



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS PÚBLICAS DEL SECTOR SERVICIOS Y
SANEAMIENTO DEL PERÚ: CASO EMPRESA PÚBLICA
DE DERECHO PRIVADO “EMAPA CAÑETE S.A.” DE
CAÑETE, 2015.**

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

AUTOR:

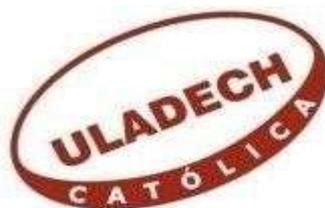
BACH. RICHARD DAVID CERVANTES GONZÁLES

ASESOR:

MGTR. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO

CHIMBOTE- PERÚ

2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS PÚBLICAS DEL SECTOR SERVICIOS Y
SANEAMIENTO DEL PERÚ: CASO EMPRESA PÚBLICA
DE DERECHO PRIVADO “EMAPA CAÑETE S.A.” DE
CAÑETE, 2015.**

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

AUTOR:

BACH. RICHARD DAVID CERVANTES GONZÁLES

ASESOR:

MGTR. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO

CHIMBOTE- PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR DE TESIS

**MGTR. EUSTAQUIO AGAPITO MELÉNDEZ PEREIRA
PRESIDENTE**

**DR. ENRIQUE LOO AYNE
SECRETARIO**

**DRA. ERLINDA ROSARIO RODRÍGUEZ CRIBILLEROS
MIEMBRO**

AGRADECIMIENTOS

Al Divino por haberme dado la vida y darme la fuerza para superar obstáculos y dificultades hasta este momento tan importante de mi formación de mi carrera profesional.

A mi madre Cristina e hijas por ser los pilares fundamentales en mi vida por demostrarme siempre su amor apoyo y comprensión incondicional.

Mi mayor agradecimiento a mi profesor y asesor de Investigación de Tesis **Mgtr Fernando Vásquez Pacheco** por su colaboración desinteresada en el desarrollo de la Tesis.

A mi gran amigo **C.PC. Heráclides Lázaro Ojeda** quien me aconsejó y ayudó a tomar la decisión correcta de elegir esta carrera y al **C.PC. Fidel Vilca Montoro** por enseñarme todo lo que respecta a la preciosa carrera de contabilidad.

DEDICATORIAS

Con todo mi cariño y amor para las personas que hicieron todo en la vida para mi amada y adorada **madre**, que ha sido el impulso durante toda mi carrera profesional y el pilar principal para la culminación de la misma, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amiga y compañera inseparable, para que yo pudiera lograr mis sueños.

A mis hermosas hijas **Daysi, Steffy y Flor Yadira** que con su cariño han iluminado mi vida y siempre me brindaron el apoyo y comprensión para culminar mis estudios profesionales. Y especialmente quiero agradecer al **Creador Dios**, quien me ha dado la vida y todas las cosas buenas que me ha concedido en el sendero de mi vida de constante felicidad y gratificación

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfico – documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través la técnica de la entrevista; obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a la características del control interno de las empresas públicas del Perú**, se encontró que el control interno es una herramienta que sirve como guía para la implementación de dicho control, mejora los procesos y tiene como finalidad medir el grado de eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos previstos y cautelar la correcta utilización de los recursos conforme a las Normas del Sistema Nacional de Control que aplica la entidad, Pero no todas las empresas aplican dicha guía, he ahí el interés de la investigación en estudio. **Respecto a las características del control interno del caso en estudio**, se encontró lo siguiente: La empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, si tiene implementado un sistema de control interno, que define responsabilidad, autoridad y/o designación del personal, desarrolla planes para identificar, analizar, valorar y manejar los riesgos y cumple con los cronogramas del sistema de control interno. Finalmente, se concluye que el control interno sirve para medir, evaluar, analizar e interpretar si los procedimientos están siendo aplicados correctamente en las entidades en general y en la institución del caso de estudio en particular.

Palabras clave: Control interno, empresas públicas.

ABSTRACT

The main objective of this research was to describe the characteristics of internal control of public companies in the services and sanitation sector of Peru and the public company of private law "Emapa Cañete SA" in Cañete, 2015. The research was of design Non-experimental - bibliographic - documentary and case; For the collection of the information was used bibliographic records and a questionnaire of closed questions applied to the manager of the company of the case through the technique of the interview; With the following results: **With respect to the internal control characteristics of public companies in Peru**, it was found that internal control is a tool that serves as a guide for the implementation of such control, improves the processes and has the purpose of measuring the degree of Efficiency and effectiveness in order to achieve the intended objectives and to safeguard the correct use of resources in accordance with the National Control System Regulations applied by the entity. But not all companies apply this guide; this is the interest of the research under study. Regarding the characteristics of the internal control of the case under study, the following was found: **The public company of private law "Emapa Cañete SA" of Cañete**, if it has implemented an internal control system, which defines responsibility, authority and / or designation of personnel, develops plans to identify, analyze, assess and manage risks and complies with internal control system schedules. Finally, it is concluded that the internal control serves to measure, evaluate, analyze and interpret if the procedures are being applied correctly in the institutions in general and in the institution of the particular case study.

Key words: Internal control, public companies.

CONTENIDO

CARÁTULA	i
CONTRACARATULA.....	¡Error! Marcador no definido.
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DEDICATORIAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS	x
I.- INTRODUCCIÓN.....	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	16
2.1 Antecedentes:.....	16
2.1.1 Internacionales	16
2.1.2 Nacionales.....	19
2.1.3 Regionales.....	21
2.1.4 Locales	23
2.2 Bases teóricas.....	24
2.2.1 Teoría del control interno.....	24
2.2.2 Teoría de las empresas	46
2.2.3 Teoría de las empresas públicas.....	46
2.2.4 Teoría del sector servicio y saneamiento	47
2.2.5 Empresa municipal de agua potable y alcantarillado, “Emapa Cañete S.A.”.....	49
2.2.6 Estructura de la organización	51
2.3 Marco conceptual.....	52
2.3.1 Definiciones de control interno.....	52
III. METODOLOGÍA.....	55
3.1 Diseño de investigación	55
3.2 Definición y operacionalización de las variables	55
3.3 Población y muestra.....	55
3.3.1 Población.....	55
3.3.2 Muestra.....	55
3.4 Técnicas e instrumentos.....	55
3.4.1 Técnicas.....	55
3.4.2 Instrumentos.....	55

3.5 Plan de análisis.....	55
3.6 Matriz de consistencia	56
3.7 Principios éticos	56
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	57
4.1 Resultados:.....	57
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1	57
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2	62
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3	68
4.2 Análisis de resultados:	73
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1	73
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2	74
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3	77
V. CONCLUSIONES	81
5.1 Respecto al objetivo 1:.....	81
5.2 Respecto al objetivo 2:.....	82
5.3 Respecto al objetivo 3:.....	83
5.4 Conclusión general:	83
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	85
6.1 Referencias bibliográficas:	85
6.2 Anexos	94
6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia lógica	94
6.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.....	96
6.2.3 Anexo 03: Cuestionario aplicado al gerente general de “Emapa Cañete S.A.”	96

ÍNDICE DE CUADROS

N° DE CUADRO	DESCRIPCIÓN	Página
01 _____	Objetivo específico 1... ..	57
02 _____	Objetivo específico 2... ..	62
03 _____	Objetivo específico 3... ..	68

I.- INTRODUCCIÓN

Las empresas públicas prestadoras de servicios y saneamiento en el mundo tienen una relevante importancia en la conducción y tratamiento del líquido elemento necesario fundamental en la vida de todo ser vivo, por eso su operatividad, financiamiento y administración de estas empresas están canalizados, a través del cumplimiento, **la supervisión y control en todos los niveles de la entidad.**

En Europa la gestión del agua es pública y de base comunitaria en países como España, Francia, Alemania, Holanda, Austria y otros países, las empresas de aguas europeas han aplicado el modelo público progresista, de acuerdo a los 6 criterios fundamentales como: La buena calidad del agua, el servicio universal, la eficacia en la cobertura de necesidades, en lo social, solidaridad y sostenibilidad a partir del 2001, se produjo un tremendo cambio en la **política de comunicación de las empresas públicas como una medida de control**, facilitando el acceso de información que es relevante por parte de los usuarios y del público en general. Asimismo, son suministrados directamente por dos departamentos de la Administración Municipal (Magistratischer Betrieb) y **controlados** por el ayuntamiento, el desempeño de los servicios de agua no persigue ningún tipo de lucro y se orienta hacia la recuperación de los costes. Finalizando con la protección del agua en la constitución y adoptando la Carta del Agua, el cual no se puede delegar a empresas privadas y respeta la Directiva Marco relativa al agua de la Unión Europea (**Hachfeld, Terhorst y Hoedeman, 2009**).

Por otro lado, en América Latina en ciudades como: Chile, Colombia y en algunos de los más importantes operadores de Brasil (entre ellos el del Estado de San Pablo) han desarrollado procesos sistemáticos y prolongados de **fijación de tarifas como mecanismo de control interno** sobre la base de los costos que han llevado a un incremento significativo de los ingresos de los prestadores (empresas prestadoras de servicio) en términos reales. Además, han **implementado como método de control la micromedición generalizada** de los consumos. En Argentina el mejoramiento y la participación de la sociedad civil de las autoridades locales es un **mecanismo de control interno** general indispensable para que los servicios de agua y saneamiento se

presten en las condiciones de calidad requeridos, para que éstos alcancen la cobertura universal en el menor plazo posible y para que los niveles tarifarios sean justos y razonables (**Academias Nacionales de Ciencias Económicas; Ciencias Exactas, Físicas y Naturales; Ingeniería, 2010**).

En el Perú de las 50 Entidades Prestadoras de Servicios EPS, existente atienden a 18,9 millones de habitantes a nivel nacional que representa el 63% de la población estimada siendo la cobertura de agua potable de un 92% y de alcantarillado de un 84% en el ámbito de los diferentes departamentos del Perú. El Estado y la población están relacionados de diferentes formas una de ellas es a través de los servicios públicos definidos como las actividades programas, proyectos y obras públicas desarrolladas por el Estado, de acuerdo a sus funciones como consecuencia de la ejecución de sus atribuciones y competencia, estas instituciones o empresa (EPS) pueden ser de naturaleza públicas, privadas, municipales o mixtas cuya cobertura es de ámbito urbano, esto quiere decir el 37% restante de la población no cuenta con los elementos básicos o son atendidas por las juntas administradoras de servicios de Saneamiento (JASS) y las organizaciones comunales (OC) que comprenden; a asociaciones, comités u otras formas de servicios de saneamiento que prestan, tales servicios en el ámbito rural. De acuerdo a los **servicios de control interno** realizados por la Contraloría de la República a través de los Órganos de Control Institucional (OCI), en el sector saneamiento, durante el periodo 2009-2014, se encontró que el mayor número de deficiencias se encuentran en las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicio seguido de la gestión comercial y continua con la gestión administrativa y finalmente en los proyectos de inversión. En el ámbito de responsabilidad de una EPS sobre las personas naturales o jurídicas (Empresa, Asociación, etc.), a que ésta le suministre los servicios que brinda los niveles y condiciones técnicas establecidas en la Ley N° 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento y su reglamento, en esa medida, las EPS deben garantizar la continuidad y calidad de las mismas (**La Contraloría en su Reporte Inversión y gestión de los servicios de saneamiento a nivel nacional, 2015**).

Actualmente, el gobierno regional de Lima Provincias, está constituido por las 09 provincias restantes del departamento de Lima: Cajatambo, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos, en el ámbito rural Administradas por el Concejo Directivo y por las juntas administradoras de servicios de Saneamiento (JASS); “Emapa Cañete S.A.”, Semapa Barranca S.A., Emapa Canta S.A, Emapa Huaral S.A y Sedapal (servicio de agua potable y alcantarillado de Lima –S.A.), estas son empresas estatales de derecho privado, íntegramente de propiedad del estado, constituidas como sociedad anónima, a cargo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, con autonomía técnica, administrativa, económica y con participación accionaria del Estado administradas bajo el ámbito del fondo nacional de financiamiento de la actividad empresarial del Estado (FONAFE en el caso de Sedapal). La estructura organizacional se encuentra distribuida en cuatro (4) tipos de órganos: de **dirección y control**, operativos, de apoyo, y de asesoramiento y asistencia técnica. En términos operativos y comerciales se establece a través de los indicadores. En el caso de Sedapal la implementación de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) **como mecanismos de control internos** soportan de manera independiente el procesamiento de las transacciones de los principales sistemas de información del negocio y cuentan con la capacidad para almacenar las bases de datos que dichos sistemas utilizan, los procesos cuyas actividades se encuentran en su mayoría cubiertas por **sistemas de información** son los relacionados con el proceso de negocio correspondiente a la gestión comercial (vender, facturar y recaudar) y con los procesos de soporte de la gestión financiera y logística. Sin embargo, los demás procesos de negocio y soporte se encuentran en su mayoría mínimamente cubiertos por sistemas de información **(Sedapal, 2013)**.

La empresa municipal de agua potable y alcantarillado “Emapa Cañete S.A.” se encuentra ubicada en la provincia de Cañete, su actividad principal es la venta de servicios y saneamiento de agua y alcantarillado, cuenta con personal profesional; pero se desconoce si hay interés de sus servidores y encargados de las áreas o niveles en la aplicación y cumplimiento de los controles existentes, el cual hace posible el interés de observar si existe información a nivel internacional, nacional y regional, mientras que en el ámbito local hay poca investigación relacionada con la variable de estudio

ya que “Emapa Cañete S.A.” es la única empresa en nuestro ámbito geográfico, entonces se puede decir que existe un vacío del conocimiento. Asimismo, se desconoce si efectivamente a nivel teórico y práctico, el control interno tiene importancia en la gestión administrativa de las empresas públicas de servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.”; Por lo anteriormente expuesto, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015?** Para dar respuesta a este enunciado del problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: **Describir las características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015.** Así mismo, para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú, 2015.
2. Describir las características del control interno de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015.

Finalmente, la presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento; es decir, permitirá: **Describir las características del control interno en la gestión administrativa de las Empresas Servicios y Saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015;** dada la necesidad de lograr que a través de la aplicación de mecanismos de control interno se cumpla con la normativa vigente y obtener buenos resultados en la gestión administrativa de la empresa. Dado que el **control interno** tiene por finalidad detectar

en plazos deseados de todas las desviaciones que pudiera tener respecto al objetivo, fomentar la eficiencia, eficacia y economía de los recursos y reduce los riesgos de pérdida de valores de activos, garantizando la fiabilidad de los recursos financieros y cumpliendo con las leyes y normas legales vigentes; asimismo, la aplicación del control interno, no interfiere en el ejercicio de las funciones y/o actividades de las dependencias de la entidad, sucesivamente orienta su función a analizar el cumplimiento de metas, objetivos, misión y visión, así como informar o recomendar al establecimiento de normas que puedan mejorar el control de las empresas públicas de servicios y saneamiento del Perú. Cabe mencionar que el presente estudio de investigación servirá como antecedentes y base teórica para futuras investigaciones de los estudiantes de nuestra universidad y de otro ámbito geográfico. Asimismo, la investigación contribuye a reflejar la importancia de contar con la implementación del control interno en las empresas de servicios y saneamiento del Perú, por cuanto permite el logro de metas y objetivos planteados. También la investigación se justifica porque la tesis que se presentará, sustentará y aprobará, sirva para titularme como contador público, lo cual redundará en beneficio de la Uladech Católica, en mejora de la calidad educativa, al exigir a los egresados que se titulen mediante la sustentación de una tesis.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad y país del Mundo, menos Perú; sobre la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Rosales (2008) en su trabajo de investigación denominado: Diseño de un sistema de control interno administrativo por el método corre para la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Emapa-P, ubicado en el Cantón Pimampiro, provincia de Imbabura en Sangolquí-Ecuador **cuyo objetivo general fue:** impulsar un desempeño eficiente del recurso humano, en todas y cada una de las tareas asignadas dentro del área administrativa, propendiéndose a minimizar los costos y por ende a maximizar las utilidades de la institución llegando a la **siguiente conclusión:** La normativa, que regula la prestación de servicios de las empresas de agua potable en función a preservar el medio ambiente no está vigente, la ausencia de una planeación estratégica estructurada, provoca que el personal de la institución, no tenga un claro conocimiento de las acciones realizadas para el logro de objetivos, metas y estrategias que permite la consecución de la misión y visión institucional.

Ordoñez y Méndez (2013) en su trabajo de investigación denominado: Auditoría de gestión a la empresa municipal regional de agua potable Arenillas-Huaquillas Emapah, periodo 2011, **cuyo objetivo general fue:** Realizar una auditoría de gestión a la empresa municipal regional de agua potable Arenillas-Huaquillas Emrapah, periodo 2011 en la ciudad de Loja en Ecuador 2013, llegando a la **siguiente conclusión:** La empresa municipal regional de agua potable Arenillas Huaquillas Emrapah, no ha sido objeto a ninguna auditoría de gestión, lo que ha impedido determinar el grado de gestión del personal administrativo, además no se permitido conocer si está cumpliendo sus

actividades con eficiencia y eficacia. La entidad no posee una estructura orgánica aprobada lo que no permite determinar con exactitud las funciones, no se capacita al personal debido a la falta de planificación, lo que impide el mejor desenvolvimiento de sus habilidades y actitudes de los servidores en sus puestos de trabajo, asimismo, no cuenta con indicadores de gestión que permita medir el grado de eficiencia, eficacia y economía de las actividades realizadas del personal.

Castro (2015) en su trabajo de investigación denominado: Estrategias de seguridad y control de existencias en la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado Emapa-I, de la ciudad de Ibarra, **cuyo objetivo general fue:** Diseñar estrategias de seguridad y control de existencias que logren un manejo adecuado de los inventarios de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado Emapa-I en Ibarra Ecuador 2015, llegando a la **siguiente conclusión:** La empresa no lleva una seguridad y control de los procesos de existencias que incurren en la actividad económica, generando que los artículos no estén registrados y más aun no se encuentren en el sistema que maneja la institución relacionado al desconocimiento exacto de lo existe. Determinando de esta manera los procesos internos sobre las existencias. Las estrategias de seguridad y control de existencias permiten desarrollar las actividades de la manera más idónea, manteniendo un control de los procesos desde el momento que ingresan a bodega hasta cuando son requeridas para las obras que se realice, identificando así una manera más exacta de los procesos que se inmiscuyen internamente en la empresa.

Calle (2015) en su trabajo de investigación denominado: Auditoría de gestión como herramienta de mejoramiento continuo en la empresa municipal de agua y saneamiento ambiental del Cantón Azogues (Emapal) periodo 2013, **cuyo objetivo general fue:** Determinar el grado de eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades ejecutadas por la empresa en la ciudad de Cuenca en Ecuador 2015, llegando a la **siguiente conclusión:** En la empresa no existe un código de ética que defina valores y principios como parte de la cultura

empresarial, profesional y personal de cada trabajador, que integre y oriente la conducta, el compromiso hacia la organización, para alcanzar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales. La falta de gestión por parte de la máxima autoridad para la elaboración de un código de ética, que rijan la conducta de los servidores de la entidad, por lo que el personal realiza sus actividades bajo su criterio provocando un ambiente laboral inadecuado en el ejercicio de prácticas, valores, conducta y reglas. Ocasionando que los servidores desconozcan la importancia de un ambiente propicio de control en la realización de tareas y actividades propias de su cargo.

Delgado y Sabando (2016) en su trabajo de investigación denominado: Evaluación al sistema de control interno administrativo en el área de servicios generales de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Portoviejo Epmapap durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2014 **cuyo objetivo general fue:** Evaluar el sistema de control interno en el área administrativa de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Portoviejo, Epmapap; durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2014, en la ciudad de Portoviejo en Ecuador en el 2016, llegando a la **siguiente conclusión:** La empresa no cuenta con un plan de talento debido a la falta de gestión por parte del jefe de talento humano, lo que ocasionó que en el análisis de las cuentas examinadas no se cuente con diagnóstico para el correcto funcionamiento de la entidad. No cuenta con un sistema actualizado e información confiable que de alerta oportuna para realizar el mantenimiento preventivo de los vehículos, maquinaria, equipo pesado y otros medios de transporte de la Empresa. No existen controles personalizados para llevar los registros de plantilla de los conductores, accidentes ocurridos y adquisiciones de vehículos, maquinaria y equipo pesado. No existe un proceso establecido para verificar la cantidad del combustible utilizado por el parque automotor.

2.1.2 Nacionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Lima Provincias; sobre la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Aldana (2016) en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios-rubro agua potable y alcantarillado en el Perú caso: empresa prestadora de servicios Grau S.A. (EPS Grau) Piura 2015 **cuyo objetivo general fue:** Determinar las principales características de los mecanismos de control interno administrativo en las empresas del sector servicios rubro agua potable y alcantarillado en el Perú llegando a la **siguiente conclusión:** La empresa no cuenta con un sistema de control interno y un plan de contingencia actualizado y aprobado, en el área de tecnologías e información, lo cual permitirá monitorear el estado del sistema informático asimismo, no cuenta con un proceso de sistema de gestión de calidad, que este integrada con procedimientos técnicos y gerenciales, que les permite guiar la acciones de la fuerza de trabajo, no cuenta con proceso documentario de evaluación de personal y clima de personal, tampoco cuenta con un departamento de operaciones, ni manual de operaciones el que permite al área cumplir con sus obligaciones y a la vez aplicar sanciones que estén normadas bajo documento oficial aprobado.

Gargate (2016) en su trabajo de investigación denominado: Control interno en la empresa prestadora de servicios de agua Chavín S.A. Huaraz, 2015 en Huaraz Perú 2016, 2016 **cuyo objetivo general fue:** Conocer el control interno en la empresa prestadora de servicios de agua Chavín S.A. de Huaraz en el 2015, llegando a la **siguiente conclusión:** Las empresas públicas de saneamiento, tienen a su cargo la gestión de los servicios de saneamiento. Para el desarrollo de estas actividades, disponen de recursos humanos, materiales y financieros que son obtenidos aplicados e informados de acuerdo a las normas aplicables al sector. La auditoría interna y externa practica en las empresas

públicas de saneamiento, ha determinado que el control interno institucional no es un facilitador de la eficiencia, eficacia y economía de los recursos; por cuanto no cumple las condiciones de ser un proceso efectuado por todo el personal de las empresas públicas de saneamiento ni contribuir a la consecución de los objetivos específicos. En cuanto a la falta del cumplimiento de los principios de control, la falta o deficiente aplicación de los componentes de control interno, complementada con la limitada aplicación de los procesos y tipos de control interno; que trae como consecuencia una serie de deficiencias en la prestación de servicios de agua a la población de Huaraz y la gestión de los recursos humanos que comprende la oficina de la empresa prestadora de servicios de agua Chavín S.A.

Gómez (2016) en su trabajo de investigación denominado: Perfil del nivel de gestión del dominio monitoreo y evaluación de tecnologías de información y comunicación de la empresa EPS Grau S.A.-zonal Sullana Perú año 2012, **cuyo objetivo general fue:** Determinar el nivel de gestión del dominio monitoreo y evaluación de tics en la empresa EPS Grau-zonal Sullana en el año 2014, en la ciudad de Sullana en el Perú, **llegando a la siguiente conclusión:** La gerencia reconoce una necesidad de recolectar y evaluar información sobre los procesos de monitoreo. Pero no se han identificado procesos estándar de colección y evaluación. El monitoreo se implanta y las métricas se seleccionan de acuerdo a cada caso, El monitoreo por lo general se implanta de forma reactiva a algún incidente que ha ocasionado alguna pérdida o vergüenza a la organización. La función de contabilidad monitorea mediciones financieras básicas. Esto significa que la organización carece de procedimientos para monitorear la efectividad de los controles internos. Los métodos de reporte de control interno gerenciales no existen. Existe una falta generalizada de conciencia sobre la seguridad operativa y el aseguramiento del control interno. La gerencia y los empleados no tienen conciencia general sobre el control interno.

2.1.3 Regionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes regionales, a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región Lima Provincias, menos la provincia de Cañete; sobre la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Hernández (2007) en su trabajo de investigación denominado: Empresas públicas de saneamiento: control interno para la eficiencia, eficacia y economía de los recursos, **cuyo objetivo general fue:** Diseñar un modelo de control interno efectivo, que sea el facilitador para alcanzar eficiencia, eficacia y economía en la gestión de los recursos de las empresas públicas de saneamiento, en el departamento de Lima, en la región Lima en el Perú, llegando a la **siguiente conclusión:** Las normas de control interno para el sector público (NCI-SP) son guías dictadas por la Contraloría General de la República, con el objeto de promover una sana administración de los recursos públicos en las entidades en el marco de una adecuada estructura de control interno. Estas normas establecen las pautas básicas y guían al accionar de las entidades del sector público hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y el buen manejo de los recursos del estado.

Hernández (2011) en su trabajo de investigación denominado: Control interno para la mejora de las empresas públicas de saneamiento del Perú **cuyo objetivo general fue:** Propiciar el desarrollo del buen gobierno corporativo en las empresas públicas de saneamiento; de modo que se logre la mejora continua y competitividad, mediante la implantación y funcionamiento de los componentes del control eficaz en el departamento de Lima, en la región Lima en el Perú, llegando a la **siguiente conclusión:** El control interno, fomenta la eficiencia, eficacia y economía; reduce el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar el gerenciamiento adecuado de los recursos, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las normas vigentes.

Lizana (2012) en su trabajo de investigación denominado: Importancia de aplicar el Balanced Scorecard para mejorar la eficiencia de la gestión del sistema comercial en entidades prestadoras de servicios de agua y saneamiento **cuyo objetivo general fue:** demostrar la importancia de la aplicación del Balanced Scorecard, que mejora la eficiencia de gestión del sistema comercial de las entidades prestadoras de servicios de agua y saneamiento Lima en el Perú, **siguiente conclusión:** La aplicación del Balanced Scorecard, permitirá elaborar el mapa estratégico que describe de manera esquemática la estrategia y muestra la conectividad de las perspectivas definidas permitiendo mejorar la evaluación y la consecución de los objetivos estratégicos del sistema comercial, también permite que los programas de acción contribuyan a la aplicación de estrategias relacionadas al logro de los objetivos estratégicos de las entidades prestadoras de servicios de agua y saneamiento.

Salazar (2014) en su trabajo de investigación denominado: El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy **cuyo objetivo general fue:** Cómo colabora el control interno con la rendición de cuentas en Lima Perú 2014, llegando a la **siguiente conclusión:** El actual concepto de control interno se enmarca dentro de una perspectiva de control integral, donde la supervisión de la gestión pública y la verificación del cumplimiento de las normas legales, se realiza a nivel interno y externo de una entidad. El control interno, busca que la alta dirección, los gerentes y personal de cada entidad, efectúen acciones de cautela previa, simultánea y posterior a sus actividades, con la finalidad de que el uso de sus recursos, bienes y operaciones, este orientado a la consecución de los objetivos, metas y misión de cada entidad. La Contraloría General, ha establecido cinco (05) componentes del sistema de control interno. La profundidad en la aplicación de cada uno de ellos dependerá principalmente de la naturaleza de cada entidad. Así tenemos, el "Ambiente de Control" dedicado a la organización de la entidad y a la sensibilización del personal respecto al control interno. La "Evaluación de Riesgos", necesario para identificar y priorizar el control en aquellas operaciones que ponen en riesgo la consecución de los

objetivos y metas de la entidad. Las "Actividades de Control Gerencial", comprenden en sí, desarrollar procedimientos que aseguren el manejo de los riesgos detectados, teniendo en cuenta algunas pautas como responsables, registros, accesos, verificaciones, entre otros. Por su lado con la "Información y Comunicación" se busca fomentar el uso de plataformas de información para la toma de decisiones, y con la "Supervisión" se incentiva efectuar los ajustes y mejoras al sistema de control interno.

2.1.4 Locales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la provincia de Cañete, sobre la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Ruiz (2015) en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno en el Perú y su impacto en la MYPE de la administración de agua potable de la provincia de Cañete en el periodo 2014, **cuyo objetivo general fue:** Determinar la caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en la MYPE de la administración de agua potable en la Provincia de Cañete, en el 2014, **llegando a la siguiente conclusión:** Que de no contar con dicho instrumento de control ha dado lugar a la desorganización específicamente en diversas áreas, afecta también el buen manejo de la información, dificultando que las operaciones queden registradas de acuerdo a principios y normas por las cuales se rige dicha institución; de la misma forma afecta en la utilización de los recursos económicos por no contar con un mecanismo que regule o limite el manejo de los fondos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del control interno

2.2.1.1 Control gubernamental

Consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes. El control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente, se efectuó bajo la autoridad normativa y funcional de la Contraloría General de la República (C.G.R) la que establece los lineamientos, disposiciones y procedimientos técnicos correspondientes a su proceso, en función a la naturaleza y/o de dichas entidades, las modalidades de control aplicados y los objetivos trazados para su ejecución (**Ley 27785 Sistema Nacional de Control Interno de la Contraloría General de la Republica**).

2.2.1.2 Control externo

Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos, que compete aplicar a la C.G.R otro órgano del sistema por encargo o designación de ésta, con el objeto de supervisar, vigilar y verificar la gestión, la captación y el uso de los recursos y bienes del Estado. Se realiza fundamentalmente mediante acciones de control con carácter selectivo y posterior. En concordancia con sus roles de supervisión y vigilancia, el control externo podrá ser preventivo o simultáneo, cuando se determine taxativamente por la presente Ley o por normativa expresa, sin que en ningún caso conlleve injerencia en los procesos de dirección y gerencia a cargo de la administración de la entidad, o

interferencia en el control posterior que corresponda. Para su ejercicio, se aplicarán sistemas de control de legalidad, de gestión, financiero, de resultados, de evaluación de control interno u otros que sean útiles en función a las características de la entidad y la materia de control, pudiendo realizarse en forma individual o combinada. Asimismo, podrá llevarse a cabo inspecciones y verificaciones, así como las diligencias, estudios e investigaciones necesarias para fines de control **(Contraloría, Ley 27785)**.

2.2.1.3 Control interno

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO): control interno procesos llevado a cabo por el consejo administrativo, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado por el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento **(Coso, 2013)**.

Desde el punto de vista de la gerencia y sus funciones, el control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se van ha cumplido los objetivos de la entidad y los planes para poder alcanzarlo, según las normas de control interno es un proceso integral efectuado por el titular de la entidad, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar riesgos y para asegurar que se alcancen los objetivos gerenciales **(Orientación básica para fortalecimiento del control interno en gobiernos locales, Contraloría, 2010)**.

Así mismo la empresa que aplica los controles internos en sus operaciones, podrán conocer con seguridad la situación real de las mismas, debido a la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión **(Chacón, 2002, citado por Ramos 2015)**.

Es por eso que toda institución sea pública o privada, con fines de lucro o sin fines de lucro individual asociativa o colectiva para poder cumplir con sus objetivos y metas institucionales; necesariamente tiene que tener implementado un sistema de control interno que sirva como pilar en todos los lineamientos de la entidad garantizando la buena gestión de la administración.

en los últimos años la importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones se ha incrementado, esto se debe a la medición de la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial a las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el tiempo. Es bueno resaltar la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. El control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo mencionado se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización **(Saucedo 2007, citado por Ramos 2015).**

a) Lineamientos de control interno

A continuación, se enumerará los lineamientos a considerar:

1.- Actividad de control: En el cumplimiento de las directrices establecidas por los titulares de las entidades.

2.- Administración de riesgos: Proceso que se realiza para identificar riesgos con la finalidad de establecer estrategias de manera razonable.

3.- Ambiente de control: Entorno que estimula la conducta de los trabajadores con respecto al control de sus actividades.

4.- Control correctivo: Mecanismos que operan en etapa final de un proceso, que permite identificar y corregir o subsanar en algún grado omisiones o desviaciones.

5.- Control detectivo: Mecanismo de control en momentos que los eventos están ocurriendo, e identifican las omisiones o desviaciones antes que concluya el proceso.

6.- Control interno institucional: Se lleva a cabo por los órganos jefes áreas o unidades administrativas y demás servidores públicos de la entidad diseñado e implementado para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento del Marco Jurídico.

7.- Control preventivo: Mecanismo de control que se anticipa a la posibilidad de que se ejecuten acciones fuera del Marco Legal y Normativo Jurídico que les aplica.

8.- Dependencias: Unidades directamente adscritas al Gobierno

9.- Entidades: Es toda colectividad que puede considerarse como una unidad. El concepto suele utilizarse para nombrar a una corporación o compañía que se toma como Persona Jurídica.

10.- Órganos de vigilancia: Unidades creadas al interior de la entidad, vigila la correcta aplicación.

11.- Riesgo: La probabilidad que un evento o acción adversa y su impacto afecten el correcto funcionamiento de la entidad.

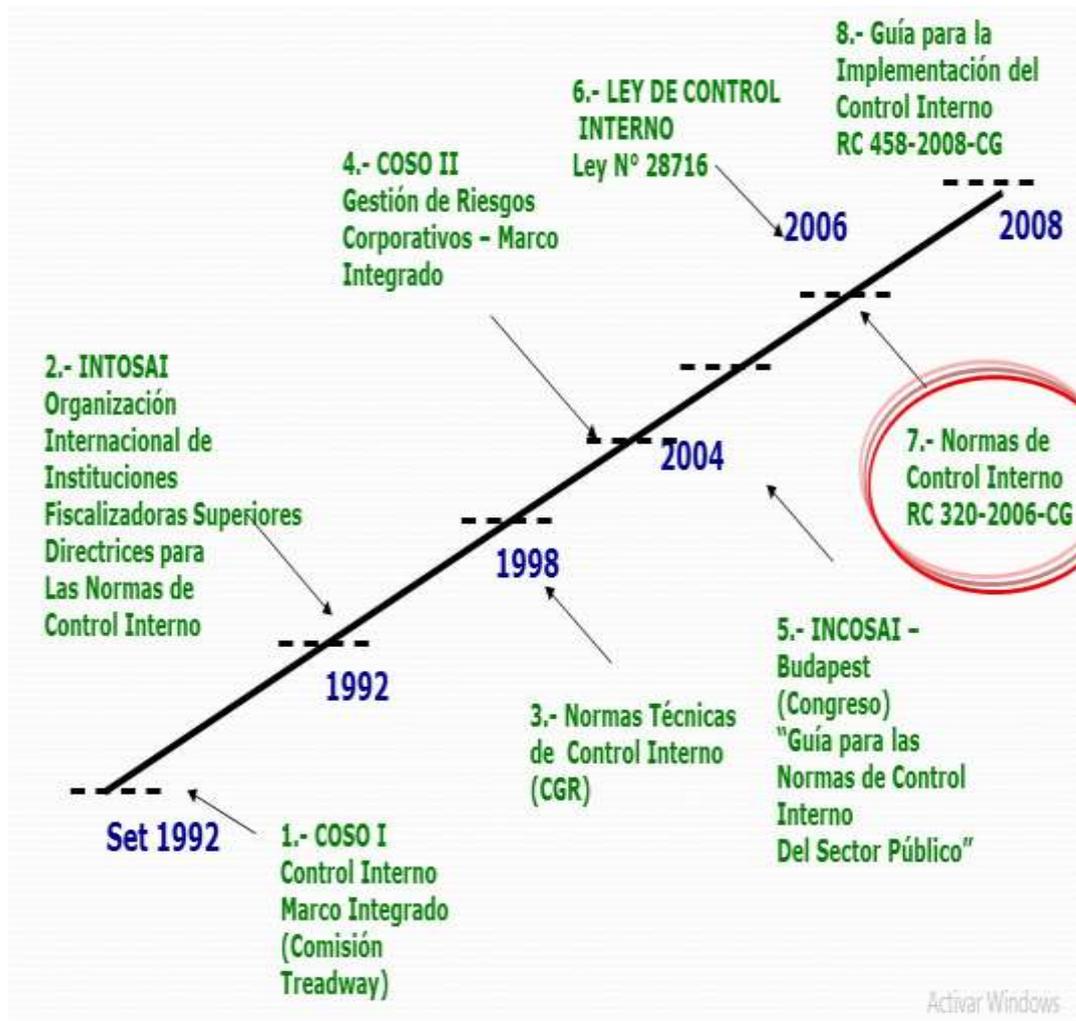
12.- Seguridad Razonable: Nivel satisfactorio de confianza, entre condiciones de costos beneficio y riesgo.

Estos lineamientos regulan el control interno en las entidades las cuales nos orienta en la actividad empresarial institucional.

b) Mecanismos de control interno

Los mecanismos de control interno consisten en el análisis de la verificación y evaluación que adopta la entidad con la finalidad de procurar que todas las actividades, operaciones y recursos se realicen de acuerdo a las normas constitucionales y legales, dentro de las políticas implementadas para la dirección y en atención de metas y objetivos previos de alcanzar la eficiencia, efectividad y economía en la gestión pública.

c) **Evolución del control interno.-** es el cambio en las normas para una adecuación e implementación del control en las entidades:



Fuente: Centro Peruano de Estudio Gubernamental - CEPEG, (2016).

d) Tipos de control interno

Existen tres tipos de control interno: **Control interno diferenciado y complementario**, que se ejecutan antes durante y después de los procesos o acciones que realiza una empresa del estado.

Tipo de control interno	Control previo	Control simultaneo	Control posterior
Se define como:	Es un conjunto de acciones, cautelas que se realizan antes de la ejecución de los procesos u operaciones.	Es un conjunto de acciones, cautelas que se realizan durante la ejecución de los procesos u operaciones.	Es un conjunto de acciones, cautelas que se realizan después de la ejecución de los procesos u operaciones.
Lo aplica:	El directorio, la gerencia general, los funcionarios y los servidores sobre las bases de las normas que rigen las actividades de la organización, los procedimientos establecidos, los reglamentos y los planes institucionales.		El responsable superior, el funcionario o servidor ejecutor en función del cumplimiento de las funciones establecidas. Es realizado por el Órgano de Control Institucional (OCI) según sus planes y programas anuales.
Su finalidad:	Se efectuó la correcta y eficientemente gestión de los recursos, bienes y operaciones de la entidad, para el logro de los objetivos y la misión institucional.		

Fuente: Orientación básica para fortalecimiento del control interno en gobiernos locales, (la contraloría, 2010).

e) **Beneficios del control interno**

No todos los procesos o actividades gerenciales que se apliquen en las entidades públicas están completos sin la implementación del control interno; los beneficios por su incorporación son diversos:

- ✓ **El control interno contribuye al logro efectivo de los objetivos institucionales:** La misión y los objetivos de las empresas públicas constituyen la razón de su existencia; sin ellos los procesos, acciones y recursos que asignemos no tendría ningún sentido ni finalidad. Su función y práctica cotidiana cautelar y verificar que los objetivos se cumplan en la medida de lo planificado.

- ✓ **El control interno permite un mejor uso de los recursos:** Al prevenir riesgos y plantear medidas correctivas antes durante la ejecución de procesos, también contribuye a la mayor eficiencia en el uso de los recursos de la entidad.

- ✓ **La retroalimentación del control interno genera mayor conocimiento y destreza en los gestores públicos:** Ya que el control interno preventivo, funciona como sensor de los errores y desviaciones, además de proponer las medidas correctivas. Mejora las practicas gerenciales y operativas, que permite reenfocar los conceptos y metodologías desarrollando así nuevas habilidades en los funcionarios y servidores de la empresa.

- ✓ **El control interno promueve una cultura orientadas al buen desempeño y la ética en la acción pública:** El desarrollo de mecanismos de control y su verificación previa y simultaneas, trae como consecuencia la mejora del desempeño institucional y promueve una “cultura del logro” en los gestores públicos. Su práctica promueve la ética en la acción pública, en la medida que

desarrolla conciencia respecto al compromiso con la misión y en tanto limita potencial practica irregulares (**Contraloría, 2010**).

f) Marco normativos

El control interno en el Perú, su concepto, principios, técnicas y metodologías, están sustentadas en distintas jerarquías, emitidas para su implementación en las empresas del estado. Entre las principales **normas** se encuentran:

- Artículo 82° de la Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27785, Ley del Sistema Nacional de Control Interno de la Contraloría General de la Republica.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de la Entidades del Estado.
- Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG Contralor General aprueba las Normas de control Interno.
- Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG que aprueba la Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.
- Resolución de Contraloría General N° 149-2016-CG que aprueba la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD que Modifica la Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.
- Resolución de Contraloría N° 094-2009-CG “Ejercicio del Control Preventivo por la Contraloría General de la Republica (CGR) y los Órganos de Control Institucional (OCI).

Las normas orientan y unifican el control interno en las entidades. Constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa y financiera en la entidad.

2.2.1.4 Estructura del control interno en las empresas públicas

La estructura del control interno en las empresas públicas obedece a las normativas vigentes, las empresas prestadoras de servicio y saneamiento en el Perú se constituyen en el orden demostrado en el siguiente gráfico:



Fuente: Propia del investigador.

1. La Contraloría General de la República (CGR):

La Contraloría General de la República del Perú es un **organismo constitucional autónomo** del Estado Peruano encargado de controlar los bienes y recursos públicos del país.

Es el órgano superior del sistema nacional de control, que cautela el uso eficiente, eficaz y económico de los recursos del Perú, la correcta gestión de la deuda pública, así como la legalidad de la ejecución del presupuesto del sector público y de los actos de las instituciones sujetas a control; coadyuvando al logro de los objetivos del Estado en el desarrollo nacional y bienestar de la sociedad peruana.

La Contraloría General tiene por misión dirigir y supervisar con eficiencia y eficacia el control gubernamental, orientando su accionar al fortalecimiento y transparencia de la gestión de las entidades, la promoción de valores y la responsabilidad de los funcionarios y servidores públicos, así como, contribuir con los Poderes del Estado en la toma de decisiones y con la ciudadanía para su adecuada participación en el control social.



Fuente: Contraloría General de la República del Perú (2015).

2. Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (SUNASS):

La SUNASS es un organismo público descentralizado, creado por decreto Ley N° 25965, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería de derecho público y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera; cuya función es normar, regular, supervisar y fiscalizar la prestación de los servicios de saneamiento, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del estado, de los inversionistas y del usuario.

Misión y visión, regular, supervisar y fiscalizar el desarrollo del mercado de servicios de agua potable y alcantarillado, así como resolver los conflictos derivados de éstos, actuando con autonomía, imparcialidad y eficiencia, con la finalidad de incentivar la mejora de la calidad de los servicios y su cobertura.

La gerencia de supervisión y fiscalización es el órgano encargado de hacer cumplir los compromisos adquiridos por las empresas prestadoras en lo referente a la prestación de los servicios de saneamiento.

En tal sentido, deberá velar porque los servicios de saneamiento sean prestados dentro de los rangos de calidad y tarifas establecidos. Igualmente realiza el control de la calidad del agua brindada a la población, así como la supervisión de otras obligaciones que asumen las empresas prestadoras, vinculadas a la prestación de los servicios de saneamiento (**Superintendencia nacional de servicio de saneamiento, Sunass Portal Web**).

3. Organismo Técnico de la Administración de Servicios de Saneamiento (OTASS)

Es el organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento (Otass), un organismo público que ejerce competencias a nivel nacional en materia normativa, promotora, supervisora, fiscalizadora, sancionadora y de reflotamiento, para la administración y

gestión de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento (EPS). Otass está adscrito al ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, ente rector del saneamiento en el Perú. Fue creado en el 2013 mediante la Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento (**ley No. 30045**).

Ejerce las siguientes funciones:

- Brindar asistencia técnica
- Normamos
- Monitoreamos
- Evaluamos a las EPS
- Implementamos el régimen de apoyo transitorio a las EPS
- Fomentamos la integración
- Promovemos las asociaciones público-privadas
- Fiscalizamos y sancionamos.

(Organismo técnico de la administración de servicios de saneamiento, Otass Portal Web).

4. Órgano de Control Institucional (OCI):

El Órgano de Control Institucional (OCI) es el encargado de realizar los servicios de control preventivos, simultáneos y posteriores; así como los servicios relacionados, conforme al plan anual de control y a las disposiciones aprobadas por la contraloría general de la república (CGR). Se ubica en el mayor nivel jerárquico de la estructura orgánica.

Depende funcionalmente de la CGR, ejerce sus funciones con sujeción a la normativa y a las disposiciones que emita la CGR en materia de control gubernamental. Depende administrativamente del ministerio de economía y finanzas.

Estructura del órgano de control institucional

El órgano de control institucional (**OCI**), para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

1. Oficina de planeamiento.
2. Oficina de control económico.
3. Oficina de control administrativo.

Empresas públicas, privadas, mixtas, municipales de servicios

Las entidades prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) son entidades que operan en el ámbito urbano; constituidas con el exclusivo propósito de prestar servicios de saneamiento, de conformidad a lo dispuesto en Ley General de Servicios de Saneamiento. Los cuales pueden ser públicos, privados o mixtos.

Encargados del control interno en las empresas públicas

Los principales responsables del control interno en las entidades públicas son: La junta general de accionistas representado por el **directorio** quien es la máxima autoridad de la empresa cuyo representante legal es el presidente del directorio, seguido de la más alta autoridad administrativa el gerente general; funcionario y/o gerentes de líneas, y los trabajadores o servidores de la entidad.

a. Rol de la junta general de accionistas:

Es el órgano de mayor jerarquía de la entidad pública, tiene las siguientes funciones y atribuciones:

Junta general ordinaria:

- Aprobar o desaprobar la gestión social o los recursos económicos del ejercicio anterior expresados en la memoria anual y los estados financieros.
- Resolver sobre la aplicación de las utilidades, si las hubiera, previa opinión de la superintendencia nacional de servicios de saneamiento.
- Elegir los miembros del directorio, fijando su retribución de acuerdo a las normas vigentes para tales efectos.
- Tratar los acuerdos correspondientes a la junta extraordinaria de accionistas, si estos asuntos se hubieron indicado en el aviso de la convocatoria y existiera el quórum fijado en el estatuto de la empresa.

Junta general extraordinaria

- La modificación total o parcial del estatuto de la empresa.
- Remover los miembros del directorio y designar a sus reemplazantes, siempre que reúnan los requisitos exigidos por la ley general de servicios de saneamiento, su reglamento y estatuto de la empresa.
- Acordar la transformación, fusión, escisión y disolución de la sociedad, así como resolver sobre su liquidación contando con la autorización previa de la superintendencia nacional de servicios de saneamiento Sunass.
- Aprobar las tarifas y sus respectivos incrementos de acuerdo a lo señalado en la normativa legal.
- Aumentar o reducir el capital social, así como autorizar la emisión de obligaciones, debiendo comunicar este a la Sunass.
- Aprobar la incorporación a la empresa de los municipios que no pertenezcan a la sociedad, con la consiguiente modificación estatutaria.

- Acordar la transferencia y/o adjudicación de bienes que integran el activo no negociable de la sociedad, así como acordar la enajenación, en un solo acto, de activo cuyo valor contable exceda al (50%) por ciento del capital Social.
- Disponer investigaciones, auditorias y balances siguiendo el procedimiento legal establecido. la contratación de auditores externos se efectuará previa autorización de la contraloría general de la república.
- Declarar en reorganización la empresa de acuerdo a las normas legales correspondiente.
- Resolver las cuestiones que le plantee el directorio, así como aquellas en la que resulte comprometido algún interés de la sociedad. la junta general extraordinaria no puede tratar asuntos distintos a los señalados en el aviso de convocatoria.
- Las demás atribuciones que le correspondan conforme a ley.

b. Rol del directorio:

Es el órgano responsable de la dirección de las entidades públicas las funciones reservadas por la ley general de servicios de saneamiento, su reglamento y estatuto, ley general de sociedades y estatuto social de la entidad a la junta general de accionistas. Los directores no ejercen funciones ejecutivas, sus decisiones son válidas sólo en reuniones legalmente instaladas. Son funciones del directorio:

- Dirigir, contar y administrar la marche empresarial teniendo como objetivo primordial brindar los servicios en las mejores condiciones de calidad, cantidad, continuidad, y tarifa justa; así lograr la viabilidad económica y la satisfacción del usuario.
- Aprobar el plan maestro de la sociedad.
- Convocar a la junta obligatoria anual y las extraordinarias.
- Nombrar al gerente general, previa evaluación.
- Sancionar y/o remover al gerente general.

- Evaluar y controlar la gestión del gerente general.
- Elegir entre sus miembros al presidente del directorio de acuerdo a lo establecido por la normativa, aceptar la renuncia y promover las vacantes.
- Velar por el cumplimiento del contrato de explotación y sus anexos: Código de buen gobierno corporativo y rendición de cuentas y transparencia.
- Proporcionar a los accionistas y al público, información suficiente, fidedigna y oportuna sobre la situación legal, económica y financiera de la sociedad, de manera semestral y/o cuando la situación lo amerite.
- Las demás atribuciones que le correspondan conforme a ley

c. Rol de los funcionarios y/o gerentes de línea:

Las funciones para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales son los siguientes:

- Identificar y valorar los riesgos que afectan el cumplimiento de la misión y el logro de los objetivos institucionales.
- Realizar acciones preventivas para reducir o eliminar riesgos potenciales.
- Proponer y ejecutar acciones sistemáticas de mejora de los procesos en base a las acciones de control interno preventivo.
- Aplicar políticas de control interno, así como desarrollar las acciones que le competen en el marco del plan de implementación.
- Monitorear la implementación del control interno en sus respectivas gerencias.
- Motivar e integrar al personal en torno a la práctica cotidiana del control interno haciéndoles ver su importancia para el desempeño institucional.
- Estar informado sobre las políticas y pautas de control interno y comunicar sobre las mismas para su aplicación.

- Sistematizar y preservar la información generada como consecuencia de la implementación del control interno.

d. Rol de los trabajadores o servidores de las empresas públicas

Tienen las siguientes funciones para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales:

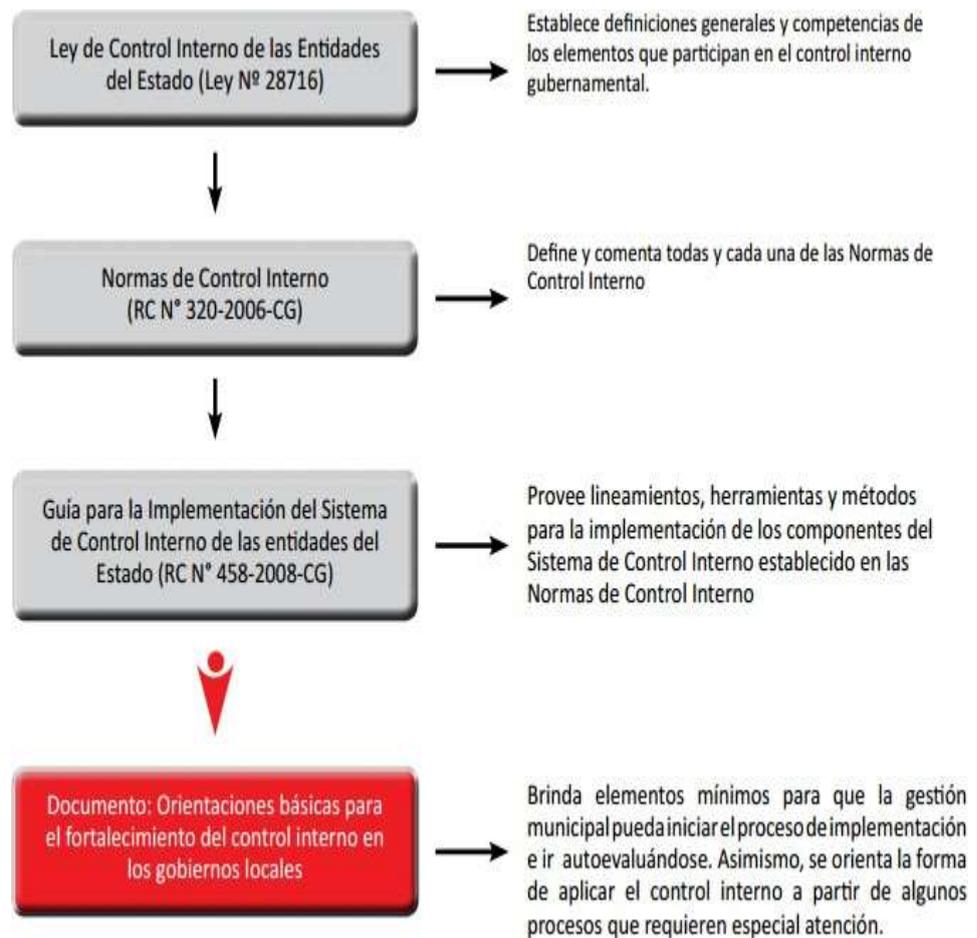
- Identificar riesgos que pueden afectar el cumplimiento de la misión y el logro de los objetivos específicos encargados.
- Proponer iniciativa de solución a los problemas identificados.
- Implementar las recomendaciones relativas al control interno preventivo de acuerdo a la función que cumple en la entidad.
- Cumplir las tareas de control encomendadas en los plazos y con la calidad solicitada.
- Sistematizar la información productiva en torno a la implementación del control interno (**Contraloría, 2010**).

2.2.1.5 Sistema del Control Interno (SCI)

Es un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizado e instituidos en cada entidad del estado, para la consecución de los objetivos (**Ley N° 28716**).

a. La estructura del sistema del control interno

La estructura del sistema del control interno tiene como base las normativas vigentes:



Fuente: Orientación básica para fortalecimiento del control interno en gobiernos locales, **La Contraloría (2010)**.

b. Componentes sistema del control interno

El sistema de control interno se encuentra organizado en cinco componentes que son complementarios entre sí, estos componentes son reconocidos internacionalmente por las principales organizaciones mundiales especializadas en materia de control interno si bien su denominación y elemento pueden variar, su utilización facilita la implementación estandarizada del control interno en las entidades del Estado contribuyendo igualmente a una evaluación ordenada, uniforme e integral por parte de los órganos de control competentes.

- 1.- Ambiente de control
- 2.- Evaluación de riesgos
- 3.- Actividades de control gerencial
- 4.- Información y comunicación
- 5.- Supervisión (monitoreo).



Fuente: Limay (2016).

c. Condiciones básicas para la implantación del sistema de control interno

Necesario para identificar o crear las condiciones básicas para una adecuada implementación del sistema de control interno cualquiera sea su característica de las empresas, grandes pequeñas urbanas o rurales.

1. Contar con voluntad política y compromiso de la alta dirección
2. Constituir un equipo de articulación
3. Contar con un plan de implementación

4. Hacer una difusión interna previa a la implementación

d. Implementación del Sistema de Control Interno (SCI)

Para implementar el sistema de control interno en las empresas, se toma el marco normativo según **Resolución de controlaría (N° 458-2008-CG)**.

1.- Implementación del ambiente de control

Concordante con las normas de control interno, la importancia de este componente radica en el establecimiento de una cultura de control interno mediante el ejercicio de lineamientos y conductas apropiadas en el entorno, creando una conciencia de control. El ambiente de control es la base que sostiene a los demás componentes del control interno. Sin un sólido ambiente de control el adecuado establecimiento de los demás componentes resulta ineficaz, tal como en toda buena construcción es fundamental colocar buenos cimientos, ya que sin ellos sería imposible que una construcción sea estable y duradera. Es preciso señalar que los controles que se establecerán en este componente son aquellos que afectarán a toda la organización (a nivel de entidad).

2.- Implementación de evaluación de riesgos

Se diseñará y aplicará una metodología para la administración de riesgos, identificando, analizando, valorando y dando respuesta a los riesgos que está expuesta la institución, como la probabilidad de que un evento o circunstancias internas y/o externas afecte a la entidad, optimizando los recursos disponibles a través de la minimización de las pérdidas que pudieran presentarse como por la no consecución de sus objetivos. Es preciso señalar que el presente componente permitirá la identificación de riesgos a nivel de entidad y a nivel de procesos, para

el primer caso estarán en función a los objetivos institucionales de carácter general y el segundo en función de los objetivos de cada proceso. Cabe mencionar la necesidad de elaborar un plan para conocer los riesgos que podrán afectar la gestión y elaborar una respuesta apropiada a los mismos.

3.- Implementación de actividades de control gerencial

La implementación del componente actividades de control gerencial estará relacionada con el anterior componente de evaluación de riesgos y deberá ser aplicada de manera conjunta y en forma continua. Asimismo, las actividades de control gerencial que se presentan en las normas de control interno podrán ser implementadas tanto a nivel de entidad como a nivel de procesos. Consiste en distribuir funciones de tal forma que el control de las etapas es clave en los procesos, actividades o tareas no se deben concentrar en una sola persona. Se refiere a las acciones que realizan la gerencia y el personal para cumplir diariamente con sus funciones. Esto se implantará por el titular o funcionario que designe la gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones que les hayan sido asignados. Estas actividades se llevan a cabo en todos los niveles de la organización y en cada etapa de la gestión, son importantes porque implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio para asegurar el logro de los objetivos de la entidad.

4.- Implementación de la información y comunicación

El presente componente busca implementar los mecanismos y soportes de la información y comunicación dentro de una entidad, para lo cual se ha establecido algunos lineamientos y políticas que puedan permitir su implementación, tal como se desarrolla a continuación. Asegurar que el registro, procesamiento integración y flujo de información se dé en todas las direcciones, con calidad y oportunidad a través de métodos, procesos, canales, medios y acciones con un enfoque sistemático y regular, esto permitirá que se cumpla las responsabilidades individuales o grupales de la empresa.

La información está constituida por los métodos y procedimientos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar.

La comunicación permite que el personal capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

5.- Implementación de la supervisión (monitoreo)

El último componente permitirá cerrar el proceso que respeta y evalúa la calidad del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias lo requieran, buscando garantizar la adecuada implantación de los controles y su funcionamiento. Se orienta a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y promueve su reforzamiento. El control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad en el de su funcionamiento de la empresa, también debe tener un seguimiento que compromete un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de las empresas con fines de mejora y evaluación, la supervisión continua o puntual recae en los responsables de áreas de gestión y los auditores

externos y/o internos (**Resolución de controlaría N° 458-2008-CG, Portal web**).

2.2.2 Teoría de las empresas

Las empresas son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Son importantes porque tienen la capacidad de generar riqueza y empleos en la economía y, además, porque son de las principales entidades impulsoras del cambio tecnológico en cualquier país. No obstante, no hay sólo una interpretación teórica sobre la empresa. Hay varias propuestas, tales como la teoría de los costos de transacción, la teoría de la agencia, la teoría basada en recursos y la escuela austriaca, por citar algunas, las cuales reflejan el interés por explicar la naturaleza de las organizaciones económicas (**Ménard, 2008; Jaramillo, 2010 citado por Ramos Soto, R. 2016**).

Asimismo, las empresas surgen como una alternativa al mercado en la medida en que reducen los costos de transacción; esto porque en la firma los agentes de producción se pueden contratar bajo un mismo contrato global, en lugar de hacerlo de manera individual como sucede en aquél. En este sentido, tanto el mercado como la empresa se consideran estructuras de gobernabilidad diferenciadas, por medio de las cuales se pueden organizar las transacciones (**Powell, 1991-2010 citado por Ramos Soto, R. 2016**).

2.2.3 Teoría de las empresas públicas

Las empresas públicas deben planear adecuadamente sus actividades, organizar los recursos disponibles, dirigir técnicamente la operatividad, coordinar y controlar las funciones y actividades; por tanto, es necesario tomar en cuenta los distintos aspectos doctrinarios respecto a este importante aspecto empresarial (**Hernández 2007**).

Asimismo, las empresas públicas a menudo su contorno es mucho más complicado que el de la empresa privada, en consecuencia, se enfrenta a un mayor grado de interferencia por parte de la autoridad económica. Los objetivos de la empresa pública están asociados a la función de políticas industriales que dicha empresa pública deba cumplir y a los vaivenes coyunturales de la economía (**Ricart y Rosanas 1988**).

2.2.4 Teoría del sector servicio y saneamiento

Tiene múltiples acepciones. En la **economía**, un sector es un conjunto de actividades productivas o comerciales. Todos estos grupos, por otra parte, pueden congregarse en tres amplios sectores: **sector primario**, **sector secundario** y **sector terciario**.

b. Servicio

Es la acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes/público usuario, mostrando interés y brindando una atención especial. Prestar un servicio implica el interés que ponemos para descubrir las necesidades y deseos de nuestros clientes o público usuario, a fin de efectuar las acciones necesarias para satisfacerlas. El servicio es inmaterial, no podemos llevarlo en nuestros maletines, se encuentra en nuestro interior, tiene consecuencias favorables en el cliente/público usuario y brinda satisfacción profesional a quien lo proporciona (**Estrada, 2007**).

c. Sector de servicios

El **sector terciario** también se conoce como **sector de servicios**, ya que incluye aquellas actividades que no implican la producción de bienes materiales. Las empresas del sector terciario, de este modo, se dedican a la satisfacción de diferentes necesidades de las personas que suelen decirse que el sector terciario se dedica a la organización y la distribución de lo que producen otros dos sectores:

El **sector primario** (centrado en la extracción directa de los recursos naturales) y el **sector secundario** (orientado a la transformación de los recursos naturales a través de procesos industriales). En concreto, podemos establecer que el **sector terciario** se encuentra conformado por varias áreas como son estas: Actividades de financieras, turismo y hotelería, transporte y comunicación, telecomunicaciones, comerciales, servicios personales seguridad, peluquería, pintado, etc (**Pérez y Merino 2016**).

d. Saneamiento

Conjunto de obras, técnicas y dispositivos encaminados a establecer, mejorar o mantener las condiciones sanitarias de un edificio, una población, etc. Saneamiento es el proceso y el resultado de sanear. Este verbo refiere a subsanar, recuperar o reparar algo. Por ejemplo: “Un grupo de vecinos demandó al estado por no trabajar en el saneamiento del río”, “El saneamiento de la región costera después del derrame de petróleo llevará años”, “El candidato a presidente del club afirmó que su principal misión será el saneamiento de las finanzas de la institución”.

e. Sector servicio y saneamiento

En el sector servicio y saneamiento, monopolio de servicio público donde el estado es el principal accionista, se convierten en monopolios del servicio de

agua y desagüe siendo entidades únicas en la jurisdicción o territorio específicamente en una provincia y luego se expande hacia sus localidades o zonas periféricas consecuente a nuevas y urgentes necesidades del servicio de agua y desagüe. Las empresas municipales de saneamiento dedicadas a la prestación de servicio de saneamiento (EPS) se clasifican en grande medianas pequeñas, sean públicas, privadas o mixtas, su marco legal el **primer** órgano rector el Ministerio de Vivienda Comunicación y Saneamiento del Perú quien dicta las norma, **segundo** la SUNASS, **tercero** las municipalidades, en mérito a ser las beneficiarias de la transferencia de activos, y finalmente, el cuarto, es el Marco que regula los Servicios de Saneamiento, reconoce a los prestadores de servicios (EPS) como los entes responsables de construir, operar, mantener y administrar la infraestructura de saneamiento así como comercializar los servicios.

2.2.5 Empresa municipal de agua potable y alcantarillado, “Emapa Cañete S.A.”

Mediante la Ley N° 25973 se declaró en disolución y liquidación la empresa de servicio nacional de abastecimiento de agua potable y alcantarillado (Senapa), transfiriendo a la municipalidad provincial de Cañete, los bienes y servicios que administraba esa entidad. La empresa inició sus actividades el 17 de mayo de 1993, luego de haberse culminado el proceso de transferencia para cuyo efecto la municipalidad provincial designó una comisión especial mediante acuerdo N° 045-93-MPC para la administración transitoria de los servicios. Por acuerdo del concejo provincial de Cañete N° 057-93-MPC de fecha 21.06.93 se aprobó el estatuto social de la empresa bajo la modalidad de sociedad anónima denominando la “Empresa municipal de servicio de agua potable y alcantarillado de Cañete S.A.” “Emapa Cañete S.A.” queda inscrita en el registro mercantil de Cañete (Ficha N° 116, Asiento A-1) el 08 de setiembre de 1993. En cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley General de Servicios de Saneamiento Ley N° 26338 y su Reglamento D.S. N°

09-95-PRES, en concordancia con las directivas emitidas por la Sunass y de conformidad con la ley general de sociedades, la junta general de accionistas, celebrada en abril de 1996 acordó la modificación del estatuto de la empresa bajo la modalidad de sociedad anónima denominándosele empresa municipal de agua potable y alcantarillado Cañete S.A. “Emapa Cañete S.A.”

En aplicación de la nueva ley general de sociedades N° 26887 la junta general de accionistas aprobó la adecuación del estatuto a las disposiciones de la indicada ley, la que ha quedado debidamente inscrita en la oficina de registros públicos, libro de sociedades, con la denominación social empresa municipal de agua potable y alcantarillado Cañete S.A.”, en forma abreviada “Emapa Cañete S.A.”

La empresa funciona como sociedad anónima en virtud de lo dispuesto por la ley general de servicios de saneamiento Ley N° 26338 y su reglamento, aprobado por decreto supremo N° 09-95-PRES. Se encuentra inscrita en el registro de EPS de la Sunass con el N° 022-97/SUNASS, que califica su naturaleza jurídica como EPS pública de mayor tamaño. “Emapa Cañete S.A.” es una (EPS) empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, de nivel municipal, descentralizado, autónomo con personería jurídica de derecho privado, patrimonio propio y con autonomía funcional, económica, técnica, financiera y administrativa.

El **objeto social** de la empresa es asumir, mantener, controlar y operar íntegramente la infraestructura y las obras relacionadas con los servicios de agua potable y alcantarillado, así como atender los siguientes servicios:

- La prestación de servicios de agua potable y alcantarillado además de los servicios complementarios y conexos, así como su comercialización.
- La programación, diseño y ejecución de los proyectos de agua y desagüe de conformidad con las políticas de saneamiento del país y de los programas de desarrollo.
- La operación y mantenimiento de los sistemas de abastecimiento de agua, así como la recolección final de aguas servidas.

Educación sanitaria

La educación sanitaria es el proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se promueven prácticas saludables de higiene para proteger la salud, previniendo enfermedades.

Visión

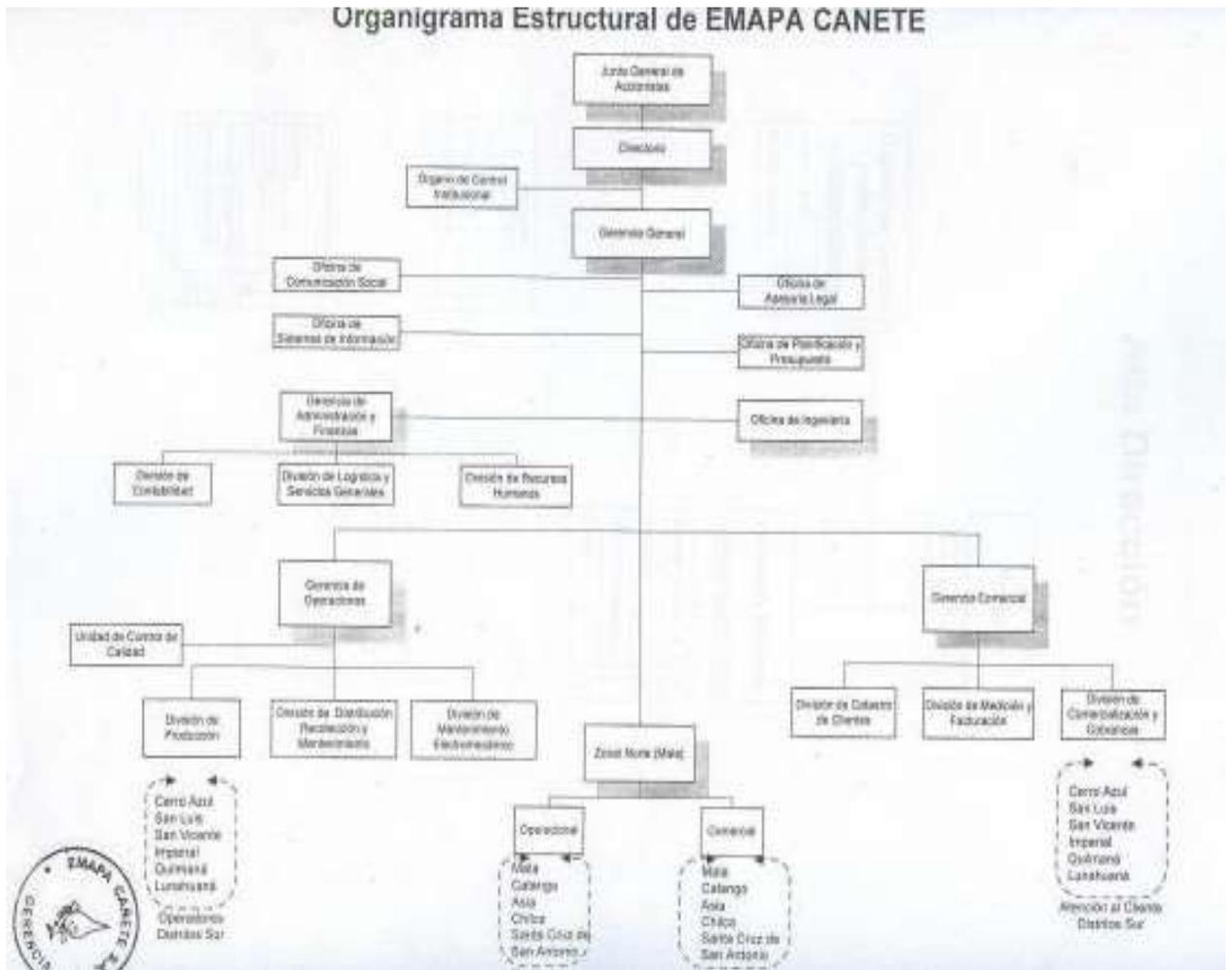
Ser una de las mejores empresas prestadoras de servicio a nivel nacional y lograr la integración de la totalidad de los distritos de la provincia de Cañete, vía la excelencia empresarial que se alcance a través de la red de captación de mayores usuarios del servicio.

Misión

Servir a la colectividad satisfactoriamente en el abastecimiento del agua potable y en la recolección y disposición final de las aguas servidas, para preservar la salud de la población y protección del medio ambiente; aplicando para ello un proceso continuo de mejoramiento de la calidad de la gestión y del servicio, que garantice la plena y total conformidad del usuario con el servicio prestado (**Empresa municipal de agua potable y alcantarillado Cañete S.A., portal web**).

2.2.6 Estructura de la organización

La estructura orgánica de la entidad es la siguiente:



Fuente: Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Cañete S.A., portal web

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones de control interno

El control interno se define como un “proceso realizado por el consejo de directores, administradores y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en:

Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; y, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables” (COSO, 2013).

Saavedra (2010) define el control interno como la acción de controlar, verificar, medir, evaluar, comparar efectivamente; para que haya control debe haber, medición o evaluación y una acción correctiva. Esto implica necesariamente que previo al control debe hacer un patrón de comparación, una regla de medición, una unidad de medida y un instrumento de medida. La acción de medir, de comparar con un óptimo o estándar deseado y la de corregir para dejar el nivel de actividad en dicho estándar u óptimo resultado, son condiciones necesarias y solamente las tres suficientes para que efectivamente exista el “control”.

Asimismo, lo define también como un proceso integral efectuado por las gerencias y el personal, está diseñado para enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable, en la consecución de la misión de la entidad, aquí algunos de los siguientes objetivos gerenciales:

- Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones
- Cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables
- Salvaguarda de los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño.

(Guía para las normas de control interno del sector público, 2004).

Cabe mencionar que el control interno, también es definido como el plan de la organización, cuyos métodos coordinados y medidas adoptadas protegen sus activos, verifican la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promueven la eficiencia de las operaciones y estimulan la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia dando como resultado el cumplimiento de los objetivos en efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables **(Rodríguez, 2010, citado por Ramos 2016).**

Por lo tanto, control definido como nacimiento de resultados, por la necesidad de la entidad para reducir fraudes, evitar el desperdicio, cumplir con las políticas de operación sobre bases más seguras, comprobar la corrección y veracidad de los informes contables, salvaguardar los activos de la empresa y promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración **(Mantilla, 2005 citado por Rodríguez, 2007)**.

Por último, el control interno es definido como un conjunto de técnicas, procedimientos, lineamientos establecidos por contraloría en sus normas de control, esencial para el cumplimiento de los objetivos y metas de la gestión institucional, sus medidas de acción preventivas, de acción simultánea o acción posterior (antes, durante o después), advierten las debilidades que pueden ocurrir en los niveles operativos, administrativos y financieros, a través de los mecanismos de análisis y evaluación que identifican los riesgos, el cual será comunicado al directorio, estos mecanismos de control nos permite cumplir con el plan de control que se deberán cumplir durante el periodo o tiempo, cabe mencionar que el control interno no interfiere en el desarrollo de las funciones de estos niveles, solo advierte los riesgo que serán punto de atención para su reforzamiento **(Elaboración propia del investigador)**.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental - descriptivo – bibliográfico documental y de caso.

3.2 Definición y operacionalización de las variables

Dado que la investigación fue bibliográfica, documental y de caso, no aplicó.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Dado que la investigación fue bibliográfica documental y de caso, no hubo población.

3.3.2 Muestra

Dado que la investigación fue bibliográfica documental y de caso, no hubo muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnicas

Para el recojo de investigación se utilizó las siguientes técnicas: Revisión bibliográfica, entrevista a profundidad y análisis comparativo.

3.4.2 Instrumentos

Para el recojo de investigación se utilizó los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y la información de los cuadros 01 y 02 de esta investigación.

3.5 Plan de análisis

Para ser el análisis **del objetivo específico 1**, se observó el cuadro de resultados 01 con la finalidad de juntar (agregar) los resultados parecidos de los antecedentes. Luego, estos resultados fueron comparados con los resultados de los antecedentes internacionales finalmente estos resultados fueron comparados con lo que se establece en las bases teóricas pertinentes.

Para hacer el análisis de los resultados del **objetivo específico 2**, se comparó los resultados obtenidos con los resultados de los antecedentes locales, regionales,

nacionales e internacionales; finalmente, se tratan de explicar estos resultados a la luz de la teoría pertinente.

Para hacer el análisis de los resultados del **objetivo específico 3**, se explicó las coincidencias o no coincidencias de dichos resultados a la luz de las bases teóricas.

3.6 Matriz de consistencia

Ver anexo 01.

3.7 Principios éticos

Dado que la investigación fue bibliográfica-documental y de caso, no aplicó.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados:

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir las características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú, 2015.

CUADRO 01

AUTOR(S)	RESULTADOS
Hernández (2007)	Afirma que las normas de control interno para el sector público (NCI-SP) son guías dictadas por la Contraloría General de la República, con el objeto de promover una sana administración de los recursos públicos, estas normas establecen pautas básicas y guían el accionar de las entidades del sector público hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones institucionales y el buen manejo de los recursos del estado, además proporcionan un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales financieros y normativos.
Hernández (2011)	Establece que el control interno, fomenta la eficiencia, eficacia y economía; reduce el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar el gerenciamiento adecuado de los recursos, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las normas vigentes.
Lizana (2012)	Determina que la aplicación del Balanced Scorecard, permitirá elaborar el Mapa Estratégico que describe de manera esquemática la estrategia y muestra la conectividad de las perspectivas definidas permitiendo mejorar la evaluación y la consecución de los objetivos estratégicos del

sistema comercial, también permite que los programas de acción contribuyan a la aplicación de estrategias relacionadas al logro de los objetivos estratégicos de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento.

Salazar (2014)

Describe que el actual concepto de control interno se enmarca dentro de una perspectiva de control integral, donde la supervisión de la gestión pública y la verificación del cumplimiento de las normas legales, se realiza a nivel interno y externo de una entidad. El control interno, busca que la alta dirección, los gerentes y personal de cada entidad, efectúen acciones de cautela previa, simultánea y posterior a sus actividades, con la finalidad de que el uso de sus recursos, bienes y operaciones, este orientado a la consecución de los objetivos, metas y misión de cada entidad. La Contraloría General, ha establecido cinco (05) componentes del sistema de control interno.

Asimismo, afirma que la profundidad en la aplicación de cada uno de ellos dependerá principalmente de la naturaleza de cada entidad. Así tenemos, el "Ambiente de Control" dedicado a la organización de la entidad y a la sensibilización del personal respecto al control interno. La "Evaluación de Riesgos", necesario para identificar y priorizar el control en aquellas operaciones que ponen en riesgo la consecución de los objetivos y metas de la entidad. Las "Actividades de Control Gerencial", comprenden en sí, desarrollar procedimientos que aseguren el manejo de los riesgos detectados, teniendo en cuenta algunas pautas como responsables, registros, accesos, verificaciones, entre otros. Por su lado, con la "Información y Comunicación" se busca fomentar el uso de plataformas de información para la toma

de decisiones, y con la "Supervisión" se incentiva efectuar los ajustes y mejoras al sistema de control interno.

Ruiz (2015) Establece que de no contar con dicho instrumento de control ha dado lugar a la desorganización específicamente en diversas áreas, afecta también el buen manejo de la información, dificultando que las operaciones queden registradas de acuerdo a principios y normas por las cuales se rige dicha institución; de la misma forma afecta en la utilización de los recursos económicos por no contar con un mecanismo que regule o limite el manejo de los fondos.

Aldana (2016) Determina que no cuenta con un sistema de control interno y un plan de contingencia actualizado y aprobado, en el área de tecnologías e información, lo cual permitirá monitorear el estado del sistema informático.

Asimismo, afirma que no cuenta con un proceso de sistema de gestión de calidad, que este integrada con procedimientos técnicos y gerenciales, que les permite guiar la acciones de la fuerza de trabajo, no cuenta con proceso documentario de evaluación de personal y clima de personal, tampoco cuenta con un departamento de operaciones, ni manual de operaciones el que permite al área cumplir con sus obligaciones y a la vez aplicar sanciones que estén normadas bajo documento oficial aprobado.

Gargate (2016) Describe que las empresas públicas de saneamiento, tienen a su cargo la gestión de los servicios de saneamiento para el desarrollo de estas actividades, disponen de recursos humanos, materiales y financieros que son obtenidos

aplicados e informados de acuerdo a las normas aplicables al sector.

También, afirma que la auditoría interna y externa practicada en las empresas públicas de saneamiento, ha determinado que el control interno institucional no es un facilitador de la eficiencia, eficacia y economía de los recursos; por cuanto no cumple las condiciones de ser un proceso efectuado por todo el personal de las empresas públicas de saneamiento ni contribuye a la consecución de los objetivos específicos. En cuanto a la falta del cumplimiento de los principios de control, la falta o deficiente aplicación de los componentes de control interno, complementada con la limitada aplicación de los procesos y tipos de control interno; que trae como consecuencia una serie de deficiencias en la prestación de servicios de agua a la población de Huaraz y la gestión de los recursos humanos que comprende la oficina de la empresa prestadora de servicios de agua Chavín S.A.

Gómez (2016)

Determina que la gerencia reconoce una necesidad de recolectar y evaluar información sobre los procesos de monitoreo. Pero no se han identificado procesos estándar de colección y evaluación. El monitoreo se implanta y las métricas se seleccionan de acuerdo a cada caso, El monitoreo por lo general se implanta de forma reactiva a algún incidente que ha ocasionado alguna pérdida o vergüenza a la organización. La función de contabilidad monitorea mediciones financieras básicas.

Asimismo, afirma que la organización carece de procedimientos para monitorear la efectividad de los controles internos. Los métodos de reporte de control interno gerenciales no existen. Existe una falta generalizada de conciencia sobre la seguridad operativa y el aseguramiento

del control interno. La gerencia y los empleados no tienen conciencia general sobre el control interno.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales regionales y locales.

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:

Describir las características del control interno de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015.

CUADRO 02

ITEMS	RESUL TADOS		
	Si	No	
REFERENTE AL AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿Tiene la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.”, un sistema de control interno definido?	X	
2	¿El control interno influye en la actividad administrativa, operativa y financiera de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.”	X	
3	¿Según su opinión la alta dirección muestra interés de apoyar el establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, especializaciones?	X	
4	¿La alta dirección exige el cumplimiento de objetivos y metas bajo criterio de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige la contraloría general de la república?	X	
5	¿Existe un código de ética aprobado por las instancias correspondientes de la Entidad?	X	
6	¿Se difunde el código de ética con la aprobación correspondiente en la Entidad?		X
7	¿Existe controles que están dirigidos a establecer, responsabilidades, disciplina y conducta ética en la gestión de la entidad?	X	

8	¿Tiene usted conocimiento de actos fraudulento o contrario a la ética, si han sido sancionados de haberse cometido?		X
9	¿La empresa pública de derecho privado Emapa Cañete S.A. cuenta con un plan operativo anual y plan estratégico para poder cumplir con los objetivos institucionales?	X	
10	¿Tiene la entidad un control interno que constituya un medio para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales durante la gestión?	X	
11	¿Cuenta la empresa con un plan anual de capacitación para todos sus Trabajadores?	X	
12	¿Existe un plan de acción correctiva cuando se da una violación por parte de los trabajadores al código de conducta?		X
13	¿Existe un RIT en la empresa y lo cumplen los trabajadores?	X	
14	¿Cuenta la entidad el ROF vigente, desarrollando, aprobando y actualizando la estructura orientada a sus objetivos y misión de la entidad?	X	
15	¿Contiene el MOF bien definidos los procesos, organización y funciones y organigramas de la entidad?	X	
16	¿La Empresa dispone de personal necesario en números, capacidades conocimiento y experiencia para llevar a cabo su misión?	X	
17	¿Tiene la entidad establecidas políticas y procedimientos para una planificación y administración de los recursos humanos?	X	
18	¿Cumple con el perfil el personal que ocupa cada puesto de trabajo para desempeñarse eficientemente en beneficio de la entidad?	X	
19	¿Existe algún reclutamiento y evaluación para el requerimiento del personal profesional, acorde con las funciones y responsabilidades de la entidad?	X	
20	¿Está definida la autoridad y responsabilidad del personal en los manuales reglamentos u otros documentos normativos?	X	
21	¿Existe actividades de control interno a cargo de una unidad	X	

- orgánica especializada denominada órgano de control Institucional (OCI) en la entidad?
- 22 ¿Está el órgano de control institucional (OCI) debidamente implementada para que contribuya al buen ambiente de control de la entidad? **X**

REFERENTE A LA EVALUACIÓN DE RIESGO

- 23 ¿Tiene desarrollado un plan para identificar, analizar, valorar y manejar los riesgos durante la gestión en la entidad? **X**
- 24 ¿Existe un comité de gestión de riesgo y su funcionamiento está regulado formalmente? **X**
- 25 ¿Tiene la empresa identificados los riesgos internos sobre infraestructura, personal, procesos y tecnología? **X**
- 26 ¿Tiene la empresa identificados los riesgos externos en lo económicos, medioambientales, políticos sociales y tecnológicos? **X**
- 27 ¿La empresa tiene controles establecidos para proteger los activos vulnerables como efectivos, inversiones e inventarios que puede ser vulnerables al riesgo o pérdida? **X**
- 28 ¿Dispone la entidad de un procedimiento que permite identificar las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo - beneficio? **X**
- 29 ¿Tiene la entidad establecidas las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos identificados para su evaluación durante los procesos de la entidad? **X**

REFERENTE A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL

- 30 ¿Está claramente definida la responsabilidad, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo? **X**

31	¿Existe una directiva interna, reglamento o resolución donde se establece las funciones del personal?	X
32	¿La dirección ha establecido mecanismo de protección para la custodia de sus archivos físicos de la información de la entidad?	X
33	¿Cree usted que los mecanismos de protección establecidos por la dirección para la custodia de sus archivos son adecuados?	X
34	¿La dirección designo a un funcionario responsable de la custodia de la documentación de sustento considerando la posible incompatibilidad de funciones?	X
35	¿Todos los procedimientos aseguran que el movimiento de dinero se incluya en los comprobantes?	X
36	¿Se aplica los controles para la verificación de la autenticidad de la documentación de la entidad?	X
37	¿Se aplica los controles para la verificación de los procesos, tareas y actividades dando su respectiva conformidad por el responsable?	X
38	¿En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?	X
39	¿Se verifica la aplicación del sistema de control interno en la entidad?	X
40	¿Se cumple con el cronograma del sistema de control interno en la entidad para asegurar el PAO (Plan Operativo Anual) lo más alto presupuestado asignado por la dirección?	X
41	¿Se aplica actividades de control periódicamente en todos los procesos: ¿administrativo, operacional y financieros de la entidad?	X
42	¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se están desarrollando de acuerdo a sus funciones?	X
43	¿Se verifica que toda la información requerida por las instituciones del estado (Sunass, Otass, Sunat, Contraloría Y	X

otros) sea registrada en las fechas que corresponde?

REFERENTE A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- | | | | |
|----|--|----------|----------|
| 44 | ¿La Dirección recibe información analítica financiera, operativa y administrativa que le permita tomar decisiones oportunamente? | X | |
| 45 | ¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad en la empresa? | X | |
| 46 | ¿La Entidad tiene diseñado evaluado e implementado mecanismos de control para asegurar la calidad y contar toda de la información útil? | | X |
| 47 | ¿Todas las áreas, gerencial, oficinas llevan un registro de control de toda la documentación para evitar la duplicidad? | X | |
| 48 | ¿Cuenta la entidad con una unidad orgánica que se encargue de administrar la documentación generada por la entidad? | X | |
| 49 | ¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas unidades relacionadas de la entidad; el cual participan de una operación determinada? | X | |
| 50 | ¿Se proporciona la información correcta adecuada al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y eficaz sus responsabilidades? | X | |
| 51 | ¿La información a los clientes, usuarios y ciudadanía en general, se lleva de manera segura, correcta y oportuna, generando confianza e imagen positiva a la entidad? | X | |
| 52 | ¿Están diseñados los canales de comunicación de acuerdo a las necesidades de la entidad? | X | |
| 53 | ¿En la entidad llega la información en forma segura al destinatario en la cantidad, calidad y oportunidad requeridas? | X | |

REFERENTE A LA SUPERVISIÓN Y MONITOREO

- | | | |
|----|--|----------|
| 54 | ¿Existe mecanismo de vigilancia y control para el desempeño de las funciones asignadas, se adopten las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias en la entidad? | X |
| 55 | ¿Se realiza el seguimiento continuo o evaluaciones puntuales de las medidas de control interno para determinar su vigencia, consistencia y calidad, así como efectuar las modificaciones pertinentes? | X |
| 56 | ¿En la Entidad las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de monitoreo se registran y se ponen a disposición de los responsables con el fin de tomar las acciones necesarias para su corrección? | X |
| 57 | ¿Adopta la Entidad las medidas correctivas que resulten más adecuadas para corregir el seguimiento correspondiente a su implantación y resultados? | X |
| 58 | ¿El seguimiento de las medidas correctivas debe asegurar la adecuada y oportuna implementación de las recomendaciones producto de las observaciones de las acciones de control? | X |
| 59 | ¿La dirección promueve y establece la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno? | X |
| 60 | ¿Corresponde a sus órganos y personal competente dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones derivadas de la respectiva autoevaluación? | X |
| 61 | ¿En la entidad se realizan evaluaciones independientemente a cargo de los órganos de control competentes? | X |

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al gerente de la Emapa Cañete S.A. (Anexo 03).

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015.

CUADRO 03

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS Objetivo específico 1	RESULTADO específico 2	RESULTADOS
Ambiente de control	Afirma que las normas de control interno para el sector público (NCI-SP) son guías dictadas por la Contraloría General de la República, con el objeto de promover una sana administración de los recursos públicos, estas normas establecen pautas básicas y guían el accionar de las entidades del sector público hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones institucionales y el buen manejo de los recursos del estado, además proporcionan un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales financieros y normativos (Hernández, 2007). Afirma que la profundidad en la aplicación de cada uno de	La empresa “Emapa Cañete S.A.”, si cuenta con un sistema de control interno, el cual influye en la administración de los recursos de la entidad, y el apoyo de la alta dirección en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales en el marco legal de la contraloría, existe un código de ética aprobado por la instancia correspondiente, cuenta con un plan de capacitaciones, plan operativo anual y un plan estratégico para poder cumplir con los objetivos institucionales, tiene establecido un RIT, ROF y MOF definido, cuenta con personal en número que cumplen con el perfil para	Sí coinciden

componentes dependerá principalmente de la naturaleza de cada entidad. Así tenemos, el "Ambiente de Control" dedicado a la organización de la entidad y a la sensibilización del personal respecto al control interno (Salazar, 2014).

cada puesto de trabajo, también tiene definidos las responsabilidades definidos en la entidad (pregunta 01,02,03,04,05, ,07,09,11 ,13,14,15, 16, 18, 20 y 22).

Evaluación de riesgo

Establece que el control interno, fomenta la eficiencia, eficacia y economía; reduce el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar el gerenciamiento adecuado de los recursos del estado, la fiabilidad de la información analítica, financiera y el cumplimiento de las normas vigentes (Hernández, 2011)

La empresa "Emapa Cañete S.A.", cuenta con un comité de gestión de riesgo y un plan para la identificación de riesgo tanto interno como externo establecido para la protección de activos, estableciendo acciones necesarias para afrontar los riesgos identificados sobre infraestructura, personal, procesos y tecnología medioambiente, económicos políticas sociales y tecnológicos, estos se cumple atreves de procedimientos que nos permite identificar las opciones de respuesta al riesgo (pregunta 23, 24, 25, 26, 27 y 29).

Sí coinciden

Actividades de control

Determina que las empresas públicas de saneamiento, tienen a su cargo la gestión de los servicios de saneamiento para el desarrollo de estas actividades, disponen de recursos humanos, materiales y financieros que son obtenidos aplicados e informados de acuerdo a las normas aplicables al sector. Asimismo, afirma que la auditoría interna y externa practicada en las empresas públicas de saneamiento, ha determinado que el control interno institucional no es un facilitador de la eficiencia, eficacia y economía de los recursos; por cuanto no cumple las condiciones de ser un proceso efectuado por todo el personal de las empresas públicas de saneamiento ni contribuye a la consecución de los objetivos específicos. En cuanto a la falta del cumplimiento de los principios de control, la falta o deficiente aplicación de los componentes de control interno, complementada con la limitada aplicación de los procesos y tipos de control interno; que trae como

La empresa “Emapa Cañete S.A.”, si aplica controles para la verificación de los procesos y actividades dando su respectiva conformidad, con la verificación y autenticidad de la documentación la empresa si verifica la aplicación de los controles internos, tiene directivas internas, reglamentos o resoluciones donde se establecen las funciones del personal y la vez cumple con el cronograma que asegura el PAO (Plan Operativo Anual) presupuestado y asignado por la alta dirección en la entidad
(pregunta30,31,34,35,36,37,38,39 40,41y43).

No coinciden

consecuencia una serie de deficiencias en la prestación de servicios de agua a la población de Huaraz y la gestión de los recursos humanos que comprende la oficina de la empresa prestadora de servicios de agua Chavín S.A., (Gargate, 2016).

Información y comunicación

Determina que no cuenta con un sistema de control interno y un plan de contingencia actualizado y aprobado, en el área de tecnologías e información, lo cual permitirá monitorear el estado del sistema informático. Asimismo, afirma que no cuenta con un proceso de sistema de gestión de calidad, que este integrada con procedimientos técnicos y gerenciales, que les permite guiar la acciones de la fuerza de trabajo, no cuenta con proceso documentario de evaluación de personal y clima de personal, tampoco cuenta con un departamento de operaciones, ni manual de operaciones el que permite al área cumplir con sus obligaciones y a la vez aplicar sanciones que estén normadas

La Dirección de la empresa “Emapa Cañete S.A.”, recibe información analítica que le permite tomar decisiones a la alta dirección en forma oportuna en beneficio de la organización, cuenta con un plan diseñado e implementado que asegura la calidad de la información, ya que tiene claramente definidas las líneas de autoridades y responsabilidades, todas la áreas llevan registro de sus de control de todas la documentación para evitar la duplicidad asegurando la comunicación fluida y oportuna entre todas las áreas, hay responsable de la unidad orgánica que

No coinciden

bajo documento oficial aprobado
(Aldana, 2016).

administra la documentación generada por la entidad y así proporcionar información de manera oportuna la personal
(pregunta 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52 y 53).

Supervisión y monitoreo

Determina que la gerencia reconoce una necesidad de recolectar y evaluar información sobre los procesos de monitoreo. Asimismo, afirma que la organización carece de procedimientos para monitorear la efectividad de los controles internos. Los métodos de reporte de control interno gerenciales no existen. Existe una falta generalizada de conciencia sobre la seguridad operativa y el aseguramiento del control interno. La gerencia y los empleados no tienen conciencia general sobre el control interno (Gómez, 2016).

En la empresa “Emapa Cañete S.A.”, existe mecanismo de vigilancia y control para el desempeño y cumplimiento de las acciones asignadas, se realiza seguimiento continuo y evaluaciones puntuales de las medidas de control, detectando las debilidades y deficiencia como resultado del proceso de monitoreo se registran y se ponen a disposición de los responsables con el fin de tomar las acciones necesarias para su correcta aplicación de las recomendaciones producto de las observaciones de las acciones de control interno, da cumplimiento de las disposiciones de dichas

No coinciden

medidas, (pregunta 54, 55,56,57,58,59,60 y 61).

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 de este trabajo de investigación.

4.2 Análisis de resultados:

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Aldana (2016), Hernández (2007), Hernández (2011), Lizana (2012), Salazar (2014), Ruiz (2015), Gargate (2016) y Gómez (2016) determinan que el control interno en las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú, permite ver el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de la gestión asegurando los recursos de las entidades. Asimismo, afirman que una adecuada implementación de las normas de control interno dadas por la Contraloría General en base a los cinco componentes del sistema de control interno nos permite evaluar la gestión ejecutada en la entidad y realizar mejoras en las diferentes áreas, divisiones de trabajo de la organización, a través de las medidas correctivas implantadas por la alta dirección. También establecen que el control interno en las empresas públicas es primordial en la identificación de riesgos potenciales para evitar fraudes y/o errores que afecten a la correcta utilización de los recursos, conforme a las normas del sistema nacional de control. Estos resultados No coinciden con los resultados internacionales de **Rosales (2008), Ordoñez y Méndez (2013), Castro (2015), Calle (2015), Delgado y Sabando (2016)** quienes establecen que no cuentan con normativas vigentes, con una planificación estratégica estructurada para el personal de las empresas, no conocen si están cumpliendo con sus actividades con eficiencia y eficacia. No controlan los procesos que incurren en sus actividades, tampoco cuentan con un código de ética que permite regir la conducta y el compromiso de los servidores hacia la organización, por lo que el personal realiza

sus actividades bajo criterio provocando un ambiente laboral inadecuado en el ejercicio de práctica, valores, conductas y reglas.

Finalmente, estos resultados nacionales, regionales y locales coinciden con lo que establecen **La Contraloría (2010), Resolución 458, 2008 CG, Ley N° 28716, Ley N° 27785, Coso (2013), Chacón 2002, citado por Ramos (2015), Saucedo 2007, citado por Ramos (2015) y Limay (2016)** quienes en las bases teóricas resaltan que el control interno proporciona seguridad razonable para el cumplimiento de las metas y objetivos, la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables según las normas de control interno. Asimismo, establece que la seguridad razonable requerida es posible a través de una planificación que sea capaz de verificar los controles para el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones, es posible mediante el diseño y aplicación del sistema de control interno integrado de todas las operaciones de la organización, se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas sobre los componentes del control interno al gerente de la “Emapa Cañete S.A.” encontrando que la entidad sí tiene implementado un sistema de control interno, lo que le permite mejorar el nivel de competencia y desarrollo institucional, al poder cumplir con las metas y objetivos trazados de corto, mediano y largo plazo. Asimismo, poder rendir cuentas explicando al detalle el uso que hace la organización de las aportaciones recibidas por parte del Estado a efectos de no generar cambios que afecten a la ejecución de las operaciones, cumplimiento de planes, presupuestos y cronogramas de actividades de los proyectos en ejecución que realizan la entidad.

4.2.2.1 Respecto al componente ambiente de control:

En este componente de las 22 preguntas realizadas al gerente, las cuales representan el 100%; el 82 % nos dio como respuesta SI y un 18% como respuesta

negativa, esto refleja que se le está dando la debida atención al componente más importante del control interno pues según Ramos (2016), la califica a este componente como el fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno, el cual otorga ordenamiento y estructura a dicho sistema, al promover la sana administración de los recursos en la búsqueda de la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones, cumpliendo con planes operativo y estratégico en la consecución de los objetivos institucionales.

4.2.2.2 Respecto al componente evaluación de riesgo:

En este componente de las 7 preguntas realizadas al gerente, las cuales representan el 100%; se obtuvo un considerable 86 % como respuesta SI y un escaso 14% como respuesta negativa, para Gargate (2016), el componente evaluación de riesgos abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. La evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad Esta situación es beneficiosa porque según las repuestas obtenidas, la empresa “Emapa Cañete S.A.” está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, en las cuales vemos que cumplen con los planes de identificación de riesgos atreves del comité de gestión y riesgo en la aplicación de procedimientos que permite identificar las opciones de respuesta al riesgo que se presenta durante la gestión, estos controles están establecidos para la protección de los activos que son vulnerables al riesgo o pérdida de la entidad.

4.2.2.3 Respecto al componente actividades de control:

En este componente en las 14 preguntas realizadas al gerente, las cuales representan el 100%; el 86 % nos dio como respuesta SI y un 14% como respuesta contraria, lo cual refleja que la empresa del caso, tiene una mínima parte de la totalidad de las acciones necesarias para identificar y valorar los riesgos que puedan afectar las metas institucionales, Pérez (2013). Citado por Ruiz (2015), Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a

asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. La empresa “Emapa Cañete S.A.” tiene claramente definida las responsabilidades, de los funcionario asignados mediante directivas internas, reglamentos o resoluciones donde establecen las funciones del personal, la dirección ha establecido mecanismo de protección para la verificación, autenticidad y custodia de la documentación, el cual permite cumplir con el cronograma del sistema de control interno y asegura el cumplimiento del plan anual operativo (PAO) en lo más alto de lo presupuestado y asignado por la dirección de la entidad.

4.2.2.4 Respecto al componente información y comunicación:

En este componente de las 10 preguntas realizadas al gerente, las cuales representan el 100%; el 99 % nos dio como respuesta SI y un 11% como respuesta NO. La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control (Cuellar 2003, Citado por Delgado y Sabando 2016). La empresa “Emapa Cañete S.A.” tiene interés en este componente pues sin duda alguna el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad, son canalizados a través de un diseño de control de comunicación acorde a las necesidades de la institución; asimismo, la información pertinente es identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permite cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades, y si este no ocurre, se estará realizando un trabajo ineficaz e ineficiente en la entidad.

4.2.2.5 Respecto al componente supervisión y monitoreo:

En este componente de las 8 preguntas realizadas al gerente, las cuales representan el 100%; todas nos dio como respuesta SI, la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento, el monitoreo se efectúa bajo un planeamiento previamente definido que busca evaluar el desempeño. Ambas se complementan (CGR, NCI, 2006. Citado por Salazar, 2014). En la empresa sí existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, situación muy beneficiosa para la empresa en la adopción de acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para el seguimiento continuo y evaluaciones puntuales de las medidas de control interno que permite detectar las debilidades y deficiencias como resultado del proceso de monitoreo, estos son registrados y puesto a disposición de los responsables con el fin de tomar las acciones necesarias para su corrección, el órgano y personal competente dé cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones derivadas de la respectiva autoevaluación.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Realizar el análisis comparativo de las principales características de características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015.

4.2.3.1 Respecto al ambiente de control:

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa en estudio del caso de investigación (resultados del objetivo específico 2); los resultados encontrados por **Hernández (2007)** y **Salazar (2014)** afirman que las normas de control interno para el sector público son guías didácticas por la Contraloría General de la República, con el objeto de promover una sana

administración de los recursos públicos estableciendo las pautas básicas que guían su accionar hacia la búsqueda de efectividad, eficiencia y economía de los recursos del Estado; Asimismo, la aplicación de cada uno de componentes depende principalmente de la naturaleza de cada entidad, el "Ambiente de Control" dedicado a la organización de la entidad y a la sensibilización del personal respecto al control interno. Estos resultados coinciden con los del caso aplicado ya que la empresa “Emapa Cañete S.A.”, cuenta con un sistema de control de manera formal que le permite cumplir con los planes operativo y estratégico, en la consecución de los objetivos y metas implantadas por la dirección, cuenta con código de ética, reglamento, manual donde establece funciones y responsabilidades estableciendo políticas y procedimiento para una adecuada planificación de los recursos humanos, cumpliendo con el plan anual de capacitación para todos los trabajadores.

4.2.3.2 Respecto a la evaluación de riesgo:

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa en estudio del caso de investigación (resultados del objetivo específico 2); los resultados encontrados por **Hernández (2011)**, **Salazar (2014)** y **Ruiz (2015)** quienes afirman que es necesario identificar y priorizar el control en aquellas operaciones que ponen en riesgo la consecución de los objetivos y metas de la entidad; Asimismo la reducción de riesgo de pérdida de valor de los activos ayudan a garantizar un gerenciamiento adecuado de los recurso del estado, la fiabilidad de la información y el cumplimiento de las normas vigentes. Estos resultados coinciden con los del caso aplicado, ya que en la empresa “Emapa Cañete S.A.”, cuenta con un comité de riesgo y un plan la identificación de riesgos tanto interno como externo fomentando la eficiencia, eficacia y economía; reduce el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar a la gerencia un adecuado manejo de los recursos del estado, fomenta la fiabilidad de la información analítica, financiera y cumple con las normas vigentes, pues la empresa a través de planes identifica, analiza, valora y maneja los riesgos y errores que se presentan durante la gestión.

4.2.3.3 Respecto a la actividad de control:

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2); los autores revisados, **Aldana (2016)**, **Gargate (2016)** y **Gómez (2016)** determinan que las empresas estudiadas no cuentan con un sistema de control interno bien definido en sus organizaciones porque éstas carecen de procedimientos que limitan la aplicación de procesos de gestión que trae como consecuencia una serie de deficiencias en la evaluación del personal para cumplir con sus obligaciones, por la falta de conciencia de la gerencia y empleados sobre la seguridad operativa. Estos resultados No coinciden con los del caso aplicado, ya que la empresa “Emapa Cañete S.A.”, sí establece control que comprende procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos objetivos. Pues en la entidad hay compromiso de funciones por parte de los jefes de área, claramente las responsabilidades están bien definidas por la dirección.

4.2.3.4 Respecto a la información y comunicación:

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa en estudio del caso de investigación (resultados del objetivo específico 2); los resultados encontrados por **Aldana (2016)** determino no contar con un sistema de control y un plan de contingencia actualizado y aprobado para el área de tecnología información que permita monitorear el estado de sistema informático, no cuenta con procesos de gestión de calidad que se integre con procedimientos técnicos y gerenciales; Estos resultados No coinciden en los caso aplicado ya que la empresa “Emapa Cañete S.A.”, en sus sistemas de la información y comunicación tienen mecanismo, canales de comunicación diseñados que les permite asegurar la fluidez de la información analítica financiera, operativa y administrativa, la gerencia recolecta y evalúa la información y fomentando el uso de plataformas de información que permite tomar decisiones oportunamente.

4.2.3.5 Respecto a la supervisión y monitoreo:

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa en estudio del caso de investigación (resultados del objetivo específico 2); los resultados encontrados por **Aldana (2016), Gargate (2016) y Gómez (2016)** reconocen que carecen de estos procedimientos de supervisión y monitoreo que les permita ver la efectividad de los controles internos, Asimismo, la falta de conciencia de la gerencia y empleados sobre la seguridad operativa, al no contar con reportes documentarios de evaluación y clima al personal que permita cumplir con sus obligaciones y a la vez aplicar sanciones, consecuencia que trae deficiencia a la gestión de recursos humanos de la entidad; Estos resultados No coinciden con los del caso aplicado ya que la empresa “Emapa Cañete S.A.”, tiene definidos su mecanismo de vigilancia y control para el desempeño de las funciones asignadas, adoptando acciones de prevención y medidas correctivas adecuadas para corregir el seguimiento que corresponde a su implantación y resultado, con la dirección evaluar las diferencias que se presenten en la entidad.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo 1:

Según los antecedentes nacionales, regionales y locales, las principales características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú, son:

- 1.** El ambiente de control aplicado a profundidad en la organización y sensibilización de las personas en las entidades, desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades relacionados con el cumplimiento de los objetivos, depende de la naturaleza de cada entidad.
- 2.** La evaluación de riesgo en las entidades reduce la pérdida de valor de activos y garantiza a la gerencia el adecuado manejo de los recursos, fomenta la eficiencia, eficacia y economía, da fiabilidad de la información y al cumplimiento de las normas vigentes.
- 3.** El control interno es parte primordial y fundamental de la gestión administrativa de las empresa públicas del sector servicios y saneamiento del Perú, estos comprenden a las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la buena conducción de los recursos que son del estado. La aplicación de las Normas de Control interno facilitará la eficiencia, eficacia, transparencia y economía de los recursos, además proporcionará un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos, cuando nos referimos a normativos, son: la Resolución de Contraloría N°492-2016-CG que aprueba el Plan Anual de Control para todas las empresas del sector público en el Perú, la Resolución de Contraloría N°149-2016-CG que aprueba la Directiva N°013-216-CG/GPROD “Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado” nos dan los Lineamientos, mecanismos y manuales para la buena supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de los destinos de los recursos y bienes del Estado.

5.2 Respecto al objetivo 2:

Según el cuestionario preguntas cerradas aplicadas al gerente de la empresa “Emapa Cañete S.A” sobre las características del control interno de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, son:

1. La empresa “Emapa Cañete S.A.” sí cuenta actualmente con un Sistema de Control Interno, si bien es cierto se ha designado una comisión para la implementación y evaluación del control interno de la entidad, su aplicación se realiza en una forma progresiva la comisión evaluará los procedimientos implementados por la gerencia, el cual aún no se encuentra en su Estructura Orgánica de la entidad.

2. La empresa “Emapa Cañete S.A.” realiza a través del OCI (Órgano de Control Institucional) servicios relacionados tales como arqueos de fondos de valores, verificación del cumplimiento de normativa expresa Ley de transparencia y acceso a la información pública, verificación el cumplimiento de la normativa relacionada al TUPA y a la Ley del silencio administrativo, verificación de registro de Infobras, Gestión Administrativa del OCI, seguimiento de la implementación del Sistema de Control Interno, orientaciones de Oficio, Visitas de Control, Acción Simultaneas y actualmente una Auditoria de Cumplimiento (Acción Posterior) como parte del Plan Anual de Control de la empresa, el resultado de la aplicación de cada uno de estos servicios son comunicado oportunamente al Titular de la Entidad mediante oficio, por los cuales se advierten riesgos y/o recomendaciones hacer adoptados para su posterior medidas de mejoramiento, mitigación y correcciones pertinentes a nivel funcional, administrativo y operativo.

3. Que el titular de la empresa “Emapa Cañete S.A.”, cumpla con efectuar la materialidad de los riesgos y/o recomendaciones formulados como parte de la ejecución de los servicios relacionados, tomar mayor atención en la entrega de documentación por parte de la áreas involucradas en la Auditoria de Cumplimiento (Acción Posterior) para cumplir con la fechas establecidas por la Contraloría General de la Republica y su progresivo registro en el SAGU WEB (Sistema Administrativo Gubernamental), que el titular de la entidad disponga la pronta actualización del Reglamento de Organización y Funciones, su incorporación del Sistema de Control Interno en la estructura orgánica de la empresa. El titular de la entidad, disponga la programación de capacitaciones en forma continua de los

trabajadores de todas las áreas, sobre la aplicación de los componentes del control interno, supervisados por el órgano encargado de la verificación quien emite dicha recomendación para el mejor funcionamiento de la entidad.

5.3 Respecto al objetivo 3:

Característica del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015.

1.- Al hacer el análisis comparativo de los objetivos específicos 1 y 2; se puede observar que, los componentes del control interno comparados Ambiente de control y Evaluación de riesgo, sí coinciden; por lo tanto, se concluye que, la Normas de control interno aplicadas de manera adecuada en las instituciones gubernamentales y no gubernamentales del Perú y en la “Emapa Cañete S.A.”, de Cañete, son de gran ayuda para el ordenamiento, cumplimiento de los objetivo y metas institucionales.

2.- El Titular de la entidad y la Gerencia General de “Emapa Cañete S.A.”, brinde las facilidades, condiciones oportunas para el cumplimiento efectivo de del Plan Anual de Control aprobado por la Contraloría General de la Republica, prevista para su ejecución y posterior registro en el SAGU-WEB (Sistema Administrativo Gubernamental).

5.4 Conclusión general:

De la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que:

1.- El control interno es parte primordial y fundamental de la gestión administrativa de las empresa públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.”, estos comprenden a las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la buena conducción de los recursos que son del estado, en base a la guía de implementación de control interno dadas por la contraloría general de la república, en ella se dan las pautas necesarias para el manejo y adecuación de los controles detectando, analizando, evaluando los riesgos que puedan afectar a dichos recursos, pautas necesarias para

la aplicación de las medidas correctivas generadas por las recomendaciones hecha por el órgano de control institucional encargo de la evaluación, análisis y la aplicación de todos los controles existente en la entidad.

2.- El Titular de “Emapa Cañete S.A.”, disponga la programación de capacitaciones en forma continua de los trabajadores de todas las áreas, sobre la aplicación de los componentes del control interno, supervisados por el órgano encargado de la verificación quien emite dicha recomendación a la alta dirección para el mejor funcionamiento de la entidad.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas:

- Academias nacionales de ciencias económicas; ciencias exactas, físicas y naturales; ingeniería, (2010). La cuestión del agua. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de file:///C:/Users/OCI/Downloads/la_cuesti%C3%B3n_del_agua.pdf
- Aldana, R (2016). Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro agua potable y alcantarillado en el Perú caso: empresa prestadora de servicios Grau S.A. (EPS Grau) Piura 2015. (Tesis para optar al Título profesional, Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad) Cañete-Perú. Recuperado de Biblioteca virtual la Universidad Privada Los Ángeles de Chimbote: [http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#Calcagno, A., Mendibur, N. & Gaviño, M. \(2000\). Informe sobre la gestión del agua en la república Argentina. Editado por: World Water Visión. En Argentina. Recuperado de <http://www.cepal.org/dmni/proyectos/samtac/inar00200.pdf>](http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#Calcagno, A., Mendibur, N. & Gaviño, M. (2000). Informe sobre la gestión del agua en la república Argentina. Editado por: World Water Visión. En Argentina. Recuperado de http://www.cepal.org/dmni/proyectos/samtac/inar00200.pdf)
- Calle, C. (2015). Auditoría de gestión como herramienta de mejoramiento continuo en la empresa municipal de agua y saneamiento ambiental del Cantón Azogues (Emapal) periodo 2013 (Tesis para optar al título de Ingeniero en contabilidad y auditoría, Universidad Politécnica Salesiana, Escuela Profesional de Contabilidad Y Auditoría) Cuenca-Perú 2015. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/7536/6/UPS-CT004466.pdf>
- Castro, P. (2015) Estrategias de seguridad y control de existencias en la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado Emapa-i, de la ciudad de Ibarra (En su Tesis para Optar El Título Profesional de Ingeniero en contabilidad superior, auditoría y finanzas C.P.A, universidad regional autónoma de los andes “Uniandes - Ibarra”, Facultad de Sistemas Mercantiles carrera de contabilidad Y auditoría) Ibarra-Ecuador 2015. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3110/1/TUICYA007-2016.pdf>

- Centro Peruano de Estudio Gubernamental CEGPEG, (2016). Recuperado de <https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=cepeg>
- Comité de normas de control interno, (2004). Guía para las normas de control interno del sector público. (INTOSAI Professional Standards Committee). Austria-Viena. Recuperado de http://es.issai.org/media/14449/intosai_gov_9100_s.pdf
- Coso, (2013) control interno-Marco integrado resumen ejecutivo. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- CGR, NCI, (2006). Citado por Salazar, (2014). El control interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy. (Tesis para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención Gerencia Pública, pontificia universidad Católica del Perú escuela de posgrado) Lima-Perú 2014. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5543>
- Cuellar (2003). Citado por Delgado, E. y Sabando, Q. (2016). Evaluación al sistema de control interno administrativo en el área de servicios generales de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Portoviejo Epmapap durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2014. (Tesis para optar al Título profesional, Ingeniero en Auditoría–Contador Público, Universidad Técnica de Manabí Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas Escuela de Contabilidad y Auditoría) Portoviejo-Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/643/1/evaluacion%20al%20sistema%20de%20control%20interno%20administrativo%20en%20el%20area%20de%20servicios%20generales%20de%20la%20empresa%20publica%20municipal%20de%20agua%20potable%20y%20alcantarillado%20de%20la%20ciudad%20de%20portoviejo%20epmapap%20durante%20el%20periodo%20compren.pdf>
- Chacón, W. (2002) Citado por Ramos Soto, R. (2016). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú:

Caso Brandon's Negocios E Inversiones S.A.C. El Porvenir 2015. (En su Tesis para Optar El Título Profesional, Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad) Trujillo - Perú. Recuperado de Biblioteca virtual la Universidad Privada Los Ángeles de Chimbote: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>

- Delgado, E. y Sabando, Q. (2016). Evaluación al sistema de control interno administrativo en el área de servicios generales de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Portoviejo Epmmap durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2014. (Tesis para optar al Título profesional, Ingeniero en Auditoría-Contador Público, Universidad Técnica de Manabí Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas Escuela de Contabilidad y Auditoría) Porto viejo Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/643/1/evaluacion%20al%20sistema%20de%20control%20interno%20administrativo%20en%20el%20area%20de%20servicios%20generales%20de%20la%20empresa%20publica%20municipal%20de%20agua%20potable%20y%20alcantarillado%20de%20la%20ciudad%20de%20portoviejo%20epmapap%20durante%20el%20periodo%20compren.pdf>
- Empresa municipal de agua potable y alcantarillado Cañete S.A., (Emapa Cañete S.A.). Recuperado de <http://www.emapac.com/>
- Estrada, W. (2007). Servicio y atención al cliente. [Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú: 2007-02203]. Recuperado de <http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2011/12/servicio-y-atencion-al-cliente.pdf>
- Gargate, W. (2016). Control interno en la empresa prestadora de servicios de agua Chavín S.A. Huaraz, 2015. (En su Tesis para Optar El Título Profesional, Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad) Trujillo - Perú. Recuperado de Biblioteca virtual la Universidad Privada Los Ángeles de Chimbote: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>
- Gómez, J. (2016) Perfil del nivel de gestión del dominio monitoreo y evaluación de tecnologías de información y comunicación de la empresa EPS Grau S.A -

zonal Sullana – Perú año 2012 (En su Tesis para Optar El Título Profesional, Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad) Sullana-Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/291/Gomez_Garcia_Jorge_Alberto_Aldeir_gestion_dominio_monitoreo_evaluacion_empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hachfeld, D. Terhorst, P. & Hoedeman (2009). Gestión pública y progresista del agua en Europa, documento de debate de la red por un modelo público de agua. Recuperado de <https://www.tni.org/files/gdownload/progressivewaterineurope-s.pdf>

Hernández, D. (2007). Empresas públicas de saneamiento control interno para la eficiencia eficacia y economía de los recursos. (Tesis Post-grado, Universidad Nacional Federico Villarreal) Lima-Perú. Recuperado de 100876923/Control-Interno-Eficacia-y-Economía-de-Los-Recursos <https://es.scribd.com/doc/>

Hernández, D. (2011). Control interno para la mejora de las empresas públicas de saneamiento del Perú (tesis para optar título, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo) Chiclayo-Perú. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/control-interno-mejora-continua-empresas-publicas-saneamiento-per>

Salazar, L. (2014). El control interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy. (Tesis para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención Gerencia Pública, pontificia universidad Católica del Perú escuela de posgrado) Lima-Perú 2014. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5543>

La contraloría general de la república del Perú, (2015). Inversión y gestión de los servicios de saneamiento a nivel nacional al 31 diciembre de 2014. (Reporte N° 03–2015-CG/EST), 02, 03, 05 ,06. 08

La Contraloría. “Orientación básica para el fortalecimiento del control interno en gobierno sócales”. Recuperado de

<http://www.munlima.gob.pe/images/control-interno/Actividades/OrientacionCIGoBLocales.pdf>

Ley N° 28716, ley de control interno de las entidades del estado. Publicado abril 2006.

Ley N° 27785, ley del sistema nacional de control interno de la contraloría general de la república. Diario de los debates - segunda legislatura ordinaria del 2001. Publicado Julio 2002.

Limay, L. (2016) Caracterización del control interno de las entidades sin fines de lucro del Perú: Caso ONG. “Sara Lafosse” - Trujillo, 2015. (Tesis de Obtención del Título). Facultad de Ciencias Contables, Financieras Y Administrativas. Trujillo- Perú 2016. Recuperado de Biblioteca virtual la Universidad Privada Los Ángeles de Chimbote: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>

Lizana, G. (2012). Importancia de aplicar el balanced Scorecard para mejorar la eficiencia de la gestión del sistema comercial en entidades prestadoras de servicios de agua y saneamiento. (Tesis Para para optar el grado académico de maestro en gestión pública y gobernabilidad, Universidad privada Norbert Wiener, Escuela de Postgrado) Lima-Perú 2012. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1249/1249.pdf>

Mantilla, (2005). Citado por Rodríguez Gómez, P. (2007). Propuesta de evaluación y diseño de un sistema de control interno contable a la empresa J.F. Nasser & Co., dedicada a la importación y comercialización de vinos (Tesis de Obtención del Título) Escuela Politécnica del Ejercito, Sangolquí-Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2082/1/T-ESPE-018165.pdf>

Ménard, (2008). Citado por Ramos Soto, R. (2016). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso Brandon’s negocios e inversiones S.A.C. El Porvenir 2015. (Tesis para Optar El Título Profesional, Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad) Trujillo - Perú. Recuperado de Biblioteca virtual la Universidad Privada Los Ángeles de Chimbote: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>

Ramos, R. (2016). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso Brandon’s Negocios E Inversiones S.A.C. El Porvenir 2015. (En su Tesis para Optar El Título Profesional,

- Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad) Trujillo - Perú. Recuperado de Biblioteca virtual la Universidad Privada Los Ángeles de Chimbote: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>
- Ordoñez, M. & Méndez, A. (2013). Auditoria de gestión a la empresa municipal regional de agua potable Arenillas – Huaquillas Emapah, periodo 2011. (Tesis previa a optar el Grado de Ingenieros en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Auditor, Universidad Nacional de Loja área jurídica, social y administrativa). Facultad de Contabilidad y Auditoría, Loja-Ecuador 2013. Recuperado de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1949/1/TESIS.pdf>
- Organismo técnico de la administración de servicios de saneamiento (OTASS). Portal Web. Recuperado de <http://www.otass.gob.pe/#>
- Pérez, (2013). Citado por Ruiz, K. (2015). La caracterización del control interno en el Perú y su impacto en la Mype de la administración de agua potable de la provincia de cañete en el periodo 2014. (Tesis para optar al Título profesional, Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad) Cañete-Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/033419/8191/03341920150805085853.pdf>
- Pérez, J. & Merino, M. (2014). Definiciones de saneamiento. (Actualizado, 2016). Recuperado de <http://definicion.de/saneamiento/>
- Pérez, J & Merino, M. (2014). Definición de sector terciario (Actualizado, 2016). <http://definicion.de/sector-terciario/>
- Powell, (1991-2010). Citado por Ramos Soto, R. (2016). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: caso Brandon's negocios e inversiones S.A.C. El Porvenir 2015. (Tesis para Optar El Título Profesional, Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad) Trujillo - Perú. Recuperado de Biblioteca virtual la Universidad

Privada Los Ángeles de Chimbote:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>

Resolución de contraloría general N° 149-2016-CG, 2016 Que aprueba la directiva N° 013-2016-CG/GPROD que Modifica la guía para la implementación del sistema de control interno en las entidades del estado. Mayo 2016.

Resolución de contraloría general N° 458-2008-CG. 2008. Que aprueba la guía para la implementación del sistema de control interno en las entidades del estado. Octubre 2008.

Resolución de contraloría N° 094-2009-CG, 2009. “Ejercicio del control preventivo por la contraloría general de la república (CGR) y los órganos de control institucional (OCI). Agosto 2009.

Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG. 2006 Contralor General aprueba las Normas de control Interno. Publicado noviembre 2006.

Ricat, J & Rosanas, J. (1988). La empresa pública como organización. (IESE Business School). Barcelona - España. Universidad de navarra. Recuperado de <http://www.iese.edu/research/pdfs/di-0137.pdf>

Rodríguez, 2010. Citado por Ramos Soto, R. (2016). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso Brandon's negocios e inversiones S.A.C. El Porvenir 2015. (Tesis para Optar El Título Profesional, Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad) Trujillo - Perú. Recuperado de Biblioteca virtual la Universidad Privada Los Ángeles de Chimbote: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>

Rosales, M. (2008). Diseño de un sistema de control interno administrativo por el método corre para la empresa municipal de agua potable y alcantarillado EMAPA-P, ubicado en el Cantón Pimampiro, provincia de Imbabura. (Tesis para optar al Título profesional, de ingeniera en finanzas y auditoría, contadora pública – auditora, Escuela politécnica del ejército departamento de ciencias económicas, administrativas y de comercio) Sangolquí – Ecuador Marzo 2008. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1991/1/T-ESPE-018186.pdf>

- Ruiz, K. (2015). La caracterización del control interno en el Perú y su impacto en la Mype de la administración de agua potable de la provincia de cañete en el periodo 2014. (Tesis para optar al Título profesional, Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad) Cañete-Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/033419/8191/03341920150805085853.pdf>
- Saavedra; M. (2010). Estudio del control interno y externo en el cumplimiento de objetivos y metas en el sector municipal. (Tesis para optar al título de Contador). Recuperado de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/380/Tesis%20TCOAU%2048.pdf;jsessionid=943AEBE7562CA6BB3047BB9635903A80?sequence=4>
- Saucedo, R. (2007). Citado por Ramos Soto, R. (2016). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso Brandon's negocios e inversiones S.A.C. El Porvenir 2015. (En su Tesis para Optar El Título Profesional, Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad) Trujillo - Perú. Recuperado de biblioteca virtual la universidad privada Los Ángeles de Chimbote: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>
- Servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. (s.f.). En plan estratégico de las tecnologías de información y comunicaciones 2009 - 2013.Lima- Perú. Recuperado de http://www.sedapal.com.pe/c/document_library/get_file?http://www.sedapal.com.pe/c/document_library/get_file?uuid=fc3823d4-59b2-4b7d-aec0-35ca798b2e9e
- Superintendencia nacional de servicio de saneamiento, (SUNAS). Portal Web. Recuperado de <http://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/sunass/quienes-somos>

Wikipedia, (2016). La contraloría general de la república (CGR). Modificado el 28 de octubre2016. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Contralor%C3%ADa_General_de_la_Rep%C3%ABlica_del_Per%C3%BA

6.2 Anexos

6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia lógica

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	UNIDADES DE ANÁLISIS	VARIABLE	DISEÑO DE INVESTIGACION
Caracterización del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú: Caso empresa pública de derecho privado "Emapa Cañete S.A." de Cañete, 2015.	¿Cuáles son las características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado "Emapa Cañete S.A." de Cañete, 2015?	Describir las características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado "Emapa Cañete S.A." de Cañete, 2015.	1. Describir las características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú, 2015. 2. Describir las características del control interno de la empresa pública de derecho privado "Emapa Cañete S.A." de Cañete, 2015.	Empresas públicas	Control interno	No experimental, descriptivo, analítico cualitativo, cuantitativo, bibliográfico - documental y de caso.

			<p>3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas



FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
ETC. AUTOR: _____
APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO _____
Y SUBTITULO: _____
_____ LUGAR DE
EDICION: _____
AÑO EN QUE SE OBTUVO: _____
NUM. DE PAGINAS: _____ NIVEL ACADEMICO
OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y
DEPENDENCIA QUE OTORGA EL
NIVEL ACADEMICO: _____

NOMBRE DEL ASESOR: _____
APELLIDO (s), Nombre (s). LOCALIZACION DE LA
OBRA: _____

Tipo de ficha	Título	
Datos bibliográficos		Referencias a otras fichas
Número de página	Contenido	

6.2.3 Anexo 03: Cuestionario aplicado al gerente general de “Emapa Cañete S.A.”

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN-COORDINACIÓN DE
INVESTIGACIÓN-CONTABILIDAD CUESTIONARIO**

**Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de la
empresa “Emapa Cañete S.A.” del ámbito de estudio.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de “Emapa Cañete S.A.” para desarrollar el proyecto de investigación denominado **“Caracterización del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú: Caso empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015.**

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Encuestador (a): **Fecha:**
...../...../.....

I. REFERENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DE EMAPA CAÑETE S.A.

1.1 Edad del representante legal de “Emapa Cañete S.A.”

Años

1.2 Sexo del representante Legal:

Masculino

Femenino

1.3 Grado de instrucción:

Ninguno

Primaria

Incompleta

Completa

Secundaria

Incompleta

Completa

Superior no universitaria

Incompleta

Completa

Superior universitaria

Incompleta

Completa

1.4 Estado civil:

Soltero

Casado

Conviviente

Divorciado

Otros

1.5 Profesión.....Ocupación.....

II. REFERENTE A LA EMPRESA “EMAPA CAÑETE S.A.”

2.1 Nombre de la empresa.....

.....

2.2 Dirección.....

2.5 Qué tipo de servicios brinda esta empresa.....

.....

2.3 Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro.....

2.4 Cantidad de trabajadores en la empresa.....

III. REFERENTE AL AMBIENTE DE CONTROL

N°	Sistema de control interno	Rpta
----	----------------------------	------

		Sí	No
1	¿Tiene la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.”, un sistema de control interno definido?		
2	¿El control interno influye en la actividad administrativa, operativa y financiera de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.”?		
3	¿Según su opinión la alta dirección muestra interés de apoyar el establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, especializaciones?		
4	¿La alta dirección exige el cumplimiento de objetivos y metas bajo criterio de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige la contraloría general de la república?		
5	¿Existe un código de ética aprobado por las instancias correspondientes de la entidad?		
6	¿Se difunde el código de ética con la aprobación correspondiente en la entidad?		
7	¿Existe controles que están dirigidos a establecer, responsabilidades, disciplina y conducta ética en la gestión de la entidad?		
8	¿Tiene usted conocimiento de actos fraudulento o contrario a la ética, si han sido sancionados de haberse cometido?		
9	¿La empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” cuenta con un plan operativo anual y plan estratégico para poder cumplir con los objetivos institucionales?		
10	¿Tiene la entidad un control interno que constituya un medio para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales durante la gestión?		
11	¿Cuenta la empresa con un plan anual de capacitación para todos sus trabajadores?		
12	¿Existe un plan de acción correctiva cuando se da una violación por parte de los trabajadores al código de conducta?		

13	¿Existe un RIT en la empresa y lo cumplen los trabajadores?		
14	¿Cuenta la entidad el ROF vigente, desarrollando, aprobando y actualizando la estructura orientada a sus objetivos y misión de la entidad?		
15	¿Contiene el MOF bien definidos los procesos, organización y funciones y organigramas de la entidad?		
16	¿La empresa dispone de personal necesario en números, capacidades conocimiento y experiencia para llevar a cabo su misión?		
17	¿Tiene la entidad establecidas políticas y procedimientos para una planificación y administración de los recursos humanos?		
18	¿Cumple con el perfil el personal que ocupa cada puesto de trabajo para desempeñarse eficientemente en beneficio de la entidad?		
19	¿Existe algún reclutamiento y evaluación para el requerimiento del personal profesional, acorde con las funciones y responsabilidades de la entidad?		
20	¿Está definida la autoridad y responsabilidad del personal en los manuales reglamentos u otros documentos normativos?		
21	¿Existe actividades de control interno a cargo de una unidad orgánica especializada denominada órgano de control institucional (OCI) en la entidad?		
22	¿Está el órgano de control institucional (OCI) debidamente implementada para que contribuya al buen ambiente de control de la entidad?		

IV. REFERENTE A LA EVALUACIÓN DE RIESGO

N°	Sistema de control interno	Rpta	
		Sí	No
23	¿Tiene desarrollado un plan para identificar, analizar, valorar y manejar los riesgos durante la gestión en la entidad?		
24	¿Existe un comité de gestión de riesgo y su funcionamiento está		

	regulado formalmente?		
25	¿Tiene la empresa identificados los riesgos internos sobre infraestructura, personal, procesos y tecnología?		
26	¿Tiene la empresa identificados los riesgos externos en lo económicos, medioambientales, políticos sociales y tecnológicos?		
27	¿La empresa tiene controles establecidos para proteger los activos vulnerables como efectivos, inversiones e inventarios que puede ser vulnerables al riesgo o pérdida?		
28	¿Dispone la entidad de un procedimiento que permite identificar las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo - beneficio?		
29	¿Tiene la entidad establecidas las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos identificados para su evaluación durante los procesos de la entidad?		

V. REFERENTE A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL

N°	Sistema de control interno	Rpta	
		Sí	No
30	¿Está claramente definida la responsabilidad, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo?		
31	¿Existe una directiva interna, reglamento o resolución donde se establece las funciones del personal?		
32	¿La dirección ha establecido mecanismo de protección para la custodia de sus archivos físicos de la información de la entidad?		
33	¿Cree usted que los mecanismos de protección establecidos por la dirección para la custodia de sus archivos son adecuados?		
34	¿La dirección designo a un funcionario responsable de la custodia de la documentación de sustento considerando la posible incompatibilidad de funciones?		
35	¿Todos los procedimientos aseguran que el movimiento de dinero		

	se incluya en los comprobantes?		
36	¿Se aplica los controles para la verificación de la autenticidad de la documentación de la entidad?		
37	¿Se aplica los controles para la verificación de los procesos, tareas y actividades dando su respectiva conformidad por el responsable?		
38	¿En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?		
39	¿Se verifica la aplicación del sistema de control interno en la entidad?		
40	¿Se cumple con el cronograma del sistema de control interno en la entidad para asegurar el PAO (Plan Operativo Anual) lo más alto presupuestado asignado por la dirección?		
41	¿Se aplica actividades de control periódicamente en todos los procesos administrativo, operacional y financieros de la entidad?		
42	¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se están desarrollando de acuerdo a sus funciones?		
43	¿Se verifica que toda la información requerida por las instituciones del estado (SUNASS, OTAS. SUNAT, CONTARALORIA Y OTROS) sean registradas en las fechas que corresponde?		

VI. REFERENTE A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N°	Sistema de control interno	Rpta	
		Sí	No
44	¿La dirección recibe información analítica financiera, operativa y administrativa que le permita tomar decisiones oportunamente?		
45	¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad en la empresa?		
46	¿La Entidad tiene diseñado evaluado e implementado mecanismos de control para asegurar la calidad y contar toda de la información		

	útil?		
47	¿Todas las áreas, gerencial, oficinas llevan un registro de control de toda la documentación para evitar la duplicidad?		
48	¿Cuenta la entidad con una unidad orgánica que se encargue de administrar la documentación generada por la entidad?		
49	¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas unidades relacionadas de la Entidad; el cual participan de una operación determinada?		
50	¿Se proporciona la información correcta adecuada al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y eficaz sus responsabilidades?		
51	¿La información a los clientes, usuarios y ciudadanía en general, se lleva de manera segura, correcta y oportuna, generando confianza e imagen positiva a la entidad?		
52	¿Están diseñados los canales de comunicación de acuerdo a las necesidades de la entidad?		
53	¿En la Entidad llega la información en forma segura al destinatario en la cantidad, calidad y oportunidad requeridas?		

VII. REFERENTE A LA SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Nº	Sistema de control interno	Rpta	
		Sí	No
54	¿Existe mecanismo de vigilancia y control para el desempeño de las funciones asignadas, se adopten las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias en la entidad?		
55	¿Se realiza el seguimiento continuo o evaluaciones puntuales de las medidas de control interno para determinar su vigencia, consistencia y calidad, así como efectuar las modificaciones pertinentes?		
56	¿En la entidad las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de monitoreo se registran y se ponen a		

	disposición de los responsables con el fin de tomar las acciones necesarias para su corrección?		
57	¿Adopta la entidad las medidas correctivas que resulten más adecuadas para corregir el seguimiento correspondiente a su implantación y resultados?		
58	¿El seguimiento de las medidas correctivas debe asegurar la adecuada y oportuna implementación de las recomendaciones producto de las observaciones de las acciones de control?		
59	¿La dirección promueve y establece la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno?		
60	¿Corresponde a sus órganos y personal competente dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones derivadas de la respectiva autoevaluación?		
61	¿En la entidad se realizan evaluaciones independientemente a cargo de los órganos de control competentes?		

Cañete, 07 Enero del 2017