

**UNIVERSIDAD PERUANA UNION**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

**Control interno – COSO III y gestión administrativa en las  
Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la región  
Puno**

Por:

Juan Diego Apaza Quispe

Asesor:

C.P.C. Willy Moroco Urrutia

**Juliaca, diciembre del 2018**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

C.P.C. *Willy Moroco Urrutia*, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **"CONTROL INTERNO – COSO III Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LA REGIÓN PUNO – 2017"** constituye la memoria que presenta el **Bachiller Juan Diego Apaza Quispe** para aspirar al título de Profesional de Contador Público, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en *Juliaca*, a los 10 de *setiembre* del año 2019.



C.P.C. Willy Moroco Urrutia

Control interno – COSO III y gestión administrativa en las Empresas  
Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la región Puno – 2017.

# TESIS

Presentada para optar el título de Contador Público

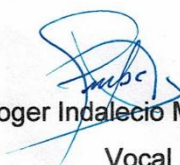
## JURADO CALIFICADOR



Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara  
Presidente



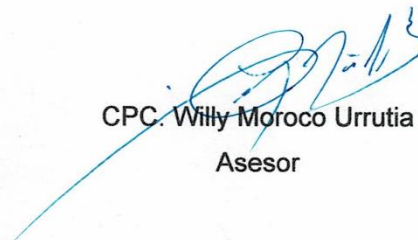
Mg. Victor Yujra Sucaticona  
Secretario



Mg. Roger Indalecio Mamani Pacori  
Vocal



CPC. José Luis Maquera Rivera  
Vocal



CPC. Willy Moroco Urrutia  
Asesor

### **Dedicatoria**

A Dios por ser mi fuente de inspiración y darme  
sabiduría en cada paso de mi vida.

A mis amados padres Juan y Agripina por su  
sacrificio y amor incondicional

A mi amada hermana Tania por su apoyo en cada  
situación de mi vida.

A mis amados abuelos Antonio, Juan y María.

Dedico todo mi esfuerzo a todos ustedes.

## **Agradecimientos**

Al CPC Willy Moroco Urrutia, quien con sus orientaciones y aportes contribuyó a la presente investigación.

A cada uno de los gerentes de las diferentes empresas por darme la oportunidad de recoger información en las instituciones que dignamente dirigen. Estoy seguro que esta investigación aportará a sus gestiones que desempeñan y a las que seguirán.

A los colaboradores de cada Institución los cuales contribuyeron a la realización de esta tesis, de la misma manera contribuirá para mejorar el servicio a los usuarios.

A la Universidad Peruana Unión por contribuir a la educación del país con principios fundamentados en la Biblia.

## ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| Dedicatoria .....                      | iv   |
| Agradecimientos .....                  | v    |
| Resumen .....                          | xiii |
| Abstract .....                         | xiv  |
| Introducción .....                     | 15   |
| CAPÍTULO I.....                        | 17   |
| EL PROBLEMA .....                      | 17   |
| 1.1. Descripción problemática .....    | 17   |
| 1.2. Formulación del problema .....    | 18   |
| 1.2.1. Problema General.....           | 18   |
| 1.2.2. Problemas Específicos.....      | 19   |
| 1.3. Objetivos .....                   | 19   |
| 1.3.1. Objetivo General .....          | 19   |
| 1.3.2. Objetivo Específico .....       | 19   |
| 1.4 Justificación.....                 | 20   |
| 1.5. Presuposición filosófica .....    | 20   |
| CAPÍTULO II.....                       | 22   |
| REVISIÓN DE LITERATURA.....            | 22   |
| 2.1. Antecedentes .....                | 22   |
| 2.1.1. Control interno .....           | 22   |
| 2.1.2. Gestión administrativa.....     | 23   |
| 2.2. Bases teóricas.....               | 25   |
| 2.2.1. Control interno .....           | 26   |
| 2.2.2. Gestión Administrativa .....    | 43   |
| 2.3. Marco conceptual .....            | 53   |
| 2.3.1. Definiciones conceptuales ..... | 53   |
| CAPITULO III.....                      | 55   |
| MATERIALES Y METODOS.....              | 55   |

|   |     |
|---|-----|
| 3.1. Tipo de investigación.....   | 55  |
| 3.2. Diseño de Investigación .....  | 55  |
| 3.3. Formulación de hipótesis.....  | 56  |
| 3.3.1. Hipótesis general .....  | 56  |
| 3.3.2. Hipótesis específicas .....  | 56  |
| 3.4. Operacionalización de variables.....   | 57  |
| 3.5. Población y muestra.....   | 59  |
| 3.5.1. Población .....  | 59  |
| 3.5.2. Muestra.....   | 60  |
| 3.6. Cálculos estadísticos.....   | 62  |
| 3.6.1. Correlación .....  | 62  |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....  | 64  |
| 3.7.1. Descripción de técnicas .....  | 64  |
| 3.7.2. Descripción de instrumentos.....   | 64  |
| 3.8. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....   | 66  |
| CAPÍTULO IV .....   | 67  |
| RESULTADOS Y DISCUSION .....  | 67  |
| 4.1. Análisis descriptivos .....  | 67  |
| 4.1.1. Interpretación de los items generales.....   | 67  |
| 4.1.2. Interpretación de resultados del componente gobernanza y cultura.....  | 70  |
| 4.1.3. Interpretación de resultados del componente evaluación de riesgos.....   | 74  |
| 4.1.4. Interpretación de resultados del componente desempeño .....  | 78  |
| 4.1.5. Interpretación de resultados del componente información y comunicación .....                                   | 83  |
| 4.1.6. Interpretación de resultados del componente monitoreo .....  | 85  |
| 4.1.7. Gestión administrativa en las EPS de la región Puno .....  | 88  |
| 4.1.8. Deficiencias en el sistema de control interno de las Empresas Prestadoras de Servicios de la región Puno ..... | 99  |
| 4.2. Análisis inferencial.....  | 104 |
| 4.2.1. Prueba de la hipótesis general.....  | 104 |

|  |     |
|--|-----|
| 4.2.2. Prueba de la hipótesis específica 1 ..... | 107 |
| 4.2.3. Prueba de la hipótesis específica 2.....  | 109 |
| 4.2.4. Prueba de la hipótesis específica 3.....  | 111 |
| 4.2.5. Prueba de la hipótesis específica 4.....  | 113 |
| 4.2.6. Prueba de la hipótesis específica 5.....  | 115 |
| 4.3. Discusión de resultados .....               | 117 |
| CAPITULO V .....                                 | 119 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....             | 119 |
| 5.1. Conclusiones.....                           | 119 |
| 5.2 Recomendaciones.....                         | 120 |
| ANEXOS.....                                      | 127 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1 Evolución del Marco de Control Interno COSO III .....  | 26  |
| Tabla 2 Auditorías de control interno y riesgo de control de la sección 404 (Ley Sarbanes Oxley) ..... | 34  |
| Tabla 3 Diferencia entre eficiencia y eficacia .....   | 52  |
| Tabla 4 Distribución de las variables y dimensiones .....  | 58  |
| Tabla 5 Tamaño de la muestra .....   | 61  |
| Tabla 6 Tabla de correlación.....  | 63  |
| Tabla 7 Escala de Likert para medir la relación de las variables .....                                 | 65  |
| Tabla 8 Cantidad de trabajadores en cada departamento funcional de las EPS .....                       | 68  |
| Tabla 9 Formalización de la evaluación al personal / frecuencia de evaluaciones .....                  | 80  |
| Tabla 10 Diseño adecuado de registros / departamento .....   | 84  |
| Tabla 11 Limitación presupuestal en mejora del control interno.....                                    | 101 |
| Tabla 12 Herramientas de gestión actualizados al 2018 .....  | 102 |
| Tabla 13 Evaluaciones de control interno de las EPS de la región Puno .....                            | 102 |
| Tabla 14 Resultados de las evaluaciones al control interno de las EPS .....                            | 103 |
| Tabla 15 Prueba de hipótesis general.....  | 104 |
| Tabla 16 Análisis de Varianza para la hipótesis general .....  | 105 |
| Tabla 17 Cuadro de contingencia entre el control interno y gestión administrativa .....                | 105 |
| Tabla 18 Prueba de hipótesis específica 1.....   | 107 |
| Tabla 19 Análisis de varianza de la hipótesis específica 1 .....                                       | 108 |
| Tabla 20 Prueba de hipótesis específica 2.....   | 109 |
| Tabla 21 Análisis de varianza de la hipótesis específica 2.....  | 110 |
| Tabla 22 Prueba de hipótesis específica 3.....   | 111 |
| Tabla 23 Análisis de varianza de la hipótesis específica 3.....  | 112 |
| Tabla 24 Prueba de hipótesis específica 4.....   | 113 |
| Tabla 25 Análisis de varianza de la hipótesis específica 4.....  | 114 |
| Tabla 26 Prueba de hipótesis específica 5.....   | 115 |
| Tabla 27 Análisis de varianza de la hipótesis específica 5.....  | 116 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Modificación del COSO desde 1992. Informe COSO III 2013 .....                                 | 26 |
| Figura 2. Proceso de funcionamiento del Control Interno. Informe COSO III 2013.....                     | 30 |
| Figura 3. Componentes y objetivos del COSO III 2013. Informe COSO III 2013 .....                        | 31 |
| Figura 4. Componentes del Control Interno. Auditoría, Un enfoque Integral.....                          | 32 |
| Figura 5. Proceso de identificación del riesgo .....  | 33 |
| Figura 6. Distribución de género .....  | 67 |
| Figura 7. Rango de sueldos de trabajadores de las EPS .....   | 69 |
| Figura 8. Contratación del personal .....   | 70 |
| Figura 9. Compromiso con la misión organizacional .....   | 70 |
| Figura 10. Órgano de control interno frecuencia de apoyo.....   | 71 |
| Figura 11. Aplicación de la ética en la gestión pública .....   | 72 |
| Figura 12. Responsabilidad de los miembros de la Entidad .....  | 72 |
| Figura 13. Cambios de estrategias para cumplir los objetivos.....                                       | 73 |
| Figura 14. Capacitación para identificar y evaluar riesgos .....  | 74 |
| Figura 15. Capacidad para identificar riesgos .....   | 74 |
| Figura 16. Planeamiento de control de riesgos .....   | 75 |
| Figura 17. Prevención de riesgos.....   | 75 |
| Figura 18. Valoración de riesgos .....  | 76 |
| Figura 19. Acciones de administración de riesgos .....  | 77 |
| Figura 20. Actividades de control hacia el personal .....   | 78 |
| Figura 21. Frecuencia de evaluación de labores.....   | 79 |
| Figura 22. Cambio de procedimientos y actualización de controles .....                                  | 79 |
| Figura 23. Cambio de políticas y procedimientos.....  | 81 |
| Figura 24. Cumplimiento de los objetivos del control interno.....                                       | 81 |
| Figura 25. Existencia de informes voluminosos e innecesarios.....                                       | 82 |
| Figura 26. Información de calidad y oportuna .....  | 83 |
| Figura 27. Fluidez de la comunicación .....   | 83 |
| Figura 28. Protección de documentos.....  | 85 |
| Figura 29. Frecuencia de auditorías externas .....  | 86 |
| Figura 30. Corrección de quejas y consultas .....   | 86 |
| Figura 31. Comunicación de políticas financieras, procedimientos controles internos y regulatorios..... | 87 |
| Figura 32. Sanción por la infracción de vulneración de controles internos .....                         | 88 |
| Figura 33. Estimulación al personal por promover mejores controles .....                                | 89 |

|   |     |
|---|-----|
| Figura 34. Impedimento para obtener buenos registros .....  | 90  |
| Figura 35. Emisión de información interna a un tercero .....  | 91  |
| Figura 36. Implementación de mecanismos para reducir los fraudes .....  | 92  |
| Figura 37. Cumplimiento de leyes y regulaciones del sector .....  | 92  |
| Figura 38. Identificación y mejora de procesos innecesarios .....   | 93  |
| Figura 39. Eficiencia del sistema informático de las EPS .....  | 93  |
| Figura 40. Idoneidad de la información contable .....   | 94  |
| Figura 41. Regularidad de la administración en ejecutar programas en mejoramiento de la empresa.....                      | 94  |
| Figura 42. Frecuencia de establecimiento de mecanismos para proveer información.....                                      | 95  |
| Figura 43. Mejoramiento en análisis de cuentas contables .....  | 96  |
| Figura 44. Ejecución de programas de educación sanitaria .....  | 96  |
| Figura 45. Presentación de informes financieros a la gerencia .....   | 97  |
| Figura 46. Sanción administrativa al incumplimiento de normas .....   | 98  |
| Figura 47. RC N° 004-2017-CG Etapas de implementación del sistema de Control Interno. Directiva N°013-2016-CG/GPROD ..... | 99  |
| Figura 48. Proporción de respuesta del control interno y gestión administrativa .....                                     | 106 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|  |     |
|--|-----|
| Anexo 1 Cuestionario.....  | 128 |
| Anexo 2 Informe de Validación .....  | 137 |
| Anexo 3 Juicio de expertos .....   | 140 |
| Anexo 4 Matriz de consistencia .....   | 144 |
| Anexo 5 Autorización de la empresa EPS SEDA JULIACA S.A. - JULIACA .....     | 145 |
| Anexo 6 Autorización de la empresa EPS EMSA PUNO S.A. – PUNO.....            | 146 |
| Anexo 7 Autorización de la empresa EPS NOR PUNO S.A. - AZANGARO .....        | 147 |
| Anexo 8 Autorización de la empresa EPS AGUAS DEL ALTIPLANO SRL - AYAVIRI ... | 148 |
| Anexo 9 Autorización de la empresa EPS EMAPA YUNGUYO SRL - YUNGUYO.....      | 149 |

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Control Interno COSO III y la Gestión Administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la región Puno, en el año 2017. Corresponde al enfoque de investigación cuantitativa; tipo de investigación básica; diseño descriptivo – correlacional, de corte transversal. Se trabajó con una muestra censal, conformada por 105 trabajadores sin contar con el área operacional - técnica, y cinco gerentes generales. Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de las técnicas de encuesta, siendo el instrumento el cuestionario de control interno y gestión administrativa para los trabajadores; y entrevista aplicado a los gerentes generales de cada Entidad. Para la interpretación estadística se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson y Chi- Cuadrado. Los resultados indican que el control interno tiene relación significativa con la gestión administrativa, y al cierre de del 2018 cuatro Empresas se encuentran en la Etapa I de implementación de control interno y solo uno se encuentra en la etapa II de la RC 001-2017-CG por lo que no se ha implementado el control interno en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la región Puno.

**Palabras claves:** Control interno, Gestión administrativa, Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento.

## **Abstract**

The present research has the factual of determine the relation between Internal Control COSO III and Administrative Management in the Companies that Provide Sanitation Services of the Puno region, in 2017. This investigation corresponds to the quantitative research approach; type of basic research; descriptive design – correlational and cross sectional. We worked with a census sample, consisting of 105 workpeople without the operational area - technical, and five general managers. The information was obtained through the application of survey techniques, the instrument being the questionnaire for internal control and administrative management for workpeople; and interview applied to the general managers of each Entity. For the statistical interpretation, we used Pearson and Chi - Correlation Coefficient was used. The results indicate that internal control is significantly related to administrative management, and at the end of 2018, four Companies are in Stage I of internal control implementation and only one is in Stage II of RC 001-2017-CG, therefore, internal control has not been implemented in the Companies that Provide Sanitation Services of the Puno region.

**Keywords:** Internal control, Administrative management, Sanitation Services Providers.

## Introducción

La sociedad actual se caracteriza por ser institucionalizada y compuesta de organizaciones; dentro de esta coyuntura, contar con un sistema de control interno óptimo y gestión administrativa eficiente resultan siendo vitales para el desarrollo organizacional.

Las organizaciones para alcanzar sus objetivos, deben establecer un mínimo de reglas de operatividad, a las que se puede denominar control interno. Según Estupiñan (2008) el control interno comprende un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

La gestión administrativa desde un enfoque integral, se concibe, como el conjunto de actividades, capacidad de una organización para definir, obtener y evaluar sus metas y objetivos teniendo en cuenta el adecuado uso racional de sus recursos humanos, físicos y materiales disponibles; como proceso sus componentes: planeación, organización, dirección, y control repercuten de forma positiva en la empresa, dentro del sistema de toma de decisiones. Según Sanin (1999) la gestión administrativa en una entidad, es un factor de importancia para el manejo de procesos, de ella dependerá el éxito institucional; una administración como el conjunto de actividades que comprenden acción efectiva está determinada en gran medida por la satisfacción de objetivos económicos, sociales y políticos que deben ser orientados por el Gerente o Administrador de la organización-

En nuestra región las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento tienen una responsabilidad social con todos los usuarios. Sin embargo, muchas veces son criticados por los usuarios por carecer de un servicio de calidad en la potabilización y suministro del elemento líquido; servicio técnico deficiente; dificultades en el manejo del recurso humano; mala ejecución presupuestaria, que se evidencia en los reportes financieros con saldos de pérdida. Todo ello, debido a la falta de implementación de un buen Sistema de Control Interno y Gestión Administrativa eficiente por parte de los señores gerentes.

Asimismo, cabe resaltar con respecto al control interno, la Contraloría General de la República fiscaliza los recursos de estas empresas y por ello emitió la RC 004 – 2017 - CG, que permitiría un mejor control dentro de una organización. No obstante, a un año de haberse emitido dicha norma, en las empresas aludidas no se han implementado en su real magnitud el sistema de control interno según el marco normativo.

Esta situación me motivó la realización del presente estudio, que tuvo como objetivo: “Determinar la relación que existe entre control interno – COSO III y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017”.

El presente informe de investigación se ha estructurado en 4 capítulos. El capítulo I comprende la problemática de las empresas respaldadas con informes de los organismos supervisores, el planteamiento de los problemas, la determinación de los objetivos, justificación, hipótesis y la presuposición filosófica. En el capítulo II se concentra los antecedentes de la investigación, toda la fundamentación teórica y el glosario de términos que permite la aclaración a ciertas palabras. En el capítulo III se desarrolla la metodología de la investigación considerando: el tipo, diseño, la población y el cálculo de la muestra, la clasificación de los departamentos en los cuales se hizo la encuesta, la descripción de los instrumentos y las técnicas empleadas para la recolección y análisis de los datos. En el capítulo IV se reporta la presentación de resultados de la investigación, desarrollándose la contrastación de hipótesis y su respectiva discusión tanto del control interno y de la gestión administrativa. Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción problemática**

El contexto empresarial actual es de extrema competencia, las organizaciones estatales para lograr sus objetivos deben cumplir reglas de operatividad establecidas por ley. Dentro del estado peruano, el control interno, como objeto de revisión por parte del contador público, está sujeto a regulaciones nacionales e internacionales; pero es responsabilidad de las gerencias su puesta en marcha y óptimo funcionamiento considerando la gestión administrativa.

Las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de la región Puno, al parecer, en su mayoría presentan dificultades en el manejo del recurso humano, estados financieros y técnicos y de servicio al usuario. Con relación al control interno, en el componente gobernanza y cultura organizacional no se marcan pautas definidas para el funcionamiento de la organización y gestión; no concientizándose a los funcionarios y trabajadores respecto al sistema de control interno institucional. Tal es el caso, que no se llevan procesos adecuados para una adecuada contratación de personal; por otro lado, estas empresas no fomentan un ambiente adecuado de relaciones interpersonales, no se promueve el logro de sus objetivos y la práctica valores institucionales, en suma, carecen de una cultura organizacional propia.

En el componente evaluación de riesgos, las empresas cuentan con programas limitados para lidiar con riesgos corporativos y numerarios, el personal no se encuentra capacitado, cuentan con documentos de gestión desfasados y desactualizados que no permiten su funcionamiento adecuado y cumplimiento de obligaciones teniendo en cuenta el marco de planificación, organización, dirección, integración y sistema de control interno. En cuanto al desempeño, falta de definición de acciones de control en función de las políticas, procedimientos y lineamientos que la normatividad exige. Con relación al componente información y comunicación, la información no está adecuadamente identificada y recopilada; la comunicación no se lleva en los procedimientos y en los plazos que permite cumplir a cada miembro de la entidad sus responsabilidades, por otro lado, se dispone información y no se aplica adecuadamente en la toma de decisiones.

Asimismo, en cuanto al componente de monitoreo es menester destacar que, según la última evaluación realizada por el OTASS (2015) cinco empresas de la region Puno se

encuentran dentro de la calificación de muy bajo desempeño; es decir, el sistema de control existente no dispone de actividades de monitoreo continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambos componentes, lo que no permite mejorar las actividades de la empresa reflejando una mala percepción de parte de los usuarios.

Con relación a la gestión administrativa, toda empresa necesita en su funcionamiento diario, por exigencias legales o por propia organización interna, llevar una serie de procesos, que se refleja en los instrumentos de gestión y documentación administrativa. En la práctica, se ha observado que dicho proceso se realiza de manera poco eficaz y eficiente en las premisas: primero, en el proceso ha de ser oportuno, los trámites administrativos no se cumplen en los términos establecidos; segundo, en el proceso de minimización de costos, no se busca la simplificación y la utilidad de la información generada; tercero, en el proceso ha de ser riguroso y seguro, tanto en el contenido de la información como en la confidencialidad de datos no es el adecuado. En consecuencia, en tanto los procesos administrativos no estén estandarizados, en el día a día de la empresa, en la gestión administrativa no se reducirán los costos en términos de tiempo y económicos.

Además, resulta pertinente conocer de manera objetiva la rentabilidad del servicio que prestan las empresas prestadoras del servicio de saneamiento; y a partir del análisis de la proyección de sus estados financieros se debe sugerir un plan de financiamiento, valorando la importancia de la contabilidad y las finanzas en el adecuado manejo empresarial de los diferentes proyectos económicos, y la necesidad de la gestión administrativa de los recursos de la empresa (especialmente los recursos humanos) para el éxito de la organización.

En tal sentido, esta investigación tiene una importancia sui generis, porque ayuda a solucionar los problemas referentes a las variables de estudio, y corrobora la viabilidad de la investigación titulada, relación entre control interno COSO III y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la región Puno, en el año 2017.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre el control interno COSO III y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a. ¿Qué relación existe entre gobernanza y cultura y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017?
- b. ¿Qué relación existe entre evaluación de riesgos y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017?
- c. ¿Qué relación existe entre desempeño y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017?
- d. ¿Qué relación existe entre la información y comunicación, y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017?
- e. ¿Qué relación existe entre el monitoreo y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre control interno – COSO III y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.

#### **1.3.2. Objetivo Específico**

- a. Determinar la relación que existe entre gobernanza y cultura y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.
- b. Determinar la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.
- c. Determinar la relación que existe entre el desempeño y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.
- d. Determinar la relación que existe entre la información y comunicación, y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.

- e. Determinar la relación que existe entre monitoreo y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.

#### **1.4 Justificación**

Ha sido conveniente realizar la presente investigación puesto que se desconocía cómo era el sistema de Control Interno y su relación con la Gestión Administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento de la región Puno, en el año 2017. Al conocerse los resultados de la investigación, los señores Gerentes Generales podrán tomar las medidas pertinentes para mejorar el Control Interno y la Gestión Administrativa; consecuentemente. A su vez, los trabajadores de las EPS de la Región podrán tomar conciencia en la práctica de valores y normas morales y desenvolverse mejor en sus actividades cumpliendo los objetivos y metas. Los usuarios repercutirán, en un servicio óptimo en la prestación del servicio de agua y alcantarillado, también exigir información clara y oportuna. Aporte a la comunidad científica regional, y sirve de base para realizar futuras investigaciones.

Desde el punto de vista teórico, la investigación se justifica porque mediante su desarrollo se validó propuestas teóricas respecto al sistema de control interno en sus dimensiones: gobernanza y cultura, evaluación de riesgos, desempeño, información y comunicación, monitoreo y la gestión administrativa.

Metodológicamente la investigación permitió validar procedimientos científicos probando las hipótesis planteadas; en el mismo, sobresalen las técnicas e instrumentos del levantamiento de información y su forma de medición e interpretación; en lo referido al Control Interno y la Gestión Administrativa.

#### **1.5. Presuposición filosófica**

*Génesis 41, “<sup>38</sup>y dijo Faraón a sus siervos: ¿Acaso hallaremos a otro hombre como éste, en quien esté el espíritu de Dios? <sup>39</sup>y dijo Faraón a José: Pues que Dios te ha hecho saber todo esto, no hay entendido ni sabio como tú <sup>40</sup>Tu estarás sobre mi casa, y por tu palabra se gobernará todo mi pueblo; solamente en el trono seré yo mayor que tú”*

Muchas veces podemos ser honestos, pero no íntegros, la integridad es hacer lo correcto cuando nadie nos está viendo, aun cuando estamos solos. José fue delegado segundo en el gobierno del Faraón en Egipto, de acuerdo al sueño que tuvo el Faraón siete años de abundancia y lo que le seguía era siete años de sequía y hambruna. El Faraón escogió a José porque no había quien interpretara el sueño y a su vez también lo escogió

porque este hombre le dio los dos requisitos para que se encargara una persona de realizar toda la administración en el tiempo de la ciega, y que sea por lo demás un hombre justo y recto, no había duda José era el indicado. El control interno se dio en ese tiempo ya que durante todo el periodo de abundancia José muy podía haber adquirido cierto beneficio de todo lo que estaba cosechando o quizás hubiese estado malgastando todo lo que se recaudaba en los graneros, pero no lo hizo, durante esos siete años recogió todo cuanto hubo para que pueda aplacar el hambre de siete años de escases de toda la tierra. Tal fue su integridad que, terminando el periodo de abundancia, empezó a vender alimento a los demás países afectados por la crisis, y aun así salvo a su propia familia. El Faraón podía haber desconfiado de José ya que tenía todo el poder de hacer y deshacer pero José solo tenía un objetivo y perdía de vista ello, no era necesario controlarlo, no era necesario porque su integridad los construyo desde que dijo no a la mujer de Potifar, es decir, fue fiel en lo poco y en lo mucho no era ningún inconveniente porque esa fuerza de carácter lo construyo día a día tanto como en el papel de mayordomo como en la cárcel. Un factor común tanto en la casa de Potifar como en la cárcel y como en el gobierno egipcio, los 3 jefes de cada área no se preocupaban de nada solo de lo que ellos comían y depositaban toda su confianza en José y este les correspondió y no les defraudo.

Cuando existe integridad de las personas el control asume una función más eficaz Los cristianos no podemos mentir o hacer cualquier acto en contra de la moral porque nosotros no servimos a un dios de mentira porque si lo hiciéramos estaríamos sirviendo al padre de las mentiras Satanás, nosotros servimos a Dios un Padre de Verdad. Pero para que José logre todo esto “estaba como rama junto a una Fuente de Agua”. Es decir, “Jehová estaba con José”.

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. Antecedentes

Como antecedentes de estudio a nivel nacional e internacional tenemos:

##### 2.1.1 Control interno

Catalán (2014) en su tesis sobre «El Control Interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la Gerencia Pública de hoy» de la ciudad de Lima, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, pretende demostrar que sin la implementación completa del sistema de control interno, solo la incorporación de controles internos en algunos procesos permite mejoras en el gerenciamiento público, aplicado esta investigación a los diversos ministerios del Poder Ejecutivo del Estado peruano, a través de 450 cuestionarios llegó a la conclusión de que implantar el control interno propicia la activación de los componentes del Sistema de Control Interno, permite cumplir objetivos institucionales, mejora en la organización interna, existe una efectiva rendición de cuentas. En resumen, demostró la utilidad del sistema de control interno como herramienta de gestión.

Barragán (2015) desarrolló la tesis titulada «La Auditoría Gubernamental y su incidencia en el desarrollo de la Gestión de las Entidades Públicas del Perú», con el objetivo de determinar el modo en que la Auditoría Gubernamental incide en el desarrollo de la gestión de las entidades públicas en el Perú, 2013 – 2014 para ello ejecutó un cuestionario aplicado a 45 auditores y contadores de diversas instituciones públicas como ministerios con sede en Lima entre ellas estuvo SEDAPAL y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, entre sus conclusiones más resaltantes se tiene que, la Auditoría Gubernamental incide positivamente en el desarrollo de la gestión de las entidades públicas en el Perú, 2013-2014 específicamente la auditoría de desempeño influye en la evaluación de los objetivos y metas planificados por las entidades públicas, así también en la mejora de la economía, eficacia y eficiencia de las áreas operativas de las entidades públicas, asimismo la evaluación del control interno incide en la optimización del nivel estrategias utilizadas en las entidades públicas finalmente el seguimiento de las recomendaciones emergentes de las acciones de control influyen en el ordenamiento administrativo presupuestal de los recursos presupuestarios.

Sotomayor (2009) en la ciudad de Lima realizó un estudio titulado «El control gubernamental y el sistema de control interno en el Perú: Análisis Crítico», analizando los factores críticos sobre la implementación del control interno, proponiendo un modelo de capacitación en el sector público, para ello realizó una guía de entrevista y cuestionario a 130 trabajadores, encontrándose que el control interno requiere la participación de todo el personal, existiendo 2 tipos de controles: interno y externo. Así también las autoridades, funcionarios y servidores del Estado peruano desconocen que son los responsables directos de ejecutar el control gubernamental. Así como existen normas, leyes y resoluciones vigentes para la implementación del Sistema de Control Interno, pero por desconocimiento del personal no se efectúa dicha implementación.

### **2.1.2 Gestión administrativa**

Higuerey (2012) en España realizó una investigación sobre «La eficiencia y eficacia de la industria del suministro de agua en los países de Latinoamérica» en la que describe detalladamente y compara la situación real de 7 países de Latinoamérica (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, México y Panamá), concluyendo que, a pesar de existir bastante bibliografía en relación a gestión, estas empresas carecen de eficiencia y eficacia y la aplicación de diversos tipos de modelos de gestión y herramientas permitirían a estas un mejor desempeño ofreciendo un producto de calidad, a su vez contribuiría con un mejor uso del agua. Así también la industria del agua es en realidad un monopolio natural, sector regulado y su rentabilidad está relacionada con la cantidad y distribución de sus clientes, de la zona atendida y de la cantidad de agua producida y consumida. Además sostiene que los problemas más comunes en los países de Latinoamérica, es la baja calidad del agua, servicio irregular, ya que no es continuo las 24 horas del día, grandes pérdidas de agua, falta de micromedición (escasas unidades de medición a nivel de hogares y en los que existen muchas veces no son leídas), antigüedad de la infraestructura en mecanismo de distribución, que en algunos casos no se repone y la cobranza de las empresas no es efectiva. Por otra parte, tales países cuentan con una gran cantidad de recursos hídricos, con excepción de algunas zonas. Finalmente proyecta nuevas líneas de investigación, siendo las más importantes; la incorporación de factores ambientales en el análisis de eficiencia y eficacia de la industria del agua y estudiar los factores de diferenciación relevantes de gestión en las empresas de industria del agua público y privado, esto permitiría evaluar la eficacia y eficiencia en ambas, y servir de guía para futuros planes de inversión financiados por organismos multilaterales.

Dentro de nuestro país, según Pastor (2014) en la ciudad de Lima en su investigación titulada «Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda», de la Pontificia Universidad Católica del Perú tuvo como objetivo, analizar el arreglo institucional del sector saneamiento en la Previsión y Provisión de los Servicios de Saneamiento, urbano y su impacto en la satisfacción de los clientes proponiendo un modelo de evaluación de percepción y satisfacción del cliente de las EPS del Perú, en base al modelo de evaluación de satisfacción aplicado a 5 empresas del sector Saneamiento, SEDAPAL (Lima), SEDAPAR (Arequipa), SEDACUSCO (Cusco), SEDACAJ (Cajamarca), ATUSA (Tumbes), realizando un cuestionario, Focus Group, Guía de entrevista tanto a usuarios y trabajadores de las EPS estudiadas llegó a la conclusión de que solo las EPS dan cobertura del 88% a la población urbana en el Perú. De acuerdo a la calificación en cuanto a la satisfacción por los servicios se obtuvo un promedio de 72.8%, así se encontró también que las EPS no están orientados ni muestra interés por la satisfacción de sus clientes. Dicho de otro modo, las Empresas del sector no proporcionan satisfacción a los usuarios. Por otro lado, los usuarios estudiados consideran que el agua potable es el servicio público de mayor importancia y su mayor temor surge por la probable escasez y la contaminación de las fuentes de agua natural, a esto se suma que las EPS no tienen una efectiva comunicación con los usuarios, a su vez la población no tiene idea clara de los procesos de producción de agua potable, así los usuarios calificaron de baja el servicio de agua potable. En cuanto al precio del servicio de agua potable, los usuarios consideraron que lo determinante en la satisfacción está en la relación costo/calidad, en las ciudades donde es favorable la opinión en cuanto a las EPS, existe mayor disposición para aceptar incrementos de tarifas, es decir la población está dispuesta a pagar más por el servicio siempre y cuando este mejore, en cuanto a la percepción promedio de las 5 EPS se obtuvo una calificación de 65.9%, y satisfacción promedio es de 74.8% indicador que se recomienda no sea menor al 90%. Además, el mayor reclamo por naturaleza es en cuanto a la facturación, teniéndose también una confianza variada en la micro medición entre 40% a 80%, de acuerdo a todo esto en los procesos en el que la EPS tiene contacto con la población dependerá en gran manera la opinión de esta última en cuanto a los servicios prestados por las EPS. Por último, en cuanto a la evaluación mutua entre usuarios y trabajadores existe una brecha importante, para los usuarios los trabajadores no ofrecen buena atención y para los trabajadores los usuarios no valoran el esfuerzo empresarial originándose relaciones tensionales en donde se utilizan calificativos desafortunados en ambas partes. La satisfacción en el usuario se expresa en sus buenos hábitos y en su disposición en colaborar con la EPS.

Mendoza (2009) en su artículo de revisión «Una mirada a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento». El control interno es aplicable y está presente en diversas empresas tanto como del sector público y privado ya que es inherente a una Entidad, por lo que permite mejorar la gestión en sus diversas áreas. Sin embargo, en las empresas de agua el control interno es orientado a un desarrollo amplio y completo incorporándose de esta manera el medio ambiente, siendo que no hay una preocupación real por impulsar la sostenibilidad del agua dentro de una política nacional de saneamiento que sea respetuosa del medio ambiente. Recomendando así que es necesario ejecutar una política de gestión eficiente en la distribución del agua que es justos en esta etapa donde existe pérdidas económicas por su falta de control.

Además, Monge (2014), en la ciudad de Lima con el tema «Desempeño de las Empresas Prestadoras de Servicio de Agua y Saneamiento en el Perú» determinó cuáles son las variables más importantes que condicionan la generación de ganancias del servicio de Agua Potable y Saneamiento de las EPS en el Perú; y confirmar si el modelo Stigler y Peltzman- la variable política determina el performance de las empresas, hizo un análisis situacional financiero de todas las Empresas a nivel nacional y entrevistando a funcionarios de la SUNASS (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento), halló que, las EPS y el regulador son fuertemente influenciados por el sector político, y la “intervención” política limita al aumento o reducción de las tarifas, finalmente, no afirma que exista una relación entre tarifas medias y utilidades sin embargo tampoco descarta dicha posibilidad.

## **2.2. Bases teóricas**

A lo largo de la historia, el control interno ha ido asumiendo un papel significativo dentro de las empresas; como consecuencia de los diversos actos de corrupción y actos deshonestos que estas realizaban y personas para algún beneficio económico. Actualmente una información razonable de datos financieros es tema de análisis puesto que su evaluación es una seguridad de que la administración es correcta y existe buen desempeño de esta.

## 2.2.1 Control interno

### 2.2.1.1. Reseña histórica del comité of sponsoring organizations of the treadway commission coso

La Comisión de Organizaciones Patrocinantes de la Comisión Treadway en adelante COSO tuvo sus inicios en 1985 en los Estados Unidos de América por iniciativa de cinco organizaciones las cuales fueron:

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Executives International (FEI)
- Institute of Internal Auditors (IIA)
- Institute of Management Accountants (IMA)

De esta manera, el COSO realizó sus publicaciones de control interno buscando liderar en el establecimiento de marcos y directrices en tres temas: Control Interno, gestión de riesgos y disuasión de fraude. Publicando tres versiones debido a la sinergia empresarial.

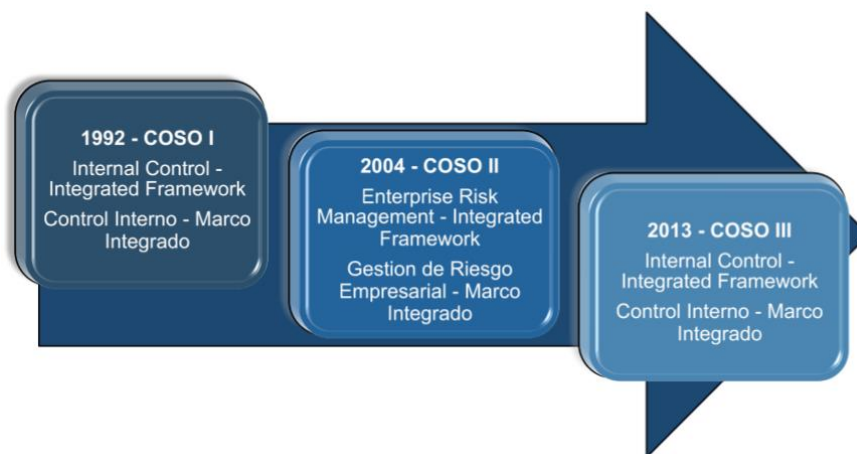


Figura 1. Modificación del COSO desde 1992. Informe COSO III 2013

Tabla 1  
Evolución del Marco de Control Interno COSO III

| COSO I  | COSO II   | COSO III  |
|---|---|---|
| Mejora y evalúa el sistema de control interno en las organizaciones | Conocido como Marco Integrado de Gestión de Riesgos, se añade la gestión de riesgos | Actualizar el marco Integrado a causa del cambio constante en las organizaciones. |

### *Definición*

El COSO es un proceso donde los controles, acciones, cambios y funciones en su conjunto conducen a un cierto resultado, esto lo convierte en un sistema integrado de recursos, materiales, procedimientos y personas.

Según Perez (1999) el control interno es más que un instrumento que previene el fraude o el descubrimiento de errores, es una excelente herramienta de gestión una ayuda indispensable para la administración.

Por su parte, Vilorio (2005) enfoca que el control interno es un sistema, un conjunto de actividades relacionadas para alcanzar un objetivo, desempeñándose y adaptándose dentro de la organización, siendo la integridad la piedra angular para su implementación.

Para Apaza (2015) consiste en un plan de métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una empresa para salvaguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera, proveer la eficiencia operativa y provocar la adherencia a las políticas establecidas por la organización.

Según la NIA<sup>1</sup> 315 el control interno como el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables.

Por otro lado, a nivel nacional la Contraloría General de la República es la encargada de realizar los controles de la correcta ejecución de los gastos, es por ello que para lograr este fin se creó la ley 28716 “Ley del Control Interno en las Entidades del Estado” en el Art. 3 define al control interno como el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los siguientes objetivos:

- a. Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta;
- b. Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos;

---

<sup>1</sup> Norma Internacional de Auditoría

- c. Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones;
- d. Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información;
- e. Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales;
- f. Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado. (Artículo 4).

Alegando también que el control interno es continuo, dinámico y alcanza a la totalidad de la organización y actividades institucionales, desarrollándose en forma previa, simultánea o posterior.

Poniendo como principal responsable al Titular y a los funcionarios responsables de los órganos directivos y ejecutivos de la entidad, la aprobación de las disposiciones y acciones necesarias para la implantación de dichos sistemas y que éstos sean oportunos, razonables, integrados y congruentes con las competencias y atribuciones de las respectivas entidades.

Actualmente la mayoría de las organizaciones aplican el informe COSO para definir el control interno (Mesa, 2015).

Por lo dicho anteriormente, se concluye que el control interno es un conjunto de políticas y procedimientos efectuado por la administración o directorio de ser el caso, para obtener una seguridad razonable más no absoluta de los tres (3) objetivos amplios identificados en una entidad las cuales son:

- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas
- Eficiencia y eficacia en las operaciones

A través de cinco componentes interrelacionados entre sí:

- Gobernanza y Cultura
- Estrategia y establecimiento de objetivos
- Desempeño
- Revisión y revisión
- Información

Finalmente, el control interno es un medio para un fin y no un fin en sí mismo, ejecutado por el personal en cada nivel de la organización. Siendo una herramienta eficaz de gestión

que permitirá mejorar los procesos. Los lineamientos éticos, son imprescindibles para que todo ello funcione.

#### *Importancia del control interno*

El control es considerado de importancia debido a los siguientes factores:

- Mientras mayor es la cobertura de la empresa se requiere controlar mejor los procesos.
- Contribuye a proteger los activos de la empresa, previniendo errores y fraudes, siendo la responsabilidad de la administración y dirección de las empresas.
- Considerada una herramienta eficiente de gestión y su implementación genera la mejora de los procesos de la empresa.
- Asimila las bases para la revisión y verificación de la información, siendo la seguridad razonable su fin.

#### *Beneficios del control interno*

- Promueve la práctica de valores y normas morales.
- Cumplir objetivos y metas.
- Reduce riesgos de corrupción.
- Contribuye al desarrollo organizacional.
- Suministro de información clara y oportuna.
- Excelente herramienta para lograr la eficiencia, eficacia y transparencia de las operaciones.
- Asegura el cumplimiento del marco normativo del sector.
- Protege los activos de la organización.
- Fomenta la rendición de cuentas por los directivos por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.



Figura 2. Proceso de funcionamiento del Control Interno. Informe COSO III 2013

### *Limitaciones del control interno*

El control interno no puede evitar la ejecución de un deficiente criterio profesional o la adopción de malas decisiones, o eventos externos que puedan causar que una organización no cumpla con sus objetivos operativos. Es decir en un sistema de control interno efectivo ocurre fallas y es la capacidad de la dirección la que permite corregir tales “desviaciones”. Las limitaciones son el resultado de:

- Planteamiento de objetivos equivocados.
- Criterio profesional defectuoso y sujeto a errores.
- Facultad de la administración para anular el control interno.
- Los controles establecidos pueden ser eludidos por la administración y el mismo personal a través de la colusión.
- Eventos externos que afecten a la empresa.

### *Objetivos del control interno*

Según Mantilla (2012) el control interno contribuye a cumplir las metas previniendo la pérdida de recursos, a asegurar la información financiera confiable, y que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando la mala imagen institucional. Es así que establecen tres categorías de objetivos Arens, Elder, & Beasley (2007) las cuales se señalan a continuación.

- a. *Objetivos operacionales.*- Refiriéndose a la eficiencia y eficacia de las operaciones, basado en la consecución de la misión y visión, siendo desglosados en sub - objetivos específicos dentro de las subdivisiones, filiales, unidades operativas y funciones. Siendo los controles lo que permite invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas dentro de una compañía

- b. *Objetivos de información.*- La suministración de información financiera y no financiera debe contener mínimos errores y ser suministrada en el tiempo que se requiera. La administración es responsable de preparar la información financiera y no financiera, y tal información debe ser imparcial de acuerdo con los requisitos legales que se le exijan.
- c. *Objetivos de cumplimiento.*- Referidos al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad, las cuales deben ser incorporadas a los objetivos establecidos. Todas las normas a las cuales está sujeta la entidad, fiscales, tributarias, civiles, entre otras.

*Componentes del control interno*

Actualmente el Marco Integrado 2013 mantiene los cinco componentes del Sistema de Control Interno.



Figura 3. Componentes y objetivos del COSO III 2013. Informe COSO III 2013

*Gobernanza y cultura (ambiente de control)*

Consiste en lineamientos del tono en la organización, reforzando la importancia de establecer responsabilidades de supervisión para la gestión del riesgo empresarial. La cultura se relaciona con los valores éticos, los comportamientos deseados y la comprensión del riesgo en la entidad. Los autores Arens, Elder & Beasley (2007) indican que consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad.

Según Ley N° 28716 (2006) este componente está relacionado al ambiente organizacional, promoviendo el favorable ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa.

Según Álvarez (2015) consiste en el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la cual es factible desarrollar el control interno dentro de una organización. La administración es quien enmarca los lineamientos y estándares de conducta esperados, incluye los valores éticos y la integridad; los parámetros que permiten llevar a la administración sus responsabilidades; la estructura organizacional, la asignación de autoridad y responsabilidad.

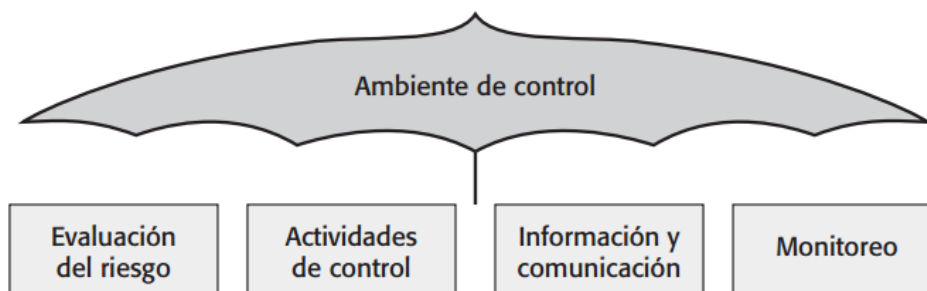


Figura 4. Componentes del Control Interno. Auditoría, Un enfoque Integral

#### *Estrategia y establecimiento de objetivos (evaluación de riesgos)*

La evaluación de riesgos empresariales consiste en el planteamiento de objetivos junto con un perfil de riesgo, un buen perfil de riesgo es establecido y alineado a la estrategia, siendo los objetivos los que ponen en práctica la estrategia a la vez sirve como base para identificar, evaluar y responder al riesgo (COSO, 2017).

Según Ley N° 28716 (2006) en este componente se identifica, analiza y administra los factores y eventos que puedan afectar los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones de la empresa.

Los riesgos deben ser evaluados en diferentes niveles de tolerancia. Por ello es importante que se defina objetivos en diferentes niveles (operativos, de información y de cumplimiento) con claridad y detalle. La administración tiene como responsabilidad desarrollar acciones para identificar y gestionar los riesgos, reduciéndolos a niveles aceptables o eliminándolos de ser el caso (Álvarez, 2015).

El informe de los institutos AICPA y Canadian Institute of Chartered Accountants considera prácticas actuales para mejorar la administración de riesgos:

- Establecer el contexto
- Identificar, analizar y evaluar los riesgos
- Diseñar estrategias para administrar el riesgo
- Aplicar e integrar la administración de riesgo

- Medir, monitorear e informar.

Durante la preparación de información financiera es necesario identificar y evaluar de los riesgos relevantes. Para los auditores y la administración existe distinto enfoque de riesgo, la administración evalúa los riesgos para reducir errores y fraude, y los auditores para la evidencia necesaria para la auditoría, “si la administración evalúa con eficacia y responde a los riesgos, el auditor acumulará menos evidencia que cuando la administración no es capaz de identificar no es capaz de identificar o responder a riesgos importantes” (Arens, Elder, & Beasley, 2007). Al identificar los riesgos deben ser tomados completamente, se considera la relación de bienes, servicios e información



Figura 5. Proceso de identificación del riesgo

Un riesgo identificado permite que pueda ser analizado viendo las posibilidades de impacto y la repercusión que tenga sobre los objetivos.

#### *Desempeño (Actividades de control)*

Los riesgos pueden afectar la continuidad del negocio y de acuerdo a ello la entidad establece los lineamientos para impedir que estos riesgos se consuman. Según Álvarez (2015) son acciones que contribuyen a garantizar a través de políticas y procedimientos la mitigación de riesgos con impacto potencial en los objetivos. Para Arens & to all (2007) son políticas y procedimientos, de aseguramiento en la implementación de acciones necesarias para abordar riesgos. Siendo estas actividades ejecutables en toda la organización, niveles y departamentos, etapas de los procesos del negocio y en el ámbito tecnológico; pueden ser preventivas o de detección. Las actividades son manuales y automatizadas, por ejemplo autorizaciones, conciliaciones, verificaciones y revisión de desempeño.

Según Ley N° 28716 (2006) este componente constituye las políticas y procedimientos de control emitido por la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, relacionado a las funciones delegadas al personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Por otro lado, selecciona también las actividades de

prevención y monitoreo; refiriéndose a acciones para mejorar el desempeño de las funciones asignadas, para cuidar y asegurar respectivamente, la idoneidad y calidad en la consecución de los objetivos de control interno.

*Información, comunicación e informes (Información y Comunicación)*

Es necesario que la información sea útil, relevante y de calidad para la alta dirección, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los demás componentes del control interno. Y la comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener información necesaria (Álvarez, 2015).

Por otro lado, los sistemas de información y comunicación, son conductos por los cuales se registra, procesa, integra y divulga la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirviendo efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno. (Ley N° 28716, 2006)

Para Arens & to all (2007) el proceso de información y comunicación dentro de una entidad tiene que ver con los datos contables, destacando que todo proceso requiere: registrar, procesar e informar las transacciones financieras, cumpliendo los objetivos de auditoría en cada operación (sub componentes o procesos operativos como el proceso de ventas, devolución, adquisición de mercadería, etc):

Tabla 2  
Auditorías de control interno y riesgo de control de la sección 404 (Ley Sarbanes Oxley)

| <b>Objetivos de la auditoría relacionados con las transacciones de ventas</b> |   |
|---|---|
| <u>Objetivo de auditoría relacionado con las transacciones, forma general</u> | <u>Objetivos de auditoría relacionados con las transacciones de ventas</u>                                    |
| Existen transacciones registradas (existencia)                                | Las ventas registradas son para envíos que se hicieron a clientes existentes                                  |
| Se registran transacciones existentes (integridad)                            | Se registran las transacciones de ventas existentes   |
| Las transacciones registradas se indican en cantidades correctas (precisión)  | Las ventas registradas son para la cantidad de productos enviados y se facturan y registran de forma adecuada |
| Las transacciones se clasifican adecuadamente (clasificación)                 | Las transacciones de ventas se clasifican adecuadamente   |

|  |  |
|--|--|
| Las transacciones se registran con fechas correctas (tiempo propio)  | Las ventas se registran en las fecha correctas   |
| Las transacciones registradas se inclyen de forma adecuada en los archivos maestros y se resumen de manera correcta (asentamiento y resumen) | Las transacciones de ventas incluyen adecuadamente en los archivos maestros y se resumen de forma adecuada |

---

**Nota.** Recuperado de Auditoria un Enfoque Integral

*Revisión y Revisión (Monitoreo)*

La revision de las actividades de una entidad se considera que tan bien funciona la prevencion de riesgos en una entidad. Y la comunicaci3n de tales actividades para que funcionen los componentes es esencial. Las evaluaciones permiten verificar el proceso y corregir cualquier interrupci3n que permita cumplir los objetivos (Álvarez, 2015).

Según el informe COSO (2013) correponde a la direcci3n la existencia de un control interno capaz y eficiente, asi como la revisi3n y actualizaci3n peri3dica para mantenerla en un nivel adecuado, dentro de los procesos existen áreas que necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables, las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gesti3n que, al varias las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar. Es por ello que el monitoreo es la actividad que detecta dichas anomalias.

Por su parte, Arens, Elder, & Beasley (2007) refieren al monitoreo como “la evaluaci3n continua o peri3dica al desempeño de la administraci3n referido a los controles internos, a fin de determinar que controles estan operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen de acuerdo con los cambios en las condiciones” (p.235.)

Según Ley N° 28716 (2006) este componente, tiene por objeto el seguimiento de resultados; que consiste en la revisi3n y verificaci3n actualizada sobre la atenci3n y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementaci3n de las recomendaciones formuladas en sus informes por los 3rganos del Sistema Nacional de Control. A su vez el compromiso de mejoramiento; en cuyo mérito los 3rganos y personal de la administraci3n institucional realizan autoevaluaciones para el mejor desarrollo del control interno informando sobre cualquier desviaci3n o deficiencia susceptible de correcci3n, obligando a la institucion a dar cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que se formulen para mejorar y optimizar las labores.

Al respecto en una evaluación de controles, para el auditor es necesario saber cuales son los principales tipos de actividades de monitoreo que una compañía utiliza y como estas actividades modifican el control interno, para obtener este elemento es el análisis junto con la administración.

#### **2.2.1.2. Base normativa internacional del sistema de control interno**

Se tiene las siguientes normas internacionales:

##### ***NIA 265 Comunicación de deficiencias en el control interno a los encargados del Gobierno corporativo y a la administración.***

Consiste en la responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente, a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección, las deficiencias en el control interno que haya identificado durante la realización de la auditoría de los estados financieros.

##### ***NIA 315 Identificación y evaluación de riesgos de error material mediante el entendimiento de la entidad y su entorno incluyendo el control interno.***

Consiste en identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en la información financiera como en las afirmaciones, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno.

##### ***ISSAI 1265***

Esta nota de práctica proporciona orientaciones adicionales sobre la NIA 265 - Comunicación de deficiencias de control interno a los encargados de la gobernanza y a la dirección.

##### ***ISSAI 1315***

Esta nota de práctica proporciona orientaciones adicionales sobre la NIA 315 - Identificación y evaluación de riesgos de error a través de la comprensión de la entidad y su entorno.

#### **2.2.1.3. Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI) emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI)**

La INTOSAI emite normas internacionales entre muchos otros para mejorar el desempeño de las empresas públicas, entre ellos podemos mencionar:

A la norma INTOSAI GOV 9100 “Guía para las Normas de control interno del Sector Público”; esta norma es elaborada en base a las directrices emitidas por el COSO actualizándolo y adecuándolo a la necesidad de las EFS, involucrando como elemento principal el aspecto ético previniendo y detectando el fraude y la corrupción en el sector público con el cuidado y administrar los recursos públicos apropiadamente, considerando también que la atención a los ciudadanos debe ser un trato imparcial sobre la base de la legalidad y la justicia, calificándolo a la ética pública como un prerrequisito y un soporte para la confianza pública y una clave para el buen gobierno corporativo.

En el sector público el dinero es asignado a cada pliego y esto constituye uno de sus principales recursos, por ello requiere un cuidado especial y su salvaguarda requiere ser fortalecida en estos tiempos el presupuesto es una herramienta insuficiente de control para la adquisición de bienes y servicios por ello esta norma enfoca la salvaguarda de bienes como uno de sus principales factores.

Asimismo esta norma menciona que el control interno dentro de las organizaciones públicas debe de ser entendido dentro del contexto social, es decir el enfoque para lograr los objetivos sociales o políticos; la utilización de los fondos públicos; la importancia del ciclo presupuestario; la complejidad de su funcionamiento (esto llama a ser un balance entre los valores tradicionales como la legalidad, integridad y transparencia, y los modernos valores gerenciales como eficiencia y eficacia) considerando el “gran espectro” correspondiente de su responsabilidad pública.

Esta norma enfatiza que si bien es cierto el control interno puede ser similar entre las entidades públicas y privadas, estas contienen a su vez grandes diferencias ya que el objetivo de ambas son distintas mientras una enfoca su objetivo en la utilidad y el otro en el bien social, los controles son distintos tomando mayor importancia en la eficiencia del gasto para beneficiar a la mayor parte de los ciudadanos.

Otra norma que hace mención al control interno dentro del sector público es la INTOSAI GOV 9130 “Guía para las Normas del Control Interno del Sector Público – Información adicional sobre la Administración de Riesgos de la Entidad”

Esta norma incluye directrices adicionales para las normas de buen gobierno corporativo, hace énfasis en el modo de implementar el control interno, dando mayor importancia a la identificación, evaluación y calificación de riesgos describiendo un marco de trabajo recomendado para aplicar los principios de gestión de riesgo en las entidades del sector público y proporciona las bases mediante las cuales una entidad puede evaluar su gestión de riesgos siendo así una herramienta adicional a las normas antes emitidas.

Las entidades públicas si bien es cierto no evalúan los riesgos a las cuales están expuestas, esta norma emite directrices para implementar la “evaluación de riesgos” con el único fin de que el servicio al ciudadano sea más eficiente.

La empresa prestadora de servicio de saneamiento, tiene a su cargo la integración y el monopolio de prestación de servicios y por ello debe encontrarse sujeta a un control integrado y externo que permita la prevención de desvíos. Es por ello que se aprobó la ley 28716 “Ley de Control Interno en las Entidades del Estado” para definir directrices en relación al Control Interno dentro de las EPS.

#### **2.2.1.4. Medición del control interno**

##### *Efectividad del control interno*

El Marco Integrado de 2013 señala que un sistema de control interno es efectivo cuando proporciona una seguridad razonable en la consecución de objetivos, resultando necesario que:

- a. Cada uno de los cinco componentes y los principios relevantes estén presentes y en funcionamiento.
- b. Los cinco componentes funcionen junto de manera integrada.

Si existe deficiencia en el control interno es por falta de uno de los principios de algunos de los componentes del control interno, cuando se presenta una “deficiencia grave” es porque falta más de un principio relevante en el funcionamiento del control interno o cuando los componentes no funcionan juntos (Mesa, 2015).

##### **Ambiente de control**

Según Whittington & Pany (2004) para la medición de este componente se debe tomar en cuenta aspectos como: la estructura jerárquica, la división de trabajo, el estilo de gerencia y el compromiso por ser mejores.

A su vez, la estructura organizacional es de suma importancia según, Vitoria (2005), minimizando la importancia a los valores organizacionales de integridad, ética y compromiso.

Así también, acciones preliminares para eliminar o reducir iniciativas de actos desleales realizados por el personal, se debe de emitir valores de conducta a través de políticas y por medio de ejemplos de los entes directivos (Arens, Elder, & Beasley, 2007).

Según el COSO III -2013 establece principios de medición que son:

- Principio 1: El compromiso con valores éticos y la integridad.
- Principio 2: El consejo administrativo es independiente de la dirección y ejerce la supervisión del sistema de control interno
- Principio 3: El consejo directivo y la administración establecen las estructuras, las líneas de comunicación y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiadas para cumplir los objetivos.
- Principio 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.
- Principio 5: La entidad define las responsabilidades de los sujetos a nivel de control interno para conseguir los objetivos.

#### *Evaluación de riesgos*

Para evaluar los riesgos se toman en cuenta dos tipos, riesgos de control e inherente, este último relacionado con las actividades de la organización y todas aquellas actividades que perjudiquen al principio negocio en marcha y el de riesgo de control a todas aquellas realizadas por deficiencias del funcionamiento del control interno. Para valorar el riesgo se toma en cuenta la probabilidad y el impacto y este último incluye la velocidad del impacto una vez producido el riesgo, y la duración en el tiempo una vez que se materialice el riesgo. Según el informe COSOO III son:

- Principio 6: Se define objetivos para permitir la identificación y evaluación de riesgos.
- Principio 7: La organización identifica los riesgos que impidieran la consecución de objetivos en todos los niveles organizacionales y se analiza como base para determinar como se deberían de gestionar.
- Principio 8: La organización evalúa la probabilidad de fraude siendo tres tipos de fraude de informaciones fraudulentas, pérdidas de activos y corrupción.
- Principio 9: La entidad identifica y evalúa los cambios que afectarían significativamente al sistema de control interno.

#### *Actividades de control*

En una organización, las actividades más comunes de control son: el control de desempeño y el procesamiento de la información. Por otro lado, según el marco normativo COSO III se establecen los siguientes principios:

- Principio 10: La organización identifica y desarrolla actividades de control para impedir la materialización de riesgos.
- Principio 11: Se define y se desarrolla actividades de control a nivel de organización relacionado a la tecnología para apoyar a la consecución de los objetivos.
- Principio 12: Se despliega actividades de control estableciendo políticas y procedimientos para conllevar un control interno adecuado.

### *Información y comunicación*

Establecer procedimientos para transmitir e intercambiar información oportuna contribuye a gestionar y controlar operaciones. Sin embargo, las organizaciones dejaron de mantener una comunicación fluida, por otra parte, dan mucha importancia al registro oportuno de las operaciones debido a la presión fiscal que ejerce la autoridad competente. Según el informe COSO III establecen los siguientes principios:

- Principio 13: Se genera u obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- Principio 14: Se comunica la información internamente, y se incluye objetivos y responsabilidades necesarios para contribuir al funcionamiento del sistema de control interno.
- Principio 15: La entidad establece relaciones de comunicación con partes externas sobre aspectos claves que afectarían el funcionamiento del control interno.

### *Supervisión*

La supervisión permite mejorar los procesos, es así que existe una mejora continua, de acuerdo a la periodicidad a la supervisión se puede clasificar en permanente o periódica. Es así que la supervisión se vuelve permanente cuando esta es continúa y mayormente jerarquizada, dicho de otra manera, cuando existe una supervisión desde los niveles de primera línea o donde se ejecutan la acción, y se dice que es periódica cuando en la supervisión se establecen plazos para su realización, tales sucesos pueden ser realizados por auditores externos. Según el informe COSO III se establece los siguientes principios:

- Principio 16: La entidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes, para de esta manera determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

- Principio 17: Se comunica las deficiencias de control interno en forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

#### **2.2.1.5. Dinámica del control interno en la gestión de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento**

A nivel mundial existe el Organismo Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores INTOSAI conformado por los distintos países miembros, hace más de 50 años ha proporcionado un marco de transferencia y de aumento en conocimiento para mejorar la fiscalización pública exterior, fortaleciendo la posición, competencia y prestigio de las distintas EFS<sup>2</sup> en sus respectivos países. Opera bajo el lema “Experientia mutua omnibus prodest” que significa “intercambio de experiencia entre los distintos países miembros”, contribuyendo de esta manera hacia el avance de la fiscalización pública hacia el cumplimiento de nuevas metas. Estructurado por Organizaciones Regionales, que son:

- OLACEFS Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores
- AFROSAI Organización de Entidades Fiscalizadoras Superiores de África
- ARABOSAI Organización Árabe de Entidades Fiscalizadoras Superiores
- ASOSAI Organización de Entidades Fiscalizadoras Superiores de Asia
- PASAI Asociación de Entidades Fiscalizadoras Superiores del Pacífico
- CAROSAI Organización de Entidades Fiscalizadoras Superiores del Caribe
- EUROSAI Organización de Entidades Fiscalizadoras Superiores de Europa

De los cuales Perú pertenece a la Región denominada OLACEFS, conformado por todos los países de Latinoamérica y el Caribe. Cabe mencionar que las directrices, acuerdos y normas tomadas en estos congresos son de aplicación en el Perú siendo la Contraloría General de la República (en adelante CGR) el ente rector del control interno dentro de las organizaciones públicas a nivel nacional quien toma en consideración y adapta las normas propuestas en estos congresos. La CGR ejecuta su control por los Órganos de Control Institucional (en adelante OCI) y las Sociedades de Auditoría Externa (en adelante SOA). La CGR es una entidad pública de origen constitucional independiente de los Poderes del Estado con capacidad para efectuar auditorías financieras, de cumplimiento y de desempeño, supervisando la legalidad de la ejecución del presupuesto público en las distintas organizaciones públicas.

---

<sup>2</sup> Entidades Fiscalizadoras Superiores

En una evaluación realizada por el (INTOSAI, 2016) a través de un modelo de indicadores, proveído por el INTOSAI, al Sistema de Control Interno Institucional de la CGR se encontró, entre otros resultados, que "...está pendiente de ajustarse completamente a la Ley de Control Interno y por ello no puede proyectar un ejemplo de su gestión al Sector Público", es decir ni aun mismo la Contraloría General de la República del Perú, Órgano Rector del Control Interno no ha adoptado eficientemente las normas de Control Interno reglamentadas por la misma. Por lo cual la política de ética e integridad y de desarrollo profesional, incluida la capacitación, no contienen disposición y mecanismos para verificar la efectividad de las mismas. Por otro lado, el grado de implantación de la ley del Sistema de Control Interno aún es mínima en las entidades del Estado y esto limita a la CGR, garantizar a los ciudadanos el grado de confiabilidad en la rendición de cuentas del Gobierno por las finanzas públicas y la calidad en la que se ejecutan los recursos asignados, la debilidad en los sistemas de control interno constituye un aliado para la corrupción, siendo de esta manera que el Sector Público no dispone del primer instrumento de defensa de toda institución y a la CGR se le hace más difícil y costoso suministrar servicios para prevenir y descubrir conductas que vulneren (INTOSAI, 2016).

## **2.2.2. Gestión Administrativa**

Los principales enfoques teóricos que dan base a la gestión administrativa, se enfatizan en la:

### **2.2.2.1. Teoría científica de la administración**

David (2018) define a la administración como el arte y la ciencia de formular, implementar, y evaluar decisiones multifuncionales que permitan a una organización lograr sus objetivos, desarrollando procesos adecuados integrando los diferentes departamentos, el marketing, las finanzas y la contabilidad, la producción, y las operaciones entre otros para lograr el éxito en la organización, optimizando los recursos. Según Araujo (2015) indica que “La literatura especializada apunta que la administración como ciencia moderna logra desarrollarse fundamentalmente a partir de las contribuciones de Frederick Winslow Taylor, en 1911, con lo que se conoce como administración científica” (p.167).

Para Robbins & Coulter (2010) la administración es la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal manera que se lleven a cabo de manera eficiente y eficaz a fin de cumplir los objetivos institucionales, siendo la eficiencia la obtención de mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos, (incluidos el personal, equipo y dinero). Y el término eficaz refiere a realizar actividades adecuadas para lograr los objetivos organizacionales. Y para Hellriegel, Jackson E., & Slocum (2009) Administrar significa tomar decisiones que guiarán a la organización por las etapas de planeación, organización, dirección y control.

Martínez (2005) manifiesta que “La Administración Científica de FW. Taylor se alimenta, a su vez, de las propuestas de dos grandes personajes de la economía clásica: Adam Smith y Charles Babbage” (p.69). El concepto gestión administrativa es definido según Karatsu, (2000) como el proceso por la cual las instituciones involucran tres aspectos fundamentales como son: cumplimiento de los objetivos, procesos adecuados para lograr esos logros y los recursos utilizados para obtener dichos productos. Por su parte, Bernardo (1978) define a la administración “como un conjunto de conocimientos referentes a las organizaciones, integrados por nociones atinentes a la explicación científica de su comportamiento y nociones atinentes a su tecnología de conducción” (p.20), o como “una ciencia que tiene por finalidad la explicación del comportamiento de las organizaciones” (p.48).

Por otro lado, según Decreto Legislativo 1280 (2016) la buena administración comprende los derechos, obligaciones y demás actuaciones de los órganos que conforman

una organización están claramente delimitadas con la finalidad de establecer los objetivos, los medios para alcanzarlos y la forma de efectuar seguimiento a su desempeño.

De todo lo mencionado se concluye que la administración busca el cumplimiento de objetivos, tales objetivos son desarrollados por la entidad en base a la meta y visión de adonde quieren llegar, de acuerdo a ello consiguen y evalúan los recursos que les tomará para llegar a tales metas, y para ello deben de realizar procesos adecuados eficientes y eficaces.

#### **2.2.2.2. Enfoque estructuralista de la administración**

Según Hernández (2011) “En 1940 Max Weber desarrolló la teoría de la burocracia administrativa, donde afirmó que las empresas requieren de organización en base al aumento de su tamaño y complejidad operativa” (p.45).

De igual forma Montoya y Pineda (2002) sostienen que “La burocracia concierne un marco general de las estructuras organizacionales de la época establecida por los teóricos del proceso administrativo, con una autoridad formal y racional, bajo un sistema de remuneraciones y funciones fijas” (p.100).

Miles y Snow (1984) (citado en Zapata 2006) “sostienen que la excelencia de las empresas por largos períodos de tiempo se debe a dos condiciones fundamentales: la innovación y la puesta en práctica de nuevas formas organizativas” (p.67).

#### **2.2.2.3. Los principios de administración**

Asimismo, Chiavenato, (2006) manifiesta que Henri Fayol determinó los principios de administración utilizados en las operaciones de todo tipo de empresa organizándolos de la siguiente manera:

*Unidad de mando:* Cada colaborador tiene que responder a un solo jefe.

*Autoridad y responsabilidad:* Quien se encuentra en un cargo, responde por los resultados de su gestión.

*Unidad de dirección:* Todos los agentes de una empresa trabajan bajo los mismos objetivos.

*Centralización:* Refiriéndose a la afluencia hacia el líder de mando quien tomará las decisiones. Mientras más grande sea la entidad menor será la centralización.

*Subordinación del interés particular al general:* Prima los intereses de la entidad y luego los personales.

*Disciplina:* Sinónimo de respeto.

*División del trabajo:* Se induce a la especialización y por lo que se promueve la eficiencia.

*Orden:* Refiere a que cada objeto tiene su lugar y cada lugar su objeto, evitándose demoras en búsquedas infructuosas.

*Jerarquía:* Representa la cadena de mando. Respetando al inmediato superior/inferior.

*Remuneración justa:* Retribución por el trabajo debe ser acorde a las tareas desempeñadas y justas.

*Equidad:* Justicia y trato igualitario para con todos los colaboradores.

*Estabilidad del personal:* Se debe dar al colaborador el tiempo adecuado para aprender y asimilar las tareas encomendadas.

*Iniciativa:* Se refiere a estimular y valorar los aportes efectuados por el personal que favorezcan a la organización.

*Trabajo en Equipo:* Los vínculos en el ambiente laboral tienen que ser armoniosos y agradables.

Las funciones administrativas no son privativas de la alta administración, sino que se distribuye por toda la administración de jerarquía de la empresa. Fayol manifiesta que la capacidad de competencias básica del personal en los niveles inferiores es la capacidad profesional característica de la empresa, por otro lado, la capacidad esencial de la alta dirección es la administrativa. Es decir, mientras se asciende a la jerárquica de la organización aumentan las funciones administrativas, mientras que si se desciende predominan las funciones técnicas (p. 15). Uno de los principales objetivos de toda entidad es de conseguir mejores administradores a través de una enseñanza organizada de las técnicas de dirección.

Por otro lado, en el campo de administración de las EPS, la gestión se refiere al conjunto de funciones administrativas que debe realizar la entidad aplicando el proceso correcto de administración, es decir, planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar sus actividades.

#### **2.2.2.4. Gestión de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento en el Perú**

Según Ferro & Lentini (2011) por los años 80 en América Latina, la prestación de los servicios de saneamiento era centralizada, surgiendo la necesidad de ampliar los servicios, sin embargo, debido a la limitación de recursos económicos generó la tendencia de descentralización en diversos países. Actualmente surge la necesidad de mejorar la gestión y la prestación de los servicios a través de la reducción de costos y un desarrollo sostenible.

Por el año 1994 en Perú se promulgó la Ley 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento, el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento como ente rector a través del Viceministerio de Construcción y Saneamiento, en temas de saneamiento, descentralizando la gestión a los gobiernos regionales operando hasta el año 2006. En tal año se promulgó la Ley para Optimizar la Gestión de las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento, Ley 28870, que otorga a la SUNASS la atribución de fijar tarifas de oficio, con lo cual se registran los primeros Planes Maestros Optimizados (PMO) con metas de gestión para las EPS, y se establecen nuevas tarifas para revertir el rezago tarifario.

En el ámbito urbano, Bonifaz (2009) manifiesta que la prestación de servicios descentralizada de agua y saneamiento tiene un diseño ineficiente provocando que las Empresas Prestadoras de Servicios Municipales (EPS) no sean sostenibles; y atribuye este fenómeno a que las EPS no tienen un tamaño que les permita lograr economías de escala: de las 50 EPS, SEDAPAL tiene 1,1 millones de conexiones de agua potable y 23 con menos de 10,000. Esta diferencia de tamaños genera a su vez diferencias importantes en las características, los recursos recaudados y la gestión de cada EPS.

Por otra parte, las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) en el ámbito rural y pequeños centros poblados prestan servicios las cuales no se encuentran dentro del ámbito de prestación por las EPS, estas juntas son elegidas por la comunidad, constituidas con el propósito de administrar, operar y mantener los servicios, en algunos casos, existe una JASS integral que es responsable de la operación y mantenimiento del agua en bloque (captación, conducción, reservorio y aducciones) para las demás JASS, mientras que cada local es responsable de la distribución del agua (operación y mantenimiento) (Rojas , 2014).

### *Gestión recursos financieros*

Dentro de las EPS se requiere la transparencia en la gestión y rendición de cuentas es por ello que para este apartado se considera recursos financieros a los activos que tienen algún grado de liquidez. El dinero en efectivo, los créditos, depósitos en entidades financieras, las divisas y las tenencias de acciones y bonos forman parte de los recursos financieros (Zegarra, 2014). Asimismo, el Decreto Legislativo 1280 (2016) sostiene que:

1. Es obligación de la Entidad reportar a la ciudadanía, información financiera con periodicidad anual, refiriéndose a la exposición de los Estados Financieros, los resultados de su gestión, el cumplimiento de metas de acuerdo a la política del sector en el caso de las EPS de acuerdo al Plan Nacional de Saneamiento. Siendo el Informe anual de resultados publicados en los portales institucionales.

2. Implementar mecanismos de rendición de cuentas, en las funciones, responsabilidades y resultados, de periodicidad anual, con la finalidad de transparentar la información relacionada con el desempeño de la gestión, así como los logros alcanzados y los recursos utilizados, en el corto, mediano y largo plazo, teniendo en cuenta y sin perjuicio a las normas que regula el Sistema Nacional de Control.

3. Remitir al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento información vinculada con la prestación de los servicios de saneamiento, cuando lo requiera.

Cuando se habla de rendición de cuentas, las empresas presentan información financiera de periodicidad anual.

Las EPS tiene un tratamiento empresarial de dependencia Pública, a su vez elabora información de acuerdo a las Empresas según la ley 26887. Es por ello que según Novoa (2019), la información financiera son cuadros sistemáticos que muestran de forma razonable y coherente la situación y rendimiento financiero de los entes económicos. Estos datos están comprendidos de siguiente forma:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados
- Estado de Cambios en el Patrimonio Neto
- Estado de Flujos de Efectivo
- Notas a los Estados Financieros

Así también informes complementarios a estos, siendo los Gerentes Generales o el Directorio quienes sustentan y dan esta información financiera a la ciudadanía en general en la jurisdicción en la cual presta servicio la EPS.

#### *Procesos adecuados*

Según, Torres (2007), refiere la importancia y definición de un tipo estructura para la entidad, puesto que, una estructura organizacional agrupa de manera formal a las personas y los puestos ilustrados, con frecuencia una estructura organizacional está distribuido de dos formas:

- El primero e inmediato refiriéndose a los bienes y servicios que la organización produce para satisfacer las necesidades del mercado, a corto plazo.
- El segundo relacionado con los productos que la propia entidad elabora para consumo en un periodo largo de tiempo.

Siendo la estructura, el diseño para tener procesos adecuados, manejar conflictos, fluidez en la comunicación e intercambio de ideas entre los miembros de una entidad.

Los procesos productivos de una empresa es la razón de ser, estos deben de tener los procesos adecuados, así como los recursos necesarios, siendo insumos y fondo (capital, trabajo, tierra, naturaleza) componentes inherentes a la empresa. El capital está constituido por las máquinas, la infraestructura y equipos necesarios para cumplir con el proceso productivo. El trabajo, por los trabajadores cuya fuerza laboral se usa constantemente en la producción. La tierra, es el área física en donde ocurre el proceso productivo, y la naturaleza representa la existencia natural del aire, agua, energía solar entre otros para desarrollar el proceso (Zegarra, 2014).

Por su parte, el Decreto Legislativo 1280 (2016) incluye también que es de importancia el fortalecimiento de capacidades, en la cual se incluye la gestión empresarial, la gestión económico financiera y la gestión técnico operativa. Menciona también la planificación de las acciones para el fortalecimiento de capacidades incluyendo el impacto esperado en cuanto a la mejora de la gestión. Por otro lado, la buena gestión de las empresas prestadoras, tienen que dar cuenta de sus procesos de gestión empresarial incluyendo aspectos referidos al desempeño de los órganos de dirección y gestión; organización institucional y operacional; desarrollo de los recursos humanos; resultados financieros; clima laboral de los diferentes grupos de interés internos.

Finalmente, para conllevar procesos adecuados se tiene que tener el diseño de una estructura organizacional, ello permitirá la distribución formal de miembros y recursos,

fluidez de comunicación, intercambio de ideas, fortalecimiento de capacidades, la asignación de recursos necesarios a cada miembro de la organización, resultando así en una gestión financiera fortalecida, así también dentro del marco normativo en el caso de las EPS, deben de dar cuenta de estos procesos y de los departamentos a la autoridad como a los usuarios.

### *Cumplimiento de objetivos*

De acuerdo a Loguzzo (2016), los objetivos constituyen “una expresión concreta de los estados futuros que se desean lograr, orientadores a la acción organizacional de una forma más concreta que los fines” (p 24), tales objetivos se encuentran definidos en el tiempo y poseen un conjunto de indicadores para cuantificar los resultados esperados.

El cumplimiento de objetivos se realiza en diversos grados de rendimiento. La entidad como un todo no realiza acciones aisladas, por el contrario todas las actividades se encuentran articuladas dentro de un plan, en el cual se detallan, entre otros elementos, los objetivos perseguidos y los caminos para alcanzarlos. (Loguzzo, 2016).

Tomando en consideración ello los objetivos delimitan el accionar organizacional como para el de sus miembros. Por ello mismo, los objetivos se desagregan en objetivos de menor jerarquía. Y algunos autores para identificarlos los llaman metas.

Por otro lado, Tracy (2009) afirma que, los objetivos define el camino hacia donde se quiere llegar, frecuentemente las empresas no establecen objetivos y metas claros ya sea por ignorancia o por fracaso, considerando que, la meta es un logro organizacional y en conjunto siendo uno de los factores de éxito sin embargo las creencias juegan un papel importante pues éstas determinan el enfoque de lo que se quiere lograr.

- Potencial. Cada persona tiene un potencial y esto sirve de base en el establecimiento de metas y objetivos.
- Toma de control. Es importante que quien fije las metas tenga una positividad en lo que se quiere lograr y para ello tienen que tomar la rienda y el control de sus propias vidas.
- Escribir un guion. Es importante pensando en Entidades líderes en el sector trazar metas.
- Establecimiento de metas. Para fijar estas metas es importante la esencia de la empresa, es decir, su visión, preguntándose que es lo que se quiere lograr.

Finalmente , plantearse objetivos es definir el rumbo de la institucion hacia donde quiere llegar, desgregandose de manera mas específica en metas, siendo las creencias del personal y de la Institucion la clave para definirlos. Asi tambien el cumplimiento de objetivos no es el unico fin del accionar de una Entidad, sino que es deseable que se sirva a estos de la mejor manera posible. Es decir, es importante como se indica en si mismo. Para explicar esta idea se requiere de conceptos de desarrollo disciplinares: eficiencia y eficacia.

### *Eficiencia y eficacia*

Según (Torres Hernández , 2007) Una empresa u organización se constituye para que sean efectivas y eficientes, es decir, para que entreguen buenos resultados.

### *Eficiencia*

Continuando con Torres (2007), define que “es la cantidad de recursos utilizados para producir una unidad de producto; es decir, la relacion que existe entre insumos y productos.” (pp268).

Por otro lado para (Hampton, 1989) con la productividad se mide la eficiencia del uso de los recursos para generar bienes y servicios; en otras palabras, la relacion del valor de los resultados con el costo de los insumos. Los resultados de una actividad productiva debe ser mayor a los costos, y los costos representan los recursos y actividades de tranformacion empleado por la organización.

Por otra parte, Amaru (2009) advierte que aunque eficacia y eficiencia casi siempre se representan juntas, no siempre es asi.

Una empresa eficiente puede no tener ganancia, a causa de factores externo como un mercado limitante o declinente, y una empresa ineficiente puede sacar ganancias elevadas a causa de un mercado ascendente. Así como un excesivo interes en la eficiencia puede limitar la aplitud de las actividades de una organización, mientras la eficacia puede requerir gran variedad de actividades. Torres Hernández (2007).

### *Eficacia*

Es el grado en el que una empresa alcanza sus fines. Una organización en ese sentido debe de plantearse metas y objetivos múltiples con frecuencia. Bajo ese sentido una organización es eficaz cuando haya cumplido el 100 de su objetivo u objetivos, bajo las condiciones que se hayan planeado.

Según R.H. Hall (1996, pp272-297) citado por Torres Hernández (2007) menciona y describe que existe seis modelos de administración estratégica para lograr la eficacia en una empresa:

- Modelo recursos-sistema
- Modelo de metas
- Modelos de satisfacción - participante
- Análisis de malfuncionamiento bruto
- Análisis revelador

De la misma manera existe obstáculos para lograr la eficacia de acuerdo al modelo de la contradicción. Se explica en cuatro consideraciones

1. Las empresas enfrentan restricciones ambientales múltiples y conflictivas.
2. Las empresas tienen metas múltiples y conflictivas.
3. Las empresas tienen grupos múltiples de interés externos e internos.
4. Las empresas tienen marcos de tiempo múltiples y conflictivos.

Finalmente, las organizaciones o empresas se constituyen para cumplir un fin, y este fin se evalúa de acuerdo a los resultados que se obtienen, existiendo diversos modelos y estrategias para cumplir estos fines, pero a su vez tienen una contradicción, es decir varios obstáculos como restricciones ambientales, metas múltiples, grupos de interés externo e interno, y un marco de tiempo.

Eficiencia y eficacia no son lo mismo, se representa diferencias importantes:

Tabla 3  
*Diferencia entre eficiencia y eficacia*

| <b>Eficiencia</b>             | <b>Eficacia</b>                      |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| Medios                        | Resultados                           |
| Hacer correctamente las cosas | Hacer las cosas correctas            |
| Resolver problemas            | Alcanzar objetivos                   |
| Salvaguardar recursos         | Optimizar el empleo de recursos      |
| Cumplir tareas y obligaciones | Obtener resultados                   |
| Enfrentar a los subordinados  | Proporcionar eficacia a subordinados |
| Mantener las máquinas         | Maquinas de buen funcionamiento      |

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Definiciones conceptuales**

#### ***Control interno***

Es un proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

#### ***Empresas prestadoras de servicios***

Son empresas públicas que mediante el permiso de sustracción del elemento líquido denominado agua prestan servicios de agua y la recolección de desechos alcantarillado y la tratan dentro de la jurisdicción que operan, por tal servicio cobran una retribución que sirve para su operatividad.

#### ***Objetivos y metas***

El objetivo es un logro que se propone a largo plazo determinado, por ello es cuantificable, y es necesario medirlo, tiene un plazo para su consecución.

#### ***Eficiencia***

Es la capacidad un fin empleando los mejores medios posibles.

#### ***Eficacia***

Capacidad para lograr un resultado determinado.

#### ***Calidad***

Es el desarrollo de un producto o servicio entregados bajo un costo razonable y que se ajuste a las necesidades del mercado.

#### ***Gestión***

Proceso por el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente para el cumplimiento de objetivos, buscando el crecimiento de la entidad

desarrollando objetivos y políticas establecidas en un plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de la organización.

### ***Buen gobierno corporativo***

Es el conjunto de principios y normas regulando el diseño integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa dentro del directorio, gerencia y cargos administrativos, es importante destacar que el gobierno corporativo no es un instrumento independiente más bien incluye las estructuras apropiadas de gestión y control de la empresa. Así también provee la estructura a través se establecen los objetivos de la empresa y los medios para alcanzar estos objetivos. (Flores & Rozas, 2008)

### ***Reportes financieros***

Son los instrumentos que muestran la realidad de la empresa bajo normas y procedimientos contables tratando de explicar la razón por la cual los hechos sucedieron los cuales integran: estado de situación financiera, estados de resultados integrales, estados de cambio en el patrimonio neto, estado de flujo de efectivo y notas a los estados financieros.

## CAPITULO III

### MATERIALES Y METODOS

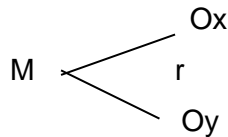
#### 3.1. Tipo de investigación

La presente investigación, según Sánchez y Reyes (2002) corresponde:

“al tipo documental y de campo. Se enmarca dentro del tipo de investigación básica, llamada también pura o fundamental. El propósito de este tipo de investigación, es recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, haciendo uso de las teorías existentes” (p.17). En el caso nuestro, sobre las variables control interno y gestión administrativa.

#### 3.2. Diseño de Investigación

Según Sánchez y Reyes (2002) el diseño de investigación corresponde al diseño descriptivo correlacional, porque no existe manipulación activa de alguna variable, ya que se busca establecer la relación de dos variables medidas en una muestra. Es decir, se observa las variables tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlas, cuya representación gráfica es la siguiente:



**Donde:**

**M:** Representa la muestra obtenida.

**Ox:** Corresponde a la observación de la variable control interno.

**Oy:** Corresponde a la observación de la variable gestión administrativa.

**r:** Posible relación existente entre las variables estudiadas.

### **3.3. Formulación de hipótesis**

De acuerdo al estudio se planteó la hipótesis que permitirá explicar la asociación que existe entre el control interno y la gestión administrativa.

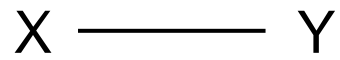
#### **3.3.1. Hipótesis general**

Existe relación positiva entre el control interno COSO III y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.

#### **3.3.2. Hipótesis específicas**

- a. Existe relación positiva entre gobernanza y cultura y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.
- b. Existe relación positiva entre evaluación de riesgos y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.
- c. Existe relación positiva entre el desempeño y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.
- d. Existe relación positiva entre la información y comunicación, y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.
- e. Existe relación positiva entre monitoreo y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.

### 3.4. Operacionalización de variables



**Variable asociada:** X Control Interno

X<sub>1</sub> Ambiente de Control

X<sub>2</sub> Evaluación de Riesgos

X<sub>3</sub> Actividades de Control

X<sub>4</sub> Información y Comunicación

X<sub>5</sub> Supervisión

**Variable Asociada:**

Y Gestión Administrativa

Tabla 4  
Distribución de las variables y dimensiones

| Variable                              | Dimensión                                 | Indicadores                              | Definición Instrumental | Valoración            |
|---------------------------------------|---|--|-------------------------|-----------------------|
| X Control interno                     | Gobernanza y cultura                      | Principio 1                              | Item 5,6                | Alta<br>Media<br>Baja |
|                                       |   | Principio 2                              | Item 20                 |                       |
|                                       |   | Principio 3                              | Item 18                 |                       |
|                                       |   | Principio 4                              | Item 7                  |                       |
|                                       |   | Principio 5                              | Item 19                 |                       |
|                                       | X <sub>2</sub> Evaluación de riesgos      | Principio 6                              | Item 21, 22             |                       |
|                                       |   | Principio 7                              | Item 8                  |                       |
|                                       |   | Principio 8                              | Item 24                 |                       |
|                                       | X <sub>3</sub> Desempeño                  | Principio 9                              | Item 23,25              |                       |
|                                       |   | Principio 10                             | Item 1, 27              |                       |
|                                       |   | Principio 11                             | Item 2, 9               |                       |
|                                       | X <sub>4</sub> Información y Comunicación | Principio 12                             | Item 10, 26, 28, 29     |                       |
|                                       |   |  | Principio 13            |                       |
|                                       |   | Principio 14                             | Item 11                 |                       |
|                                       |   | Principio 15                             | Item 12                 |                       |
|                                       | X <sub>5</sub> Monitoreo                  | Principio 16                             | Item 30, 32             |                       |
|                                       |   | Principio 17                             | Item 31, 33             |                       |
| Y <sub>1</sub> Gestión Administrativa | Recursos                                  | Resultados de la Empresa                 | Items 35,36             |                       |
|                                       |   | Información financiera                   | Items 3,4,40            |                       |
|                                       | Procesos Adecuados                        | Mejoramiento de los procesos             | Items 4,14, 15,16,17,41 |                       |
|                                       |   | Objetivos y metas                        | Items 34                |                       |
|                                       | Cumplimiento de objetivos                 | Eficiencia y eficacia de las operaciones | Items 37,38,39          |                       |

### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1. Población

La población estuvo conformada el personal que tenía vínculo laboral en una de las (05) Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la región Puno. Los criterios de inclusión considerados para la delimitación poblacional son los siguientes:

- Labora de forma dependiente en la empresa.
- Personal que labora dentro de los departamentos administrativos.

Considerando este criterio de clasificación se tiene lo siguiente:

- Gerencia General
- Gerencia Administrativa
- Oficinas anexas a la Gerencia General y a Administración
- Gerencia Comercial
- Gerencia de Ingeniería o sus equivalentes
- Órgano de Control Interno

Se consideró todas las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la región Puno las cuales son:

1. Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Juliaca E.P.S. SEDA JULIACA S.A. de la provincia de San Román, distrito de Juliaca.
2. Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno E.P.S. EMSAPUNO S.A. de la provincia de Puno, distrito de Puno.
3. Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Nor Puno E.P.S. NOR PUNO S.A. de la provincia de Azángaro, distrito de Azángaro.
4. Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas del Altiplano E.P.S. AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L. de la Provincia de Ayaviri, distrito de Ayaviri.
5. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Yunguyo E.P.S. EMAPAY S.R.L. de la provincia de Yunguyo, distrito de Yunguyo.

Cabe mencionar que no están incluidas en la investigación las JASS<sup>3</sup>, debido a que no cumplen con los criterios para ser considerados como Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento.

---

<sup>3</sup> Juntas Administrativas de Servicios de Saneamiento

### 3.5.2. Muestra

Para determinar la muestra de la población, se ha considerado muestreo censal tomando de esta manera los departamentos administrativos que anteriormente se nombró aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)d^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Quedando distribuido de la siguiente manera

n = Muestra (definida por la selección)

Z = Nivel de confianza: 95% para el factor 1.96

N = Tamaño de la población

d = Error máximo permitido 5%

p = Probabilidad de acierto 0.5

q = Probabilidad de error 0.5

d = Precisión 0.05

*Cálculo del tamaño de la muestra*

*a ) Seda Juliaca*

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (143)}{0.05^2(143 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 104.41$$

Se trabajó con factor de corrección: 73.01%

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = 60.35$$

*b) Emsa Puno*

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (40)}{0.05^2(40 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 36.31$$

Se trabajó con factor de corrección: 90.78%

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = 19.03$$

*a) Nor Puno*

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (22)}{0.05^2(22 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 20.86$$

Se trabajó con factor de corrección: 94.82%

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = 10.71$$

b) *Aguas del Altiplano*

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (16)}{0.05^2(16 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 15.40$$

Se trabajó con factor de corrección: 96.24%

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = 7.85$$

c) *Emapay*

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (12)}{0.05^2(12 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 11.67$$

Se trabajó con factor de corrección: 97.22%

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = 5.92$$

Tabla 5  
*Tamaño de la muestra*

| Empresa Prestadora de Servicios | Número de trabajadores | Muestra |
|---------------------------------|------------------------|---------|
| SEDA JULIACA S.A.               | 71                     | 60      |
| EMSA PUNO S.A.                  | 40                     | 19      |
| NOR PUNO S.A.                   | 22                     | 12      |
| AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.      | 16                     | 8       |
| EMAPAY S.R.L.                   | 12                     | 6       |
| TOTAL                           | 264                    | 105     |

### 3.6. Cálculos estadísticos

#### 3.6.1. Correlación

Proviene del latín cum = con y relatus = relacionado, según su etimología, correlación indica la relación recíproca.

##### **Correlación de Pearson**

Se denomina coeficiente de correlación de Pearson, al análisis de información cuantitativa que sirve para medir y detectar la asociación entre variables intercaladas o de razón. Los valores del coeficiente de correlación varían entre: + 1 y – 1. Utilizando las distribuciones marginales tenemos la siguiente fórmula:

$$r_{x,y} = \frac{n \sum_{i=1}^k x_i y_i - \sum_{i=1}^k x_i \sum_{i=1}^k y_i}{\sqrt{\left[ n \sum_{i=1}^k x_i^2 - \left( \sum_{i=1}^k x_i \right)^2 \right] \left[ n \sum_{i=1}^k y_i^2 - \left( \sum_{i=1}^k y_i \right)^2 \right]}}$$

Donde:

$\sum xy$  = Suma del producto de los valores de las variables “X” e “Y”

n = Población

$\sum x$  = Suma de los valores de la variable x

$\sum y$  = Suma de los valores de la variable y

$\sum x^2$  = Suma de los valores de la variable  $x^2$

$\sum y^2$  = Suma de los valores de la variable  $y^2$

Tabla 6  
Tabla de correlación

| Valor         | Significado                            |
|---------------|--|
| 1             | Correlación positiva grande y perfecta |
| 0.9 a 0.99    | Correlación positiva muy alta          |
| 0.7 a 0.89    | Correlación positiva alta              |
| 0.4 a 0.69    | Correlación positiva moderada          |
| 0.2 a 0.39    | Correlación positiva baja              |
| 0.01 a 0.19   | Correlación positiva muy baja          |
| 0             | Correlación nula                       |
| -0.01 a -0.19 | Correlación negativa muy baja          |
| -0.2 a -0.39  | Correlación negativa baja              |
| -0.4 a -0.69  | Correlación negativa moderada          |
| -0.7 a -0.89  | Correlación negativa alta              |
| -0.9 a -0.99  | Correlación negativa muy alta          |
| -1            | Correlación negativa alta y perfecta   |

### **Distribución Chi – Cuadrado ( $X^2$ )**

El Chi cuadrado ( $\chi^2$ ), es una de las herramientas no paramétricas más útiles es la prueba. Existe una distribución chi-cuadrado para cada grado de libertad, se mostró que, a medida que se incrementa el número de grado de libertad, la distribución chi-cuadrado se vuelve menos sesgada, las dos aplicaciones más comunes de chi-cuadrado son:

1. Pruebas de bondad de ajuste
2. Pruebas de independencia y/o homogeneidad.

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^f \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Donde:

$O_{ij}$  = Frecuencia observada

$E_{ij}$  = Frecuencia Esperada

f = Número de filas

c = Número de columnas

Para hallar la frecuencia esperada tenemos la siguiente fórmula.

$$E_{ij} = \frac{(n_{i.})(n_{.j})}{n_{..}}$$

Donde:

$n_{i.}$  = Total marginal de fila

$n_{.j}$  = Total marginal de columna

$n_{..}$  = Total

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Descripción de técnicas

- a. **Encuesta:** contiene un conjunto de preguntas destinados a recoger, procesar y analizar información sobre hechos estudiados (muestras). Sus preguntas pretenden alcanzar información mediante las respuestas de la población. (Tamayo & Siesquén, s.f.)
- b. **Entrevista:** La entrevista es una forma de interrogación reflexiva, en la entrevista el protocolo es un listado de temas en torno a los cuales se establecen preguntas abiertas que generan y permiten mantener el proceso de interacción entre el entrevistador y el entrevistado.

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

- a. **Guía de Cuestionario.** El instrumento empleado fue la guía de cuestionario, que consiste en la elaboración de preguntas y afirmaciones para medir tales respuestas constituidas por un grupo de 2 preguntas generales y 41 preguntas relacionadas entre control interno y gestión administrativa.

##### *Grupo de referencia*

Fue dirigido a las personas que laboran dentro de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento.

##### *Escala*

En el cuestionario existe, dos estructuras de preguntas:

- i. Preguntas cerradas. – Esta escala está conformada por las siguientes alternativas: SI (2) y NO (1)
- ii. Escala de Likert. – Mide la relación entre las variables de control interno y gestión administrativa del grado de evaluación es de la siguiente manera:

Tabla 7  
*Escala de Likert para medir la relación de las variables*

| <b>Siempre</b> <sup>(5)</sup> | <b>Casi Siempre</b> <sup>(4)</sup> | <b>Algunas veces</b> <sup>(3)</sup> | <b>Muy pocas veces</b> <sup>(2)</sup> | <b>Nunca</b> <sup>(1)</sup> |
|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
| 5                             | 4                                  | 3                                   | 2                                     | 1                           |

*Nivel de confiabilidad y validez*

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a los trabajadores de la EPS NOR PUNO S.A. y de acuerdo a ello se realizó el análisis de contenido y de alfa de Crombach y el resultado es de ,871 considerado alto (ver Anexo02)

La validación de los instrumentos se realizó principalmente en el marco teórico de la categoría “Validez de contenido” utilizando el procedimiento de Juicio de Expertos calificados, que determinaron la adecuación muestral de los ítems de los instrumentos (ver Anexo 03).

*Fuente de Cuestionario*

Tesis de maestría “Evaluación del proceso de implementación del sistema de control interno en la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque EPSEL S.A., periodo 2013” Sánchez Torres, Raquel de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque – 2014.

**b. Entrevista.** El instrumento empleado fue la guía de entrevista, consiste en la elaboración de preguntas estructuradas relacionadas entre control interno y gestión administrativa.

*Grupo de referencia*

Fue dirigido a los gerentes generales de cada Empresa Prestadora de Servicio.

*Escala*

Consta de 12 preguntas estructuradas relacionados al control interno y gestión administrativa.

*Nivel de confiabilidad de datos*

Validación de datos realizado por expertos.

*Fuente de la guía de entrevista*

*Preguntas 1,2:* Tesis de doctorado “El control gubernamental y el sistema de control interno en el Perú: análisis crítico” Juan Alberto Sotomayor Casas de la Universidad San Martín de Porres, Lima - 2009.

*Preguntas 7, 10, 11, 12:* Tesis de maestría “Evaluación del proceso de implementación del sistema de control interno en la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque EPSEL S.A., periodo 2013” Sánchez Torres, Raquel de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque – 2014.

*Preguntas 3, 4, 5, 6, 8, 9* Adaptación

### **3.8. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

La información se obtuvo a partir de los datos, para ello se hizo el uso del SPSS (Statistical Package for Social Sciences) del modelo de correlación de Pearson a un nivel de confianza del 95%

Para las entrevistas se utilizó la técnica análisis de contenido que permitió la descripción objetiva, sistemática y cualitativa de los archivos de documento textual.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSION

En este capítulo se muestra los principales resultados de la investigación.

#### 4.1. Análisis descriptivos

##### 4.1.1. Interpretación de los ítems generales

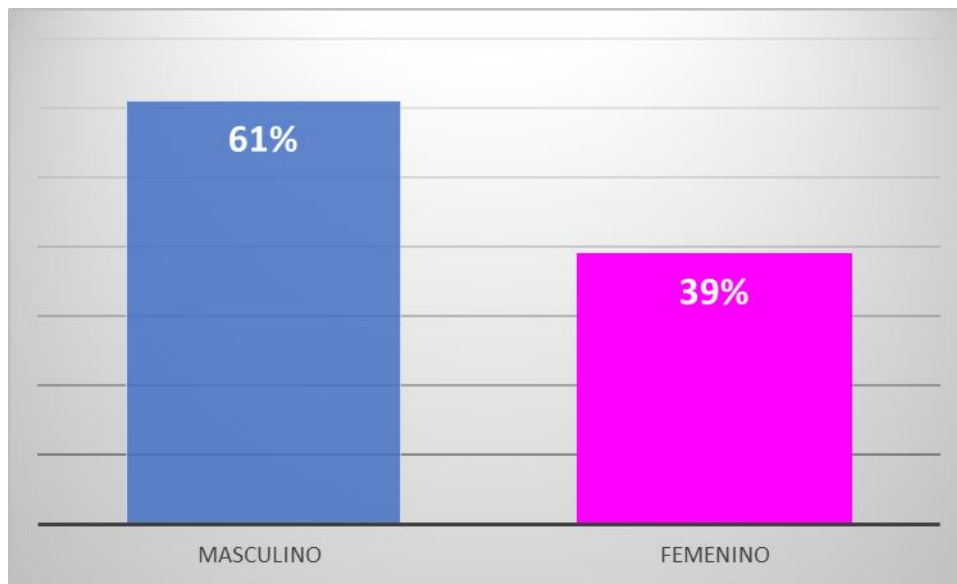


Figura 6. Distribución de género

#### *Interpretación*

Los resultados obtenidos en la figura 6, demuestran que, de 104 encuestados, el 61% de trabajadores corresponden al sexo masculino y el 39% de trabajadoras son del sexo femenino. Esto indica que existe en mayor cantidad trabajadores masculinos que femeninos en todas las EPS de la región Puno.

Tabla 8  
*Cantidad de trabajadores en cada departamento funcional de las EPS*

| <b>Departamento</b>                   | <b>Cantidad de Encuestados</b> | <b>Representación Porcentual</b> |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Gerencia general                      | 12                             | 12%                              |
| Gerencia administrativa               | 8                              | 7%                               |
| Gerencia de planeamiento presupuestal | 4                              | 4%                               |
| Contabilidad                          | 8                              | 7%                               |
| Tesorería                             | 9                              | 9%                               |
| Abastecimiento                        | 11                             | 11%                              |
| Gerencia comercial                    | 24                             | 23%                              |
| Oficina de control interno            | 2                              | 2%                               |
| Gerencia de ingeniería                | 17                             | 15%                              |
| Informática                           | 4                              | 4%                               |
| Asesoría legal                        | 2                              | 2%                               |
| Imagen institucional                  | 1                              | 1%                               |
| Gestión del talento humano            | 3                              | 3%                               |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>105</b>                     | <b>100%</b>                      |

*Interpretación*

Los resultados de la tabla N° 04, evidencian que, de un total de 104 encuestados, en el área administrativa, el departamento con mayor personal es de Gerencia Comercial con un 23% de trabajadores, seguidamente de gerencia de ingeniería con un 15% y luego 12% el departamento de gerencia general.

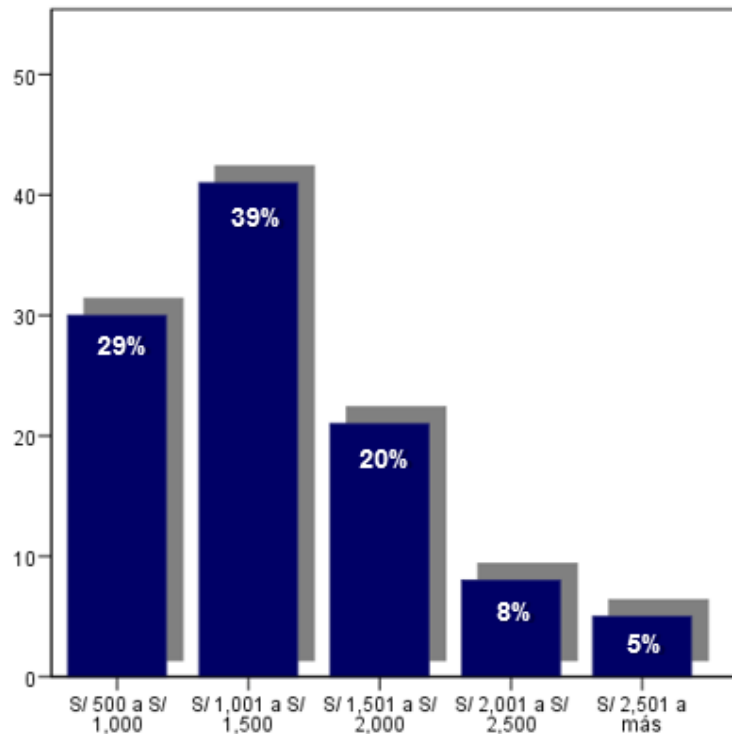


Figura 7. Rango de sueldos de trabajadores de las EPS

#### *Interpretación*

Los resultados obtenidos en la figura 7, demuestran que, de toda el área administrativa, 41 encuestados ganan entre S/ 1,001.00 a S/ 1,500.00, 30 encuestados entre S/ 500.00 a S/ 1,000.00, y 21 trabajadores perciben entre S/ 2,001.00 a S/ 2,500.00 como sueldo mensual y 12 trabajadores de S/ 2,501.00 a más. Por ello tenemos que el 68% de los trabajadores ganan entre S/ 500.00 a S/ 1,500.00 soles mensuales. Es decir, más del 50% de trabajadores perciben bajos sueldos para solventar sus gastos mínimos mensuales.

#### 4.1.2. Interpretación de resultados del componente gobernanza y cultura

De acuerdo a los datos obtenidos se tiene la siguiente información.

##### 4.1.2.1. Principio 1 Compromiso con los valores éticos y la integridad

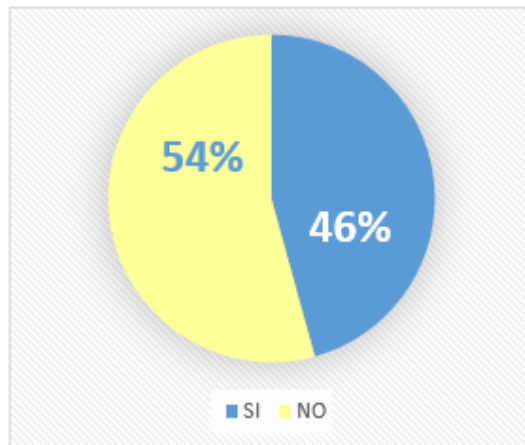


Figura 8. Contratación del personal

##### Interpretación

Los resultados de la figura 8, el 54% de los encuestados respondieron que no se tomaron en cuenta para la contratación del personal las normas de conducta, principios de integridad y valores éticos a diferencia de un 46% que afirman que si lo hicieron. En estas empresas el personal ingresa sin concurso de evaluación de aptitud al cargo, y ello perjudica al desarrollo de la Empresa.

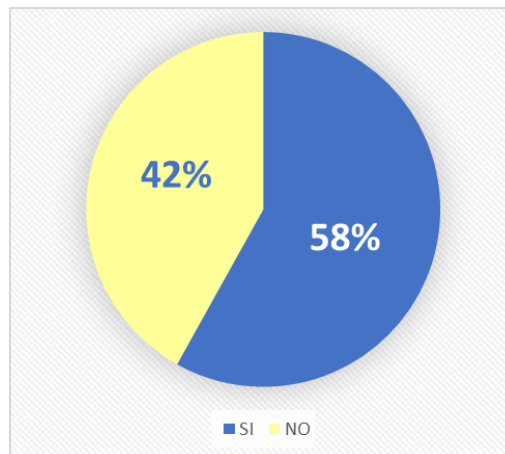


Figura 9. Compromiso con la misión organizacional

##### Interpretación

La figura 9, nos muestra que el 42% de los encuestados afirman que las empresas no hacen alusión en cuanto al compromiso por ser competentes en su misión organizacional, a diferencia del 58% que afirman que si se realiza. De acuerdo a los resultados los

trabajadores no se sienten identificados por la mejora continua, y la EPS no integra efectivamente los procesos para la mejor administración de sus recursos.

#### **4.1.2.2. Principio 2, independencia de la dirección en cuanto a la supervisión del sistema de control interno.**

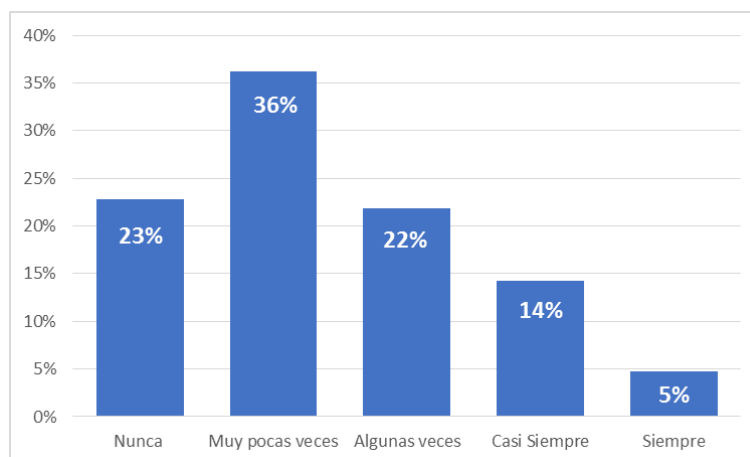


Figura 10. Órgano de control interno frecuencia de apoyo

#### *Interpretación*

Los resultados de la figura N° 10, evidencian que el 23% de los encuestados respondieron que nunca recibieron apoyo o ayuda del OCI, 36% respondieron que muy pocas veces reciben ayuda, 22% afirman que recibieron apoyo algunas veces, 14% casi siempre reciben apoyo, y 5% siempre reciben apoyo cuando lo requieren.

Por ello 81% de los encuestados, afirman que nunca a algunas veces les brinda apoyo el OCI cuando lo solicitan. Principalmente el OCI es el departamento que se encarga de controlar los hechos una vez realizados, y por ello son especialistas en temas de control interno, por otro lado, la administración se encarga del control preventivo y durante los procesos. El OCI es una fuente valiosa de capacitación y consejo sobre el control interno, a su vez puede contribuir a la eficiencia del control interno monitoreando imparcialmente los procesos de la empresa.

#### 4.1.2.3. Principio 3, establecimientos de estructuras para cumplir los objetivos

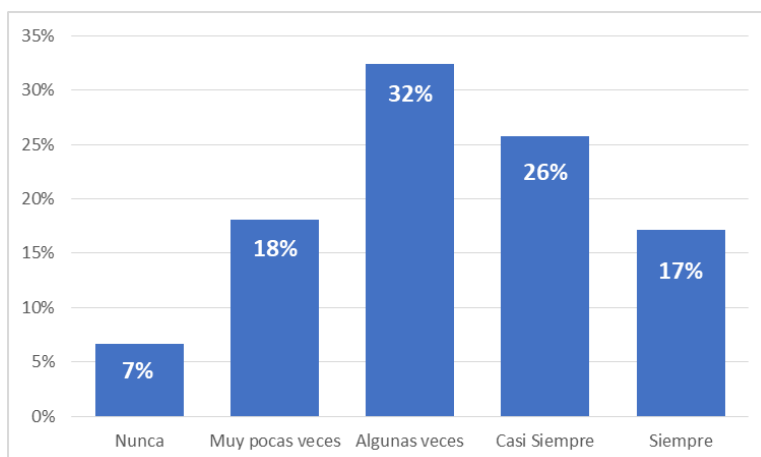


Figura 11. Aplicación de la ética en la gestión pública

#### Interpretación

En la figura 11, se observa que, de 104 encuestados, el 7% de los trabajadores respondieron que nunca se aplica las directrices de ética en la gestión pública, el 18% respondieron muy pocas veces, el 32% algunas veces, el 26% casi siempre, y el 17% siempre.

Más del 50% de los encuestados afirman que nunca a algunas veces se practica la ética en la gestión pública, esto indica que entre los mismos trabajadores reconocen la falta de ética dentro de la gestión de las EPS. Es interesante denotar que a pesar de que no se practica la ética tampoco se está tomando medidas para corregirlo (Ver figura 41).

#### 4.1.2.4. Principio 4, Compromiso para atraer y desarrollar profesionales competentes

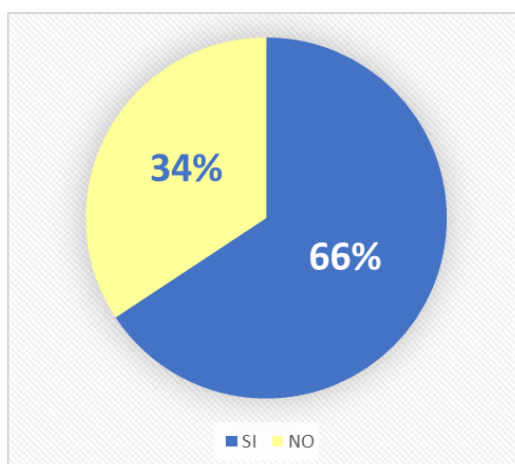


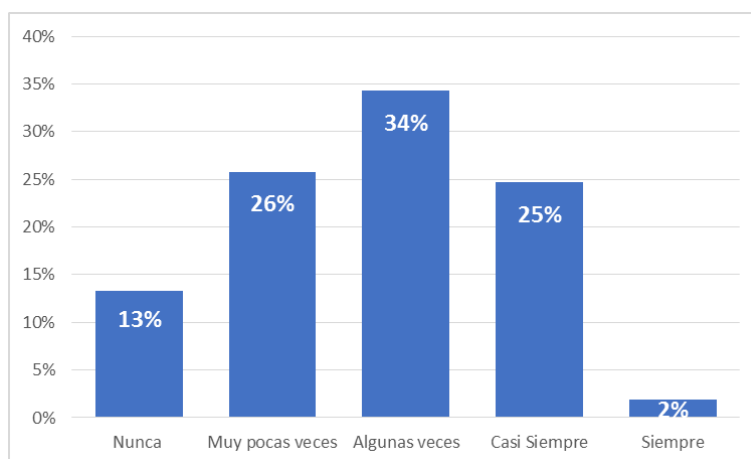
Figura 12. Responsabilidad de los miembros de la Entidad

### *Interpretación*

Los resultados de la figura 12, sobre responsabilidad de los miembros de la Entidad, el 66% respondieron que, si conocen de un manual detallado con las responsabilidades y los deberes de los miembros de la organización, a diferencia de un 34% que no conocen.

El manual de Organización y Función y directivas de la Empresa no están siendo promovidas para que el personal vea sus responsabilidades y deberes.

#### **4.1.2.5. Principio 5, Responsabilidad de los sujetos con el control interno**



*Figura 13. Cambios de estrategias para cumplir los objetivos*

### *Interpretación*

Los resultados de la figura 13, muestran que un 13% de los encuestados respondieron que nunca han existido cambios de estrategias para cumplir los objetivos y metas, el 26% afirma muy pocas veces ocurre, 34% respondieron algunas veces, 25% casi siempre, y un escaso 2% respondieron siempre.

De todo los encuestados el 73% afirman que, de algunas veces a nunca se cambian las estrategias para cumplir con los objetivos y metas. Por otro lado, según SUNASS (2016) en los indicadores de gestión las EPS prestan un servicio deplorable, poca cantidad horas de servicio continuo a la población, dentro de su cobertura prestan servicio solo a una parte de la población mientras otras son discriminadas, baja innovación científica tecnológica que de acuerdo a Buytaert y otros (2014) es necesario la innovación para solucionar las condiciones locales.

### 4.1.3. Interpretación de resultados del componente evaluación de riesgos

De acuerdo a los datos obtenidos se tiene la siguiente información.

#### 4.1.3.1. Principio 6, definición de objetivos para identificar y evaluar riesgos

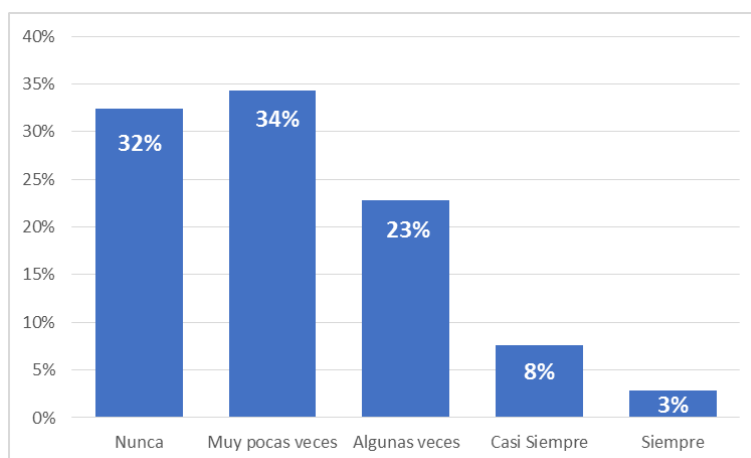


Figura 14. Capacitación para identificar y evaluar riesgos

#### Interpretación

Los resultados de la figura 14, muestran que de los 104 encuestados, 32% refieren que nunca fueron capacitados en temas de manejo de riesgos, 34% muy pocas veces, 23% algunas veces, 8% casi siempre y 3% siempre.

De acuerdo al INTOSAI GOV 9130, manifiesta que es la gerencia quien determina como responder a los riesgos. La respuesta a los riesgos incluye transferencia, tratamiento, interrupción de actividades y tolerancia al riesgo. La entidad a la vez evalúa con actividades de monitoreo o realizando evaluaciones independientes. Lo cierto es que en tales casos el personal debe de estar involucrado en la evaluación.

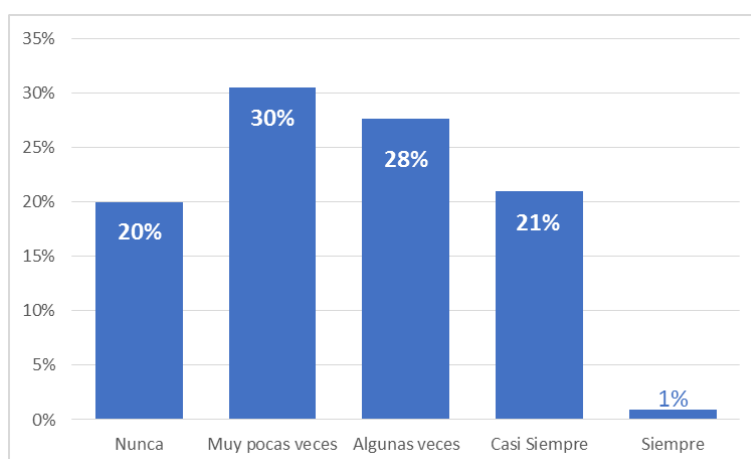


Figura 15. Capacidad para identificar riesgos

### Interpretación

Los resultados de la figura 15, evidencian que el 20% de encuestados afirman que tienen una frecuencia de nunca identificar los riesgos, 30% respondieron muy pocas veces, 28% algunas veces, 21% casi siempre y el 1% respondió que siempre.

#### 4.1.3.2. Principio 7, identificación de riesgos

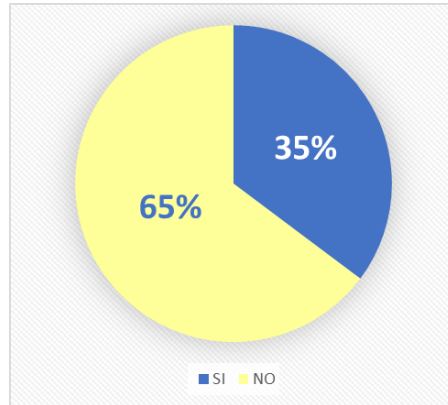


Figura 16. Planeamiento de control de riesgos

### Interpretación

En la figura 16, se observa que 65% de los empleados afirman que no cuentan con un plan de mitigación de riesgos en cuanto exista circunstancias que impidan el cumplimiento de los objetivos, a diferencia que el 35% afirman que si poseen un plan de mitigación de riesgos.

#### 4.1.3.3. Principio 8 Evaluación de fraudes de información

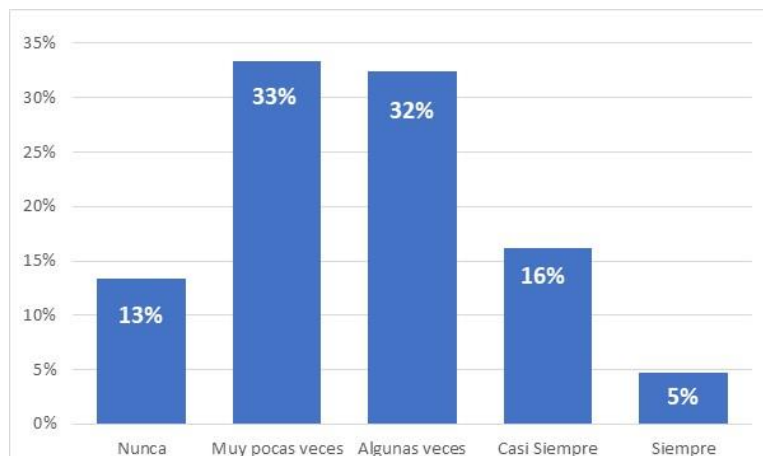


Figura 17. Prevención de riesgos

### Interpretación

En la figura 17, se observa que 13% de encuestados afirman que nunca se tomaron medidas de precaución ante los riesgos eventuales, 33% afirman que muy pocas veces se realiza, 32% algunas veces, 16% casi siempre y el 5% que siempre se realiza.

De todos los encuestados el 78% respondieron que de nunca a algunas veces la administración toma precauciones en caso de algún evento adverso. Se trabaja sin ningún plan de contingencia y estas Empresas constantemente tienen el riesgo de pasar cualquier adversidad y el impacto es de gran magnitud para los usuarios.

#### **4.1.3.4. Principio 9 Identificación y evaluación de cambios que afectan al control interno**

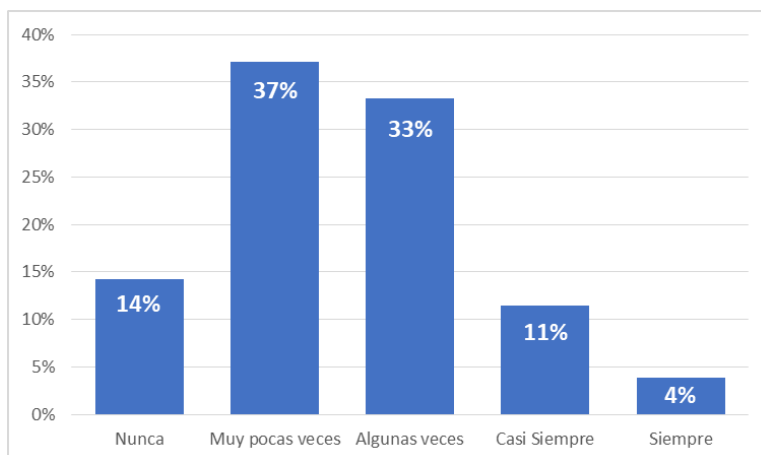


Figura 18. Valoración de riesgos

#### **Interpretación**

Los resultados de la figura 18, con respecto a la valoración de riesgos, muestran que el 14% de los encuestados respondieron que la administración nunca valora el riesgo, el 37% respondieron que muy pocas veces lo realizan, el 33% algunas veces, el 11% casi siempre y el 4% siempre.

Así también, el 84% de los encuestados respondieron que de nunca a algunas veces se realiza una evaluación de riesgos, tratándose de entidades prestadores de servicio, cuentan con un plan de mitigación de riesgos en escases de agua. Sin embargo, se debería de tener una gestión de riesgos integral, y de esta manera aparte de la escasez de agua también se requiere de otros planes para evitar cualquier perjuicio en la prestación de servicio, ya que la magnitud del impacto es que todos los usuarios serían perjudicados.

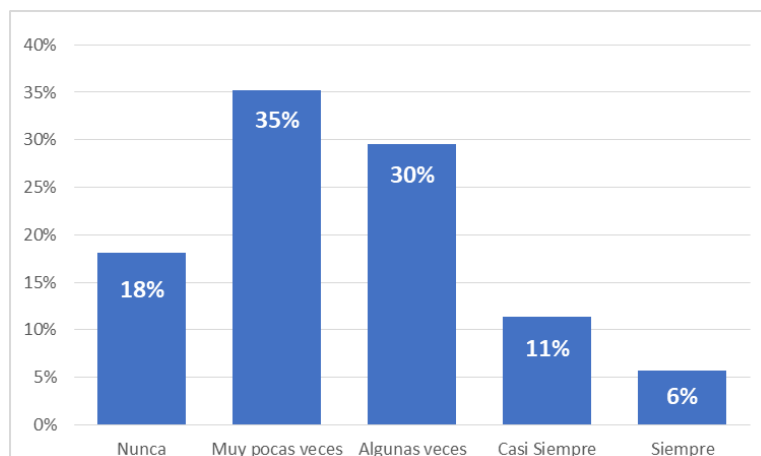


Figura 19. Acciones de administración de riesgos

### *Interpretación*

En la figura 19, los resultados muestran que el 18% de los encuestados afirman que nunca se ha desarrollado métodos para lidiar con los riesgos y reducir la probabilidad de impacto, el 35% afirma muy pocas veces se realiza, el 30% considera que se realizan algunas veces, 11% casi siempre y el 6% siempre.

Se tiene que, el 83% de los encuestados que afirman que en sus empresas no se desarrollan gestión de riesgos, cualquier riesgo es probable con gran certeza que se concrete porque no se está evaluando ni su impacto ni su ocurrencia, sin embargo según normatividad de la SUNASS deben de tener todas las EPS un proyecto en cuanto exista escases de agua, sin embargo esto aún no es suficiente ya que la escases de agua es un problema que afectaría a todos los usuarios.

#### 4.1.4. Interpretación de resultados del componente desempeño

##### 4.1.4.1. Principio 10 acciones para impedir la materialidad del riesgo

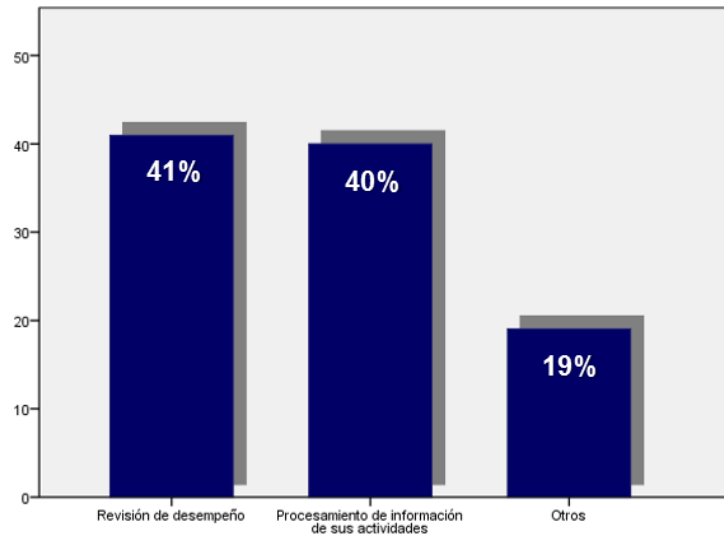


Figura 20. Actividades de control hacia el personal

#### Interpretación

Los resultados de la figura 20, respecto a las tres alternativas sobre las actividades de control hacia el personal, muestran, que un 41% de encuestados optaron por la alternativa revisión de desempeño, un 40% indicaron procesamiento de información de sus actividades y el 19% marcaron otros. Ello indica que las evaluaciones al personal son constantes, así como el reporte de sus actividades por parte de los jefes de cada área. En conclusión, según el informe COSO 2013 están presentes aquí componentes como autorización de actividades y verificación independientes referentes al desempeño, es decir, estos procedimientos existentes en las EPS están relacionados a las actividades de control y por ende a la gestión administrativa.

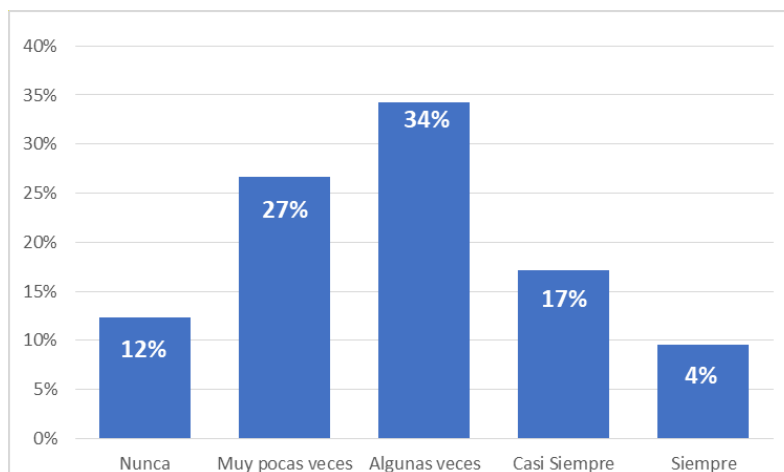


Figura 21. Frecuencia de evaluación de labores

### Interpretación

En la figura 21, se observa que 73% de los trabajadores son evaluados en un promedio de nunca a algunas, 17% casi siempre y escasamente el 4%, afirmando siempre su evaluación.

#### 4.1.4.2. Principio 11 actividades de control con apoyo de la tecnología

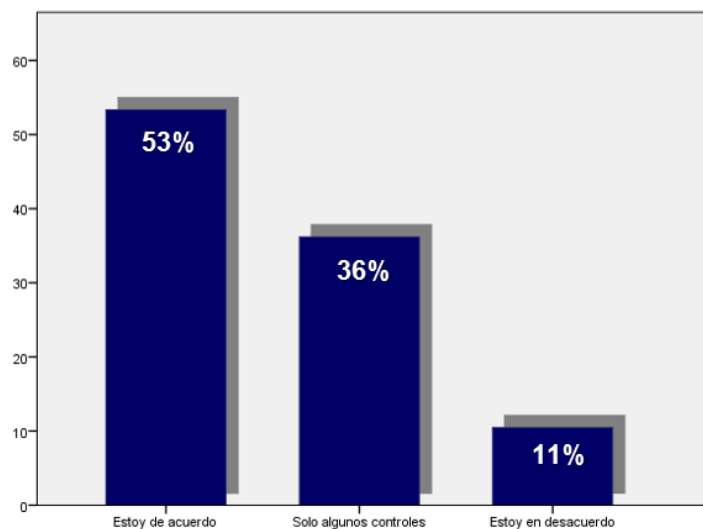


Figura 22. Cambio de procedimientos y actualización de controles

### Interpretación

Los resultados de la figura 22 muestran que, el 53% están de acuerdo con el cambio de procedimientos y actualización de controles establecidos en sus áreas, 36% están satisfechos solo con algunos controles y el 11% están en desacuerdo con los controles establecidos en sus áreas. Estos resultados evidencian que se debería de mejorar los controles en los procesos y lo más importante actualizarlos, ya que con el pasar del tiempo

algunos resultarán obsoletos e inoperativos y algunos casos generará pérdida de productividad.

Tabla 9  
*Formalización de la evaluación al personal / frecuencia de evaluaciones*

|   |                  | ¿Con qué frecuencia usted ha sido evaluado respecto a las labores que realiza en su puesto de trabajo? |                               |                             |                            |                       | <b>Total</b> |
|---|------------------|--|-------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------|
|   |                  | <b><u>Nunca</u></b>  | <b><u>Muy pocas veces</u></b> | <b><u>Algunas veces</u></b> | <b><u>Casi siempre</u></b> | <b><u>Siempre</u></b> |              |
| ¿Conoce si la evaluación de desempeño del personal está formalizada y/o regulada en documentos de carácter institucional? | <b><u>No</u></b> | 10   | 16                            | 20                          | 7                          | 4                     | 57           |
|   | <b><u>Si</u></b> | 3  | 12                            | 16                          | 11                         | 6                     | 48           |
|   |                  | 13   | 28                            | 36                          | 18                         | 10                    | 105          |

### *Interpretación*

Los resultados de la tabla N° 9, muestran que, de 57 encuestados, representando el 54% afirman no tener conocimiento de la evaluación del personal sea formalizada en documentos de carácter institucional, 48 encuestados que representa el 46% afirmaron tener conocimiento de que la evaluación del personal sea formalizada. Así también 20 de los encuestados afirman que algunas veces han sido evaluados respecto a sus obligaciones y que no conocían que la evaluación será formalizada. Por otro lado 31 trabajadores si conocían de la evaluación, pero la frecuencia de evaluación fue de nunca hasta algunas veces. Estos resultados nos permiten aseverar que en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento se evalúan pocas veces al personal y aparte de ello más del 50% de ellos no conocen de una evaluación formalizada y regulada por documentos de carácter institucional. Que las evaluaciones del personal se desarrollan de forma empírica y pocas veces, dichas evaluaciones se desarrollan de acuerdo al reglamento del personal.

#### 4.1.4.3. Principio 12 establecimientos de políticas y procedimientos para mejorar el control interno

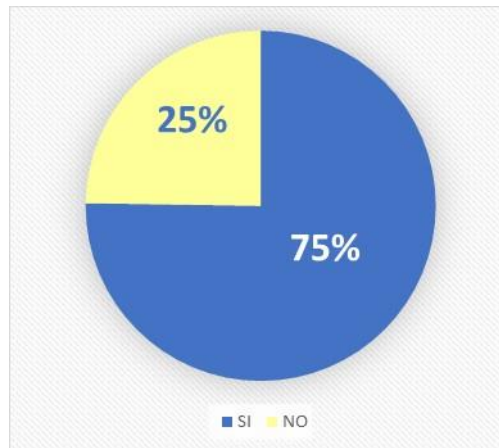


Figura 23. Cambio de políticas y procedimientos

##### Interpretación

En la figura 23, se observa que el 25% de encuestados no estarían de acuerdo a cambiar y actualizar los controles ya establecidos y un 75% afirman estar de acuerdo. Estos datos son el resultado de cambios de personal y administradores que se da en forma constante, asimismo, es importante destacar que la mayoría de encuestados están de acuerdo en que se cambien los sistemas de controles y lo actualicen.

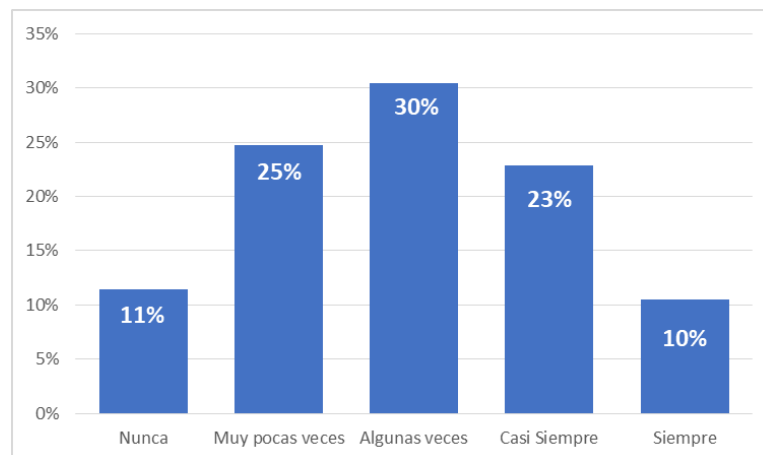


Figura 24. Cumplimiento de los objetivos del control interno

##### Interpretación

En la figura 24, se observa que el 11% de los encuestados afirman que nunca la gerencia toma en cuenta los objetivos del sistema de control interno, 25% afirman muy pocas veces lo hacen, 30% algunas veces, 23% casi siempre y 10% siempre lo hacen. Los

objetivos del control interno son esenciales en una organización, sin embargo, la mayoría de los encuestados afirman que nunca o algunas veces se toma en cuenta en la gerencia de las EPSS. Esto conllevaría a las empresas a cometer varios errores y a la fragilidad del sistema de control interno para cometer fraudes, y en consecuencia tener una gestión deficiente.

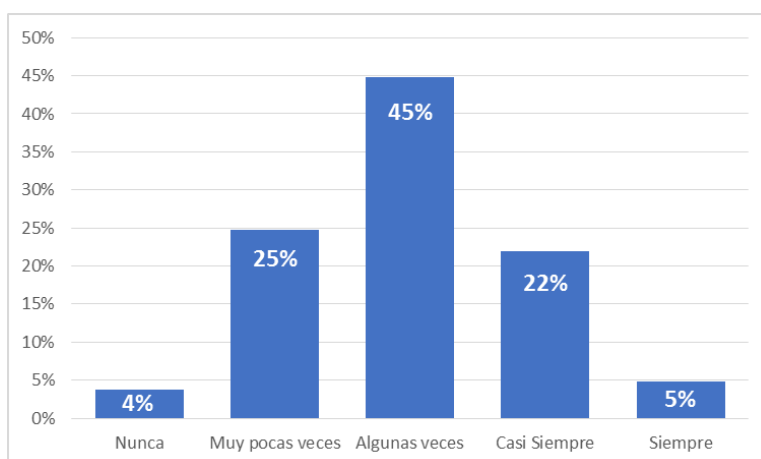


Figura 25. Existencia de informes voluminosos e innecesarios

### *Interpretación*

De acuerdo a la figura 25, 4% afirman que nunca ha existido informes voluminosos e innecesarios, 25% muy pocas veces, 45% algunas veces, 22% casi siempre y el 5% siempre. Toda operación debe ser respaldada bajo informes y documentación, los documentos cumplen la función de transmitir información, por ello deben ser adecuados para dar una seguridad razonable de que todos los activos y todas las operaciones son registrados correctamente. Los documentos deben ser sencillos y claros.

#### 4.1.5. Interpretación de resultados del componente información y comunicación

##### 4.1.5.1. Principio 13 Gestión de información para apoyar al control interno

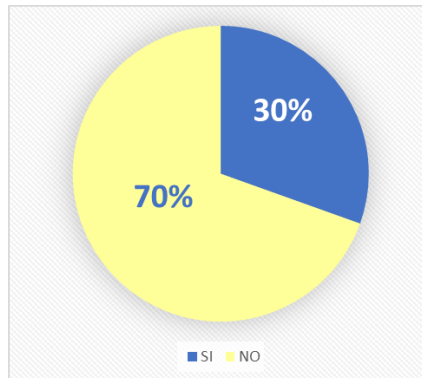


Figura 26. Información de calidad y oportuna

##### Interpretación

De acuerdo a la figura 26, el 70% de los encuestados afirman que no reciben información sistemática en cantidad suficiente con calidad y oportunidad requerida para la mejor ejecución de sus labores, en contraparte de un 30%.

##### 4.1.5.2. Principio 14 Comunicación de la información para fortalecer el control interno

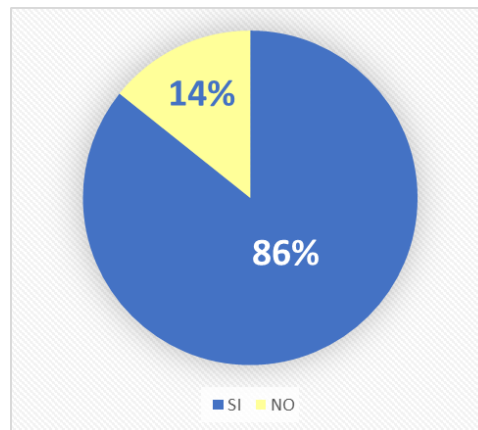


Figura 27. Fluidez de la comunicación

##### Interpretación

De acuerdo a la figura 27, el 14% de encuestados afirman que no es importante conservar la comunicación respetando la estructura jerárquica, a diferencia de un 86% que afirman que si es importante. La comunicación dentro de las organizaciones es esencial, y más aun respetando la estructura jerárquica.

#### 4.1.5.3. Principio 15 Comunicación externa para fortalecer el control interno

Tabla 10

*Diseño adecuado de registros / departamento*

| Departamento que labora    | ¿Existe diseño y uso de registros y documentos apropiados? |    | Total |
|----------------------------|--|----|-------|
|                            | No   | Si |       |
| Gerencia General           | 5  | 7  | 12    |
| Gerencia de Planeamiento   | 0  | 4  | 4     |
| Gerencia Administrativa    | 1  | 7  | 8     |
| Contabilidad               | 5  | 3  | 8     |
| Tesorería                  | 3  | 6  | 9     |
| Abastecimiento             | 8  | 3  | 11    |
| Gerencia Comercial         | 18   | 7  | 25    |
| Oficina de Control Interno | 1  | 1  | 2     |
| Gerencia de Ingeniería     | 6  | 10 | 16    |
| Informática                | 2  | 2  | 4     |
| Asesoría Legal             | 1  | 1  | 2     |
| Imagen Institucional       | 0  | 1  | 1     |
| Gestión del Talento Humano | 1  | 2  | 3     |
| Total                      | 51   | 54 | 105   |

Algunas EPS no cuentan con departamentos muy específicos sin embargo se generaliza en todas

#### *Interpretación*

De acuerdo a la tabla 10, 51 personas respondieron que no existe un diseño y uso de registros y documentos apropiados a diferencia de 54 de ellos que mencionaron lo contrario. En gerencia comercial 72% de ellos respondieron que no existe diseños y usos correctos en la documentación. Similar caso se observa en el departamento de abastecimiento, 73% de ellos tienen la misma opinión. Se puede apreciar que en diversas áreas no existe diseño y uso de registros y documentos apropiados, en los departamentos de gerencia comercial y abastecimiento son los más perjudicados por la actualización de la documentación de la empresa.

#### 4.1.6. Interpretación de resultados del componente monitoreo

##### 4.1.6.1. Principio 16 Revisión de los componentes del control interno

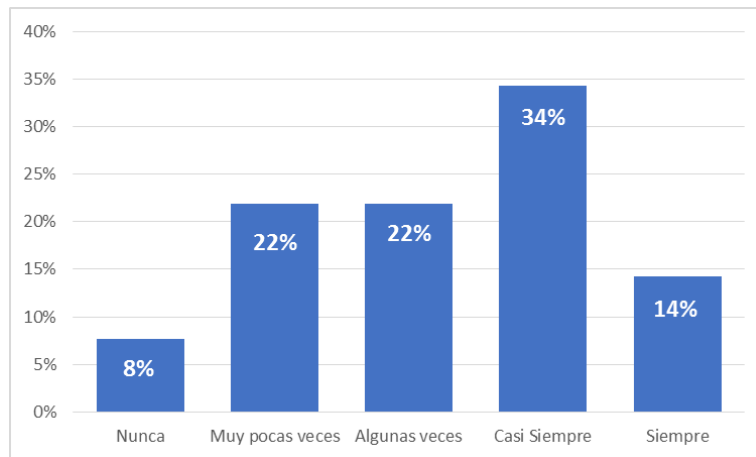
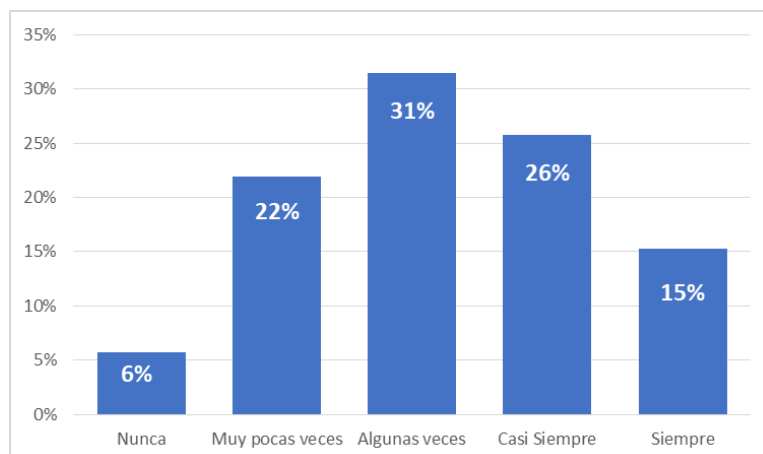


Figura 28. Protección de documentos

#### Interpretación

De acuerdo a la figura 28, el 8% de trabajadores menciona que con frecuencia se protegen la documentación contable contra destrucción, daño, uso indebido o robo, el 22% menciona que lo realizan muy pocas veces, el otro 22% algunas veces, el 34% casi siempre y el 14% siempre. La información contable es esencial para evaluar periodos pasados, de esta manera dicha información histórica permitirá tener aun mayor perspectiva para identificar causas históricas. Sin embargo 52% de los trabajadores tienen la percepción de nunca a algunas veces se protegen dicha información. Las EPS son evaluadas por la Contraloría y en informes del OTASS algunas EPS de la región no se les puede evaluar íntegramente debido a la falta de información. Por ello es importante que se protejan estos documentos. De otra manera también dan evidencia de que hay alguna información que no se quiere revelar, los cuales los responsables deberían de ser sancionados.

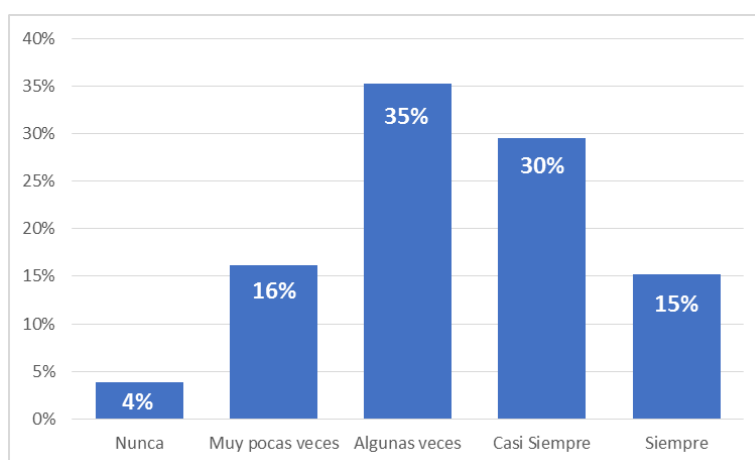


*Figura 29. Frecuencia de auditorías externas*

*Interpretación*

De acuerdo a la figura 29, el 6% afirman que nunca se supervisan permanentemente sus actividades ni por un auditor externo, el 22% afirman que lo realizan muy pocas veces, el 31% algunas veces, el 26% casi siempre y el 15% siempre. De acuerdo al gráfico, el 59% de los encuestados afirman que de nunca a algunas veces se supervisan sus actividades. A pesar de que las instituciones solo dos cuentan con Oficina de Control Interno y los 3 restantes por dificultades económicas aún no lo han implementado. Sin embargo, se requiere que la administración en todas ellas controle las actividades del personal.

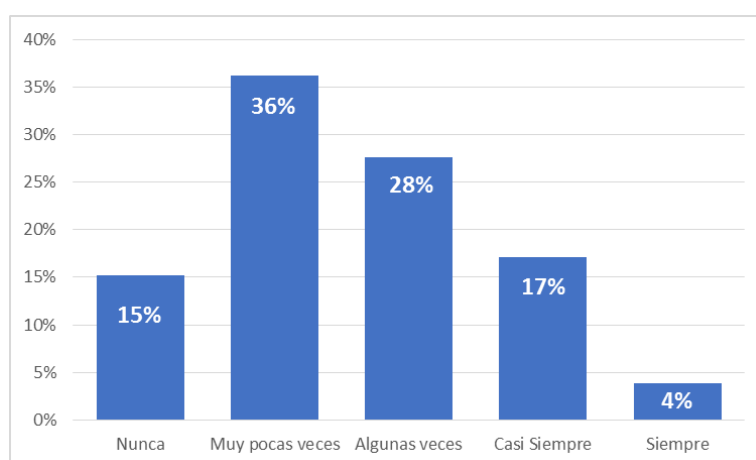
**4.1.6.2. Principio 17 Comunicación de las deficiencias del control interno a la dirección**



*Figura 30. Corrección de quejas y consultas*

### *Interpretación*

De acuerdo a la figura 30, 4% de los trabajadores manifiestan que la entidad nunca toma en cuenta las quejas o consultas de los usuarios para adoptar acciones correctivas, 16% respondieron muy pocas veces, 35% algunas veces, 30% casi siempre y el 15% siempre. De todos los trabajadores el 55% de ellos respondieron que nunca hasta algunas veces la entidad solucionará las quejas y consultas de los usuarios. Este es un indicador de percepción de los trabajadores, sin embargo, es un índice que debería de mostrar menor cantidad ya que los mismos trabajadores reconocen que la empresa muchas veces la entidad no tome en cuenta las quejas de los usuarios, en otras palabras, existe una posibilidad del 50% de que la entidad no tome en cuenta muchas de las quejas o consultas.



*Figura 31.* Comunicación de políticas financieras, procedimientos controles internos y regulatorios

### *Interpretación*

De acuerdo a la figura 31, el 15% de los trabajadores nunca se le ha comunicado las políticas financieras, procedimientos, controles internos y regulatorios, 36% se les comunicaron muy pocas veces, 28% algunas veces, 17% casi siempre y el 4% siempre. De acuerdo al gráfico el 21% de los trabajadores con frecuencia se les comunica de las políticas financieras, procedimientos, controles internos y regulatorios, y el 79% respondieron que nunca hasta algunas veces se les comunica, es decir existe un personal mayoritario que comúnmente no se les comunica. La comunicación debería de ser fluida y para todo el personal, sino se estaría excluyendo y existiría deficiencias en la administración ya que comúnmente solo un personal minoritario estará informado de las nuevas políticas que alguna vez se implementarán.

#### 4.1.7. Gestión administrativa en las EPS de la región Puno

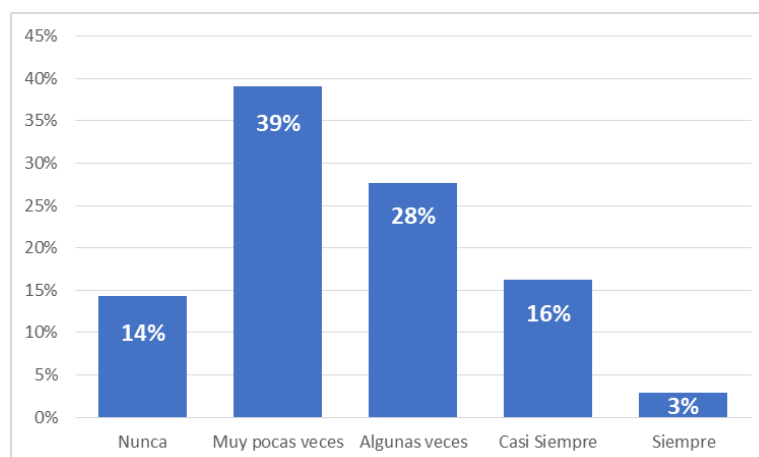


Figura 32. Sanción por la infracción de vulneración de controles internos

##### *Interpretación*

De acuerdo a la figura 32, el 14% de los encuestados afirman que nunca se sancionó a infractores de los controles, 39% afirman que se sancionó muy pocas veces, el 28% afirman que algunas veces, el 16% casi siempre y el 3% que siempre lo hacen. De acuerdo al gráfico 81% de los encuestados afirman que escasamente se sanciona a los trabajadores en cuanto a la infracción de controles. Aquí vemos que a pesar que los controles no se actualizan y tampoco se supervisa al personal, las instituciones no sancionan a los infractores, los controles una vez que son vulnerados prácticamente ya no sirven es por ello la importancia de actualizarlo, asimismo el personal está de acuerdo con actualizarlo o cambiarlo. Por otro lado, de acuerdo a la figura 30, el 45% de los encuestados afirman que de casi siempre a siempre se reciben las quejas por el personal, sin embargo, no resuelven mejorar las quejas infundadas ya que el personal tiene conocimiento de los controles vulnerados, pero no se corrigen. Aquí tienen una grave participación la administración ya que los resultados reflejan la gestión y para mejorarlo se requiere que los controles sean actualizados. Los controles son vulnerados, pero no hay corrección por parte de la administración.

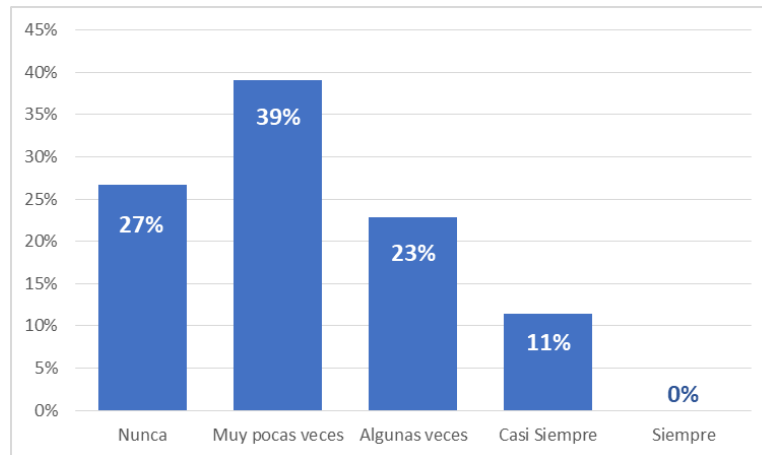


Figura 33. Estimulación al personal por promover mejores controles

### *Interpretación*

De acuerdo a la figura 33, el 27% de los encuestados afirman que nunca la empresa premia y estimula a las personas que promueven mejores controles, el 39% afirman que muy pocas veces lo han realizado, el 23% afirman que algunas veces, el 11% casi siempre y 0% que siempre. Esta pregunta confirma que los trabajadores están pendientes de los controles y que estos no funcionan como deberían, quedaron obsoletos y a su vez se infringen constantemente y también que las empresas escasamente estimulan y premian a los trabajadores por promover buenos controles. Es por esta razón que las informaciones financieras de las empresas de prestación de servicios de la región Puno dan resultados en pérdida a pesar de ello los informes de auditoría no es integral ya que faltan información al momento de auditarlos. Es necesario tener buenos controles para que de esta manera se tenga información básica para evaluar.

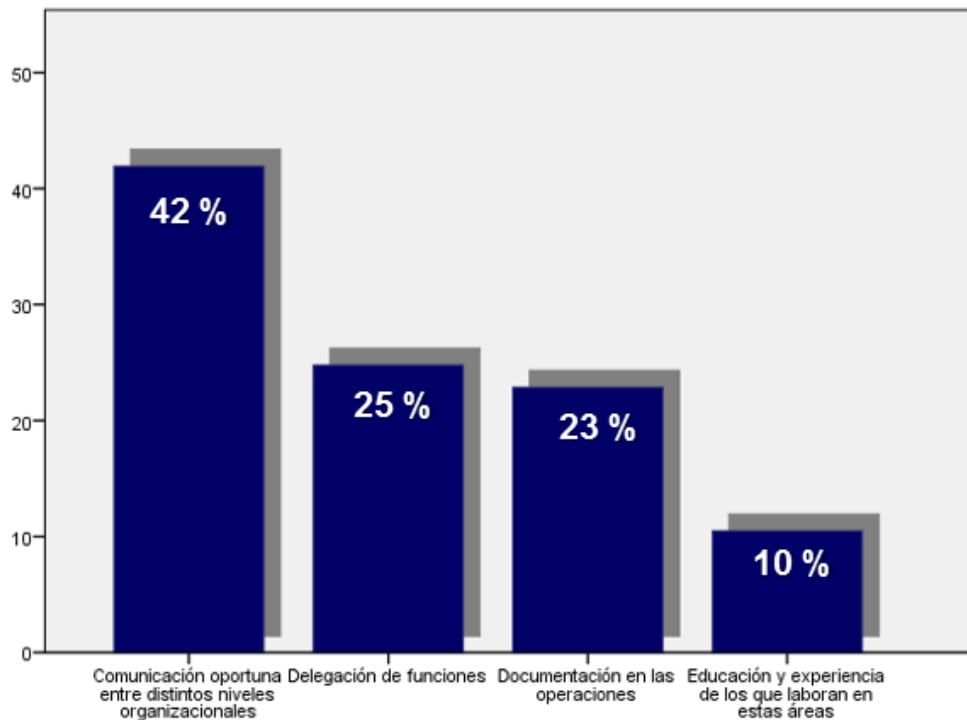


Figura 34. Impedimento para obtener buenos registros

### *Interpretación*

De acuerdo a la figura 34, 42% de trabajadores manifiestan que un criterio que incide en el funcionamiento del control interno es la comunicación oportuna entre los niveles de la organización, 25% atribuyen a la delegación de funciones, 23% a la documentación de operaciones y el restante 10% a la educación y experiencia de los que laboran en sus respectivos departamentos.

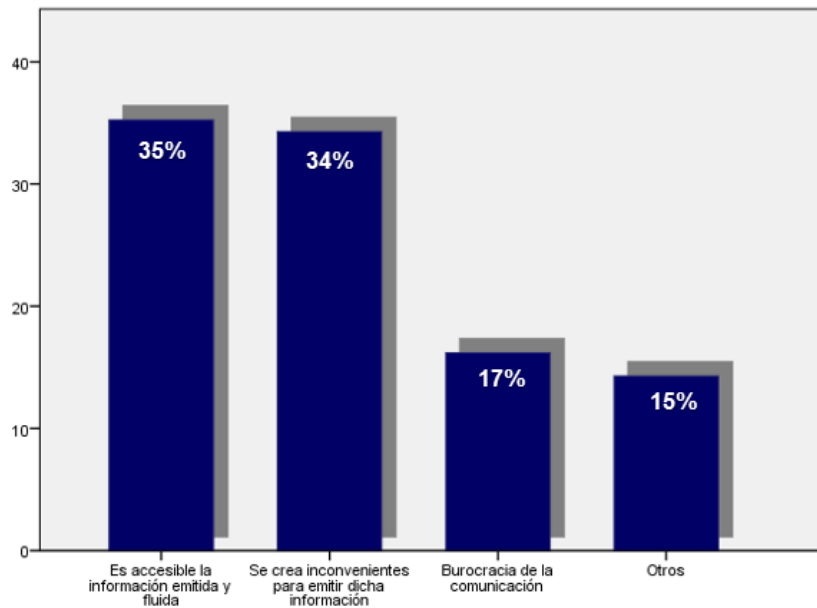


Figura 35. Emisión de información interna a un tercero

### Interpretación

De acuerdo a la pregunta cuando un tercero fuera del entorno de la empresa solicita información relacionado a las operaciones de la empresa, 35% de los encuestados considera que es accesible la información emitida y fluida, por otro lado, el 34% considera que se crea inconvenientes para emitir dicha información, el 16% considera que existe burocracia en la emisión de información y 14% respondió la alternativa otros. Las entidades públicas están resultas a brindar información cuando se las solicite, sin embargo, el 50% de los encuestados refieren que para emitir dicha información existe inconvenientes o burocracia. Esto hace referencia que la comunicación hacia el exterior es escasa a pesar de que las EPS están obligadas a dar información acerca de sus operaciones bajo los lineamientos de “transparencia de información”.

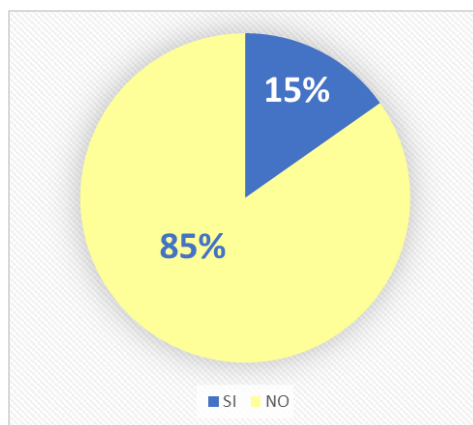


Figura 36. Implementación de mecanismos para reducir los fraudes

### Interpretación

De acuerdo al gráfico 36, 85% de los trabajadores respondieron que no se ha implementado un mecanismo anónimo para reportar los fraudes a diferencia del 15% afirma que si existe, reportar acciones acerca de los fraudes es imprescindible para mejorar los controles.

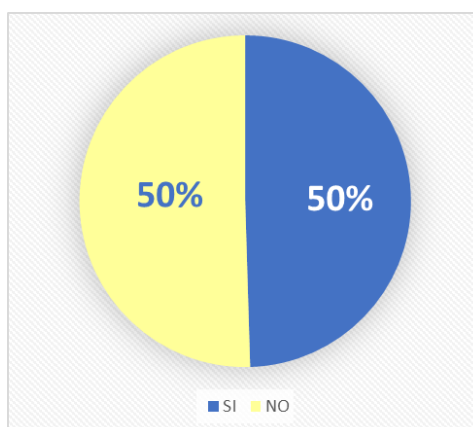


Figura 37. Cumplimiento de leyes y regulaciones del sector

### Interpretación

De acuerdo al gráfico el 50% de los trabajadores mencionan que no existe un seguimiento estricto del cumplimiento de leyes y regulaciones, a diferencia del 50% afirman su existencia. Dentro del marco normativo COSO III existe en uno de los objetivos el cumplimiento de las leyes y normas, sin embargo, los trabajadores mencionan que no se cumple como se debería.

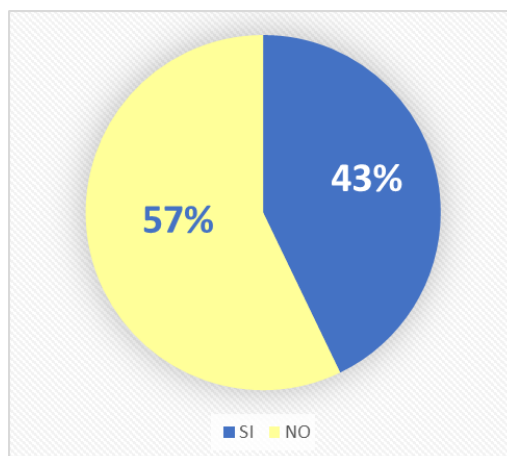


Figura 38. Identificación y mejora de procesos innecesarios

### Interpretación

De acuerdo a la figura 38, 57% de los trabajadores afirman que no se identifican procesos innecesarios y no se mejora los mismos, a diferencia del 43% afirman que si ocurren. Los trabajadores son parte de los procesos y muchas veces existen procesos desfasados con el transcurrir del tiempo. En las EPS constantemente se realizan cambios de personal de confianza, y debería de existir un cambio radical en los procesos que desempeña el personal, para ser más productivos y eficaces.

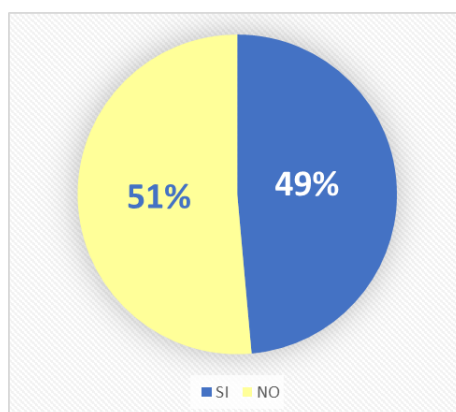


Figura 39. Eficiencia del sistema informático de las EPS

### Interpretación

De acuerdo a la figura 39, el 51% de encuestados afirman que el sistema informático de la empresa es adecuado y se ajusta a las necesidades de la empresa, a diferencia de un 49% que respondieron lo contrario. El sistema informático de las empresas es el mismo excepto en EMAPA Yunguyo SRL, maneja otro sistema. Más del 50% afirman que deberían de actualizarse el sistema y no se ajusta a las necesidades de la empresa. Es interesante

ver esta percepción ya que por la falta de controles actualizados esto también afecta al sistema para gestionar las diferentes partidas de registro dentro de la empresa.

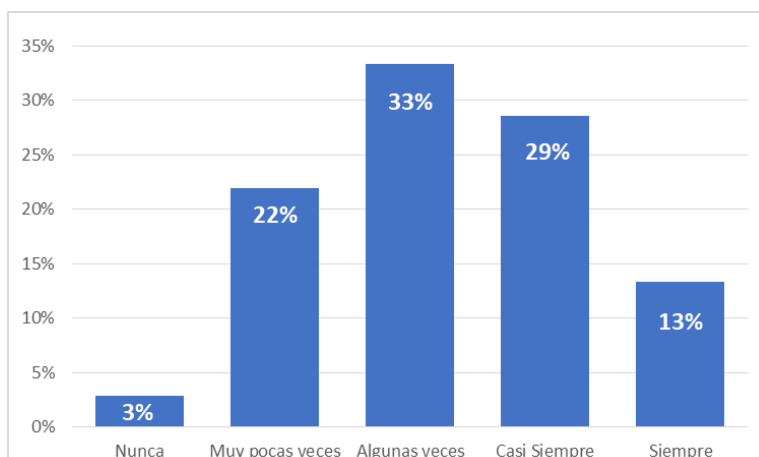


Figura 40. Idoneidad de la información contable

### Interpretación

De acuerdo a la figura 40, 3% de los encuestados afirman que, nunca la información contable es oportuna, el 22% que muy pocas veces lo es, el 33% algunas veces es oportuna, el 29% afirman que lo es casi siempre y el 13% siempre. La información financiera permite evaluar la gestión, 58% de los encuestados afirman que dé nunca a algunas veces la información contable es oportuna, esto indica el poco interés por suministrar información confiable, demuestra también la falta de efectividad de la oficina de contabilidad y sus relacionadas.

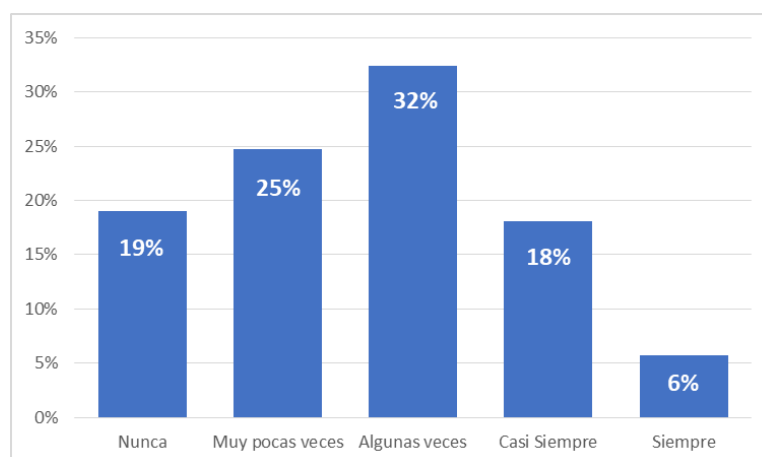
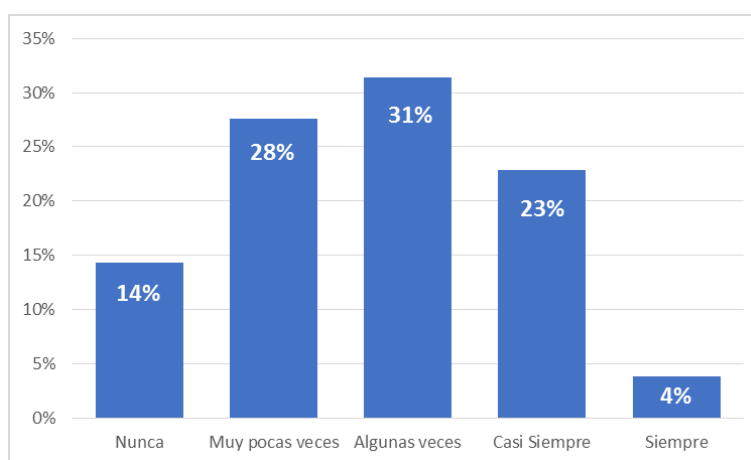


Figura 41. Regularidad de la administración en ejecutar programas en mejoramiento de la empresa

### *Interpretación*

Del total de encuestados, 19% de ellos respondieron que nunca la gerencia o directores han realizado estrategias para mejorar la deficiencia dentro y fuera de la empresa, 25% muy pocas veces lo hicieron, 32% afirman que fueron algunas veces, 18% casi siempre lo han realizado y un escaso 6% afirman que siempre lo hacen. Asimismo un 76% de los encuestados respondieron que dé nunca a algunas veces los administradores realizan estrategias para mejorar la empresa. La mejora continua debe de ser constante, un estilo de administración que permita mejorar los resultados dentro de la empresa tanto como restablecer su imagen institucional que esta desvalorizada por sus propios usuarios.



*Figura 42.* Frecuencia de establecimiento de mecanismos para proveer información

### *Interpretación*

De acuerdo a la figura 42, el 14% de los trabajadores respondieron que nunca se ha implementado mecanismos que provean información confiable y transparente en los departamentos que laboran para revisar el desempeño, 28% de ellos respondieron muy pocas veces, 31% algunas veces, 23% casi siempre y 4% siempre. El 73% de los trabajadores respondieron que dé nunca a algunas veces las empresas proveen información confiable y transparente. La información debe ser objetiva, es interesante ver que más del 70% no cuenta con información oportuna para desempeñar sus funciones.

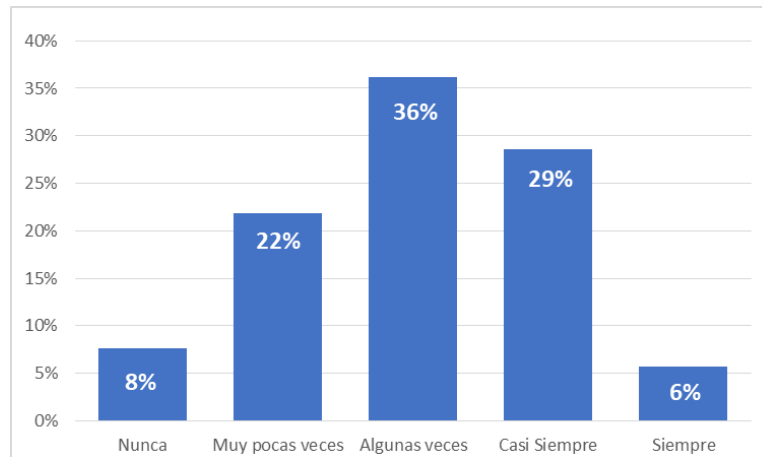


Figura 43. Mejoramiento en análisis de cuentas contables

### Interpretación

De acuerdo a la figura 43, el 8% de los encuestados afirman que nunca son monitoreados y mejorados los procedimientos de análisis de cuenta, conciliaciones e inventarios periódicos, el 22% afirman que muy pocas veces se realiza, el 36% afirman que se efectúa algunas veces, el 29% afirman casi siempre se realiza y escasamente el 6% afirman que se realiza siempre. La importancia de controlar y monitorear las cuentas bancarias y emitir sus reportes a las áreas correspondientes es imprescindible, ya que el 66% de ellos afirman que estas evaluaciones no se realizan, así también el control de inventarios se efectúa escasamente.

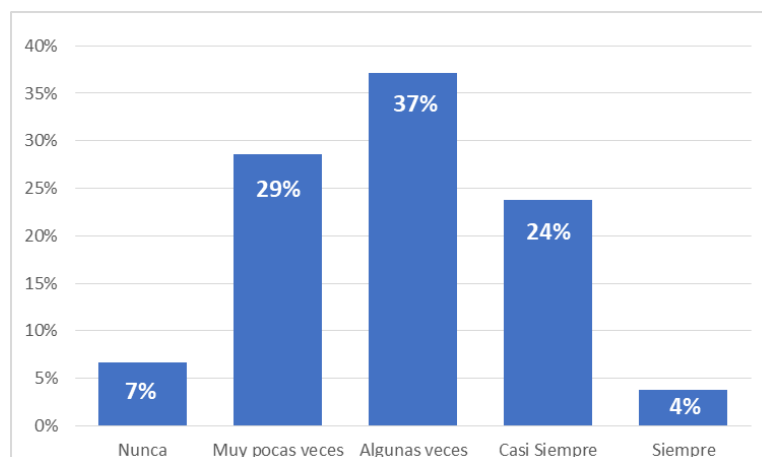


Figura 44. Ejecución de programas de educación sanitaria

### Interpretación

De acuerdo a la figura 44, el 7% de trabajadores afirman que nunca se ha realizado campañas de educación sanitaria para el buen uso del agua potable y alcantarillado, el

29% de ellos afirman que se ha realizado muy pocas veces, el 37% afirman se realizó algunas veces, el 24% de ellos afirman que casi siempre y el 4% siempre. Las campañas de educación sanitaria son esenciales, permitirá a las EPS mejorar el servicio, debido a que muchos usuarios desconocen del buen uso de los servicios, es imprescindible mencionar que existen variadas tarifas para el uso del agua potable. De todos los encuestados 73% de los trabajadores mencionan que, de nunca a algunas veces se realizan estas campañas, la entidad para mejorar los servicios y concientizar debería de aumentar sus campañas de educación sanitaria. De esta manera los usuarios estarían pendientes de cómo desechar los residuos al alcantarillado, así también se cuidaría el medio ambiente.

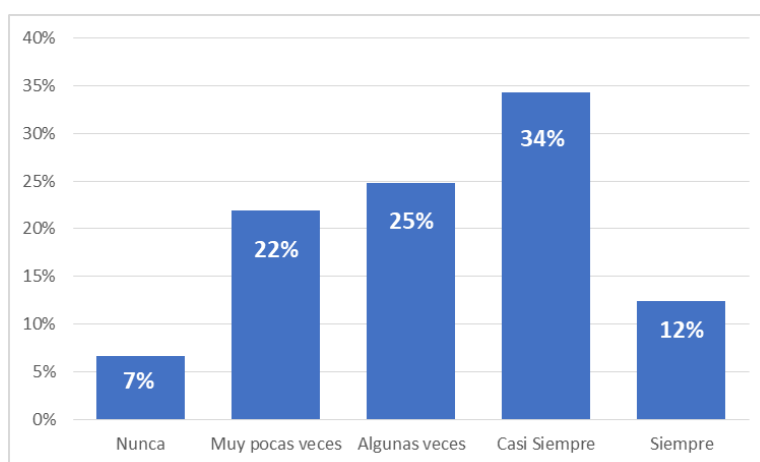
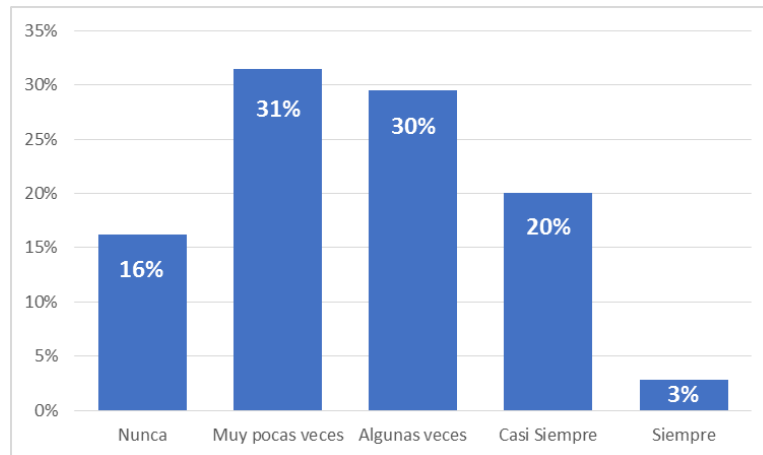


Figura 45. Presentación de informes financieros a la gerencia

### *Interpretación*

De acuerdo al gráfico el 7% de los encuestados afirman que nunca se les exigió informes financieros para presentar a gerencia, el 22% se les requirió muy pocas veces, el 25% algunas veces, el 34% casi siempre y el 12% siempre. Algunas áreas no requieren enviar información financiera a la gerencia, a pesar de ello se realizan reportes financieros cuando la gerencia así lo pida.



*Figura 46.* Sanción administrativa al incumplimiento de normas

### *Interpretación*

De acuerdo a la figura 46, 16% afirman que nunca se ha sancionado a un personal administrativamente que incumplió las normas, 31% afirmaron que muy pocas veces, 30% algunas veces, 20% casi siempre y un escaso 3% siempre. De acuerdo a las encuestas y a la pregunta se puede suponer que algunos trabajadores si cometieron errores que merecieron alguna sanción administrativa. Es interesante denotar que los trabajadores perciben que existen otros que incumplen las normas y no las siguen como deberían prácticamente 77% de las faltas cometidas no son observadas ni sancionadas.

#### 4.1.8. Deficiencias en el sistema de control interno de las Empresas Prestadoras de Servicios de la región Puno

El sistema de control interno en las EPS es un aspecto sumamente importante ya que su implementación mejoraría la gestión de cada una de ellas, sin embargo, la norma no está siendo incipiente, a pesar de que existe un marco legal que los obliga no realizan su debida implementación, así también las gestiones anteriores no tuvieron interés por mejorar el sistema.

Según la RC N° 004-2017-CG, aprueba la “Guía para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado”

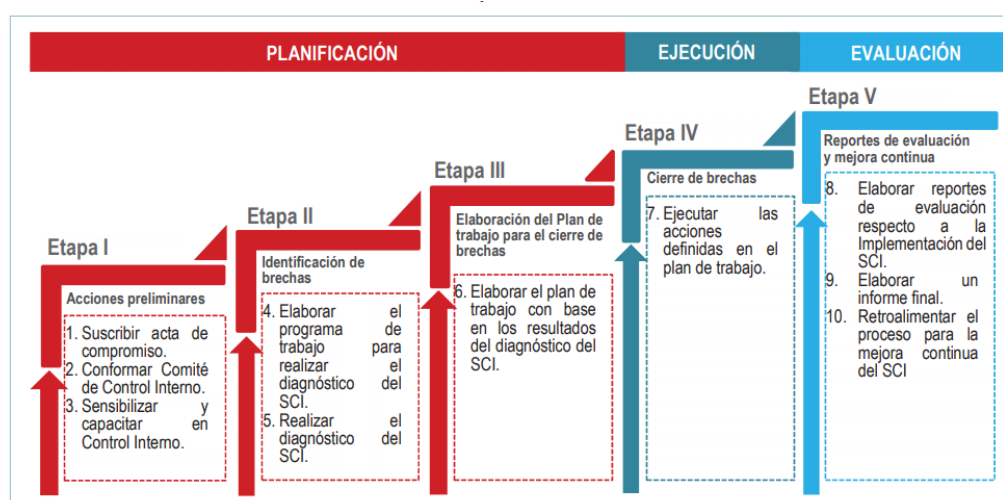


Figura 47. RC N° 004-2017-CG Etapas de implementación del sistema de Control Interno. Directiva N°013-2016-CG/GPROD

Constituida por 5 etapas del proceso de implementación, y según la ley 30372 “Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2016” en su quincuagésima tercera, da un plazo de implementación del control interno por 36 meses emitido la norma sin embargo a la fecha se tiene los siguientes resultados:

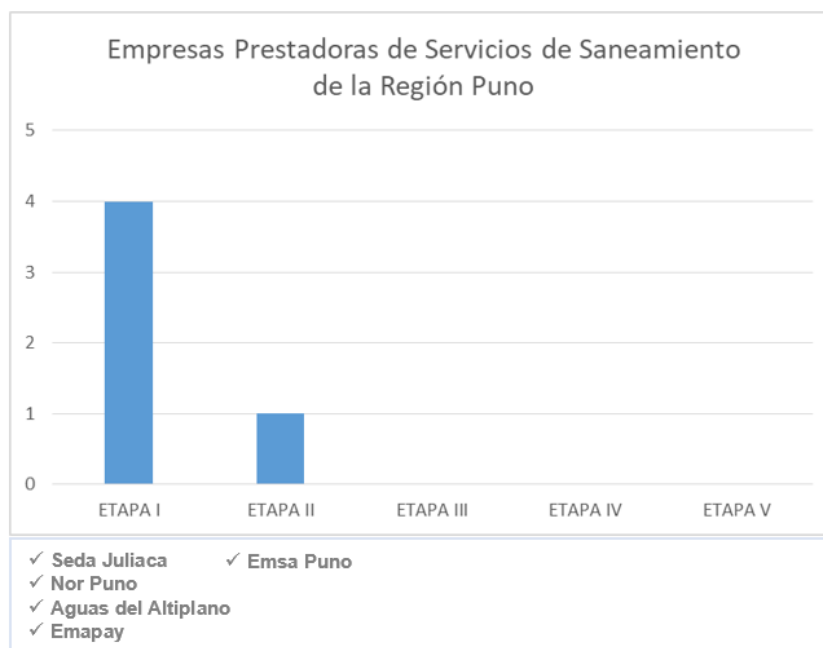


Figura 48. Nivel de implementación del sistema de control interno en las EPS de la región Puno

Cuatro de las cinco empresas recién se encuentran en la etapa I a 12 meses de terminar el periodo de implementación del sistema de control interno y solo 1 de ellas se encuentra en la etapa II sin embargo lo realiza dentro del marco del ISO 9001, es decir prácticamente todas las empresas están iniciando recién su proceso de implementación del sistema de control interno dentro del marco de la contraloría.

Se obtuvo información de los cinco gerentes y todos ellos afirmaron que el personal es una de las causas para implementar el control interno debido al poco compromiso de mejorar el sistema. Así también tienen poco conocimiento en cuanto a la norma legal del sistema de control interno y contribuyan a su desarrollo e implementación. Algunos trabajadores se resisten al cambio de los nuevos reglamentos.

Así también existe injerencia política que perjudica la gestión de las empresas. Debiendo de reforzarse el marco legal en la difusión y orientación en cuanto a la implementación del control interno. Así también la administración desconoce las herramientas de gestión que permitirán optimizar sus resultados. La predisposición de los gerentes para mejorar los resultados implementando el sistema de control interno.

Dentro de la ley 30372 establece que cada Institución en el proceso de implementación solventará los gastos con cargo al presupuesto institucional, sin embargo muchos de ellos no cuentan con los recursos para contratar los servicios de un personal especializado que lo asesore para su implementación.

Tabla 11  
*Limitación presupuestal en mejora del control interno*

| Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento | Si | No |
|--|----|----|
| Seda Juliaca                                   | X  |    |
| Emsa Puno                                      |    | X  |
| Nor Puno                                       | X  |    |
| Aguas del altiplano                            | X  |    |
| Emapay   | X  |    |

El factor común de las respuestas sí, es que las entidades no cuentan con recursos financieros para contratar servicios externos para mejorar el control interno, y si lo buscan dentro de la empresa falta la especialización.

Por otra parte, las normas de calidad (ISO 9001, 14001 entre otras) que promuevan para una buena gestión de calidad, también promueven las evaluaciones continuas a los procesos sin embargo las EPS tendrían que implementar las normas legales emitidas por las Instituciones Públicas que tienen relación.

Así también las normas no se ajustan a las EPS en el sentido de que algunas de ellas por su bajo nivel de ingreso se les exige con la misma regla general, aplicada para una con mayor capacidad adquisitiva.

Para desarrollar una buena gestión se requiere de herramientas que permitan mejorar la administración, en este caso las EPS cuentan con herramientas de gestión actualizados de la siguiente manera.

Tabla 12  
Herramientas de gestión actualizados al 2018

| Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento | Reglamento en la cual se rigen | Última actualización |
|--|--------------------------------|----------------------|
| Seda Juliaca                                   | 2009                           | 2011-2012            |
| Emsa Puno                                      | -                              | -                    |
| Nor Puno                                       | -                              | 2012                 |
| Aguas del altiplano                            | 2009                           | 2016                 |
| Emapay   | -                              | 2012                 |

Las directivas se actualizan de acuerdo a las necesidades de cada Institución, sin embargo, todos los gerentes manifestaron que todas las herramientas de gestión están en proceso de actualización, de acuerdo al código de buen gobierno corporativo, emitido por el OTASS.

Su desactualización perjudica a los departamentos ya que con el transcurrir del tiempo surgen nuevas necesidades y políticas medioambientales y debido a ello los departamentos “chocan” por la delimitación de sus funciones.

Dentro de todas las empresas prestadoras de servicios existe un plan de contingencia, por alguna probabilidad adversa que afecte la prestación de servicios de agua, éstas varían desde financieros hasta la gestión de recursos hídricos naturales tomando en cuenta su ubicación geográfica, y en otras no tienen documentado el plan de contingencia. Estas acciones Sin embargo aún no cuentan con un sistema de gestión de riesgos.

De acuerdo a las evaluaciones de control interno se tiene los siguientes resultados:

Tabla 13  
Evaluaciones de control interno de las EPS de la región Puno

| Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento | Si | No |
|--|----|----|
| Seda Juliaca                                   |    | X  |
| Emsa Puno                                      | X  |    |
| Nor Puno                                       |    | X  |
| Aguas del altiplano                            |    | X  |
| Emapay   |    | X  |

Solo Emsa Puno realiza evaluaciones al sistema de control interno a diferencia de Seda Juliaca S.A., Nor Puno S.A., Aguas del Altiplano y Emapay que no lo realizan.

Y respecto a los informes de las evaluaciones de control interno se tiene lo siguiente:

Tabla 14

*Resultados de las evaluaciones al control interno de las EPS*

| Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento | Alta | Media | Baja | No realiza |
|--|------|-------|------|------------|
| Seda Juliaca                                   |      |       |      | ✓          |
| Emsa Puno                                      |      |       | ✓    |            |
| Nor Puno                                       |      |       |      | ✓          |
| Aguas del altiplano                            |      |       |      | ✓          |
| Emapay   |      |       |      | ✓          |

Implementación del control interno según normas de la Contraloría

De acuerdo a la tabla, Emsa Puno tiene resultados de evaluación baja. En cuanto a acciones correctivas para mejorar estos inconvenientes, cuatro de las EPS no cuentan con muchos programas o modelos para mejorar las deficiencias del sistema de control interno, teniendo problemas en los departamentos de operacional, comercial entre otros. Por otro lado, algunos programas lo realizan de acuerdo a las exigencias del OTASS, o de una evaluación primaria relacionada al cumplimiento de objetivos y metas. Salvo una de ellas Emsa Puno está en proceso de actualización del ISO 9001 versión 2015, trabajando en el marco de la gestión de riesgos.

De todo ello las consecuencias por falta de un efectivo control interno en las EPS son:

- La existencia de trámites documentarios muy burocráticos.
- Falta de efectividad en los procesos.
- La acumulación de infracciones, multas y errores.
- Desorden en el manejo operacional y financiero.
- No se llegan a concretizar los objetivos.
- Afecta el área financiera de la empresa.

Por lo que el control interno de acuerdo a las entrevistas recogidas por los gerentes, si contribuye a la gestión de las EPS permitiendo organizar, mejorar y administrar bien los recursos, así también transparentar las operaciones.

## 4.2. Análisis inferencial

### 4.2.1. Prueba de la hipótesis general

#### *Hipótesis estadísticas*

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre el control interno - COSO III y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017.

H<sub>1</sub>: Si existe relación positiva entre el control interno - COSO III y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017.

#### *Nivel de significancia*

$$\alpha = 0.05 \text{ (5\%)}$$

#### *Estadística de prueba*

Si  $T_o > T_{Tabla}$ : Se rechaza H<sub>0</sub>

Probabilísticamente si P-valor < 0.05, entonces es significativo al 95% de confianza estadística, con lo cual se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>

#### *Estadísticos*

Tabla 15  
*Prueba de hipótesis general*

| <i>Estadísticas de la regresión</i>         |            |
|---|------------|
| Coeficiente de correlación múltiple         | 0.81828331 |
| Coeficiente de determinación R <sup>2</sup> | 0.66958757 |
| R <sup>2</sup> ajustado                     | 0.66637969 |
| Error típico                                | 3.72532618 |
| Observaciones                               | 105        |

Tabla 16  
Análisis de Varianza para la hipótesis general

|           | Grados de libertad | Suma de cuadrados | Promedio de los cuadrados | F       | Valor crítico de F |
|-----------|--------------------|-------------------|---------------------------|---------|--------------------|
| Regresión | 1                  | 1                 | 2896.79                   | 2896.79 | 0.00               |
| Residuos  | 102                | 102               | 1429.44                   | 13.88   |                    |
| Total     | 103                | 103               | 4326.23                   |         |                    |

El análisis de correlación de Pearson, señala que el valor de análisis de varianza (tabla 16) un valor de P-valor = 0.00 < 0.05, con lo cual el resultado es significativo al 95% de seguridad estadística. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ): *existe relación significativa entre el control interno - COSO III y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017*. La magnitud de esta correlación es de 0.82 (tabla 15), correspondiente a un nivel positiva alta.

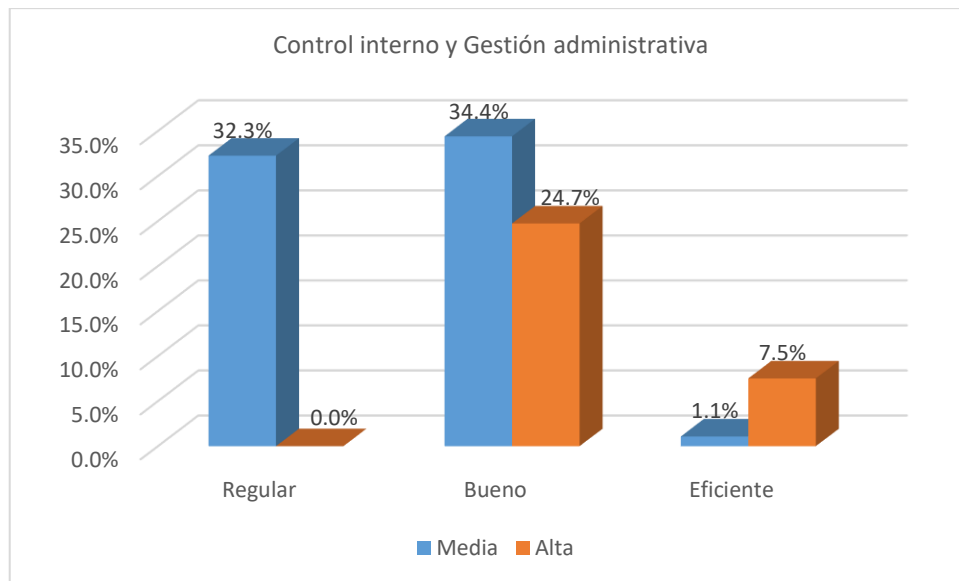
#### **Prueba chi cuadrada**

La prueba Chi cuadrada calculada muestra un valor de 27,758 siendo esta mayor al valor al mayor de la prueba chi cuadra tabulada de 5,99 con 2 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.000 la que indica de que existe dependencia entre el control interno y la gestión administrativa por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y rechazo la hipótesis nula; donde *existe relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017*.

#### **Contingencia entre el control interno y gestión administrativa**

Tabla 17  
Cuadro de contingencia entre el control interno y gestión administrativa

|                 |       | Gestión Administrativa |             |           | Total        |
|-----------------|-------|------------------------|-------------|-----------|--------------|
|                 |       | Regular                | Bueno       | Eficiente |              |
| Control Interno | Media | 30<br>32.3%            | 32<br>34.4% | 1<br>1.1% | 63<br>67.7%  |
|                 | Alta  | 0<br>0.0%              | 23<br>24.7% | 7<br>7.5% | 30<br>32.3%  |
| Total           |       | 30<br>32.3%            | 55<br>59.1% | 8<br>8.6% | 93<br>100.0% |



*Figura 48.* Proporción de respuesta del control interno y gestión administrativa

El cuadro de contingencia (tabla 17) muestra la relación entre el control interno y la gestión administrativa donde se observa que: el 34,4% de los trabajadores indican que el control interno se ubica en la escala de media y la gestión administrativa se ubica en la escala de bueno y el 32,3% de los trabajadores indican que el control interno es media y la gestión administrativa es regular evidenciando que un 66,7% muestran que el control interno guarda relación con la gestión administrativa de regular a bueno.

#### 4.2.2. Prueba de la hipótesis específica 1

##### **Hipótesis estadísticas**

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre gobernanza y cultura y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017.

H<sub>1</sub>: Si existe relación positiva entre gobernanza y cultura y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017.

##### **Nivel de significancia**

$$A = 0.05 (5\%)$$

##### **Estadística de prueba**

Si  $T_o > T_{Tabla}$ : Se rechaza H<sub>0</sub>

Probabilísticamente si P-valor < 0.05 entonces es significativo al 95% de confianza estadística, con lo cual se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>

##### **Estadísticas**

Tabla 18  
Prueba de hipótesis específica 1

| <i>Estadísticas de la regresión</i>         |             |
|---|-------------|
| Coeficiente de correlación múltiple         | 0.691603791 |
| Coeficiente de determinación R <sup>2</sup> | 0.478315803 |
| R <sup>2</sup> ajustado                     | 0.473250908 |
| Error típico                                | 4.681014201 |
| Observaciones                               | 105         |

Tabla 19  
*Análisis de Varianza de la hipótesis específica 1*

|              | <i>Grados de libertad</i> | <i>Suma de cuadrados</i> | <i>Promedio de los cuadrados</i> | <i>F</i> | <i>Valor crítico de F</i> |
|--------------|---------------------------|--------------------------|----------------------------------|----------|---------------------------|
| Regresión    | 1                         | 2069.30                  | 2069.30                          | 94.44    | 0.00                      |
| Residuos     | 104                       | 2256.93                  | 21.91                            |          |                           |
| <b>Total</b> | <b>105</b>                | <b>4326.23</b>           |                                  |          |                           |

El análisis de correlación de Pearson, señala que el valor de análisis de varianza (tabla 19) un valor de P-valor = 0.00 < 0.05, con lo cual el resultado es significativo al 95% de seguridad estadística. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ): *existe relación significativa entre gobernanza y cultura y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017*. La magnitud de esta correlación es de 0.69 (tabla 18), correspondiente a un nivel positiva moderada.

### 4.2.3. Prueba de la hipótesis específica 2

#### **Hipótesis estadísticas**

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre evaluación de riesgos y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017.

H<sub>1</sub>: Si existe relación positiva entre evaluación de riesgos y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017.

#### **Nivel de significancia**

$$A = 0.05 \text{ (5\%)}$$

#### **Estadística de prueba**

Si  $T_o > T_{Tabla}$ : Se rechaza H<sub>0</sub>

Probabilísticamente si P-valor < 0.05 entonces es significativo al 95% de confianza estadística, con lo cual se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>

#### **Estadísticas**

Tabla 20

*Prueba de hipótesis específica 2*

| Estadísticas de la regresión                 |             |
|--|-------------|
| Coefficiente de correlación múltiple         | 0.73397363  |
| Coefficiente de determinación R <sup>2</sup> | 0.53871729  |
| R <sup>2</sup> ajustado                      | 0.534238817 |
| Error típico                                 | 4.401692569 |
| Observaciones                                | 105         |

Tabla 21  
*Análisis de varianza de la hipótesis específica 2*

|           | Grados de libertad | Suma de cuadrados | Promedio de los cuadrados | F      | Valor crítico de F |
|-----------|--------------------|-------------------|---------------------------|--------|--------------------|
| Regresión | 1                  | 2330.61           | 2330.61                   | 120.29 | 0.00               |
| Residuos  | 104                | 1995.61           | 19.38                     |        |                    |
| Total     | 105                | 4326.23           |                           |        |                    |

El análisis de correlación de Pearson, señala que el valor de análisis de varianza (tabla 21) un valor de P-valor =  $0.00 < 0.05$ , con lo cual el resultado es significativo al 95% de seguridad estadística. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ): *existe relación significativa entre evaluación de riesgos y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017*. La magnitud de esta correlación es de 0.73 (tabla 20), correspondiente a un nivel positiva alta.

#### 4.2.4. Prueba de la hipótesis específica 3

##### **Hipótesis estadísticas**

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre el desempeño y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017.

H<sub>1</sub>: Si existe relación positiva entre el desempeño y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017.

##### **Nivel de significancia**

$$A = 0.05 \text{ (5\%)}$$

##### **Estadística de prueba**

Si  $T_o > T_{Tabla}$ : Se rechaza H<sub>0</sub>

Probabilísticamente si P-valor < 0.05 entonces es significativo al 95% de confianza estadística, con lo cual se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>

##### **Estadísticas**

Tabla 22  
Prueba de hipótesis específica 3

| Estadísticas de la regresión                 |             |
|--|-------------|
| Coefficiente de correlación múltiple         | 0.635678662 |
| Coefficiente de determinación R <sup>2</sup> | 0.404087362 |
| R <sup>2</sup> ajustado                      | 0.398301802 |
| Error típico                                 | 5.002964443 |
| Observaciones                                | 105         |

Tabla 23  
*Análisis de varianza de la hipótesis específica 3*

|           | Grados de libertad | Suma de cuadrados | Promedio de los cuadrados | F     | Valor crítico de F |
|-----------|--------------------|-------------------|---------------------------|-------|--------------------|
| Regresión | 1                  | 1748.17           | 1748.17                   | 69.84 | 0.00               |
| Residuos  | 104                | 2578.05           | 25.03                     |       |                    |
| Total     | 105                | 4326.22           |                           |       |                    |

El análisis de correlación de Pearson, señala que el valor de análisis de varianza (tabla 23) un valor de P-valor =  $0.00 < 0.05$ , con lo cual el resultado es significativo al 95% de seguridad estadística. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ): *existe relación significativa entre el desempeño y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017*. La magnitud de esta correlación es de 0.64 (tabla 22), correspondiente a un nivel positiva moderada.

#### 4.2.5. Prueba de la hipótesis específica 4

##### **Hipótesis estadísticas**

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre la información y comunicación, y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017.

H<sub>1</sub>: Si existe relación positiva entre la información y comunicación, y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017.

##### **Nivel de significancia**

$$A = 0.05 \text{ (5\%)}$$

##### **Estadística de prueba**

Si  $T_o > T_{Tabla}$ : Se rechaza H<sub>0</sub>

Probabilísticamente si  $P < 0.05$  entonces es significativo al 95% de confianza estadística, con lo cual se rechaza H<sub>1</sub> y se acepta H<sub>0</sub>

##### **Estadísticas**

Tabla 24  
Prueba de hipótesis específica 4

| Estadísticas de la regresión                 |             |
|--|-------------|
| Coefficiente de correlación múltiple         | 0.367465083 |
| Coefficiente de determinación R <sup>2</sup> | 0.135030588 |
| R <sup>2</sup> ajustado                      | 0.126632826 |
| Error típico                                 | 6.027489926 |
| Observaciones                                | 105         |

Tabla 25  
*Análisis de varianza de la hipótesis específica 4*

|           | Grados de libertad | Suma de cuadrados | Promedio de los cuadrados | F     | Valor crítico de F |
|-----------|--------------------|-------------------|---------------------------|-------|--------------------|
| Regresión | 1                  | 584.17            | 584.17                    | 16.08 | 0.00               |
| Residuos  | 104                | 3742.06           | 36.33                     |       |                    |
| Total     | 105                | 4326.23           |                           |       |                    |

El análisis de correlación de Pearson, señala que el valor de análisis de varianza (tabla 25) un valor de P-valor =  $0.00 < 0.05$ , con lo cual el resultado es significativo al 95% de seguridad estadística. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ): *existe relación significativa entre la información y comunicación, y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017.* La magnitud de esta correlación es de 0.37, correspondiente a un nivel positiva baja.

#### 4.2.6. Prueba de la hipótesis específica 5

##### **Hipótesis estadísticas**

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre monitoreo y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017.

H<sub>1</sub>: Si existe relación positiva entre monitoreo y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017.

##### **Nivel de significancia**

$$A = 0.05 \text{ (5\%)}$$

##### **Estadística de prueba**

Si  $T_o > T_{\text{Tabla}}$ : Se rechaza H<sub>0</sub>

Probabilísticamente si  $P < 0.05$  entonces es significativo al 95% de confianza estadística, con lo cual se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>

##### **Estadísticas**

Tabla 26  
Prueba de hipótesis específica 5

| Estadísticas de la regresión                 |             |
|--|-------------|
| Coefficiente de correlación múltiple         | 0.725784044 |
| Coefficiente de determinación R <sup>2</sup> | 0.526762479 |
| R <sup>2</sup> ajustado                      | 0.522167939 |
| Error típico                                 | 4.458365853 |
| Observaciones                                | 105         |

Tabla 27  
*Análisis de varianza de la hipótesis específica 5*

|           | Grados de libertad | Suma de cuadrados | Promedio de los cuadrados | F      | Valor crítico de F |
|-----------|--------------------|-------------------|---------------------------|--------|--------------------|
| Regresión | 1                  | 2278.90           | 2278.90                   | 114.65 | 0.00               |
| Residuos  | 104                | 2047.33           | 19.88                     |        |                    |
| Total     | 105                | 4326.23           |                           |        |                    |

El análisis de correlación de Pearson, señala que el valor de análisis de varianza (tabla 27) un valor de P-valor =  $0.00 < 0.05$ , con lo cual el resultado es significativo al 95% de seguridad estadística. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ): *existe relación significativa entre monitoreo y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017*. La magnitud de esta correlación es de 0.73 (tabla 26), correspondiente a un nivel positiva alta.

### 4.3. Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos, existe relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa, con un coeficiente de correlación de 0.82. En la tabla de contingencia del control interno y gestión administrativa, el 66,7% de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región, afirman que el control interno es medio y la gestión administrativa es de regular a bueno, esto evidencia que existe relación. Y en la prueba de chi cuadrado se muestra un valor de 27,758 siendo mayor al valor de la prueba chi cuadrada de 5,99 con dos grados de libertad y un grado de significancia de 0.000 por lo cual existe dependencia entre control interno y gestión administrativa. Estos datos coinciden con la investigación realizada por Catalán (2014), quien tuvo por objetivo demostrar que sin la implementación completa del sistema de control interno, solo la incorporación de controles internos en algunos procesos permite mejoras en el gerenciamiento público; de acuerdo a los resultados que obtuvo la implementación del control interno permitió cumplir objetivos institucionales, mejorando la organización interna existiendo una efectiva rendición de cuentas, y a los datos obtenidos en cuanto al cumplimiento de objetivos. Situación que se denota en la figura 13 (cambio de estrategias en objetivos y metas) de acuerdo a los resultados se tiene la ausencia de este mecanismo. Además, estos resultados guardan relación con la investigación de Sotomayor (2009) quien analizó los factores críticos sobre la implementación del control interno; concluyendo que el control interno requiere la participación activa de los funcionarios y el conocimiento del personal acerca de las normas leyes y resoluciones vigentes referidos al mismo. Por otra parte, Barragán (2015) en su investigación, determinó el modo en que la Auditoria Gubernamental incide en el desarrollo de la gestión de las entidades públicas en el Perú, concluyendo que la auditoria de desempeño influye en la evaluación de objetivos y metas planificados en las entidades públicas, mejorando la economía, eficacia, y eficiencia, permitiendo optimizar las estrategias usadas en las entidades públicas. De lo cual se deduce que la implementación del control interno mejoraría la gestión de la misma en el cumplimiento de objetivos y metas, mejorar la economía eficacia y eficiencia y el cumplimiento de leyes y normas del sector. En tal sentido, se asume que las investigaciones referidos al control interno tiene una alta relación con la gestión administrativa.

En cuanto a la gestión administrativa de las EPS, Higuerey (2012) sostiene que el principal problema de las empresas de suministro de agua en latinoamerica es la carencia de eficiencia y eficacia en la administración; pese a existir bibliografía acerca del tema y la falta de aplicación de diversos modelos de gestión y herramientas, no permite su mejor

desempeño. Por otro lado, Monge (2014) en su investigación determinó que las variables más importantes para generar ganancias en las Empresas Prestadoras de Servicios, es la influencia política; tanto en las EPS como en el ente regulador SUNASS son influenciados fuertemente en el sector político, siendo que existe una dificultad en estas empresas debido a su fuerte dependencia del Estado.

Finalmente se asume que, el control interno tiene una correlación significativa a la gestión administrativa, siendo una herramienta perpetua efectiva de mejoría a la gestión administrativa que contribuye al cumplimiento de objetivos, promueve la gestión eficaz y eficiente y al cumplimiento de normas y leyes, respaldados por investigaciones anteriores, así también por normas emanadas por el Ente Rector, quien emitió la RC N° 146-2019-CG mediante el cual se aprueba la Directiva 006-2019-CG/INTEG Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado” se volvió a emitir debido a que el plazo de 18 meses concluyó a 31 de diciembre del 2018, y se verificó que ninguna EPS lo implementó al 100%. Los trabajadores dieron la importancia debida y finalmente los gerentes generales de las EPS de la región, pero a pesar de ello no lo han implementado.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- a. Existe relación positiva alta de 0.82 entre el control interno – COSO III y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.
- b. Existe relación positiva moderada de 0.69 entre gobernanza y cultura y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.
- c. Existe relación positiva alta de 0.73 entre evaluación de riesgos y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.
- d. Existe relación positiva moderada 0.64 entre el desempeño y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.
- e. Existe relación positiva baja de 0.37 entre la información y comunicación, y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.
- f. Existe relación positiva alta de 0.73 entre monitoreo y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017.

## 5.2 Recomendaciones

1. Se requiere la pronta implementación del sistema de control interno de acuerdo a la RC N° 004-2017-CG “Guía para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado”, y aún debido a la responsabilidad social que asumen estas Entidades es necesario la implementación de la normativa de administración de riesgos emitido por el COSO. La responsabilidad de implementación del sistema control interno es de los directores o gerencia general, por ello es importante su implementación. Asimismo, cada empresa debería de asumir la inversión de implementación del SCI bajo un programa progresivo de ejecución dentro de los próximos tres años aplazando así los recursos financieros. Así también la Contraloría debería de fomentar la implementación del sistema de control interno bajo una certificación, que quien la obtenga es garantizadora de una gestión de calidad y transparencia. Todo ello permitirá mejorar la prestación de servicios y el cumplimiento de objetivos institucionales.
2. Respecto a la gobernanza y cultura, el ingreso a los puestos de trabajo dentro de la gestión pública debe ser bajo un concurso público de esta manera garantizará las capacidades de los profesionales que requiera la Institución. La práctica de valores permitirá llevar un ambiente laboral garantizando el bien común mas no el egoísmo de unos cuantos, el cumplimiento de estrategias y metas debe de ser implementado de forma urgente, la identificación del personal con la empresa es esencial para lograr ello.
3. En relación a la evaluación de riesgos, las Instituciones deberían de gestionar los riesgos bajo la normativa “Administración de Riesgos” emitido por el COSO, deberían de realizar sus actividades manejando y monitoreando los riesgos, identificando los riesgos y evaluando su probabilidad e impacto, realizando estrategias que permiten cumplir los objetivos establecidos.
4. En cuanto al desempeño, es importante aumentar la frecuencia de evaluación a las funciones del personal, de esta manera se identificarán acciones que obstruyen el proceso funcional de la empresa no adecuados en cada uno de los departamentos, actualizando los controles. Evitar el uso de documentación en algunos casos que no corresponden.
5. Con relación a la información y comunicación, es importante conservar una comunicación fluida entre todos los departamentos para tener buenos registros contables, apropiados y ajustados a la realidad, la información solicitada debe ser gestionada sin obstrucciones, la información debe ser de calidad y oportuna. También

debería de actualizarse la documentación en las áreas de Abastecimientos y Gerencia Comercial.

6. Respecto al monitoreo, deben de aplicarse políticas de protección a los documentos, reestructurando las funciones de protección de tales datos. Así también estar supervisando periódicamente los cambios del software de la empresa. Crear un sistema que permita de forma fluida y libre adquirir las sugerencias de algunos errores en el sistema de control interno y también un sistema de denuncias anónimo de los trabajadores en caso de que exista fraudes, esto funcionará siempre y cuando los altos mandos no se vean involucrados. Aumentar la frecuencia de difusión al personal de cambios relacionados a las políticas financieras, procedimientos, controles internos y regulatorios. Así también sancionar al personal medidas correctivas que ha infringido los controles establecidos y aumentar la frecuencia de reconocimiento al personal que promuevan mejores controles.

## REFERENCIAS

- Adrianzén, M. F., Farfán, D. S., & Gives, A. C. (2015). Gestión de la Empresa Prestadora de Servicio GRAU S.A. en la implementación de la política de saneamiento relacionada al tratamiento y disposición final de las aguas residuales de la ciudad de Piura y Castilla. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Álvarez, J. I. (2015). *Auditoría Anticorrupción*. Breña: Instituto Pacífico S.A.C.
- Amaru Maximiano, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración, teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Apaza, M. (2015). *Auditoría Financiera Basada en las Normas Internacionales de Auditoría conforme a las NIIF*. Breña: Instituto Pacífico S.A.C.
- Arens, A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoría un enfoque integral*. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Barragán, G. B. (2015). La Auditoría Gubernamental y su incidencia en el desarrollo de la Gestión de las Entidades Públicas del Perú. Lima, Peru: Universidad San Martín de Porres.
- Bohoslavsky , J. (2011). *Fomento de la eficiencia en prestadores sanitarios estatales: la nueva empresa estatal abierta* . Santiago: Naciones Unidas.
- Bonifaz, J. F. (2009). *Plan estratégico sectorial de agua potable y saneamiento en Perú*. Lima: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Butron, M. Q. (2015). Análisis de ciudades intermedias y el proceso de urbanización Caso Juliaca-Peru. *Tesis de Master Universitario en Gestion y Valoración Urbana*. Catalunya.
- Catalán, L. S. (2014). El control Interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy. Lima, Peru.
- Chemonics del Peru . (2008). *Estudio para el desarrollo de una propuesta de criterios y requisitos para establecer las remuneraciones de las EPS municipales* . Lima .
- Chiavenato , I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Comite of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Control Interno Estructura Conceptual Integrada*. Estados Unidos.

- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2017). *Enterprise Risk Management*.
- Decreto Legislativo 1280. (28 de diciembre de 2016). Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento. Lima, Peru: Diario oficial El Peruano.
- Ferro, G., & Lentini, E. J. (2011). "Economies of scale in the water sector: a survey of empirical literatura". *Journal of Water, Sanitation and Higiene for Development*. Vol 1 No 3, 179-193.
- Flores, J. K., & Rozas, A. F. (2008). El gobierno corporativo: un enfoque moderno. *KIPUCAMAYOC*, 7-21.
- Florez, R. F. (2014). Análisis del problema del agua potable y saneamiento: ciudad de Puno, Situación Actual y Realidad. *Revista de Investigación Altoandín.*, 5-8.
- Gomez , A. A. (2015). Incidencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Basico EMSAPUNO 2015. Puno, Puno, Peru: Universidad Andina Nestor Cáceres Velasquez.
- Hampton, D. (1989). *Administración* . México: McGraw-Hill.
- Hellriegel, D., Jackson E., S., & Slocum, J. (2009). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning Editores SA .
- Higuerey , A. G. (2012). Eficiencia y Eficacia en la industria de suministro de agua: Una aplicación a países de latinoamérica . Las Palmas de Gran Canaria, España: Universidad de las Palmas de Gran Canaria.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática . (1995). *Migraciones Internas en el Perú*. Lima.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA. (2016). *PERU - SINTESIS ESTADISTICA*. Lima: GRAFICA BURGOS SAC.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA-PERU. (2015). *Anuario de Estadísticas Ambientales* . Lima: Oficina de Impresiones del Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- INTOSAI PROFESSIONAL STANDARDS COMMITTEE. (04 de 01 de 1992). Obtenido de [www.intosai.org](http://www.intosai.org)

- INTOSAI PROFESSIONAL STANDARDS COMMITTEE. (2004). *INTOSAI GOV 9130 "Guía para las Normas del Control Interno del Sector Público Información adicional sobre la Administración de Riesgos de la Entidad*. Bruselas.
- Karatsu, J. (2000). *La sabiduría Japonesa - Gestión*. Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- Ley N° 28716. (26 de marzo de 2006). Ley de Control Interno de las entidades del Estado. Lima, Peru: Diario oficial El Peruano.
- Loguzzo, H. A. (2016). *Introducción a la gestión y administración a las organizaciones*. Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Mantilla, S. (2012). *CONTROL INTERNO Informe COSO*. Bogotá: ECOE Traducciones.
- Mendoza, M. (2009). Una mirada a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS). *Debates en Sociología N° 34 2009* , Pag 112-113.
- Mercadier, A. (2012). Economías de Densidad de Producto, Clientes y Tamaño en el Sector de Agua y Saneamiento en Perú . La Plata, Argentina: Universidad Nacional de La Plata.
- Mesa, M. P. (2015). Sistema Nacional de Control, Auditoría Gubernamental y Política Anticorrupción. *Actualidad Gubernamental*, 52-57.
- Monge, C. P. (Febrero de 2014). Desempeño de las Empresas Prestadoras de Servicio de Agua y Saneamiento en el Perú. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Novoa Villa, H. H. (2019). *Elaboración analítica de Estados Financieros*. Lima: Instituto Pacífico.
- Oblitas, L. d. (2010). *Servicios de agua potable y saneamiento en el Perú: beneficios potenciales y determinantes de éxito*. Santiago: Naciones Unidas.
- ORGANISMO TECNICO DE LA ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO - OTASS. (2015). *Resultado del Ranking Gobernabilidad y Gobernanza 2014*. Lima: Organismo Tecnico de la Administracion de los Servicios de Saneamiento.
- ORGANISMO TECNICO DE LA ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO (OTASS). (Diciembre de 2016). Dieciocho departamentos en emergencia por crisis hídrica. *NOTASS AL DIA*, 1-2.

- Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS). (2016). *INFORME FINAL DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE EPS 2015, Periodo 2012-2014*. Lima: Preciso Agencia de Contenidos & Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LAS ENTIDADES FISCALIZADORAS SUPERIORES - INTOSAI. (2016). *Informe de Evaluación del Desempeño*. Lima: Contraloría General de la República.
- Pastor , O. P. (2014). Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda . Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Perez, F. (1999). *Auditoría Financiera*. México: McGraw -Hill.
- R. David, F. (2018). *ADMINISTRACION ESTRATEGICA*. México.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Education.
- Rojas , F. O. (2014). *Políticas e institucionalidad en materia de agua potable y saneamiento en América Latina y el Caribe* . Santiago: Naciones Unidas.
- Salvador García , S. D. (2010). *La dirección por ventas*. México: McGraw Hill.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. B. (2010). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Sotomayor , J. C. (2009). El control gubernamental y el sistema de control interno en el Perú: Análisis Crítico. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- SUNASS. (2016). *Benchmarking regulatorio de las EPS* . Lima.
- Tamayo, C., & Siesquén, I. (s.f.). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote . Obtenido de [http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/tecnicas\\_Instrumentos.pdf](http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/tecnicas_Instrumentos.pdf)
- Torres Hernández , Z. (2007). *Teoría general de la administración*. México: Grupo Editorial Patria SA.
- Torres, M., & Morrison, P. (2006). "Driving Forces for Consolidation or Fragmentation of the US Water Utility Industry: A Cost Function Approach with Endogenous Output. *Journal of Urban Economics*, 59.

- Tracy, B. (2009). *Metas, estrategias prácticas para determinar y conquistar sus objetivos*. México: Empresa Activa.
- UNESCO - Organización de Naciones Unidas para la Educación. (2016). *Agua y Empleo*. Paris: Ediciones UNESCO.
- UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. (2016). *Informe de las Naciones Unidas Sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos en el Mundo*. Paris: UNESCO CLD.
- Vagliasindi , M. (2008). *Governance arrangements for state owned enterprises* . Washington, D.C. : Banco Mundial.
- Vara, A. H. (2012). *7 pasos para un tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martin de Porres.
- Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización . *Actualidad Contable FACES*, 87-92.
- Whittington, R., & Pany, K. (2004). *Principios de Auditoría*. México: McGraw-Hill.
- Zegarra Méndez, E. (2014). *Economía del agua conceptos y aplicaciones para una mejor gestión*. Lima: Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE).

# ANEXOS



## II. Preguntas relacionadas al control interno y gestión

1. ¿Qué tipos de actividades de control realiza la empresa a los procesos que realiza el personal?
  - a) (1) Revisión de desempeño (evalúa al personal y los procesos que realiza)
  - b) (2) Procesamiento de información de sus actividades
  - c) (3) Otros .....
  
2. En su opinión ¿está de acuerdo con el cambio de procedimientos y actualización de controles establecidos en su área?
  - a) (1) Estoy de acuerdo
  - b) (2) Solo algunos controles
  - c) (3) Estoy en desacuerdo
  
3. Al suministrar la información contable, en su opinión ¿Qué criterios inciden en el funcionamiento del control interno, es decir que hechos ocasionen que no se tengan buenos registros contables?
  - a) (1) Comunicación oportuna entre los distintos niveles organizacionales
  - b) (2) Delegación de funciones
  - c) (3) Documentación en las operaciones
  - d) (4) Educación y experiencia de los que laboran en estas áreas
  
4. En su opinión cuándo un tercero fuera del entorno de la empresa solicita información relativa a las operaciones de la empresa:
  - a) (1) Es accesible la información emitida y fluida
  - b) (2) Se crea inconvenientes para emitir dicha información
  - c) (3) Burocracia de la comunicación
  - d) (4) Otros.....

### III. Preguntas relacionadas al control interno y gestión

| Ítem  | SI <sup>(2)</sup> | NO <sup>(1)</sup> |
|---|-------------------|-------------------|
| 5. En su opinión ¿Se tomaron en cuenta para la contratación del personal las normas de conducta, principios de integridad y valores éticos en las funciones de los empleados? |                   |                   |
| 6. ¿Incluye la empresa o hace alusión en cuanto al compromiso por ser competentes en su misión organizacional?  |                   |                   |
| 7. ¿Tiene conocimiento de que existe de manera detallado un manual que le indique responsabilidad y deberes de los distintos miembros de la organización?                     |                   |                   |
| 8. La empresa cuenta con un plan de mitigación de riesgos en caso exista circunstancias adversas que impidan el cumplimiento de objetivos (planeamiento del riesgo)           |                   |                   |
| 9. ¿Conoce si la evaluación de desempeño del personal está formalizada y/o regulada en documentos de carácter institucional?  |                   |                   |
| 10. ¿Está de acuerdo con el cambio de procedimientos y actualización de controles establecidos en su área?  |                   |                   |
| 11. ¿Considera usted importante conservar la comunicación respetando la estructura jerárquica?  |                   |                   |
| 12. En su opinión ¿Existe diseño y uso de registros y documentos apropiados?  |                   |                   |
| 13. ¿Recibe Ud. información sistematizada en cantidad suficiente, con calidad y oportunidad requerida para la mejor ejecución de sus labores?                                 |                   |                   |
| 14. ¿Se han implementado mecanismos para reportar anónimamente los fraudes potenciales?   |                   |                   |
| 15. En su opinión ¿Existe el seguimiento estricto del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables dentro del sector, como las políticas de saneamiento y salubridad?  |                   |                   |
| 16. En su opinión ¿Se identifica procesos innecesarios y se mejora los mismos?  |                   |                   |
| 17. En su opinión ¿El sistema informático de la empresa es adecuado y se ajusta a las necesidades de la empresa?  |                   |                   |

| Ítem  | Siempre<br>(5) | Casi Siempre<br>(4) | Algunas veces (3) | Muy pocas veces (2) | Nunca<br>(1) |
|---|----------------|---------------------|-------------------|---------------------|--------------|
| 18. ¿Considera usted, que se aplica las directrices de ética en la gestión pública (honestidad, integridad...) en la empresa?   |                |                     |                   |                     |              |
| 19. En su opinión ¿Con que frecuencia existe cambios de estrategias para el cumplimiento de objetivos y metas?  |                |                     |                   |                     |              |
| 20. ¿Con que frecuencia el Órgano de Control Institucional (OCI) le brinda apoyo y ayuda en el caso que usted lo requiera?  |                |                     |                   |                     |              |
| 21. ¿Con que frecuencia Usted y el personal ha sido capacitado para manejar y monitorear los riesgos que podrían presentarse en el cumplimiento de sus labores?   |                |                     |                   |                     |              |
| 22. En su organización se identifican los riesgos organizacionales (identificación del riesgo)<br>Riesgos de Control (riesgos dentro del entorno de la empresa, control interno)<br>Riesgos Inherente (actividades propias de la organización, las que sí mismas pueden ocasionar conflictos y acabar con la premisa Negocio en marcha) |                |                     |                   |                     |              |
| 23. ¿La administración valora el riesgo teniendo en cuenta la probabilidad y/o posibilidad de ocurrencia de un hecho?   |                |                     |                   |                     |              |
| 24. ¿La administración toma medidas preventivas respecto a las actividades que originan los riesgos?  |                |                     |                   |                     |              |
| 25. ¿Se ha desarrollado en la entidad los métodos y técnicas para lidiar con los riesgos y de esa manera accionar para la reducción de su probabilidad de Impacto?  |                |                     |                   |                     |              |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 26. ¿Cree usted que la gerencia toma en cuenta el cumplimiento de objetivos del sistema de control interno<br>a.- Eficacia y eficiencia en las operaciones<br>b.- Confiabilidad de la información financiera<br>c.- Cumplimiento de las leyes y reglamentos? |  |  |  |  |  |
| 27. ¿Con que frecuencia usted ha sido evaluado respecto a las labores que realiza en su puesto de trabajo?   |  |  |  |  |  |
| 28. ¿La información contable es oportuna cuando se piden reportes?   |  |  |  |  |  |
| 29. En su opinión ¿Con que frecuencia existe informes voluminosos e innecesarios?  |  |  |  |  |  |
| 30. En su opinión ¿con que frecuencia se protegen los documentos fuente, de contabilidad contra destrucción, daño, uso indebido o robo?  |  |  |  |  |  |
| 31. ¿Las quejas o consultas que se reciben sobre las actividades de la entidad, son tomadas en cuenta para adoptar acciones correctivas?   |  |  |  |  |  |
| 32. ¿Existe en sus operaciones una supervisión permanente, es decir se controla continuamente sus operaciones o existe una supervisión periódica, efectuada por auditores externos?  |  |  |  |  |  |
| 33. ¿Con que frecuencia se le comunica al personal las políticas financieras, procedimientos, controles internos y regulatorios?   |  |  |  |  |  |
| 34. ¿Con que frecuencia la gerencia o en todo caso los directores realizan estrategias para mejorar las deficiencias dentro y fuera de la empresa?   |  |  |  |  |  |
| 35. En su opinión la administración ¿con qué frecuencia la empresa, sanciona a los infractores de los controles?   |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 36. En su opinión ¿con qué frecuencia la empresa premia y estimula a las personas que promueven mejores controles?   |  |  |  |  |  |
| 37. Con que, frecuencia ¿Se implementa en la entidad mecanismos que provean información confiable y transparente en todos los departamentos para revisar el desempeño?                             |  |  |  |  |  |
| 38. ¿Con que frecuencia son monitoreados y mejorados los procedimientos de: análisis de cuenta, conciliaciones e inventarios periódicos?   |  |  |  |  |  |
| 39. En su opinión ¿Con qué frecuencia la Empresa realiza programas de capacitación en relación a la educación sanitaria para el buen uso del servicio de agua y alcantarillado para la ciudadanía? |  |  |  |  |  |
| 40. ¿Con que frecuencia se presenta oportunamente los informes financieros periódicos requerida por la gerencia?   |  |  |  |  |  |
| 41. ¿Con que frecuencia se ha sancionado alguna vez administrativamente a aquel personal que incumplió con las normas?   |  |  |  |  |  |

### ESCALA DE CONTROL INTERNO

| Calificación | Gobernanza y cultura | Evaluación de riesgos | Desempeño | Información y comunicación | Monitoreo | Rango |
|--------------|----------------------|-----------------------|-----------|----------------------------|-----------|-------|
| Alta         | 67-98                | 67-98                 | 67-98     | 67-98                      | 67-98     | 67-98 |
| Media        | 34-66                | 34-66                 | 34-66     | 34-66                      | 34-66     | 34-66 |
| Baja         | 0-33                 | 0-33                  | 0-33      | 0-33                       | 0-33      | 0-33  |

### ESCALA DE GESTION ADMINISTRATIVA

| Calificación | Rango |
|--------------|-------|
| Eficiente    | 37-48 |
| Bueno        | 25-36 |
| Regular      | 13-24 |
| Deficiente   | 0-12  |



7.- ¿Existe algún programa o modelo en la Institución destinada a mejorar el control interno?

SI ( )

NO ( )

8.- ¿Cuál es la frecuencia que realizan evaluaciones continuas al sistema de control interno?

Siempre ( )    Casi Siempre ( )    Algunas Veces ( )    Nunca ( )

9.- ¿Y de acuerdo a tales informes que resultados arrojaron Alta, Media, Baja?

.....

10.- En su opinión ¿cuáles son las causas más marcadas en la implementación del sistema de control interno en la Empresa que Usted labora?

.....

11.- ¿Qué factores cree Ud. que facilitan o limitan la implementación del sistema de control interno en la Empresa?

.....

12.- En su opinión ¿cómo se manifiestan los problemas de la falta de un efectivo control interno en la Empresa?

.....

## Anexo 2

### INFORME DE VALIDACION

Validación del instrumento: Para validar el instrumento de la tesis denominado **“Control interno – COSO III y gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la región Puno – 2017”** se solicitó el juicio de un Ingeniero Estadístico e Informático, siendo validado por el Dr. José Oscar Huanca Frias, DNI 02306848, con CIP 92330, donde se evaluó la claridad, concisión y relevancia de los enunciados.

Para la validación estadística se realizó una prueba piloto previa a la recolección de los datos con el fin de obtener información que ayude a mejorar la validez y confiabilidad del instrumento y detectar problemas en la validez de construcción, de contenido y de criterio. Sobre la forma de administración y calificación de la escala recomendados por autores en investigación (Hernández,2010). Se aplicó el instrumento a un grupo de trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Nor Puno S.A.; dicha prueba y su respectivo análisis ayudó a mejorar el formato, la redacción, claridad y concisión de los ítems que integran el instrumento.

Posteriormente se procedió a la validación estadística del instrumento; mediante el análisis factorial (ver anexo 001) de ítem por ítem del test, así como a la validez y coeficiente de confiabilidad del instrumento, mediante el alfa de Crombach (Anexo 002) que mide la consistencia interna arrojando un coeficiente total de 0.871 que es valorado como alto. El instrumento denominado **“Cuestionario sobre control interno – COSO III y gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la región Puno – 2017”** presentado por el tesista **Juan Diego Apaza Quispe**. Queda expedido para ser aplicado a la muestra considerando su validez y confiabilidad.



---

Dr. José Oscar Huanca Frias

DNI 02306848

## Anexo 001

### Análisis factorial

| ITEM        | Media de<br>escala si el<br>elemento se<br>ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se<br>ha suprimido | Correlación<br>total de<br>elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si el<br>elemento se<br>ha suprimido |
|-------------|---|--|---|--|
| Sexo        | 103,50  | 296,060  | ,020  | ,872   |
| Dep Laboral | 97,84   | 296,464  | -,086   | ,903   |
| Sueldos     | 102,68  | 297,856  | -,064   | ,876   |
| Item1       | 103,10  | 298,633  | -,099   | ,874   |
| Item2       | 103,31  | 302,083  | -,251   | ,876   |
| Item3       | 102,87  | 299,751  | -,117   | ,877   |
| Item4       | 102,79  | 300,263  | -,130   | ,877   |
| Item5       | 103,42  | 289,227  | ,420  | ,868   |
| Item6       | 103,30  | 288,772  | ,452  | ,868   |
| Item7       | 103,23  | 295,120  | ,079  | ,871   |
| Item8       | 103,53  | 290,905  | ,336  | ,869   |
| Item9       | 103,43  | 290,651  | ,336  | ,869   |
| Item10      | 103,13  | 294,021  | ,164  | ,871   |
| Item11      | 103,03  | 295,105  | ,117  | ,871   |
| Item13      | 103,37  | 292,332  | ,236  | ,870   |
| Item12      | 103,58  | 290,400  | ,382  | ,869   |
| Item14      | 103,73  | 292,774  | ,302  | ,870   |
| Item15      | 103,39  | 289,548  | ,400  | ,869   |
| Item16      | 103,46  | 290,308  | ,359  | ,869   |
| Item17      | 103,40  | 289,685  | ,392  | ,869   |
| Item18      | 101,60  | 274,358  | ,550  | ,864   |
| Item19      | 102,12  | 273,283  | ,652  | ,862   |
| Item20      | 102,47  | 281,751  | ,358  | ,868   |
| Item21      | 102,74  | 274,327  | ,609  | ,863   |
| Item22      | 102,36  | 271,925  | ,671  | ,862   |
| Item23      | 102,35  | 274,365  | ,642  | ,863   |
| Item24      | 102,23  | 270,524  | ,721  | ,861   |
| Item25      | 102,37  | 269,274  | ,730  | ,860   |
| Item26      | 101,92  | 271,686  | ,613  | ,863   |
| Item27      | 102,04  | 277,210  | ,477  | ,866   |
| Item28      | 101,61  | 284,010  | ,329  | ,869   |
| Item29      | 101,90  | 291,037  | ,155  | ,871   |
| Item30      | 101,63  | 273,255  | ,565  | ,864   |
| Item31      | 101,52  | 277,829  | ,507  | ,865   |
| Item32      | 101,66  | 275,477  | ,531  | ,864   |

|        |        |         |      |      |
|--------|--------|---------|------|------|
| Item33 | 102,30 | 275,829 | ,557 | ,864 |
| Item34 | 102,22 | 268,538 | ,711 | ,860 |
| Item35 | 102,34 | 276,151 | ,574 | ,864 |
| Item36 | 102,70 | 276,483 | ,601 | ,864 |
| Item37 | 102,14 | 272,777 | ,634 | ,862 |
| Item38 | 101,86 | 275,412 | ,594 | ,864 |
| Item39 | 101,99 | 279,702 | ,493 | ,866 |
| Item40 | 101,65 | 277,827 | ,465 | ,866 |
| Item41 | 102,27 | 280,082 | ,431 | ,867 |

## Anexo 002

### Estadística de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N° de elementos | Cantidad de encuestados |
|------------------|-----------------|-------------------------|
| ,871             | 44              | 105                     |

### Anexo 3

## JUICIO DE EXPERTOS

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

#### (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir la relación entre el control interno y la gestión administrativa de las EPS de la región Puno, el mismo será aplicado a los trabajadores de las 5 Empresas de la Región que suman un total de 218, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento.

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°:

Fecha actual:

Nombres y Apellidos de Juez:

Institución donde labora:

Años de experiencia profesional o científica:

01  
06 Noviembre 2017

EUSBAN FIGUEROA ALTA

UREU - JULIACA / UANCV.

05 AÑOS DE EXPERIENCIA

  
Firma y Sello  
42898573

## INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

### (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir la relación entre el control interno y la gestión administrativa de las EPS de la región Puno, el mismo será aplicado a los trabajadores de las 5 Empresas de la Región que suman un total de 218, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento.

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°:

02

Fecha actual:

06 de Noviembre 2019

Nombres y Apellidos de Juez:


Mg. Luis Javier Plamoni Aguirre

Institución donde labora:

U.N.C.V. - EP. Contabilidad

Años de experiencia profesional o científica:

11 años

  
Firma y Sello

## INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

### (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir la relación entre el control interno y la gestión administrativa de las EPS de la región Puno, el mismo será aplicado a los trabajadores de las 5 Empresas de la Región que suman un total de 218, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento.

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°:

03

Fecha actual:

09-11-2017

Nombres y Apellidos de Juez:

FORTUNATO BRAVO QUISPE

Institución donde labora:

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN

Años de experiencia profesional o científica:

20

CPCC. Fortunato Bravo Quispe  
AUDITOR INDEPENDIENTE  
C.C.P. Puno y Selva  
R.A.I. - 033

## INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

### (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir la relación entre el control interno y la gestión administrativa de las EPS de la región Puno, el mismo será aplicado a los trabajadores de las 5 Empresas de la Región que suman un total de 218, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento.

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°:

04

Fecha actual:

07 - Noviembre - 2017

Nombres y Apellidos de Juez:

JOSÉ OSCAR HUANCA FRIAS

Institución donde labora:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Años de experiencia profesional o científica:

15 AÑOS

Firma y Sello

JOSÉ OSCAR HUANCA FRIAS  
ING ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO  
CIP 92330

## Anexo 4

### Matriz de consistencia

#### “CONTROL INTERNO - COSO III Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LA REGIÓN PUNO”

| PROBLEMA   | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS  | VARIABLES Y DIMENSIONES   | METODOLOGÍA  |
|--|--|--|---|--|
| <b>PROBLEMA GENERAL</b>  | <b>OBJETIVO GENERAL</b>  | <b>HIPÓTESIS GENERAL</b>   | <p><b>Variable asociada “X”</b></p> <p style="text-align: center;">X: Control Interno</p> <p>X1. Gobernanza y cultura<br/>X2. Evaluación de riesgos<br/>X3. Desempeño<br/>X4. Información y Comunicación<br/>X5. Monitoreo</p> <p><b>Variable Asociada “Y”</b></p> <p style="text-align: center;">Y: Gestión Administrativa</p> | <p><b>Tipo de investigación</b><br/>Básica</p> <p><b>Nivel de investigación</b><br/>Descriptiva – Correlacional</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos</b><br/>Encuesta<br/>Guía de Entrevista</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b><br/>Cuestionario<br/>Entrevista</p> <p><b>Población y muestra</b><br/>Trabajadores de la EPS de la región Puno</p> |
| ¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017?  | Determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017.   | Existe relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno en el año 2017.   |   |  |
| <b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>   | <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>   | <b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>   |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué relación existe entre gobernanza y cultura y la gestión administrativa?</li> <li>- ¿Qué relación existe entre evaluación de riesgos y la gestión administrativa?</li> <li>- ¿Qué relación existe entre desempeño y la gestión administrativa?</li> <li>- ¿Qué relación existe entre la información y comunicación, y la gestión administrativa?</li> <li>- ¿Qué relación existe entre el monitoreo y la gestión administrativa?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la relación que existe entre gobernanza y cultura y la gestión administrativa.</li> <li>- Determinar la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa.</li> <li>- Determinar la relación que existe entre el desempeño y la gestión administrativa.</li> <li>- Determinar la relación que existe entre la información y comunicación, y la gestión administrativa.</li> <li>- Determinar la relación que existe entre monitoreo y la gestión administrativa.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe relación positiva entre gobernanza y cultura y la gestión administrativa.</li> <li>- Existe relación positiva entre evaluación de riesgos y la gestión administrativa.</li> <li>- Existe relación positiva entre el desempeño y la gestión administrativa.</li> <li>- Existe relación positiva entre la información y comunicación, y la gestión administrativa.</li> <li>- Existe relación positiva entre monitoreo y la gestión administrativa.</li> </ul> |   |  |

## Anexo 5

### Autorización de la empresa EPS SEDA JULIACA S.A. – JULIACA

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Juliaca, 24 de noviembre del 2017.

**CARTA N°0161 - 2017 EPS SEDA JULIACA S.A. /G.A.**

**SEÑOR:  
JUAN DIEGO APAZA QUISPE  
BACHILLER EN CONTABILIDAD – INVESTIGADOR**

**ASUNTO : AUTORIZACION POR APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**REF : 002-2017/JDAQ**

Mediante la presente, es grato dirigirme a usted

De acuerdo al documento de referencia se AUTORIZA la publicación de datos recogidos en nuestra Institución para su respectiva publicación con fines de investigación denominado "Relación del control interno y gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la región Puno".

Aprovecho la oportunidad de expresarle los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente,

  
C/O JEANNETTE VALERY LAMCO HALLASI  
GERENTE DE ADMINISTRACION  
MAT. N° 986

## Anexo 6

### Autorización de la empresa EPS EMSA PUNO S.A. - PUNO



**EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.**

"AÑO DE LA IGUALDAD Y LA NO VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"

Puno, 04 de enero del 2018

#### **CARTA N° 003 -2018-EMSAPUNO/GG**

Señor:  
**JUAN DIEGO APAZA QUISPE;**  
Bachiller en Contabilidad – Investigador

**Ciudad.-**

**Asunto :** Autorización por aplicación de instrumentos de investigación.-

**Referencia :** Carta N° 002-2017/JDAQ (Hoja de Envío N° 2535-2017)

De nuestra consideración:

Por intermedio del presente me dirijo a usted, con la finalidad de comunicarle que se **AUTORIZA** la publicación de datos recogidos en nuestra empresa EMSAPUNO S.A., para su respectiva publicación con fines de investigación denominado **"Relación de Control Interno y Gestión Administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno"**.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para hacerle llegar las consideraciones de mi estima personal.

Atentamente,



EMSA PUNO S.A.

Ing. Jesús Ernesto Torres  
GERENTE GENERAL

JEL/dghq  
C.c.  
Archivo.

Dirección: Av. La Torre N° 573 - Teléf.: 352199 - Reclamos: 364051, Puno - Perú  
E-mail: gerenciageneral@emsapuno.com.pe

## Anexo 7

### Autorización de la empresa EPS NOR PUNO S.A. - AZANGARO

**EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EPS NOR PUNO S.A.**  
EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LAS MUNICIPALIDADES DE AZANGARO, CARABAYA, HUANCANE, LAMPA, SAN ANTONIO DE PUTINA Y SANDIA

*"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"*

Azángaro, 14 de noviembre del 2017.

**CARTA N° 037 - 2017 E.P.S. NOR PUNO S.A. /G.G.**

**SEÑOR:**  
**JUAN DIEGO APAZA QUISPE.**  
**BACHILLER EN CONTABILIDAD - INVESTIGADOR**

**Azángaro.-**

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN POR APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

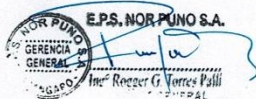
**REF : 002-2017/JDAQ**

Mediante la presente, es grato dirigirme a usted.

De acuerdo al documento de referencia se **AUTORIZA** la publicación de datos recogidos en nuestra Institución para su respectiva publicación con fines de investigación denominado "Relación del control interno y gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de saneamiento de la región Puno".

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi estima personal.

*Por una Gestión Sostenible del Agua*  
Atentamente,



## Anexo 8

### Autorización de la empresa EPS AGUAS DEL ALTIPLANO SRL - AYAVIRI



Para Servicio Mejor

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Ayaviri, 20 de noviembre del 2017.

**CARTA N° 046- 2017 E.P.S. AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L. /G.G.**

**SEÑOR:**  
**JUAN DIEGO APAZA QUISPE**  
**BACHILLER EN CONTABILIDAD – INVESTIGADOR**

**Ayaviri.-**

**ASUNTO : AUTORIZACION POR APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**REF : 002-2017/JDAQ**

Mediante la presente, es grato dirigirme a usted

De acuerdo al documento de referencia se AUTORIZA la publicación de datos recogidos en nuestra Institución para su respectiva publicación con fines de investigación denominado "Relación del control interno y gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la región Puno".

Aprovecho la oportunidad de expresarle los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente,

  
E.P.S. AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.  
AYAVIRI - MELGAR  
  
Log. J. Rommel Mamani  
GERENTE GENERAL

## Anexo 9

### Autorización de la empresa EPS EMAPA YUNGUYO SRL – YUNGUYO



**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO YUNGUYO S. R. Ltda.**



EMAPA-Y. S. R. LTDA.

Yunguyo, 21 de noviembre del 2017.

**CARTA N° 008 - 2017 E.P.S. EMAPA - YUNGUYO S.R.L. /G.G.**

**SEÑOR:**

**JUAN DIEGO APAZA QUISPE**

**BACHILLER EN CONTABILIDAD – INVESTIGADOR**

**Yunguyo.-**

**ASUNTO : AUTORIZACION POR APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**REF : 002-2017/JDAQ**

Mediante la presente, es grato dirigirme a usted

De acuerdo al documento de referencia se AUTORIZA la publicación de datos recogidos en nuestra Institución para su respectiva publicación con fines de investigación denominado “Relación del control interno y gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la región Puno”.

Aprovecho la oportunidad de expresarle los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente,

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO  
YUNGUYO  
Jesús Henry RIVERA CHICAYA  
DNI. N° 42427783  
GERENTE GENERAL

C.c. Archivo  
YTQ/sec.

Jr. San Martín N° 123 - Yunguyo - Puno - Perú  
Teléfono: (051) 556047  
EMAPA-YUNGUYO