de funciones claras, ética en el manejo de recursos.
Evaluación de riesgos	Identificación y análisis de riesgos que afectan el sistema.	Detección de pérdidas por deterioro, extravío o mal registro de insumos.
Actividades de control	Políticas y procedimientos que aseguran el cumplimiento de objetivos.	Control de entradas y salidas, autorizaciones de uso, inventarios físicos.
Información y comunicación	Sistemas que permiten registrar y transmitir información útil y oportuna.	Reportes de inventario actualizados, comunicación entre áreas administrativas.

Elemento de Control Interno	Descripción	Aplicación Específica en Inventarios
Supervisión y monitoreo	Evaluación continua del sistema de control y corrección de desviaciones.	Auditorías periódicas, seguimiento de ajustes contables y físicos.

Fuente: Elaboración propia

1.5.2.1.3. Beneficios de un sistema de control interno aplicado a los suministros de oficina

La implementación de un sistema de control interno en la gestión de suministros de oficina representa una herramienta clave para garantizar la eficiencia y transparencia en el uso de los recursos institucionales. Este tipo de insumos, por su naturaleza de consumo frecuente y su impacto en el funcionamiento diario de las actividades académicas y administrativas, requieren de un control riguroso que asegure su disponibilidad y uso adecuado.

Entre los principales beneficios se encuentra la precisión en el registro y control de entradas y salidas, lo que permite mantener un inventario actualizado y minimizar pérdidas por errores, deterioro, extravío o uso indebido. Además, el control interno facilita la optimización en la planificación de compras, evitando el desabastecimiento o la acumulación innecesaria de materiales, lo que contribuye al uso eficiente del presupuesto asignado.

Otro beneficio relevante es el fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas, especialmente en instituciones públicas como las universidades, donde el manejo adecuado de los recursos debe estar alineado con los principios de legalidad y responsabilidad administrativa. Asimismo, el sistema proporciona información confiable para la toma de decisiones, al ofrecer datos claros y verificables sobre el consumo, reposición y stock de los insumos.

Finalmente, un sistema de control interno bien aplicado mejora la coordinación interdepartamental, estandariza procesos y promueve una cultura organizacional orientada al buen uso de los recursos, beneficiando directamente a la gestión académica y administrativa.

Tabla No. 2 Comparación de manejo de suministros de oficina con y sin control interno

Aspecto Evaluado	Con Control Interno	Sin Control Interno
Registro de inventario	Registros actualizados y precisos.	Registros incompletos o inexistentes.
Disponibilidad de insumos	Existencia planificada y abastecimiento oportuno.	Riesgo de desabastecimiento o sobreacumulación.
Uso de recursos	Uso racional y eficiente del presupuesto.	Posible malgasto de recursos por compras innecesarias o mal distribuidas.
Transparencia y control	Procesos documentados, trazabilidad y responsabilidad clara.	Falta de control y riesgo de pérdida o uso indebido.
Toma de decisiones	Basada en datos fiables y análisis de consumo.	Decisiones improvisadas y sin respaldo técnico.
Supervisión y auditoría	Facilidad para auditorías internas y externas.	Dificultad para justificar movimientos o salidas de insumos.
Confianza institucional	Fortalecimiento de la imagen organizacional y de la rendición de cuentas.	Desconfianza interna y externa sobre el manejo de recursos.

Cumplimiento normativo	Alineación con políticas y regulaciones institucionales y estatales.	Posibles incumplimientos administrativos o legales.
---------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

1.5.2.2. Manejo de los Inventarios de Suministros de Oficina

La adecuada gestión de los suministros de oficina constituye un componente esencial para el funcionamiento eficaz de cualquier institución, especialmente en el sector público. Estos insumos comprenden aquellos materiales de consumo frecuente como papel, bolígrafos, carpetas, tintas de impresoras, entre otros, que son necesarios para el desarrollo de actividades administrativas, académicas y operativas. El control debe responder a principios de economía, racionalidad y transparencia.

Un sistema de control interno eficiente en el manejo de estos suministros permite garantizar su disponibilidad oportuna, evita pérdidas y desperdicios, y facilita la rendición de cuentas sobre el uso de los recursos. Además, contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales al asegurar que las áreas operativas cuenten con los materiales necesarios para su funcionamiento continuo.

En este contexto, los inventarios no deben gestionarse de forma empírica, sino basados en criterios técnicos y normativos que permitan su planificación, control y evaluación constante. El direccionamiento estratégico de una institución también influye en la gestión de suministros, ya que alinea las decisiones logísticas con los objetivos institucionales, las expectativas de los usuarios internos y los requerimientos externos.

A continuación, se presentan las principales teorías y enfoques que sustentan el manejo técnico de los inventarios de suministros de oficina:

1.5.2.2.1. Teoría de la Administración de Inventarios

Según la teoría de Wilson (1934), la administración de inventarios busca determinar la

cantidad óptima de pedidos para minimizar los costos de almacenamiento y de reposición. Aplicado a los suministros de oficina, esta teoría enfatiza el uso de modelos como el de Cantidad Económica de Pedido (EOQ) para equilibrar los costos operativos y mantener un flujo constante de materiales.

En el caso de los suministros de oficina, esta teoría permite calcular el momento y la cantidad adecuada para realizar nuevas adquisiciones, reduciendo el riesgo de desabastecimiento sin incurrir en acumulación excesiva de insumos. Además, permite anticipar necesidades operativas y establecer políticas de reposición programadas.

1.5.2.2.2. Gestión de los inventarios mediante Sistemas de Información

La gestión moderna de inventarios se apoya en la tecnología para mejorar la precisión y la eficiencia. De acuerdo con Laudon (2020), los sistemas de información empresarial permiten la automatización de procesos, mejorando la recopilación y el análisis de datos relacionados con el consumo y la reposición de suministros. Esto reduce el margen de error humano y facilita la toma de decisiones basada en datos.

De esta manera se estudia la forma en que los datos se recopilan, procesan, almacenan y distribuyen dentro de una organización para la toma de decisiones. Esta teoría se basa en principios de la administración, la informática y la teoría de sistemas.

De acuerdo a Andrade y Pérez (2024), es una ciencia con un enfoque interdisciplinario que consiente su aplicación en cualquier sistema natural o artificial, en algunas versiones las doctrinas adoptadas resultan ser mucho más complejas y se han reelaborado de acuerdo con las aplicaciones modernas teniendo en cuenta el vertiginoso ritmo de los avances tecnológicos

1.5.2.2.3. Teoría del Costo-Beneficio

La teoría del costo-beneficio se aplica al control de inventarios al balancear los costos asociados con el almacenamiento y la gestión frente a los beneficios de una operación fluida. Un sistema de inventario eficiente maximiza los beneficios organizacionales minimizando los

costos de desabastecimiento o almacenamiento excesivo.

En el manejo de suministros de oficina, esta teoría permite analizar la conveniencia de realizar pedidos grandes (economía de escala) frente al riesgo de obsolescencia, pérdida o deterioro por almacenamiento prolongado. También ayuda a optimizar los recursos públicos, considerando que, en instituciones como las universidades, los beneficios no siempre son monetarios, sino sociales y funcionales.

1.5.2.2.4. Responsabilidad Administrativa

La gestión de inventarios también está vinculada con la teoría de la responsabilidad administrativa, la cual establece la obligación de los servidores públicos de actuar con diligencia y transparencia en el manejo de los recursos que tiene bajo su cargo. Según Gómez y Batista (2001), el control interno en la administración de inventarios también está vinculado con la teoría de la responsabilidad administrativa, que establece la necesidad de asignar roles claros y responsabilidades específicas para cada función en la gestión de recursos. La segregación de funciones ayuda a prevenir errores y fraudes al separar las tareas de registro, supervisión y manejo físico de los inventarios.

La Teoría de la Responsabilidad Administrativa se refiere al conjunto de principios y reglas que establecen varios tipos de obligaciones y consecuencias legales que enfrentan las entidades y funcionarios públicos cuando, en el ejercicio de sus funciones, causan daños o perjuicios a terceros. Esta teoría es fundamental para garantizar que la administración pública actúe dentro del marco legal y responda por sus acciones u omisiones que afecten negativamente a los ciudadanos.

1.6. Situación actual del objeto de estudio

La gestión de los suministros de oficina en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Pedernales, cumple un papel fundamental dentro del funcionamiento administrativo y académico de la institución. Esta actividad garantiza la disponibilidad de materiales indispensables para el desarrollo eficiente de las tareas diarias, así como el adecuado control sobre los insumos disponibles en stock.

Actualmente, la implementación de sistemas de control interno en el manejo de estos suministros ha adquirido una relevancia significativa, motivada por factores tanto internos como externos que inciden en la transparencia, eficiencia y sostenibilidad institucional. Entre estos factores se destacan el crecimiento de la demanda operativa, la necesidad de optimizar el uso del presupuesto público, y el compromiso institucional con la rendición de cuentas.

En este contexto, la ULEAM Extensión Pedernales ha reconocido la importancia de contar con un sistema de control interno sólido que permita planificar, organizar, registrar y supervisar los procesos relacionados con la adquisición, almacenamiento y distribución de suministros de oficina. Sin embargo, se identifican aún áreas susceptibles de mejora, tales como la estandarización de procedimientos, la actualización de inventarios en tiempo real, y la integración de herramientas tecnológicas para el control logístico.

Un sistema de control interno aplicado de manera eficiente tiene el potencial de impactar positivamente en la gestión logística, al reducir pérdidas, evitar duplicidades, mejorar la asignación de recursos y elevar la calidad de los procesos administrativos. Por tanto, su fortalecimiento es clave para garantizar la eficacia operativa y la sostenibilidad en el uso de los recursos materiales dentro de la institución.

Capítulo II

DISEÑO METODOLOGICO

En este capítulo, se expone el desarrollo metodológico del trabajo, en el que consta el tipo de investigación utilizada, así como los métodos tanto de nivel teórico, como empírico, detallando además la técnica encuesta y entrevista, utilizados para ejecutar el procedimiento de recolección de datos acerca del manejo de los suministros de oficina.

2. Metodología

La metodología de la investigación comprende el conjunto de enfoques, métodos, técnicas e instrumentos aplicados para alcanzar los objetivos propuestos en una investigación. Bajo este contexto, se describe el enfoque de la investigación, los tipos de investigación aplicados, los métodos, las técnicas e instrumentos que se emplearon, así también como la definición de la población y la muestra bajo el contexto de la metodología aplicada para llevar a cabo el trabajo de campo.

2.1. Enfoque de la investigación

La investigación fue de un enfoque mixto combinando lo cualitativo y cuantitativo, ya que se pretende comprender los hechos desde una perspectiva contrastante.

Cook y Reichardt (2005), mencionan que, “El paradigma cualitativo constituye un intercambio dinámico entre la teoría, los conceptos y los datos con retroinformación y modificaciones constantes de la teoría y de los conceptos, basándose en los datos obtenidos” (pág. 66).

Esto permitió adquirir una evaluación equilibrada sobre control interno para el manejo de los inventarios de suministros de oficina en la ULEAM extensión Pedernales y proporcionó información que permitió estructurar la formulación de las recomendaciones basadas en evidencia sólida.

También presenta un enfoque cuantitativo el cual permitió obtener datos medibles y

estructurados a través de encuestas aplicadas a los responsables de comisiones y coordinadores de carrera. Según Sampieri et al. (2014), este enfoque busca cuantificar datos y aplicar el análisis estadístico para validar hipótesis, patrones y tendencias.

La combinación de ambos enfoques fortaleció el análisis del control interno en la ULEAM extensión Pedernales, permitiendo contrastar percepciones cualitativas con evidencia cuantificable.

2.2. Diseño de la investigación

El diseño metodológico adoptado en la presente investigación fue de tipo no experimental, ya que no se manipulan de manera deliberada las variables del estudio, sino que se observó y analizó la realidad tal como ocurre en su contexto real. Este tipo de diseño permitió estudiar los hechos sin intervenir en ellos, lo cual es adecuado cuando se pretende diagnosticar, describir o analizar una situación institucional existente.

Se analizó la situación actual del control interno en el manejo de los inventarios de suministros de oficina en la ULEAM Extensión Pedernales, tal como ocurre dentro de la dinámica administrativa de la institución. Los datos fueron recolectados mediante técnicas como encuestas a los responsables de uso de suministros y entrevistas a la persona encargada de su gestión, lo cual permitió conocer percepciones, procedimientos y prácticas actuales.

El diseño no experimental se enmarca específicamente en la categoría de investigación transversal, ya que la recolección de la información se realizó en un único momento del tiempo, con el fin de obtener un diagnóstico de la situación presente del fenómeno de estudio. Este diseño es especialmente útil cuando se busca identificar relaciones entre variables sin establecer relaciones de causalidad directa.

2.3. Tipo de investigación

Dentro de la presente investigación se aplicaron varios tipos de investigación con la finalidad de tener conocimiento de lo que se ha realizado en el presente documento.

- **Investigación descriptiva:** Según lo estipulado por López y Veledo (2012), “Un estudio descriptivo como su nombre lo indica es aquel que se encarga de darle al investigador una descripción de forma sistemática de las cualidades y características de un área de estudio o de una problemática para el desarrollo de este.” (p.11)

Es preciso ejecutar una investigación descriptiva que permitió al autor formar un diagnóstico preciso, tomando en consideración los criterios de colaboradores del área de control interno de suministros de oficina, siendo los principales individuos en quien se enfoca la investigación, permitiendo conocer la situación actual de los inventarios de suministros de oficina en la ULEAM extensión Pedernales.

- **Investigación explicativa:** Busca determinar las causas y efectos de un fenómeno. En esta investigación el efecto de disponer de un modelo de control interno para el manejo de los inventarios de suministro de oficina en la Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Pedernales.

2.4. Métodos de investigación

Método Analítico

El método analítico se utilizó para descomponer el fenómeno de estudio en sus componentes más simples. Se analizó cada aspecto del control interno que se maneja en la ULEAM extensión Pedernales, de acuerdo a lo que indica Lopera et, al (2010) el método analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos (p. 18).

Método deductivo – inductivo

El método deductivo implicó partir de teorías generales para llegar a conclusiones específicas sobre control interno para el manejo de los inventarios de suministro de oficina.

El método inductivo se basó en la observación de casos específicos para generar teorías o conclusiones generales. Se observaron los efectos del uso sobre control interno para el manejo

de suministro de oficina para formular conclusiones sobre su efectividad.

2.5. Población y muestra

Población

“Está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. La población tiene la característica de ser estudiada, medida y cuantificada” (Toledo Díaz de León, 2016).

La población en este estudio estuvo conformada por los actores directamente involucrados en el proceso de gestión y uso de suministros de oficina en la Uleam extensión Pedernales, se seleccionaron a; la responsable del control y entrega de los suministros de oficina ya que es quien está relacionada directamente con el control interno de estos, también se incluyeron a los coordinadores, responsables de comisiones y secretarías que solicitaron materiales o suministros de oficina en el último periodo académico, no se incluyeron más individuos como docentes en general para la población objeto de estudio ya que solo los responsables de comisiones, secretarías y coordinadores tienen autorizado recibir suministros de oficina para el levantamiento de evidencias del trabajo desarrollado en la gestión, en este sentido la población está conformada de acuerdo al siguiente detalle.

Tabla No. 3. Población

Población	Número de individuos
Responsable de suministros de oficina	1
Coordinadores	6
Responsables de comisiones	4
Secretarías	4
TOTAL	15

Muestra

De acuerdo con Sampieri et al. (2014) la muestra es un subconjunto de elementos

pertenecientes a un grupo más amplio, conocido como población, donde esta selección facilita la recolección de información y la generación de inferencias sobre la población completa, debido al reducido tamaño de la población, se trabajo con la totalidad del universo, prescindiendo de una muestra. Esto permitió captar la percepción

2.6. Técnicas de investigación

2.6.1. Entrevista

La entrevista es una técnica de recopilación de información que es útil dentro de las partes de los procesos de investigación (Folgueiras, 2016). Por lo cual se aplicó esta técnica a la persona encargada del manejo de suministros de oficina lo que permitió analizar el proceso de control interno dentro de la institución a fin de proponer estrategias para su control interno oportuno.

2.6.2. Encuesta

De acuerdo con Sampieri et al (2014) las encuestas representan un método cuantitativo que se apoya en un cuestionario estructurado y se aplica a una muestra considerable de la población. En este sentido para cumplir con el objetivo de esta investigación su utilizo esta técnica para recabar datos relacionados con la entrega de suministros de oficina a personas que realizan actividades de gestión en la Uleam Pedernales y así poder tener más información para realizar la propuesta de trabajo.

2.7. Operacionalización de las variables

Tabla No. 4. Matriz de operacionalización de variables

TEMA: Control Interno para el manejo de los inventarios de suministros de oficina en la ULEAM extensión Pedernales					
OBJETIVO GENERAL: Analizar el control interno para el manejo de los inventarios de los suministros de oficina de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Pedernales.					
Objetivos específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Autores
Fundamentar teóricamente los elementos que intervienen en el control interno para el manejo de los inventarios de suministros de oficina.	Variable independiente: Control Interno	Control Interno Importancia del control interno Beneficios de un sistema de control interno aplicado a los suministros de oficina	Elementos del control interno en el manejo de inventarios de suministros de oficina	¿Qué entiende usted por control interno en el contexto del manejo de inventarios? ¿Cuáles considera que son los elementos clave que debe tener un buen sistema de control interno de inventarios?	COSO (2013) Martelo, Hernández y Blanco (2019) Castro (2023) (Mendoza, et al. 2019) (Rodríguez, 2021).
Identificar los elementos del control interno del sistema de inventario presentes en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Pedernales				¿Qué procedimientos existen actualmente para el registro y control de los suministros de oficina en la institución? ¿Se realizan auditorías internas o revisiones periódicas al sistema de inventarios? ¿Con qué frecuencia? ¿Quiénes están involucrados en el proceso de recepción, almacenamiento y distribución de los suministros?	

Establecer los procedimientos que permitan un mejor control de los inventarios de la extensión de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión oficina Pedernales	Variable dependiente: Inventarios de suministros de oficina	Manejo de los Inventarios de Suministros de Oficina	Teoría del Costo-Beneficio	¿Cuáles cree usted que son las principales debilidades del sistema actual de control de inventarios?	Wilson (1934) Laudon (2020) Andrade y Pérez (2024) Gómez y Batista (2001)
Proponer la implementación de estrategias de control interno de inventarios para mejora de los resultados de la institución		Teoría de la Administración de Inventarios	Responsabilidad Administrativa	¿Qué tipo de procedimientos adicionales considera necesarios para mejorar el manejo de los suministros?	
		Gestión de los inventarios mediante		¿Existen herramientas tecnológicas o sistemas informáticos que podrían optimizar la gestión de inventarios en la extensión universitaria?	
		Sistemas de Información		¿Qué estrategias considera viables para fortalecer el control interno de los inventarios en la extensión?	
				¿Estaría de acuerdo en recibir capacitaciones periódicas para el personal encargado del manejo de inventarios? ¿En que temas?	

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación desarrollada en la Uleam extensión Pedernales relacionada con el “Control Interno para el manejo de los inventarios de suministros de oficina en la Uleam Extensión Pedernales” primeramente se presentan los principales hallazgos de las encuestas y su debido análisis , luego se presenta el desarrollo de la entrevista a la encargada del material de oficina, ambos instrumentos constituyen parte fundamental de esta investigación ya que han sido el insumo necesario para desarrollar una propuesta del trabajo de investigacion.

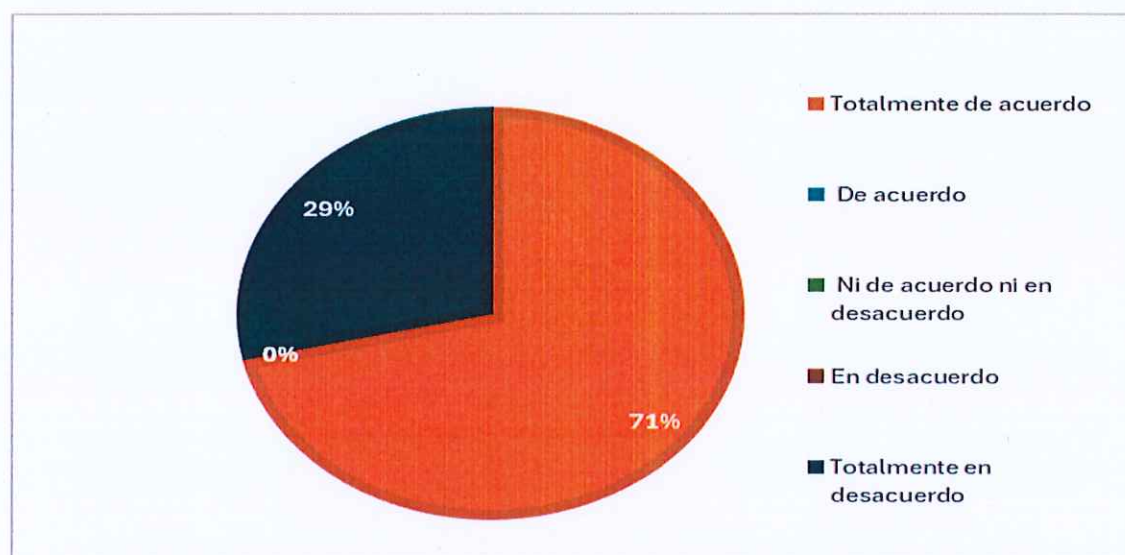
3.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta

¿Considera usted que tener un diseño de control interno para el manejo de suministros de oficina en la extensión es importante?

Tabla No. 5 Diseño de controles internos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	71
De acuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	4	29
TOTAL	14	100

Gráfico No 1 Diseño de controles internos



Análisis e interpretación:

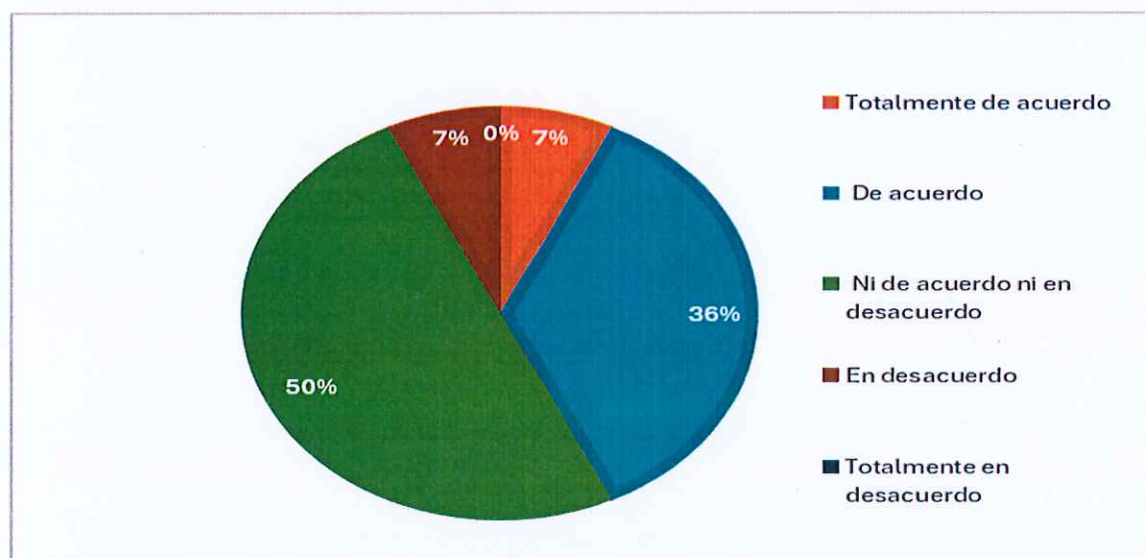
El 67% de los participantes se manifiestan totalmente de acuerdo, lo que evidencia un reconocimiento claro sobre la necesidad de contar con un sistema estructurado que permita regular, supervisar y garantizar el uso eficiente y transparente de los insumos. Esta opinión coincide con principios fundamentales de control institucional que promueven la eficiencia administrativa y la rendición de cuentas. No obstante, un 33% indicó estar totalmente en desacuerdo, lo que podría interpretarse como una falta de conocimiento, experiencia negativa previa o desconfianza frente a la implementación actual de dichos controles.

¿Considera usted que el control interno que se aplica en la extension en cuanto a los suministros de oficina es el adecuado?

Tabla No. 6 Aplicación de control interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	7
De acuerdo	5	36
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	50
En desacuerdo	1	7
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	14	100

Gráfico No 2 Aplicación de control interno



Análisis e interpretación:

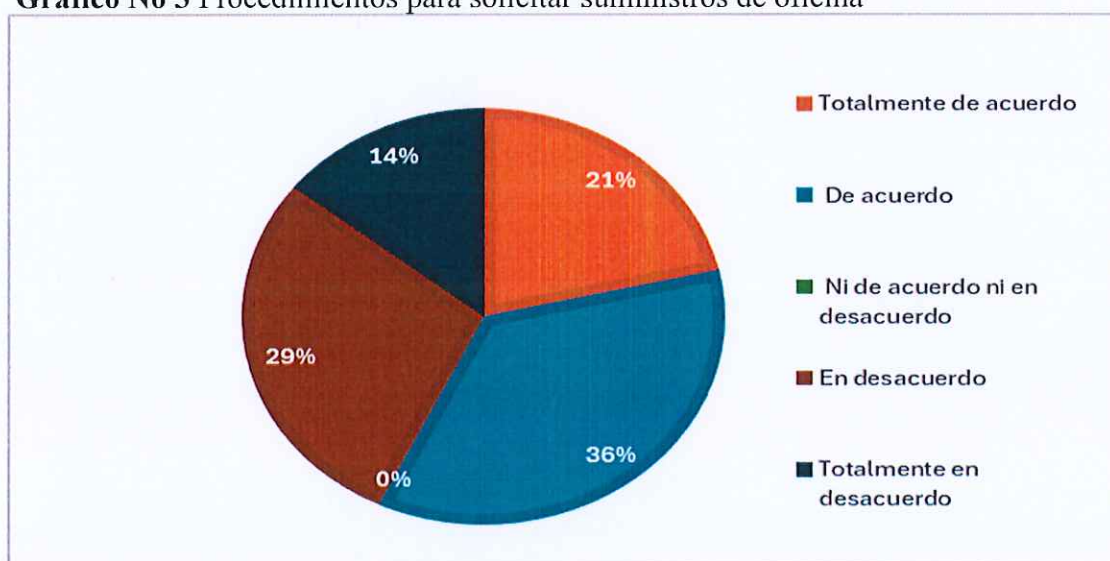
Al preguntar si Considera usted que el control interno que se aplica en la extension en cuanto a los suministros de oficina es el adecuado, se puede observar que los resultados revelan una percepción moderadamente positiva, pero con alto nivel de neutralidad sobre la adecuación del control interno en la gestión de suministros. El 7% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo y el 36% de acuerdo, mientras que un 50% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que refleja desconocimiento de los procesos aplicados. mientras que un 7% se manifiesta en desacuerdo. Esta distribución sugiere que, aunque algunos reconocen la existencia de mecanismos de control, no hay una percepción clara y generalizada de su eficacia.

¿Los procedimientos para solicitar suministros de oficina están claramente definidos?

Tabla No. 7 Procedimientos para solicitar suministros de oficina

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	21
De acuerdo	5	36
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	4	29
Totalmente en desacuerdo	2	14
TOTAL	14	100

Gráfico No 3 Procedimientos para solicitar suministros de oficina



Análisis e interpretación:

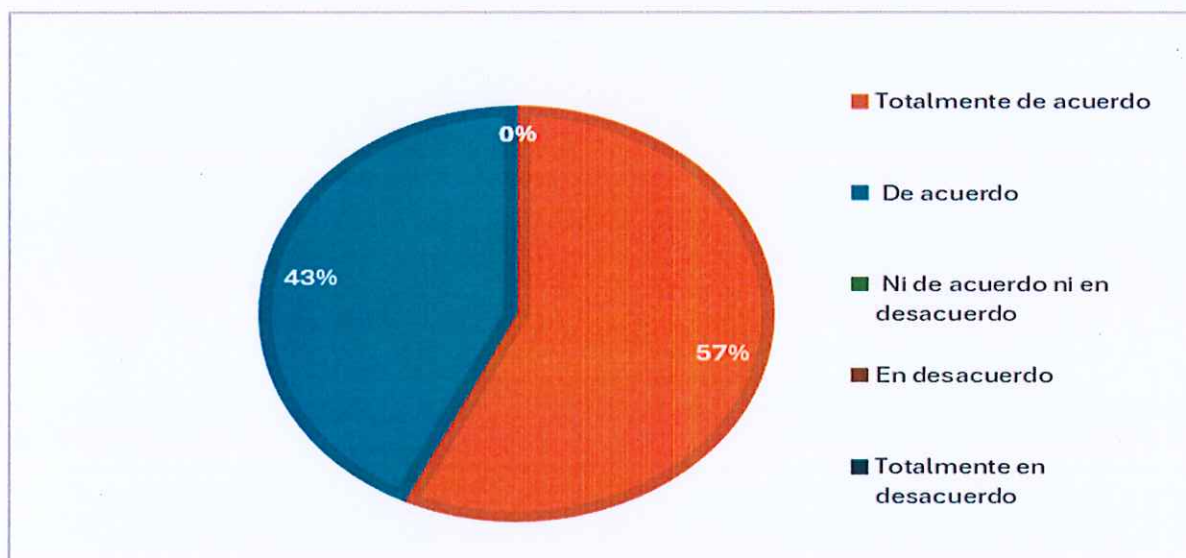
Al preguntar Los procedimientos para solicitar suministros de oficina están claramente definidos, los resultados muestran opiniones divididas respecto a la claridad de los procedimientos para solicitar suministros de oficina. Aunque el 57% está de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 43% manifiesta desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo cual revela una falta de uniformidad o comunicación en los procesos. Esto sugiere que los procedimientos podrían no estar documentados o socializados de manera efectiva, generando confusión o percepciones negativas entre los usuarios. Es necesario estandarizar y difundir los protocolos de solicitud para mejorar la gestión y la transparencia institucional.

¿Considera usted que los procedimientos actuales de manejo de inventario pueden mejorarse?

Tabla No. 8 Procedimientos actuales a mejorar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	57
De acuerdo	6	43
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	14	100

Gráfico No 4 Procedimientos actuales a mejorar



Análisis e interpretación:

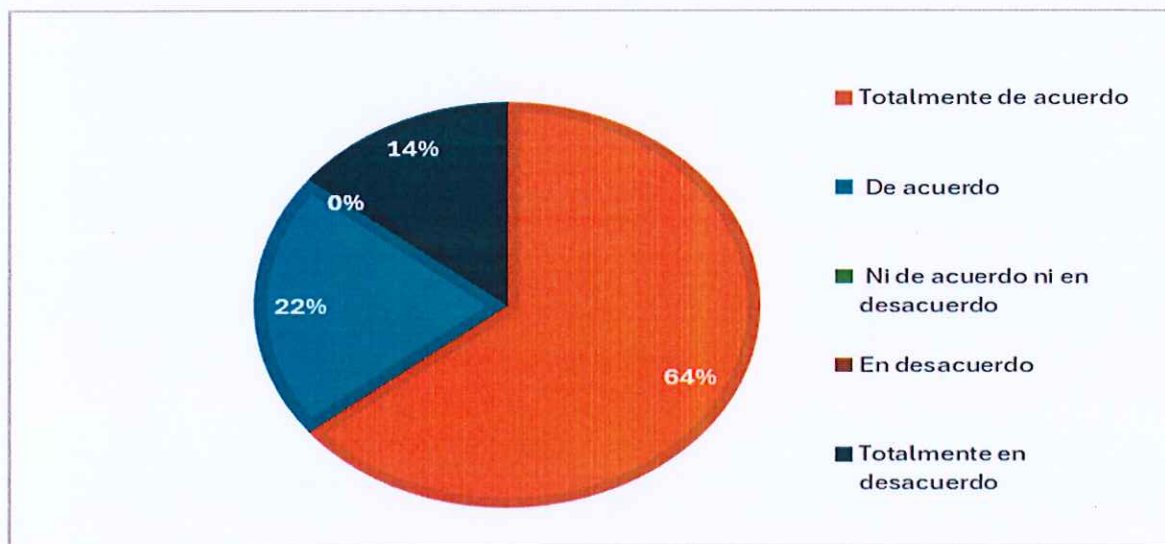
El 100% de los encuestados considera que los procedimientos actuales de manejo de inventario pueden mejorarse, lo que evidencia un consenso total en la necesidad de revisar, actualizar y optimizar los procesos existentes. El 57% se manifestó “totalmente de acuerdo” y el 43% “de acuerdo”, lo cual refleja una percepción clara sobre deficiencias actuales y una apertura a implementar cambios. Este resultado constituye un indicador clave que respalda la pertinencia de la presente investigación y la formulación de una propuesta de mejora para el sistema de control interno aplicado al manejo de los suministros de oficina.

¿Cree usted que se deben implementar estrategias nuevas que mejoren el uso de los recursos de oficina?

Tabla No. 9 Implementación de estrategias nuevas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	64
De acuerdo	3	21
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	2	14
TOTAL	14	100

Gráfico No 5 Implementación de estrategias nuevas



Análisis e interpretación:

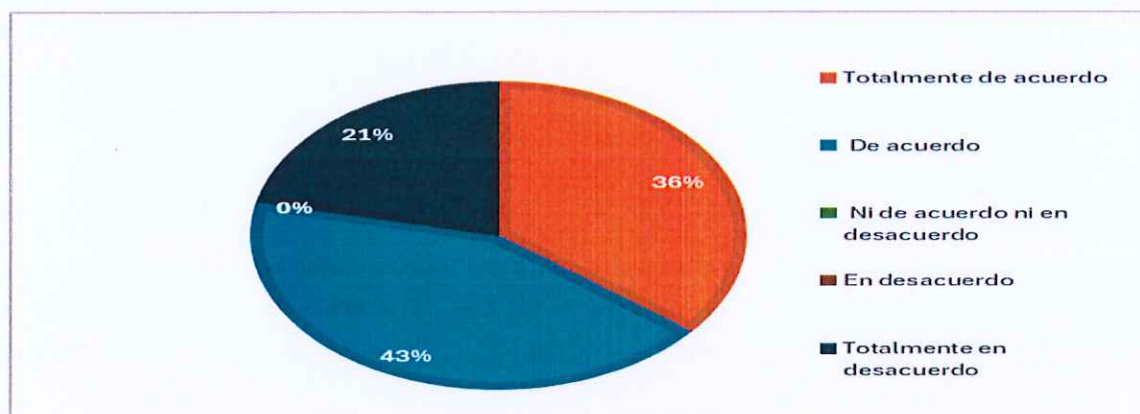
De los 14 encuestados, el 64% respondió "Totalmente de acuerdo" el 21% de acuerdo, lo que indica que el 85% del total reconoce la necesidad de aplicar nuevas estrategias que optimicen el uso de los recursos de oficina en la ULEAM Extensión Pedernales. Solo un 14% manifestó estar "Totalmente en desacuerdo", lo cual representa una minoría aislada dentro del grupo consultado. Estos resultados reflejan una clara percepción colectiva sobre la insuficiencia de las prácticas actuales en la gestión de suministros. Además, confirman que existe una apertura y disposición por parte del personal hacia la implementación de mejoras, lo cual es un punto clave para el éxito de cualquier propuesta de control interno orientada a la eficiencia, la trazabilidad y la sostenibilidad de los recursos.

¿Le gustaría participar en el levantamiento de propuestas para optimizar el manejo de inventario en la extensión?

Tabla No. 10 Participación en el levantamiento de propuestas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	36
De acuerdo	6	43
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	3	21
TOTAL	14	100

Gráfico No 6 Participación en el levantamiento de propuestas



Análisis e interpretación:

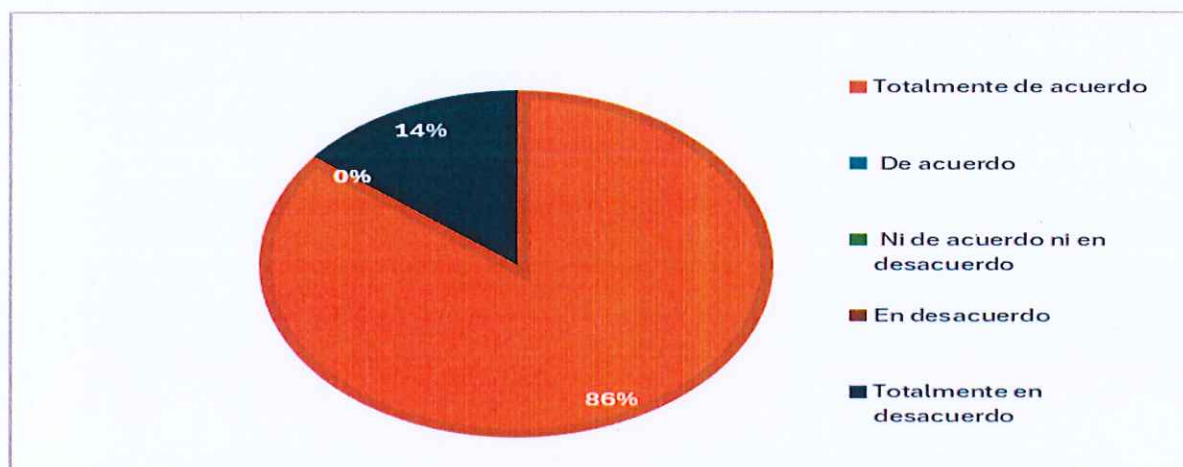
Los resultados reflejan una distribución dividida entre los encuestados. El 36% respondió “Totalmente de acuerdo”, otro 43% marcó “De acuerdo”, mientras que un 21% indicó “Totalmente en desacuerdo” al preguntar si le gustaría participar en el levantamiento de propuestas para optimizar el manejo de inventario en la extensión. Estos resultados exponen que una parte significativa del personal muestra interés y disposición activa para involucrarse en procesos de mejora, otro grupo igual de importante manifiesta desinterés frente a la participación en estas iniciativas. Esta polarización puede responder a diversos factores: carga laboral, escasa cultura de participación institucional o experiencias pasadas poco satisfactorias en procesos colaborativos. Por ello, cualquier estrategia de mejora que pretenda ser participativa deberá incluir acciones que motiven, sensibilicen y comprometan al personal, como capacitaciones, espacios de diálogo y reconocimiento a las buenas prácticas.

¿Considera usted que un mejor control de los suministros contribuiría a una administración más eficiente del recurso?

Tabla No. 11 Mejor control, administración más eficiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	86
De acuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	2	14
TOTAL	14	100

Gráfico No 7 Mejor control, administración más eficiente



Análisis e interpretación:

Los resultados muestran un consenso claro entre los encuestados: el 86% respondió "Totalmente de acuerdo", mientras que solo el 14% expresó "Totalmente en desacuerdo" al preguntar si consideran que un mejor control de los suministros contribuiría a una administración más eficiente del recurso, no se registraron respuestas intermedias. Esto indica que la mayoría reconoce la relación directa entre un control adecuado de los suministros y una gestión administrativa eficiente. Este dato refuerza la importancia de implementar sistemas de control interno que no solo permita registrar y monitorear el uso de los recursos, sino que también aporte a la toma de decisiones estratégicas, la transparencia y la optimización de procesos. La opinión positiva de los encuestados es fundamental, ya que valida la necesidad y pertinencia de una propuesta de mejora orientada al fortalecimiento del control de inventarios.

3.2. Entrevista dirigida al personal encargado del Manejo de Inventarios de oficina en la Uleam extensión Pedernales.

Entrevistador	Entrevistado
¿Qué entiende usted por el control interno en el contexto del manejo de inventarios?	Es un conjunto de medidas para asegurar los inventarios que se manejan dentro de la universidad correctamente y evitar pérdidas o errores.
¿Cuáles considera que son los elementos claves que debe tener un buen sistema de control interno?	Las entradas y las salidas, las separaciones de funciones y la supervisión constante del ingreso de los bienes y más que todo la manipulación de los bienes.
¿Qué procedimientos existen actualmente para el registro y control interno de suministro de oficina en la institución?	Se usa un formulario físico, tenemos algunos digitales en el cual se registran hojas de cálculo de Excel, no tenemos un sistema que solo maneje bienes, lo hacemos manual y las autorizaciones previas del jefe.
¿Se realizan auditorías internas o revisiones periódicas al sistema de inventarios? ¿Con qué frecuencia?	Por lo general, internamente se hacen cada 3 o 4 meses porque nosotros no manejamos el sistema acá, sino que se lo maneja directamente en matriz. Por ende, nosotros para constatar que esté lo que está en Excel y lo que está en físico, se lo hace cada 3 o 4 meses, por lo general a terminación de cada semestre, ahí se hacen los inventarios.
¿Quiénes están involucrados en el proceso de recepción,	Por lo general, solo yo, soy la única persona encargada de bienes aquí dentro de la extensión.

almacenamiento y
distribución de los
suministros?

¿Cuáles cree usted que son las principales debilidades del sistema actual de control de inventarios?

Realmente es la falta de un sistema y el seguimiento que se le puede dar dentro del proceso. Porque el sistema de bienes no solo son bienes de una sola dirección, sino que son de todo, la coordinación, materiales, los ingresos por temas de proyectos, como que una sola persona no se abastece para todo el tema de bienes. Sistematizando podría ser que sí, porque usted ingresa al sistema, emite el formulario, el ingreso, el egreso y no hay problema. Usted va con el inventario, imprime todo y lo que hace es hacer la constatación. Pero como no hay un sistema, ahí es el pequeño problema, porque puede ser que la exención no se actualizó o no hay una constatación con lo que envían allá o con el proyecto que está acá, no hay esa vinculación todavía.

¿Qué tipo de procedimientos adicionales considera necesario para mejorar el manejo de los suministros de oficina?

La implementación de controles automáticos, actualizaciones diarias y reportes mensuales.

¿Existen herramientas

Actualmente no. En matriz sí, pero nosotros en la

tecnológicas o sistemas extensión no contamos con software que nos indique qué informáticos que podrían es lo que actualmente tenemos. Debe venir una persona optimizar la gestión de de matriz para ver lo que ellos tienen codificado allá y inventarios en la extensión ahí recién constatar.

universitaria?

¿Qué estrategias considera Digitalizar los procesos, en un software que tengamos el variable para ofrecer el mismo sistema o software de bienes de la matriz, por control interno de los ejemplo, como tenemos como el SGA, todo lo que sea inventarios de suministro de bienes y que sea la extensión Pedernales que esté como oficina en la extensión? que incluida en ese sistema o software que sea solo de bienes de la universidad. Para en el sistema lo que ellos codifican allá, poderlo ver y trabajar con lo que nosotros tengamos aquí. Por ejemplo, si hay algún defecto o algún problema, nosotros poder llamar, como cuando pasa algo con un estudiante.

Estaría de acuerdo en recibir Claro que sí. O sea, realmente las capacitaciones, por capacitaciones periódicas ejemplo, en el momento que me dieron a mí bienes, lo sé para el personal encargado por lo que me dijeron, pero más no porque se me capacitó del manejo de inventarios. más que todo en el tema de los bienes que tienen que ser ¿En qué tema? dados de baja. Eso hay un reglamento, hay una disposición en la cual solo es direccionado al manejo de bienes. Por ende, sí, en uso de software, en control documental, en todo. Una capacitación, sí estaría bien.

3.2.1. Análisis e interpretación de la entrevista

La entrevista realizada a la persona encargado del manejo de los inventarios de suministros de oficina en la ULEAM Extensión Pedernales permite evidenciar aspectos claves sobre el estado actual del control interno en esta área, así como identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

La entrevistada demuestra tener claridad conceptual sobre el control interno, al definirlo como un conjunto de medidas orientadas a asegurar el manejo correcto de los inventarios y prevenir errores o pérdidas. Además, identifica elementos esenciales como el registro de entradas y salidas, la separación de funciones y la supervisión constante. Sin embargo, el desarrollo operativo revela importantes limitaciones estructurales. En la actualidad, el registro se realiza mediante formularios físicos y hojas de cálculo de Excel, sin el uso de un sistema informático exclusivo para la gestión de bienes. Esta situación genera una carga operativa alta, riesgos de error manual, duplicidades y una débil trazabilidad de la información.

La entrevistada también señala que no existe una gestión sistematizada en la extensión, y que los procesos de auditoría y control se realizan de forma interna cada 3 o 4 meses, generalmente al cierre de semestre, de manera empírica. Esta frecuencia y metodología no garantizan una supervisión continua ni actualizaciones en tiempo real del inventario. Un aspecto preocupante es la concentración de funciones en una sola persona, lo que va en contra de los principios básicos de control interno, como la segregación de responsabilidades. Esta situación representa un riesgo operativo y limita la eficiencia del sistema. Entre las principales debilidades identificadas, se destaca la falta de un sistema informático local que permita integrar los registros de la extensión con los de la matriz. La ausencia de herramientas digitales genera dificultades para realizar constataciones oportunas y debilita el control oportuno.

3.2.2 Respuesta a la pregunta de investigación ¿Cómo contribuiría la implementación de un modelo de control interno al fortalecimiento del manejo de los inventarios de suministros de oficina en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Pedernales?

La implementación de un modelo de control interno contribuiría de manera significativa al fortalecimiento del manejo de inventarios de suministros de oficina en la ULEAM Extensión Pedernales, ya que permitiría establecer procesos estandarizados y transparentes que garanticen la eficiencia operativa y la confiabilidad de la información. A través de los cinco componentes del modelo COSO —ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo—, se lograría una gestión más organizada y segura de los insumos, minimizando pérdidas, duplicaciones o registros erróneos.

Además, el modelo facilitaría la incorporación de herramientas tecnológicas para el registro y seguimiento de los inventarios, promoviendo la actualización en tiempo real y mejorando la toma de decisiones administrativas. Igualmente, fomentaría la capacitación del personal responsable, asegurando que las prácticas de control se integren en las actividades cotidianas de la institución.

En consecuencia, la aplicación del control interno no solo fortalecería el manejo de los inventarios de suministros de oficina, sino que también incrementaría la transparencia, la rendición de cuentas y el aprovechamiento eficiente de los recursos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la universidad.

3.3. Discusión

En el análisis de los procedimientos actuales de manejo de inventarios de suministros de oficina en la ULEAM Extensión Pedernales, los resultados revelan una coincidencia con estudios previos que advierten sobre las limitaciones operativas en instituciones públicas cuando no se cuenta con sistemas automatizados de control. La totalidad de los encuestados considera que los procesos actuales pueden

y deben mejorarse, lo que refleja una percepción crítica frente a la gestión vigente y una disposición clara al cambio.

En estudios como el de Vélez & Morejón (2024), sobre la gestión de inventarios en entidades públicas ecuatorianas, se concluye que la ausencia de sistemas integrados y procedimientos estandarizados genera duplicidades, pérdidas y baja eficiencia en la administración de recursos. En su investigación realizada en instituciones educativas de Manabí, el autor encontró que el 72% de los responsables de inventarios usaban registros manuales sin respaldo tecnológico, lo cual dificultaba la trazabilidad y la toma de decisiones.

De forma similar, Mendoza et al. (2019), al analizar los sistemas de control interno en gobiernos locales, determinaron que los procedimientos poco estructurados, la falta de capacitación del personal y la escasa supervisión contribuyen a la debilidad del control administrativo, especialmente en áreas como el manejo de suministros. El estudio sugiere que implementar plataformas digitales e integrar a las dependencias en sistemas mejora notablemente la eficiencia y transparencia institucional.

Aplicando estos hallazgos al contexto de la ULEAM Extensión Pedernales, se observa que la gestión de los suministros de oficina depende de procesos manuales, ejecutados por una sola persona, sin un sistema informático propio ni conexión directa con la matriz. Esta situación limita la actualización oportuna de datos, dificulta el control documental y aumenta el riesgo operativo. Por tanto, se concluye que la percepción unánime de mejora no solo es coherente con la evidencia empírica recolectada, sino que también refuerza la urgencia de implementar un sistema digital de gestión de inventarios, capacitar al personal responsable y establecer protocolos institucionales que garanticen la transparencia y el uso eficiente de los recursos. Solo a través de estas acciones se podrá fortalecer el control interno y asegurar la sostenibilidad administrativa de la institución.

CAPITULO IV

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

4.1. Título de la propuesta

Fortalecimiento del Sistema de Control Interno para el Manejo de Inventarios de Suministros de Oficina en la ULEAM Extensión Pedernales mediante la Implementación de Herramientas Digitales y Procedimientos Estandarizados.

4.2. Justificación de la propuesta

La gestión eficiente y transparente de los recursos materiales es un componente esencial de la administración pública, especialmente en instituciones de educación superior donde los procesos académicos y administrativos dependen en gran medida del uso oportuno y adecuado de insumos. En este contexto, la presente propuesta tiene como finalidad fortalecer el sistema de control interno para el manejo de los inventarios de suministros de oficina en la ULEAM Extensión Pedernales, respondiendo a una necesidad evidenciada a través del diagnóstico institucional realizado.

Los resultados obtenidos mediante encuestas y entrevistas demuestran una percepción compartida entre los actores institucionales sobre las debilidades en los procesos actuales de inventario. Entre los principales hallazgos se identificó el uso de registros manuales (formulario físico y hojas de cálculo), la falta de un sistema informático en la extensión, la concentración de funciones en una sola persona, y la ausencia de procedimientos estandarizados que garanticen la trazabilidad y el control de los suministros. Esta situación incrementa los riesgos operativos, dificulta el seguimiento y afecta la eficiencia en la gestión de los recursos.

La importancia de esta propuesta radica en que plantea una solución integral que no se limita únicamente a la implementación de una herramienta digital, sino que también aborda la necesidad de establecer protocolos formales de control, capacitación al personal, y una articulación institucional con la matriz universitaria. De esta manera, se responde tanto a las

necesidades técnicas como organizativas de la extensión, promoviendo una cultura institucional orientada al buen uso de los recursos y a la mejora continua.

Además, esta propuesta se enmarca en los principios del modelo COSO de control interno, el cual enfatiza la importancia de contar con procesos estructurados, monitoreo continuo, ambiente de control y canales efectivos de comunicación. La aplicación de este enfoque permitirá no solo garantizar la confiabilidad de los registros, sino también fortalecer la capacidad institucional para rendir cuentas ante los organismos de control y la ciudadanía.

La propuesta contribuirá a la reducción de errores en los registros, minimizará pérdidas por omisión o desactualización, y facilitará la generación de reportes que respalden la toma de decisiones. Asimismo, la incorporación de tecnologías de bajo costo, como sistemas de gestión en la nube, asegura la viabilidad económica de la propuesta y su sostenibilidad a largo plazo.

Por último, al promover la capacitación continua del personal encargado de los bienes institucionales, se busca profesionalizar la gestión de inventarios y reducir la dependencia de conocimientos empíricos o prácticas informales, fortaleciendo con ello la institucionalidad de los procesos administrativos en la extensión universitaria.

4.3. Objetivos de la propuesta

4.3.1. Objetivo general

Implementar un sistema de control interno para el manejo de los inventarios de suministros de oficina en la ULEAM Extensión Pedernales, basado en herramientas tecnológicas, procedimientos estandarizados y capacitación al personal.

4.3.2. Objetivos específicos

1. Estandarizar los procedimientos de solicitud, entrega y reposición de insumos en la extensión.
2. Capacitar al personal encargado de los inventarios en el uso del sistema a implementar y en los principios del control interno institucional.

4.4. Actores involucrados

Para la efectiva implementación de la propuesta *“Fortalecimiento del Sistema de Control Interno para el Manejo de Inventarios de Suministros de Oficina en la ULEAM Extensión Pedernales”*, se identifican los siguientes actores clave, junto con las funciones específicas que desempeñarán en el proceso:

Responsable del área de bienes de la extensión

Es el actor operativo principal y beneficiario directo de la propuesta. Su función es ejecutar diariamente los procesos de control de inventario, registrar los movimientos de entrada y salida de suministros y garantizar el cumplimiento de los nuevos procedimientos implementados. También tendrá un rol activo en la validación del sistema y en el monitoreo de su funcionamiento.

Unidad de Tecnologías de la Información (TI)

Es el equipo técnico encargado de asesorar, instalar y dar soporte al sistema digital de gestión de inventarios. Su función principal será adecuar la herramienta tecnológica, garantizar la compatibilidad con los sistemas de la matriz, capacitar al personal en su uso y mantener la operatividad del sistema a largo plazo.

Dirección administrativa de la matriz ULEAM

Actúa como organismo rector y de coordinación interinstitucional. Su función es aprobar los lineamientos de la propuesta, asegurar la coherencia entre los sistemas de la extensión y la matriz, y proporcionar acompañamiento técnico y normativo en el proceso de implementación.

Decanato de la extensión

Su función es gestionar el proceso de capacitación del personal involucrado en la propuesta. Coordinará la planificación de los talleres, los contenidos formativos, las evaluaciones de aprendizaje y el seguimiento del cumplimiento de las competencias adquiridas. Además tiene la facultad de designar a quien sea el responsable de liderar y respaldar la propuesta a nivel

local. Su función es garantizar que se asignen los recursos necesarios, promover la participación de los distintos departamentos y supervisar la ejecución y sostenibilidad de la propuesta.

Coordinadores de carrera, presidentes de comisiones y secretarías

Son usuarios frecuentes de los suministros de oficina. Su función será participar activamente en la validación de los procedimientos, cumplir con los nuevos formatos de solicitud y entrega, y proporcionar retroalimentación sobre la funcionalidad del sistema implementado.

4.5. Descripción de la propuesta

La propuesta se fundamenta en cinco ejes de aplicación:

1. **Implementación de una herramienta digital de control de inventarios:** Se sugiere instalar una plataforma sencilla (puede ser una base de datos con formularios de ingreso/egreso o un software institucional adaptado) que registre en tiempo real las operaciones de entrada de salida de suministros.
2. **Estandarización documental:** Se desarrollan formatos únicos de solicitud, entrega y recepción de insumos, autorizaciones y reportes mensuales, que serán integrados al sistema digital.
3. **Vinculación con la matriz:** El sistema de la extensión será articulado con el software de inventarios de la matriz, permitiendo una verificación cruzada de información y codificación de bienes compartida.
4. **Capacitación al personal:** Se organizarán talleres prácticos sobre el uso de la herramienta, la normativa institucional y los fundamentos del control interno.
5. **Seguimiento y evaluación periódica:** Se establecerán revisiones bimensuales para comprobar la actualización del inventario, revisar reportes automáticos y corregir posibles errores en el sistema.
- 6.

4.5.4. Plan de acción por fases

Fase 1: Diagnóstico y evaluación inicial

Item	Descripción
Objetivo:	Evaluar la situación actual del manejo de inventarios y del sistema de control interno en la extensión Pedernales.
Actividades:	- Aplicar entrevistas al personal encargado del área de bienes. - Revisar registros físicos y digitales actuales. - Identificar principales debilidades y oportunidades de mejora.

Fase 2: Diseño del sistema de control interno

Item	Descripción
Objetivo:	Diseñar herramientas, documentos y procedimientos estandarizados que permitan controlar de forma eficiente el ingreso, salida y solicitud de suministros.
Actividades:	- Crear formularios únicos para solicitud, entrega y registro de suministro - Elaborar un manual de procedimientos internos. - Establecer lineamientos de autorización y validación.

Fase 3: Digitalización del sistema de inventarios

Item	Descripción
Objetivo:	Brindar al personal encargado conocimientos técnicos sobre control interno, uso de herramientas digitales y normativa institucional vigente.
Actividades:	- Configurar un sistema en línea (hoja de cálculo con formularios o software básico). - Capacitar al personal en su uso. - Realizar una prueba piloto con seguimiento.

Fase 4: Capacitación y fortalecimiento del recurso humano

Item	Descripción
Objetivo:	Implementar una herramienta digital que permita registrar, monitorear y reportar en tiempo real los movimientos de suministros de oficina.
Actividades:	- Organizar talleres presenciales sobre control interno y gestión de inventari - Invitar a especialistas en auditoría y gestión pública. - Aplicar ejercicios prácticos y evaluaciones.

Fase 5: Monitoreo, seguimiento y mejora continua

Item	Descripción
Objetivo:	Garantizar el cumplimiento y actualización del sistema mediante revisiones periódicas y ajustes conforme a los resultados obtenidos.
Actividades:	- Realizar auditorías internas bimensuales. - Aplicar listas de verificación y controles cruzados. - Generar reportes de evaluación y proponer mejoras.

Tabla del plan de acción

Fase	Estrategia	Táctica	Componente COSO asociado	Material Requerido	Responsable	Mes de Implementación	Presupuesto (USD)
Fase 1: Diagnóstico y evaluación inicial	Supervisar resultados	Realizar inventarios físicos y revisión documental	Supervisión y monitoreo	Listas de verificación, registros físicos/digitales	Responsable de bienes	Agosto	\$300.00
Fase 2: Diseño del sistema de control interno	Estandarizar procesos	Diseñar formularios únicos y manuales de procedimiento	Actividades de control	Formularios, manuales, normativa interna	Responsable de bienes - DIIT	Septiembre	\$400.00
Fase 3: Digitalización del sistema de inventarios	Digitalizar la gestión	Implementar sistema de registro digital	Información y comunicación	Sistema informático, capacitación	Responsable de bienes	Octubre	\$900.00
Fase 4: Capacitación y fortalecimiento del recurso humano	Fortalecer capacidades	Realizar talleres sobre control interno	Ambiente de control	Aulas, instructores, guías prácticas	Responsable de bienes - Decanato	Noviembre	\$600.00
Fase 5: Monitoreo, seguimiento y mejora continua	Supervisar resultados	Aplicar auditorías internas y proponer mejoras	Supervisión y monitoreo	Plantillas de evaluación, personal técnico	Responsable de bienes - Decanato	Diciembre	\$300.00

Este plan tiene como objetivo central optimizar la gestión de los suministros de oficina en la extensión Pedernales a través de herramientas digitales, procesos estandarizados y formación técnica. Su ejecución está estructurada por etapas y prioriza el uso eficiente de recursos, la integración institucional y el fortalecimiento del recurso humano.

Presupuesto total estimado: \$2500.00

Duración estimada de implementación: 5 meses

Inicio estimado: Agosto

FORMATOS

Formulario 1: Solicitud de Suministros de Oficina

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN PEDERNALES

Formulario de Solicitud de Suministros de Oficina No.

Nombre completo	
Cargo / Coordinación	
Fecha de solicitud	
Teléfono / Extensión	

Detalle de suministros solicitados:

Código	Descripción del ítem	Cantidad solicitada	Observaciones

Motivo de la solicitud:

☐ Reposición ☐ Nueva actividad ☐ Reemplazo por daño ☐ Otro: _____

Firma del solicitante: _____

Autorización de coordinación: _____

Fecha de aprobación: _____

Formulario 2: Entrega de Suministros de Oficina

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN PEDERNALES**

Formulario de Entrega de Suministros de Oficina No.

Nombre completo	
Cargo / Coordinación	
Fecha de entrega	

Detalle de suministros entregados:

Código	Descripción del ítem	Cantidad entregada	Estado (nuevo/usado)

Observaciones generales:

Entregado por: _____ (Responsable de bienes)

Recibido por: _____ (Solicitante)

Firma y sello: _____

Formulario 3: Registro de Ingreso de Suministros al Inventario

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN PEDERNALES**

Formulario de Registro de Ingreso de Suministros al Inventario No.

Fecha de ingreso	
------------------	--

Detalle de suministros ingresados:

Código	Descripción del ítem	Cantidad ingresada	Unidad	Responsable del ingreso

Observaciones / Verificación:

Registrado por: _____

Firma y sello: _____

Fecha: _____

Flujo del Procedimiento para el Control de Inventarios de Suministros de Oficina

A continuación, se presenta el flujo del procedimiento que describe los pasos secuenciales para el manejo adecuado de los suministros de oficina en la ULEAM Extensión Pedernales, incluyendo los tiempos máximos y mínimos estimados para cada actividad:

1. Solicitud de suministros por parte del área académica o administrativa.
⌚ Tiempo estimado: 1 día hábil
2. Revisión y validación de la solicitud por parte del responsable de bodega.
⌚ Tiempo estimado: 1 a 3 días hábiles
3. Verificación de existencia de inventario disponible.
⌚ Tiempo estimado: 1 día hábil
4. Autorización del responsable administrativo o superior jerárquico.
⌚ Tiempo estimado: 1 día hábil
5. Registro de salida en el sistema o formulario de control (manual/digital).
⌚ Tiempo estimado: El mismo día de la autorización
6. Entrega física de suministros con firma de recepción del solicitante.
⌚ Tiempo estimado: 1 día hábil posterior al registro
7. Actualización del inventario general por parte del responsable.
⌚ Tiempo estimado: Dentro de 1 día posterior a la entrega
8. Revisión periódica del stock y elaboración de informes de control.
⌚ Frecuencia estimada: Cada 15 días
9. Auditoría interna semestral y validación del cumplimiento de procedimientos.
⌚ Frecuencia estimada: Cada 6 meses

CHECKLIST DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS DE SUMINISTROS DE OFICINA

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – Extensión Pedernales

Área responsable: Coordinación Administrativa / Responsable de Bodega

Periodo de revisión: _____

Fecha: _____

#	Componente COSO	Ítem de verificación	Cumple (✓)	No cumple (X)	Observaciones
1	Ambiente de control	¿Existe un registro actualizado de ingresos y egresos de suministros?			
2	Ambiente de control	¿Se utilizan formularios únicos y estandarizados para solicitudes y entregas?			
3	Actividades de control	¿El inventario físico concuerda con el inventario registrado en el sistema o Excel?			
4	Monitoreo	¿Se realiza un control periódico (mensual o semestral) de los inventarios?			
5	Actividades de control	¿Hay evidencia de autorizaciones previas para la entrega de suministros?			
6	Ambiente de control	¿El personal encargado conoce y aplica los procedimientos establecidos?			
7	Evaluación de riesgos	¿Se han identificado faltantes, deterioros o duplicaciones?			
8	Monitoreo	¿Existen reportes de auditoría o revisiones internas recientes?			
9	Monitoreo	¿Se han realizado ajustes o correcciones en caso de inconsistencias?			
10	Información y comunicación	¿Se ha capacitado al personal encargado en control interno o gestión de inventarios en los últimos 6 meses?			

Evaluador: _____

Firma: _____

Responsable de Bienes _____

Firma: _____

b. Seguimiento y control

El seguimiento y control de la propuesta se llevará a cabo mediante un sistema estructurado de evaluación continua, que permita verificar el cumplimiento de los procedimientos y la efectividad del sistema de control interno aplicado al manejo de inventarios de suministros de oficina en la ULEAM Extensión Pedernales. El proceso estará liderado por la responsable del área de bienes, en coordinación directa con el decanato de la extensión. La evaluación se realizará bimensualmente, e incluirá las siguientes acciones clave:

- Revisión de reportes generados por la herramienta digital implementada para el registro y control de inventarios, así como de los formularios físicos correspondientes a entradas, salidas y autorizaciones.
- Aplicación de un checklist de verificación, elaborado con base en los cinco componentes del modelo COSO. Este instrumento permitirá asegurar que cada fase del procedimiento cumpla con los estándares establecidos y ayudará a identificar desviaciones o debilidades.
- Auditorías internas periódicas, cada seis meses, que incluyan el contraste entre inventario físico y digital, y la revisión de los formularios de solicitud, entrega y actualización.

Como parte del enfoque de mejora continua, se mantendrá una bitácora de observaciones y acciones correctivas, donde se documentarán hallazgos relevantes, sugerencias del personal, y ajustes realizados al procedimiento. Esta bitácora será revisada mensualmente y contribuirá a la retroalimentación constante del sistema. Además, se desarrollará un informe semestral de evaluación global, este informe será elaborado por la extensión y enviado a la matriz como parte del control general de bienes y suministros en la universidad. Este proceso sistemático de seguimiento y control busca no solo verificar la eficacia del sistema, sino también garantizar la transparencia en el manejo de los recursos institucionales, fortaleciendo la cultura organizacional basada en la responsabilidad y la mejora continua.

Conclusiones

1. El control interno, según el modelo COSO y los aportes de diversos autores, constituye una herramienta estratégica que garantiza eficiencia, confiabilidad de la información y transparencia en la gestión institucional. Su aplicación en el manejo de inventarios de suministros de oficina permite reducir riesgos de pérdidas, optimizar recursos y fortalecer la rendición de cuentas en las instituciones educativas.
2. El diagnóstico evidenció debilidades importantes en el control de inventarios: registros manuales poco actualizados, ausencia de un sistema estandarizado de control, falta de auditorías internas periódicas y escasa capacitación del personal responsable. Estas limitaciones generan riesgos de pérdidas, ineficiencia en la distribución de insumos y falta de información oportuna para la toma de decisiones administrativas, lo que confirma la necesidad de fortalecer el sistema de control interno en la institución.
3. La propuesta de un modelo de control interno, basado en los componentes del COSO, ofrece una solución integral que incluye estandarización de procesos, digitalización de registros, capacitación permanente del personal y monitoreo a través de auditorías internas. Su implementación contribuiría a garantizar disponibilidad de insumos, mejorar la eficiencia operativa y asegurar la transparencia en la gestión de los recursos institucionales.

Recomendaciones

1. Capacitar de manera continua al personal administrativo en modelos de control interno, especialmente el enfoque COSO, con el fin asegurar su adecuada aplicación en los procesos de inventario. Estas capacitaciones deben incluir tanto aspectos conceptuales como prácticos, de modo que el personal adquiera competencias para implementar controles efectivos, reducir errores en los registros y contribuir a la eficiencia operativa de la institución.
2. Implementar auditorías internas periódicas que permitan identificar oportunamente las debilidades en los registros y controles de inventarios, garantizando así la transparencia y confiabilidad de la información. Dichas auditorías deben orientarse no solo a detectar fallas, sino también a proponer acciones correctivas y preventivas que favorezcan la mejora continua en la gestión de suministros de oficina, optimizando la utilización de los recursos institucionales.
3. Aplicar gradualmente el modelo de control interno propuesto, incorporando herramientas tecnológicas para la gestión de inventarios, lo cual facilitará la automatización y actualización en tiempo real de los registros. Asimismo, se sugiere establecer indicadores de gestión que midan la efectividad del modelo en términos de reducción de riesgos, disponibilidad de insumos y mejora operativa, permitiendo evaluar su impacto y realizar los ajustes necesarios para asegurar su sostenibilidad en el tiempo.

Bibliografía

- AiAndrade, D. F., & Pérez, M. D. (2024). Optimizando la Teoría General de Sistemas: Un Enfoque Centrado en la Planificación. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*(41).
.http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec
- Bernal. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson.
- Carrasco. (2019). *Manual de control interno para mejorar el registro de los inventarios*.
Guayaquil: Universidad Católica del Ecuador.
- Castro, P. A. (2023). *CONTROL INTERNO EN EL REGISTRO DE INVENTARIOS EN LA FERRETERÍA Y ACCESORIOS J&M DEL CANTÓN JIPIJAPA*.
- Condori. (2018). *Características del control interno de la institución educativa privada de educación básica regular del Perú*. Perú: Univeridad Catolica Los Angeles Chimbote, Lima.
- Correa. (2019). *Manual de control interno para mejorar el registro de los inventarios*.
Colombia: Medellin: Editorial Esumer.
- Cook, T., & Reichardt, C. S. (2005). Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa (Quinta ed.). Madrid: Ediciones Morata S.L.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=EvqzcBuCi0C&oi=fnd&pg=PA59&dq=m%C3%A9todo+cualitativo&ots=Cx1qDI7KF6&sig=f06lFMngYd_wgYKX-lZwmzPpZ0#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20cualitativo&f=false
- Domínguez, Isabel (2021) "EVOLUCIÓN DE LA DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO ENTRE 1949 Y 2013" Universidad de Buenos Aires - Facultad de Ciencias Económicas Contabilidad y Auditoría N° 56- año 28 – Diciembre 2022 ISSN 1515-2340 (Impreso) ISSN 1852-446X (En Línea) ISSN 1851-9202 (Vía Mail).
- Escobar. (2016). *OS INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RADELINDUSTRY S.A*. Ambato: UTE.

Folgueiras, P. (2016). La entrevista. Técnica de recogida de informacion:

<https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

Gómez Rosales, M. (2011). La observación. México: Facultad de Psicología UNAM..Lima,

C. V., Matías, P. M., Serrano, H. J., & Valdivia, P. R. (2014). *CONTROL INTERNO DE INVENTARIO*. Xalapa.

Lopera, E. J., Ramírez, G. C., Zuluaga, A. M., & Ortiz, V. (2010). EL MÉTODO

ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL. *Nómadás. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 25(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18112179017>

Luna. (2012). *Auditoría integral: normas y procedimientos*. Colombia: Bogotá: Ecoe Ediciones.

Meana. (2017). *Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ*. Guayaquil.

Mendez. (2001). *Metodología. Diseño y desarrollo de investigación*. Mexico D.F: Editorial Mc Graw Hill. México.

Mendoza, W. Delgado, M. García, T. Barreiro, Isabel (2018) "El control interno y su influencia. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240> la gestión administrativa del sector publico" *Revista científica Dominio de las ciencias* pag. 206-240

Mendoza, C., Torres, L., & Bravo, P. (2019). Control interno y eficiencia administrativa en gobiernos locales del Ecuador. *Revista Científica Mundo Económico y Empresarial*, 13(2

Mera, G. (2018). *DISEÑO DE UN MANUAL DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL PARA LOS ACTIVOS FIJOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.

Muñoz. (2015). *Control de inventarios y su incidencia en los registros de las empresas del sector comercial del cantón Otavalo, provincia de Imbabura*. Otavalo: Uniandes.

Toapanta, Nelly. (2020). *Diseño del sistema de control interno de inventarios para la*

- empresa de Calzado Pony S.A.* Quito: Universidad Técnica de Israel.
- <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2467/1/UISRAEL-EC-CPA-378.242-2020-005.pdf>
- NEA. (2009). *Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental*. Quito.
- Ojeda, G. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para los inventarios de la empresa DULCE ANDY S.A.* QUITO.
- Otoya & Ynfantes (2017). Sistema de control interno para la conciliación de los inventarios en la Unidad de gestión educativa local Lambayeque 2017. Perú.
- Ramírez, H., & González, T. (2022). *Políticas de control interno y auditoría: Un enfoque práctico para la administración de suministros*. Editorial Contabilidad Integral.
- Rodríguez, L. (2021). Gestión de Inventarios en Organizaciones Públicas. *Revista Gestión y Control*, 18(2), 45-58.
- Salazar, V. F., Gonzalez, U. J., Sanchez, S. P., & Sanmartin, G. (2021). Contabilidad administrativa, herramienta para la toma de decisiones gerenciales. *SAPIENTIAE: Revista de Ciencias Sociais, Humanas e Engenharias*, 6(2).
- Sampieri. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill..
- Sampieri, H. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México México: McGraw-Hill, 6ª edición..
- Segura, E. (2018). *IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIO PARA CONTROL DE BIENES EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS*. Huancayo - Perú.
- Torres, R., Jiménez, S., & Morales, C. (2021). Implementación de sistemas digitales para el control de inventarios en empresas de servicios. *Revista de Innovación y Tecnología*, 12(3), 45–62. <https://doi.org/https://doi.org/xxxxx>
- Toledo Díaz de León, N. (2016). *Población y Muestra*. Obtenido de uaemex.mx:

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63099/secme26877.pdf?sequence=1>

Trujillo, & Rodriguez. (2011). *Diseño de un sistema de control y gestión de inventario de producto terminado para una empresa productora de fertilizantes simples y compuestos*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista dirigida al personal de la ULEAM Extensión Pedernales encargado de manejar el inventario.



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ EXTENSIÓN

PEDERNALES

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida al personal encargado del manejo del inventario en la ULEAM Extensión Pedernales.

1. ¿Qué entiende usted por control interno en el contexto del manejo de inventarios?

2. ¿Cuáles considera que son los elementos clave que debe tener un buen sistema de control interno de inventarios?

3. ¿Qué procedimientos existen actualmente para el registro y control de los suministros de oficina en la institución?

4. ¿Se realizan auditorías internas o revisiones periódicas al sistema de inventarios? ¿Con qué frecuencia?

5. ¿Quiénes están involucrados en el proceso de recepción, almacenamiento y distribución de los suministros?
6. ¿Cuáles cree usted que son las principales debilidades del sistema actual de control de inventarios?
7. ¿Qué tipo de procedimientos adicionales considera necesarios para mejorar el manejo de los suministros?
8. ¿Existen herramientas tecnológicas o sistemas informáticos que podrían optimizar la gestión de inventarios en la extensión universitaria?
9. ¿Qué estrategias considera viables para fortalecer el control interno de los inventarios en la extensión?
10. ¿Estaría de acuerdo en recibir capacitaciones periódicas para el personal encargado del manejo de inventarios? ¿En qué temas?

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ EXTENSIÓN



PEDERNALES

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: Control Interno para el manejo de los inventarios de suministros de oficina en la ULEAM extensión Pedernales

Mucho agradeceré responder con sinceridad el siguiente cuestionario seleccionando una de las alternativas.

1. ¿Considera usted que tener un diseño de control interno para el manejo de suministros de oficina en la extensión es importante?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera usted que el control interno que se aplica en la extensión en cuanto a los suministros de oficina es el adecuado?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3. ¿Los procedimientos para solicitar suministros de oficina están claramente definidos?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4. ¿Considera usted que los procedimientos actuales de manejo de inventario pueden mejorarse?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

5. ¿Cree usted que se deben implementar estrategias nuevas que mejoren el uso de los recursos de oficina?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

6. ¿Le gustaría participar en el levantamiento de propuestas para optimizar el manejo de inventario en la extensión?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7. ¿Considera usted que un mejor control de los suministros contribuiría a una administración más eficiente del recurso?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Anexo 3: Entrevista a responsable de la entrega de suministros de oficina



Anexo 4: Encuesta a secretarias

