

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA
SUB GERENCIA DE CATASTRO Y MEDICIÓN, DE LA
ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE
SANEAMIENTO, SEDA JULIACA S.A. 2019**

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

AUTORA

**GOMEZ PACORICONA, ROSA ORCID:
0000-0001-5398-7003**

ASESORA

**LOZANO GUERRA, ESPÍRITU CENCIA ORCID:
0000-0002-2962-6408**

CAÑETE – PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
LA SUB GERENCIA DE CATASTRO Y MEDICIÓN, DE
LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE
SANEAMIENTO, SEDA JULIACA S.A. 2019**

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

AUTORA

**GOMEZ PACORICONA, ROSA
ORCID: 0000-0001-5398-7003**

ASESORA

**LOZANO GUERRA, ESPÍRITU CENCIA
ORCID: 0000-0002-2962-6408**

CAÑETE – PERÚ

2019

1. Título de la tesis

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA SUB GERENCIA DE
CATASTRO Y MEDICIÓN, DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS
DE SANEAMIENTO, SEDA JULIACA S.A. 2019

2. Equipo de trabajo

AUTORA

Gomez Pacoricona, Rosa

ORCID: 0000-0001-5398-7003

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Bachiller en Ciencias Contables y
Financieras, Juliaca, Perú

ASESORA

Lozano Guerra, Espíritu Cencia

ORCID: 0000-0002-2962-6408

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Cañete, Perú

JURADO

Rodriguez Cribilleros, Erlinda Rosario

ORCID 0000-0002-4415-1623

PRESIDENTE

Ayala Zavala, Jesus Pascual

ORCID 0000-0003-0117-6078

MIEMBRO

Armijo García, Victor Hugo

ORCID 0000-0002-2757-4368

MIEMBRO

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Dra. Rodriguez Cribilleros, Erlinda Rosario

PRESIDENTE

Mgtr. Ayala Zavala, Jesus Pascual

MIEMBRO

Mgtr. Armijo García, Victor Hugo

MIEMBRO

Mgtr. Lozano Guerra, Espiritu Cencia

ASESOR

4. Hoja de agradecimientos y dedicatoria

AGRADECIMIENTOS:

Mis sinceros agradecimientos a todos los señores Docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, quienes supieron transmitir, sus sabios conocimientos y enseñanzas por haber depositado su enseñanza en mí por ese apoyo incondicional y pido a nuestro creador que siempre lo bendiga.

DEDICATORIA:

La presente tesis está dedicada a Dios por haberme cuidado en el arduo camino, por haber logrado mis objetivos. Dedico este triunfo: a mi querida hija, Dayana Arivilca Gómez por ser mi motor y motivo, ella hizo que día a día me impulse a seguir adelante superando todas las adversidades en mi vida, cumpliendo mi mayor anhelo de ser profesional.

5. Resumen y Abstract

Resumen

La presente investigación que lleva como título: “Caracterización del Control Interno en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019”. Es un estudio realizado cuya metodología desarrollada fue el tipo de investigación al que corresponde es cualitativa, nivel de investigación es descriptivo, explicativo; diseño de investigación, no experimental; población y muestra, lo han constituido 25 trabajadores de la entidad sujeto de estudio; técnica empleada es la encuesta; el instrumento de recolección de datos es el cuestionario elaborado con 25 preguntas. Por la naturaleza de la investigación a la que corresponde se hace una descripción sobre el funcionamiento y aplicación en la entidad sujeto de estudio con respecto al sistema de control interno y sus cinco componentes que son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistema de información y comunicación y actividades de supervisión y monitoreo. Los resultados que se obtuvieron fueron, con respecto al objetivo general, que la mayoría de los trabajadores que son el 55.68 % han manifestado no conocen sobre el funcionamiento y aplicación del sistema de control interno, el 35.52% de trabajadores han manifestado que si conocen sobre la práctica del control interno en su entidad. Con respecto a los 5 componentes se obtuvo como resultados lo siguiente: ambiente de control 49.60 % dieron la respuesta si, el 45.60 % manifestaron que no, no sabe ni opina el 4.80 %; respecto a la evaluación de riesgos el 32.80 % dicen que si, el 56.80% dicen que no y el 10.40 % no sabe ni opina; sobre el tercer componente actividades de control el 32.00 % dijo que si, el 56.80 % manifestó que no y el 11.20 % no sabe ni opina; respecto a la información y comunicación el 33.60 % manifestó que si, el 57,60 % dijo que no y un 8.80 % no sabe ni opina; a cerca de la supervisión y monitoreo el 29.60 % manifestó que si, en tanto que el 61.60 % indica que no y no saben ni opinan el 8.80 %. Por lo que se tiene como conclusión general que en la sub gerencia de catastro y medición de la entidad SEDA Juliaca en el año 2019, el sistema de control interno, no ha sido implementado por consiguiente no ha funcionado adecuadamente.

Palabras claves: Control Interno, catastro y medición, EPS SEDA Juliaca S.A.

Abstract

This research entitled: "Characterization of Internal Control in the sub-management of cadastre and measurement, of the sanitation service provider, SEDA Juliaca S.A. 2019". It is a study carried out whose methodology developed was the type of research to which it corresponds is qualitative, the research level is descriptive, explanatory; research design, not experimental; population and sample, have been constituted by 25 workers of the entity subject of study; technique used is the survey; the data collection instrument is the questionnaire with 25 questions. Due to the nature of the research to which it corresponds, a description is made of the operation and application in the entity under study with respect to the internal control system and its five components, which are: control environment, risk assessment, control activities, information and communication system and supervision and monitoring activities. The results obtained were, with respect to the general objective, that most of the workers, 55.68%, have stated that they do not know about the operation and application of the internal control system, 35.52% of workers have stated that they do know about the practice of internal control in your entity. With respect to the 5 components, the following results were obtained: control environment 49.60% gave the answer yes, 45.60% said no, don't know, 4.80% don't think; Regarding the risk assessment, 32.80% say yes, 56.80% say no and 10.40% do not know or have an opinion; Regarding the third component, control activities, 32.00% said yes, 56.80% said no and 11.20% did not know or have an opinion; Regarding information and communication, 33.60% said yes, 57.60% said no and 8.80% did not know or have an opinion; Regarding supervision and monitoring, 29.60% said yes, while 61.60% indicate that they do not and 8.80% do not know or have an opinion. Therefore, the general conclusion is that in the sub management of

cadastre and measurement of the entity SEDA Juliaca in 2019, the internal control system has not been implemented, therefore it has not functioned adequately.

Keywords: Internal Control, cadastre and measurement, EPS SEDA Juliaca S.A.

6. Índice de contenido

1. Título de la tesis	iii
2. Equipo de trabajo	iv
3. Hoja de firma del jurado y asesor	v
4. Hoja de agradecimientos y dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
6. Índice de contenido.....	x
7. ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	i
I. Introducción	1
II. Revisión De La Literatura	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.1.1 Internacionales	5
2.1.2 Nacionales	7
2.1.3 Regionales	10
2.1.4 Local	12
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	12
2.2.1 Control.....	12
2.2.1.1 Control Interno.....	12
A. Ambiente de Control Interno	14
B. Evaluación del riesgo.....	15
C. Actividades de control.....	16
D. Sistema de información y comunicación.....	17
E. Actividades de supervisión y monitoreo	18
2.2.1.2 Importancia del control interno.....	19
2.2.1.3 La entidad prestadora de servicios de saneamiento SEDA Juliaca S.A.....	20

2.2.1.4 Las actividades de catastro y medición	20
2.2.1.5 Catastro y medición en seda Juliaca.....	20
III. HIPÓTESIS	23
IV. METODOLOGÍA	24
4.1 <i>Diseño de la investigación</i>	24
4.1.1. <i>Tipo de investigación</i>	24
4.1.2 <i>Nivel de investigación</i>	24
4.1.3. <i>Diseño de investigación</i>	25
4.2. <i>Población y muestra</i>	26
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	26
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
4.5 Plan de análisis.....	28
4.7 Principios éticos	30
V. RESULTADOS	31
5.1 Resultados.....	31
5.2 Análisis de Resultados	56
VI CONCLUSIONES	61
6.1 Conclusiones... ..	61
6.2 Recomendaciones... ..	65
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	66
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67
ANEXOS.....	69
ANEXO 1 Instrumento de recolección de datos.....	70
ANEXO 2 Consentimiento informado.....	74

7. ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .¿Conoce usted las normas y políticas de la entidad?	31
Tabla 2¿Considera usted que los miembros de la entidad actúan con valores éticos y son responsables?.....	32
Tabla 3.¿Existe un área dentro de la entidad, que se encarga de supervisar las actividades?.....	33
Tabla 4 ¿Considera usted, existe una estructura organizativa, que permita una adecuada supervisión de las actividades dentro de la entidad?.....	34
Tabla 5 ¿Considera usted que la entidad tiene mecanismos para contratar a personal calificado?.....	35
Tabla 6 ¿Considera usted que los objetivos de la entidad son medibles u observables, alcanzables, relevantes y de duración determinada?.....	36
Tabla 7¿La entidad realiza una identificación de riesgos (internos y externos), que no permitan el adecuado cumplimiento de los objetivos?	37
Tabla 8 ¿La entidad realiza una adecuada evaluación y respuesta ante los riesgos identificados?.....	38
Tabla 9 ¿Considera usted que la entidad tiene adecuados mecanismos para detectar información fraudulenta?.....	39
Tabla 10 ¿Considera usted que la entidad evalúa los posibles cambios económicos, leyes y normatividad, que generen el no cumplimiento de los objetivos?.....	40
Tabla 11 ¿Considera usted que la entidad realiza actividades de control o seguimientos, a los principales riesgos que puede afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	41
Tabla 12 ¿Considera usted que la entidad realiza actividades de control preventivos o de detección, para evitar eventos no deseados?	42

Tabla 13 ¿Se tiene un control adecuado sobre las tecnologías usadas (recursos informáticos), para para que estas funcionen adecuadamente?	43
Tabla 14 ¿Se tiene políticas y procedimientos (orales o escritos) de las actividades de control?	44
Tabla 15 ¿Las actividades de control de la entidad se llevan periódicamente, para así corregir los errores oportunamente?	45
Tabla 16¿En la entidad, se tiene la información concisa sobre los objetivos que se desea alcanzar de forma mensual o anual?	46
Tabla 17 ¿La información que fluye dentro de la empresa es segura, oportuna, accesible, valida y verificable?	47
Tabla 18 ¿Considera que los procedimientos, por los cuales la información fluye dentro de la empresa son eficientes?.....	48
Tabla 19 ¿Existe medios alternos por los cuales los empleados de forma confidencial, hagan llegar sus sugerencias a los altos directivos de actividades que no fluyen adecuadamente?	49
Tabla 20 ¿Considera usted que la entidad tiene adecuados medios de comunicación con los clientes y proveedores?	50
Tabla 21 ¿Considera que la evaluación del control interno, es continua y objetiva?	51
Tabla 22 ¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores?	52
Tabla 23 ¿El supervisor registra y comunica con rapidez los errores detectados y toma las medidas adecuadas?	53
Tabla 24 ¿Considera usted que la entidad comunica de forma clara las deficiencias encontradas, y realiza un seguimiento?	54

Tabla 25 ¿Se cumple con la supervisión según reglamentos y procedimientos de funciones?	55
Tabla 26 Resultado general del nivel de conocimiento y aplicación del control interno en la EPS SEDAJULIACA 2019	56
Tabla 27 Resultados de los componentes del control interno en la EPS SEDA JULIACA 2019.....	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 .¿Conoce usted las normas y políticas de la entidad?	31
Gráfico 2¿Considera usted que los miembros de la entidad actúan con valores éticos y son responsables?.....	32
Gráfico 3.¿Existe un área dentro de la entidad, que se encarga de supervisar las actividades?.....	33
Gráfico 4 ¿Considera usted, existe una estructura organizativa, que permita una adecuada supervisión de las actividades dentro de la entidad?.....	34
Gráfico 5 ¿Considera usted que la entidad tiene mecanismos para contratar a personal calificado?	35
Gráfico 6 ¿Considera usted que los objetivos de la entidad son medibles u observables, alcanzables, relevantes y de duración determinada?.....	36
Gráfico 7¿La entidad realiza una identificación de riesgos (internos y externos), que no permitan el adecuado cumplimiento de los objetivos?	37
Gráfico 8 ¿La entidad realiza una adecuada evaluación y respuesta ante los riesgos identificados?	38
Gráfico 9 ¿Considera usted que la entidad tiene adecuados mecanismos para detectar información fraudulenta?	39
Gráfico 10 ¿Considera usted que la entidad evalúa los posibles cambios económicos, leyes y normatividad, que generen el no cumplimiento de los objetivos?.....	40
Gráfico 11 ¿Considera usted que la entidad realiza actividades de control o seguimientos, a los principales riesgos que puede afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	41
Gráfico 12 ¿Considera usted que la entidad realiza actividades de control preventivos o de detección, para evitar eventos no deseados?	42

Gráfico 13 ¿Se tiene un control adecuado sobre las tecnologías usadas (recursos informáticos), para para que estas funcionen adecuadamente?	43
Gráfico 14 ¿Se tiene políticas y procedimientos (orales o escritos) de las actividades de control?.....	44
Gráfico 15 ¿Las actividades de control de la entidad se llevan periódicamente, para así corregir los errores oportunamente?	45
Gráfico 16¿En la entidad, se tiene la información concisa sobre los objetivos que se desea alcanzar de forma mensual o anual?	46
Gráfico 17 ¿La información que fluye dentro de la empresa es segura, oportuna, accesible, valida y verificable?	47
Gráfico 18 ¿Considera que los procedimientos, por los cuales la información fluye dentro de la empresa son eficientes?.....	48
Gráfico 19 ¿Existe medios alternos por los cuales los empleados de forma confidencial, hagan llegar sus sugerencias a los altos directivos de actividades que no fluyen adecuadamente?.....	49
Gráfico 20 ¿Considera usted que la entidad tiene adecuados medios de comunicación con los clientes y proveedores?	50
Gráfico 21 ¿Considera que la evaluación del control interno, es continua y objetiva?	51
Gráfico 22 ¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores?	52
Gráfico 23 ¿El supervisor registra y comunica con rapidez los errores detectados y toma las medidas adecuadas?	53
Gráfico 24 ¿Considera usted que la entidad comunica de forma clara las deficiencias encontradas, y realiza un seguimiento?	54

Gráfico 25 ¿Se cumple con la supervisión según reglamentos y procedimientos de funciones?	55
Gráfico 26 Resultado general del nivel de conocimiento y aplicación del control interno en la EPS SEDA JULIACA 2019.....	56
Gráfico 27 Resultados de los componentes del control interno en la EPS SEDA JULIACA 2019.....	57

I. Introducción

El presente trabajo de investigación denominado “Caracterización del control interno en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019”. Pretende realizar una descripción de las características del sistema de control interno que se tiene implementado en dicha sub gerencia de la entidad.

La entidad SEDA Juliaca, es una empresa pública de derecho privado que tiene como misión fundamental el brindar servicios básicos de agua potable y alcantarillado en condiciones de calidad, a la población de la ciudad de Juliaca, protegiendo el medio ambiente sustentado en la eficiencia empresarial.

En la actualidad en el Perú existen 50 empresas prestadoras que están distribuidas en 24 regiones, de estas 48 son municipales, las mismas que se encuentran regulas y fiscalizadas mediante SUNASS.

Oblitas, (2010) Las EPS se crearon con el fin de descentralizar la prestación del servicio, vinculándolos a los gobiernos locales, con el fin de promover una mejora en la gestión de los recursos; sin embargo, no se habrían sentado las bases adecuadas.

Benavente, (2019) en su tesis denominada “Análisis de la eficiencia técnica en los servicios de saneamiento en el Perú urbano, 2008 – 2016” manifiesta que, uno de los grandes hallazgos de la investigación es que se encontraron deseconomías de escala en las prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento, al respecto, se requerirá futuros análisis respecto a si una reducción del número de EPS podría incrementar la eficiencia en el sector, un análisis sobre el tamaño óptimo (jurisdicción de cobertura) de las EPS sería sugerido.

Es también conocido que, en la actualidad la gran mayoría de estas empresas de saneamiento que operan en nuestro país presentan deficiencias de orden administrativo y financiero los que se ven reflejados en la insatisfacción de la población usuaria a los cuales se debe.

Durante mi formación profesional, he podido conocer del rol importante que tiene la implementación y puesta en marcha de un buen sistema de control interno en las entidades públicas y privadas la que conlleva al logro exitoso de los objetivos de toda organización, por lo que se ha visto por conveniente investigar y describir como funciona o se desarrolla en la entidad antes mencionada, específicamente en la sub gerencia de catastro y medición, esta investigación busca presentar nuestras conclusiones con respecto a los cinco componentes del control interno que son: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, el sistema de información y comunicación, concluyendo con las actividades de supervisión y monitoreo.

Por lo que para la presente investigación se ha planteado un problema general y cinco problemas específicos, el problema general es: ¿Como es la caracterización del control interno en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019?

Los enunciados de los problemas específicos son:

- ¿Como es el ambiente de control interno en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019?
- ¿Cómo es la evaluación de riesgos en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019?

- ¿Como son las actividades de control en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019?

- ¿Como es el sistema de información y comunicación en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019?

- ¿Cómo son las actividades de supervisión y monitoreo en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019?

Así también para responder a ello, se ha formulado los objetivos, un objetivo general y cinco objetivos específicos cuyo enunciado del objetivo general es: Describir la caracterización del control interno en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019.

En cuanto a los objetivos específicos, son los siguientes:

- Describir la caracterización del ambiente de control en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019.

- Describir la caracterización de la evaluación de riesgos en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019.

- Describir la caracterización de las actividades de control en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019.

- Describir la caracterización del sistema de información y comunicación en la subgerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019.

Describir la caracterización de las actividades de supervisión y monitoreo en la subgerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019.

Luego de los cuales en los siguientes capítulos se tiene como contenido los aspectos fundamentales como son: Revisión de la literatura, hipótesis, metodología, resultados y conclusiones. Todo ello en estricta concordancia con el esquema propuesto por nuestra universidad.

En la parte final se presenta luego las recomendaciones necesarias como una modesto pero valioso aporte y contribución de nuestra investigación, para poder perfeccionar o mejorar de ser el caso, el buen funcionamiento del control interno en la entidad.

II. Revisión De La Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Calle (2015) en su tesis titulada: “Auditoria de gestión como herramienta de mejoramiento continuo en la empresa municipal de agua y saneamiento ambiental de Cantón Azogues (Emapal) periodo 2013”, el cual tuvo como objetivo: “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, Il Arribó a la siguientes conclusiones: 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 el comportamiento, 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 el comportamiento 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”

De La Torre (2012) en su trabajo de investigación previa obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría C.P.A. titulado: “Diseño de un manual de control interno para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia San Juan de Ilumán, perteneciente a la ciudad de Otavalo”, Otavalo – Ecuador, cuyo objetivo general fue: Realizar un diagnóstico situacional estratégico para identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la Junta

Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia de San Juan de Ilumán; aplicando las respectivas técnicas de investigación para su estudio; y los objetivos específicos: a) Identificar el nivel de organización con la que cuenta la JAAPA-I, b) Analizar los procedimientos de control internos existentes, c) Determinar la calidad del talento humano que labora en la institución, d) Evaluar la conformidad de la población por el servicio prestado. Se aplicó técnicas e instrumentos de investigación científica, formuladas en base a las variables expuestas, las mismas que son resultado de una investigación de campo, llegando a los siguientes resultados: a) Poca preocupación del presidente en realizar capacitaciones al personal en todas las áreas con las que cuenta la Junta, b) No existe un manual de control interno que evalúe la gestión administrativa y contable dentro de la Junta, que permita detectar debilidades en torno a la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado a sus usuarios, c) La JAAPA-I no cuenta al momento con políticas contables, ni administrativas, ni con ningún documento por escrito que amerite su aplicación y control, d) El impacto que generará el proyecto en cuanto a lo social, económico y educativo, será determinado como positivo, lo cual hace ver que con la ejecución del manual se logrará mejorar la gestión administrativa y contable de la JAAPA-I con miras a generar los mejores impactos sobre los usuarios.

Delgado y Sabando (2016) en su tesis titulada: “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” que tuvo como objetivo general “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, arribó a las siguientes conclusiones: 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

Rodriguez (2018) en su trabajo de investigación de nombre: “Caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú. Caso empresa municipal de agua potable y alcantarillado de coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018. Que tuvo como objetivo general, Determinar y describir las características del control interno de las Empresas del Sector Servicio del Perú y de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018. Arribó a las siguientes conclusiones: “1 Los autores citados afirman que el control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en la capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella, mejorando la eficiencia y eficacia de las operaciones, además de que prevé y evalúa los riesgos, que ayudan a lograr la economía y efectividad de la

empresa. Respecto al objetivo específico 2: De acuerdo a la entrevista realizada al gerente general se ha evidenciado que en la empresa del caso no cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente. La implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidades, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. Respecto al objetivo específico 3: De la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, los componentes de ambiente de control, actividades de control y supervisión coinciden; puesto que los autores revisados y la empresa en estudio manifiestan que: el entorno o el ambiente forma al personal que desarrolla sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo. Todo este proceso se supervisa para proporcionar un grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa. Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que favorezcan a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca. De otro lado, el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos. En este sentido, las empresas que apliquen el control interno podrían experimentar incremento en la productividad en cerca del 80%”.

Cervantes (2015) en cuya tesis denominada “Caracterización 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. 2015”. Se plantea como objetivo general, 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. 2015; llegando a tener como conclusiones que “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”.

2.1.3 Regionales

Apaza, (2010) cuya tesis se llamó “Control interno en la gestión de los prestadores de servicios de las empresas de saneamiento de la región Puno, 2008 – 2009”, tiene como conclusiones que : La aplicación de un nuevo sistema de control interno en su integridad mejorará considerablemente la gestión de prestación de servicios en las Empresas de Saneamiento de la Región Puno y facilitará la eficacia y eficiencia de los recursos, y con ello se garantizará el logro de objetivos institucionales, en beneficio de la población. El control interno previo y simultaneo diseñado por el Directorio y la Gerencia permite medianamente; la eficiencia de las operaciones, el logro de los objetivos, la protección de los activos y la confiabilidad de la información, lo que repercute en la gestión de prestación de servicios de las Empresas de Saneamiento. Falta mejorar el control interno diseñado en las empresas de saneamiento, lo cual no ha permitido una buena gestión de prestación de servicios y con ello no ha sido eficaz ni eficiente en el manejo de los recursos que manejan las Empresas de Saneamiento. Con la implementación de la guía de implementación del sistema de control interno, orientará mejor la implementación de un nuevo sistema de control interno que comprenda los nuevos conceptos de acuerdo a la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG y N° 458-2008-CG, una vez implementado, la gestión de prestación de servicios de las Empresas de Saneamiento va a mejorar.

Apaza (2018) en su tesis “Control interno – COSO III y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017”, que tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre control interno – COSO III y la gestión administrativa en las EPSS de la

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

Mamani (2017) en su tesis denominada “Evaluación de los sistemas de control interno en las EPS de la región Puno, años 2013 – 2015” tuvo como propósito evaluar los sistemas de control interno implementados en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) de la Región Puno según lo dispuesto por la R.C. N° 458-2008-CG, contribuyendo a la mejora de la gestión pública en el logro de los objetivos y metas institucionales, para lo cual se respondió las siguientes interrogantes: ¿De qué manera los Sistemas de Control Interno implementados por las EPS de la Región Puno contribuyen a la mejora de la gestión pública?, ¿De qué manera están implementados los Sistemas de Control Interno en las EPS de la Región Puno?, ¿De qué manera incide los Sistemas de Control Interno implementados en la gestión de las EPS de la Región Puno, expresados en sus estados financieros?, y ¿De qué manera contribuir a la mejora de los Sistema de Control Interno implementados en las EPS?, concluyendo que las EPS de la Región Puno tenían implementados mecanismos

de control interno, pero no se adecúan a los lineamientos de la R.C. N° 458-2008-CG, no favoreciendo a la mejora de la gestión pública, sin embargo los mecanismos de control interno con que cuenta permite adecuarse a la citada norma y representa el 18.87%. Sin embargo, la citada norma ha sufrido importantes modificaciones hasta la fecha, tales como la Ley N° 30372, 53ava disposición complementaria, R.C. N° 149-2016-CG y R.C. N° 004-2017-CG.

2.1.4 Local

No se encontraron investigaciones referidos al tema de estudio, a nivel local.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Control

Según la Real Academia Española el término control significa, comprobación, inspección, fiscalización, intervención.

Contraloría general de la república (2018) define al control como “medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos”.

De lo antes mencionado, podemos establecer que existen dos tipos de control, uno que es interno y otro que es externo.

2.2.1.1 Control interno

De acuerdo a la Contraloría General de la República, (2018), define al control interno de la siguiente manera : “El Control Externo está vinculado al conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; el responsable de aplicar es la Contraloría General de la República. Sin embargo, el Control Interno está considerado como un proceso integral de gestión realizado por el titular, funcionarios y servidores

de una institución, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos”.

Según COSO cuyas siglas en inglés son (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y que es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son: La Asociación Americana de Contabilidad (AAA), El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA), La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]). Define al control interno y establece sus elementos de la siguiente forma:

El control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

Para fines de la presente investigación se tendrá como marco de referencia lo establecido por la Contraloría General de la República, que define al control interno como: El conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros,

organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad del Estado, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente.

El control interno, apreciado desde los diversos enfoques, tiene sus dimensiones llamados también elementos y/o componentes que son:

A. Ambiente de Control Interno

El ambiente de control es el entorno que influye en los integrantes de una organización y en el control de sus actividades. Este ambiente es la base de la administración de riesgos corporativos, pues proporciona disciplina y estructura, además impacta en todos los componentes de la gestión de riesgos.

El entorno de control marca la pauta del comportamiento de una organización, la disciplina, los valores éticos, la capacidad y estructura organizativa, la segregación de funciones y el desarrollo profesional siendo la base a todos los demás componentes del control interno.

Según Ley N° 28716 (2006) ley de control interno de las entidades del estado este elemento está vinculado al ambiente organizacional, promoviendo el correcto ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa.

En toda institución pública o privada el ambiente de control interno es el que marca la diferencia de los otros componentes, porque de manera directa es el que genera conciencia en cada una de las personas y repercute en el desempeño laboral de los mismos. Se considera como la base prioritaria de los otros componentes promoviendo la disciplina y estructura; existen variables externas que repercuten en el

ambiente de control interno, por ejemplo los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión.

En todo ambiente de control es fundamental la existencia del principio de autoridad y el cumplimiento de responsabilidades, los directivos son los que deben brindar las órdenes correspondientes, que muestren liderazgo y principalmente conocimiento de las funciones que cumplir.

B. Evaluación del riesgo

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno.

Según Ley N° 28716 (2006) ley de control interno de las entidades del estado, en este elemento se identifica, analiza y administra los factores y eventos que puedan afectar los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones de la empresa.

Zapata (2014) con respecto a la evaluación de riesgos nos menciona lo siguiente: “Cuando se realiza una evaluación de riesgo a nivel institucional, estos deben estar proyectados al futuro, lo que hará que los directivos puedan prever los riesgos que se presenten y de manera oportuna adoptar medidas que minimicen el impacto que estos puedan generar en los resultados de la institución. Por lo tanto se debe precisar que una evaluación de riesgo debe realizar a nivel de la institución, con la intención de prevenir la sostenibilidad organizacional”.

C. Actividades de control

Las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control. Las actividades de control se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad (y pueden ser preventivas o detectivas). Se debe buscar un balance adecuado entre la prevención y la detección en las actividades de control. Las acciones correctivas son un complemento necesario para las actividades de control. Las actividades de control comprenden los principios de desarrollo de actividades de control para mitigar los riesgos, control sobre la tecnología de la información y comunicación y el establecimiento de políticas para las actividades de control.

La Ley N° 28716 (2006) ley de control interno de las entidades del estado, indica que, este elemento constituye las políticas y procedimientos de control emitido por la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, relacionado a las funciones delegadas al personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Por otro lado, selecciona también las actividades de prevención y monitoreo; refiriéndose a acciones para mejorar el desempeño de las funciones asignadas, para cuidar y asegurar respectivamente, la idoneidad y calidad en la consecución de los objetivos de control interno.

Zapata (2014), con relación a la dimensión actividades de control manifiesta lo siguiente : “A nivel de control interno, existen diferentes actividades que se realizan con el propósito de obtener información que permita tomar decisiones a nivel

institucional, estas pueden ser por ejemplo la aprobación de actividades, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado. Considerando las actividades de control interno se puede afirmar que cada una de estas constituye actividades que permitan controlar y regular las funciones a nivel institucional, existen actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad, todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control”.

D. Sistema de información y comunicación

Se entiende por el componente de información y comunicación los métodos, procesos, canales, medios y acciones que con enfoque sistémico y regular, aseguren el flujo de la información en todas las direcciones con calidad y oportunidad.

La información y comunicación activa se origina del ejercicio de la función de la entidad y se difunden en su interior, para una clara identificación de objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

Al respecto la Ley N° 27816 (2006) ley del sistema de control interno en las entidades del estado, menciona que los sistemas de información y comunicación, son conductos por los cuales se registra, procesa, integra y divulga la información, con

bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirviendo efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno.

En este proceso se toma en cuenta las actividades que se realizan de recopilación, identificación y comunicación relevante en los tiempos establecidos, para dar cumplimiento a las funciones asignadas, además los medios tecnológicos son los que contribuyen en la emisión de un informe técnico financiero respecto al cumplimiento de las normas establecidas.

E. Actividades de supervisión y monitoreo

Las actividades de supervisión del Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación. El sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando.

Es importante incorporar mecanismos de evaluación del Control Interno en los principales procesos críticos de la entidad a fin de identificar a tiempo oportunidades de mejora. Las actividades de supervisión del Control Interno comprenden los principios de selección y desarrollo de evaluaciones continuas o periódicas y la evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno.

También la Ley N° 28716 (2006) ley de control interno en las entidades del estado, se refiere a este elemento, indicando que tiene por objeto el seguimiento de resultados; que consiste en la revisión y verificación actualizada sobre la atención y

logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control.

En este proceso los responsables realizan visitas guiadas, opinadas y no opinadas, con la finalidad de verificar los trabajos que se realizan en base a las responsabilidades asignadas, durante el tiempo. Para este efecto se realizan evaluaciones frecuentes, utilizando instrumentos que permitan recoger la información relevante sobre el cumplimiento de funciones, atención al usuario y productividad.

Cerna (2014), considera que: La evaluación se realiza en periodos semestrales, sobre los siguientes aspectos: “Conseguir los objetivos previstos por la institución, cumplir las metas establecidas a nivel institucional, por otro lado se debe tener en cuenta las normas establecidas para el funcionamiento institucional, siempre es importante que la institución cuente con el Presupuesto Operativo Institucional, su cronograma de Ejecución Presupuestal por Trimestre y su Presupuesto Institucional de Apertura, por otro lado debe tener en cuenta los estados Financieros, herramientas de gestión que deben ser evaluados cualitativa y cuantitativamente”.

2.2.1.2 Importancia del control interno

El control interno en la gestión pública juega un papel importante porque es el medio que permitirá brindar seguridad a la gestión, este concepto es corroborada por Carlos & León (2012), que indican: El control interno debe aportar un grado de seguridad razonable a la alta dirección de la organización, así como a todo al que esté interesado en las operaciones de la entidad, respecto del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales; en ningún caso la seguridad será total o absoluta. La

seguridad razonable requerida para el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones es posible programarla mediante el diseño y aplicación de un sistema de control interno integrado de las operaciones sustantivas de la organización, completada con las evaluaciones periódicas internas y externas del control interno.

2.2.1.3 La entidad prestadora de servicios de saneamiento SEDA Juliaca S.A.

La EPS SEDA Juliaca, es una empresa pública de derecho privado, que presta servicios de agua potable y alcantarillado sujeto al cumplimiento de las dispositivos legales provenientes de los órganos de control y fiscalización del gobierno central, regional, local, SUNASS, SUNAT, Ministerio de vivienda construcción y saneamiento, contraloría general de la república, dirección nacional de presupuesto público, contaduría pública de la nación, entre otras entidades.

2.2.1.4 Las actividades de catastro y medición

En forma general catastro es un registro administrativo dependiente del Estado en el que se describen los bienes inmuebles, rústicos, urbanos y de características especiales. Entre las características del catastro se encuentra que es un registro estadístico para determinar la extensión geográfica y riqueza de alguna demarcación y que en materia hacendaria es un apoyo para determinar el cobro de las imposiciones del estado, según lo manifestado en los registros.

2.2.1.5 Catastro y medición en SEDA JULIACA

El catastro de usuarios comprende el conjunto de registros y procedimientos que permiten la exacta identificación y localización de los usuarios de los servicios de agua

potable y desagüe, posee toda la información necesaria de los usuarios activos, factibles, potenciales y clandestinos.

Este registro contiene datos del usuario y del predio, las características técnicas de las conexiones de agua potable y desagüe, de las cajas de registro, de los marcos, tapas y micro medidores, así como datos complementarios de los servicios y del predio. Por ello, el catastro se mantiene en una base de datos de informática.

Los tipos de usuarios que se tienen en cuenta en un catastro activo son:

- a) Usuarios que disponen de una conexión de agua potable y/o desagüe, independientemente de la situación de esta (activa, inactiva o cortada). Se encuentra registrado por la entidad prestadora, es decir, es un usuario legalmente conectado.
- b) Usuarios Factibles, son los usuarios que no disponen de conexiones, pero tiene la posibilidad de instalar una conexión de agua potable y/o desagüe debido a que frente a su predio existe una red.
- c) Usuario Potencial, es el usuario que no dispone de ningún tipo de conexiones y que para tenerla requeriría de obras de ampliación debido a que frente a su predio no pasa una red.
- d) Usuario Clandestino, es aquel usuario que hace uso de los servicios de agua potable y/o desagüe sin autorización de la entidad prestadora. Es decir, ha conectado por su propia cuenta una instalación y, por lo tanto, en un inicio no está registrado en el catastro de usuarios.

Objetivos del catastro

Los objetivos de un catastro son:

- Crear o actualizar la base de datos de los usuarios de los servicios de agua potable y desagüe.
- Registrar el 100% de usuarios activos, factibles y potenciales de los servicios.
- Localizar físicamente cada predio con sus respectivas conexiones mediante la asignación de códigos catastrales de acuerdo a las normas técnicas.
- Identificar la actividad económica que desarrollan los usuarios para aplicar la adecuada categorización de los servicios.

Componentes del catastro

El catastro tiene tres componentes interrelacionados, los cuales no deben ser manejados en forma separada. Estos son: los planos, las informaciones y el software (sistema informático) que permite administrar la base de datos en forma eficaz y eficiente.

III. HIPÓTESIS

No aplica por ser una investigación descriptiva.

Sampieri (2014). Considera que en las investigaciones descriptivas no se formulan hipótesis de investigación.

Bernal (2006) menciona “Las investigaciones que son de tipo descriptivo no requieren formular hipótesis, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación”.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se considera para el estudio será el cualitativo, esto debido a que se describirá el comportamiento y cualidades es decir no descubre sino construye, las informaciones obtenidas de fuentes primarias que ya están establecidos y estos servirán para poder fortalecer los aportes que se pretende realizar con el estudio respecto a las características del control interno en la sub gerencia de catastro y medición de la entidad SEDA Juliaca S.A.

Sampieri, (2015), sobre el tipo de investigación cualitativa: “Esta investigación busca describir las características observadas de un hecho en estudio, siempre teniendo en cuenta la realidad para contribuir a una sociedad; sin embargo no busca la aplicación práctica de sus descubrimientos, sino el aumento del conocimiento para responder a preguntas”. (p.2)

4.1.2 Nivel de investigación

Teniendo en cuenta el ámbito del estudio, la investigación se considera como nivel de investigación descriptivo, explicativo.

Arias (2015) En lo referente a la investigación explicativa precisa: “es una investigación que se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el esclarecimiento de relaciones causales”.

Sobre el particular, Hernández, Fernández y Baptista (2012, pág. 152) afirman que la investigación no experimental “se puede precisar como la investigación que se lleva a cabo sin maniobrar deliberadamente variables. En otras palabras, se trata

de indagaciones en los que no se varía en forma premeditada las variables independientes para ver su repercusión sobre otras variables. Lo que se hace en esta indagación es contemplar fenómenos tal y como se expresan en su ámbito natural, para luego analizarlos”.

4.1.3. Diseño de investigación

Como una estrategia para la investigación que se va a utilizar en la investigación, por su naturaleza será no experimental y por la forma de recabar la información será transversal de corte prospectivo.

Sampieri (2015) con relación al diseño descriptivo, explicativo y no experimental indica: “Este diseño está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. Además precisa que es no experimental porque no se manipulan a las unidades de análisis, la información se recoge tal y cual se encuentra.

Sobre el particular, Hernández, Fernández y Baptista (2012, pág. 152) afirman que la investigación no experimental “se puede precisar como la investigación que se lleva a cabo sin maniobrar deliberadamente variables. En otras palabras, se trata de indagaciones en los que no se varía en forma premeditada las variables independientes para ver su repercusión sobre otras variables. Lo que se hace en esta indagación es contemplar fenómenos tal y como se expresan en su ámbito natural, para luego analizarlos”.

Se debe mencionar que las investigaciones se consideran transversales porque la información se recogerá de las unidades de análisis en una sola vez, además los datos obtenidos se harán de hoy para adelante, por lo que se denomina prospectivo.

4.2. Población y muestra

4.2.1 Población

La población de estudio, estará conformado por 25 trabajadores (empleados y obreros) nombrados que laboran en la sub gerencia de catastro y medición de la entidad prestadora de servicios de saneamiento SEDA Juliaca S.A.

Sampieri (2015) Refiriéndose con respecto a la población de una investigación manifiesta que: “es un conjunto de unidades de análisis que tienen las mismas características de estudio y teniendo en cuenta la cantidad, se toma una muestra de estudio que viene a ser una parte de la población, este proceso se realiza en base a las características de un muestreo ya sea probabilístico o no probabilístico”.

4.2.2 Muestra

La muestra de estudio corresponde al tipo censal debido a que se tomará en cuenta a toda la población de estudio, vale decir 25 personas, debido a que cada uno de ellos muestra características similares respecto al trabajo que realizan en la entidad objeto de estudio.

En este sentido Fernández y Diaz, (2002) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

La investigación considera como única variable de estudio al control interno, con sus respectivas dimensiones que son: Ambiente de control, evaluación de Riesgos, actividades de control, sistema de información y comunicación y las actividades de supervisión y monitoreo. Los que mediante sus indicadores nos permitirá medir según la escala de medición.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CONTROL INTERNO

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Control Interno	El control interno incorpora las actividades de verificación, previa y subsiguiente realizada por el elemento sujeto a control, con el motivo de que la administración de sus activos, recursos y tareas se realiza de manera efectiva y productiva. Su actividad es anterior, concurrente y consecuente. (Ley N° 27785)	El control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos. (COSO 2009)	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Supervisión y monitoreo</p>	<p>Integridad y valores éticos.</p> <p>Administración de recursos humanos</p> <p>Asignación de autoridad y responsabilidad</p> <p>Estructura organizativa para supervisión</p> <p>Compromiso para retener personas competentes.</p> <p>Planeamiento de la gestión de riesgos</p> <p>Identificación de riesgos</p> <p>Respuesta al riesgo</p> <p>Posibilidad de fraude en la evaluación riesgos</p> <p>Identificación y evaluación de cambios.</p> <p>Elección y desarrollo de actividades de control, para mitigar riesgos</p> <p>Elección y desarrollo de las actividades de control sobre tecnologías</p> <p>Despliegue de actividades de control mediante políticas en acción.</p> <p>Calidad y suficiencia de la información</p> <p>Comunicación interna</p> <p>Comunicación externa</p> <p>Previsión y monitoreo</p> <p>Seguimiento e implementación de medidas correctivas</p>	SI NO N/S . N/O

Fuente: Elaboración Propia

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica de investigación

En la presente investigación se utilizará a la encuesta, como técnica de recolección de datos.

Arias (2014) indica que: “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información”.

4.4.2 Instrumento de la investigación

Así mismo se tiene como el instrumento al cuestionario elaborado que consta de 25 preguntas, las mismas están formulados en función a las dimensiones que se derivan de la definición teórica. En la aplicación del instrumento de recolección de datos a los 25 trabajadores, antes de su aplicación será validado por personas entendidos en la materia, los cuales verificarán la coherencia del mismo.

Arias (2014) considera también que: “Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”

4.5 Plan de análisis

Para el análisis, previamente se procederá a recoger la información mediante la aplicación del instrumento para luego organizar la correspondiente información, seguidamente todas estas informaciones se procesarán en un Excel y llevarlo al SPSS V2, para seguidamente ser presentados en tablas y figuras, conteniendo en el primer caso las frecuencias, los porcentajes, que serán analizados e interpretados respectivamente.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO: Caracterización del control interno en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE/ DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo es la caracterización del control interno en la sub gerencia de catastro y medición , de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo es el ambiente de control interno en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019?</p> <p>¿Cómo es la evaluación de riesgos en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019?</p> <p>¿Cómo son las actividades de control en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019?</p> <p>¿Cómo es el sistema de información y comunicación en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019?</p> <p>¿Cómo son las actividades de supervisión y monitoreo en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Describir la caracterización del control interno en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Describir la caracterización del ambiente de control en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019.</p> <p>Describir la caracterización de la evaluación de riesgos en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019.</p> <p>Describir la caracterización de las actividades de control en La sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019.</p> <p>Describir la caracterización del sistema de información y comunicación en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019</p> <p>Describir la caracterización de las actividades de supervisión y monitoreo en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019.</p>	<p>VARIABLE Control Interno</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control • Sistema de Información y comunicación • Actividades de Supervisión y monitoreo 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Cualitativo</p> <p>NIVEL Explicativo descriptivo</p> <p>DISEÑO No experimental, de corte transversal y con datos prospectivo</p> <p>POBLACIÓN 25 trabajadores</p> <p>MUESTRA 25 trabajadores</p> <p>TÉCNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario</p>

Fuente : Elaboración Propia.

4.7 Principios éticos

Respeto por las personas

La investigación se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía lo cual protege su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

Beneficencia

La investigación se rige por este principio lo cual consiste en que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social de las personas involucradas en la investigación, de hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante.

Justicia

Se rige también en este principio lo que indica es que prohíbe a exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios.

Todo ello en concordancia a lo estipulado por nuestras normas propias de la universidad entre ellos, el reglamento de investigación, reglamento de protección intelectual así como el consentimiento informado.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Resultados del ambiente de control

Tabla 1 .¿Conoce usted las normas y políticas de la entidad?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
N/s. N/o	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

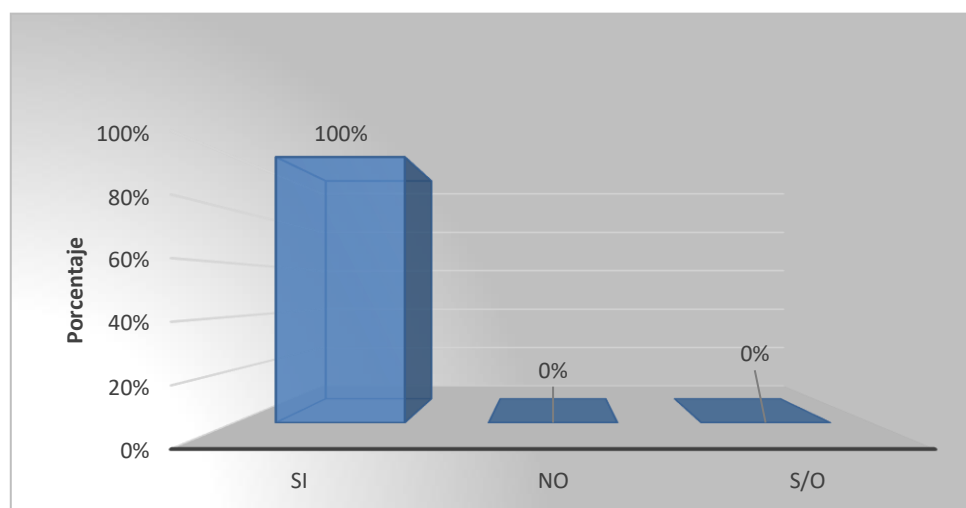


Gráfico 1.¿Conoce usted las normas y políticas de la entidad?

Fuente: Tabla 1 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: En la figura 1, podemos apreciar que de las 25 personas encuestadas, con respecto al conocimiento sobre las normas y políticas de la entidad, la totalidad es decir el 100 % manifiesta conoce sobre la existencia de las normas y políticas de la entidad.

Tabla 2 ¿Considera usted que los miembros de la entidad actúan con valores éticos y son responsables?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	28%
No	17	68%
N/s. N/o	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

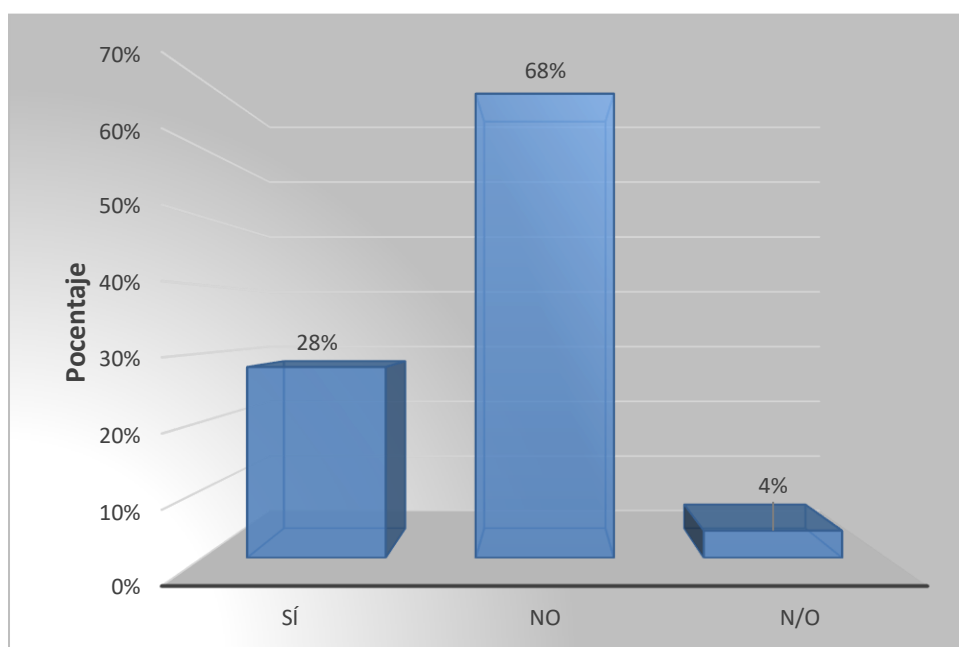


Gráfico 2 ¿Considera usted que los miembros de la entidad actúan con valores éticos y son responsables?

Fuente: Tabla 2 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: El gráfico con respecto a la actuación de los miembros de la entidad, el 68 % de los encuestados indican que los miembros de la entidad no actúan con valores éticos y son responsables, mientras que un 28 % afirma que si actúan con valores éticos y son responsable, un 4 % de los encuestados no sabe y/o no opina.

Tabla 3. ¿Existe un área dentro de la entidad, que se encarga de supervisar las actividades?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	60%
No	8	32%
N/s. N/o	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

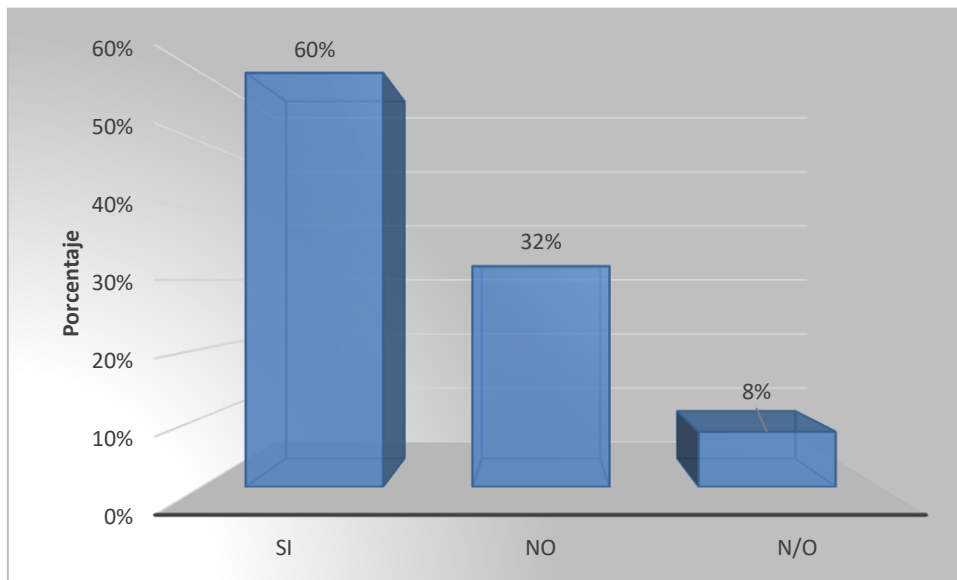


Gráfico 3. ¿Existe un área dentro de la entidad, que se encarga de supervisar las actividades?

Fuente: Tabla 3 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: El gráfico 3 nos muestra que el 60 % de los encuestados considera que si existe un área dentro de la entidad que se encarga de supervisar las actividades, mientras que el 32 % manifiestan lo contrario, es decir que no existe y un 8 % de los encuestados no saben ni opinan.

Tabla 4 ¿Considera usted, existe una estructura organizativa, que permita una adecuada supervisión de las actividades dentro de la entidad?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	60%
No	9	36%
N/s. N/o	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDA JULIACA S.A

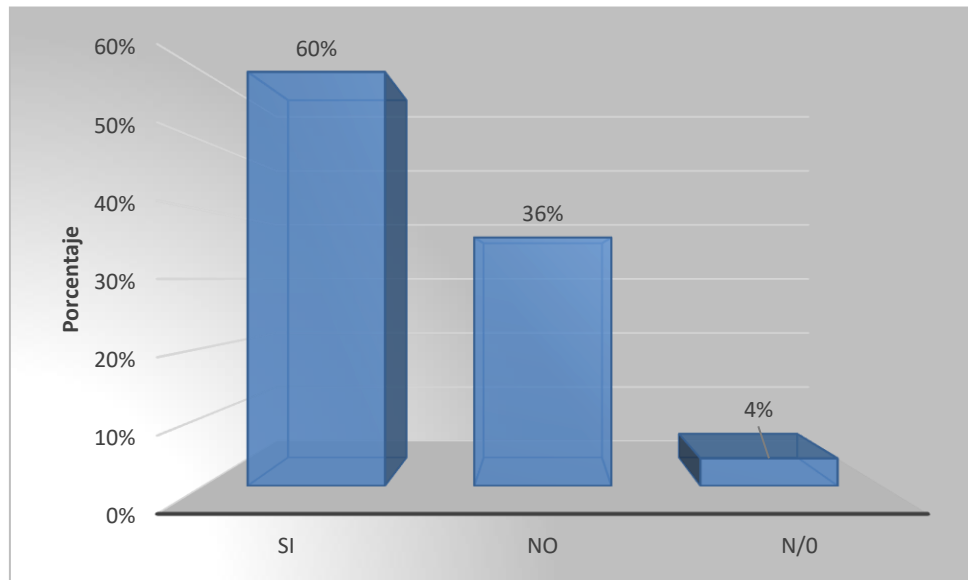


Gráfico 4 ¿Considera usted, existe una estructura organizativa, que permita una adecuada supervisión de las actividades dentro de la entidad?

Fuente: Tabla 4 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: En lo referente a la pregunta sobre la existencia de una estructura organizativa que permita una adecuada supervisión de las actividades dentro de la entidad el 60 % de los encuestados considera que si existe, mientras que el 36 % de los encuestados menciona que no existe y un 4 % indica no saber y/o no opinar.

Tabla 5 ¿Considera usted que la entidad tiene mecanismos para contratar a personal calificado?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	23	92%
N/s. N/o	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

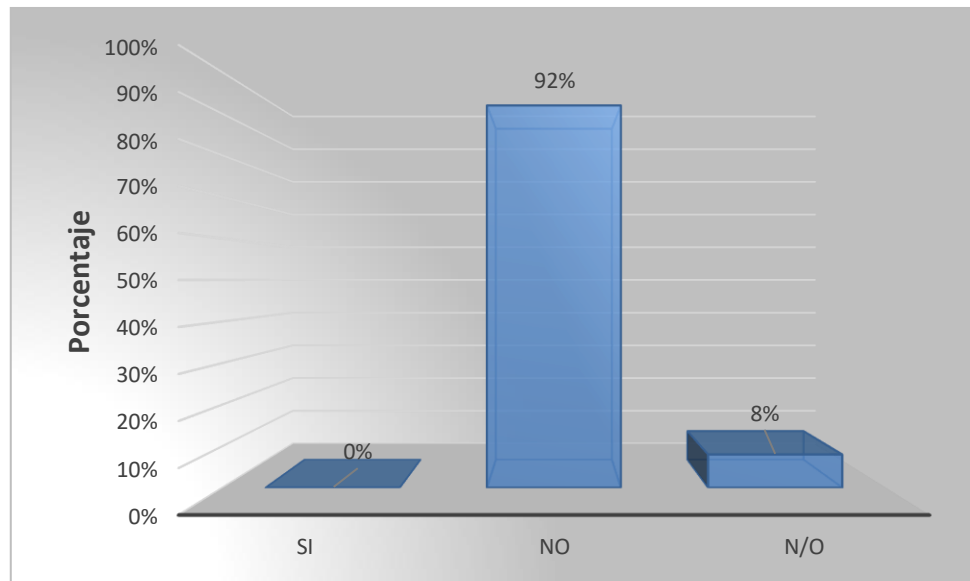


Gráfico 5 ¿Considera usted que la entidad tiene mecanismos para contratar a personal calificado?

Fuente: Tabla 5 de la encuesta aplicada.

INTERPRETACIÓN: En lo referido a la pregunta planteada sobre los mecanismos de la entidad para contratar a personal calificado, se obtiene como resultado que ninguno de los encuestados es decir el 0 % indica que si tiene y en tanto que el 92 % manifestó que no tiene mecanismos para contratar a personal calificado, un 8 % se abstiene de opinar y/o no sabe no opina.

5.1.2 Resultados de la evaluación de riesgo

Tabla 6 ¿Considera usted que los objetivos de la entidad son medibles u observables, alcanzables, relevantes y de duración determinada?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	28%
No	12	48%
N/s. N/o	6	24%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

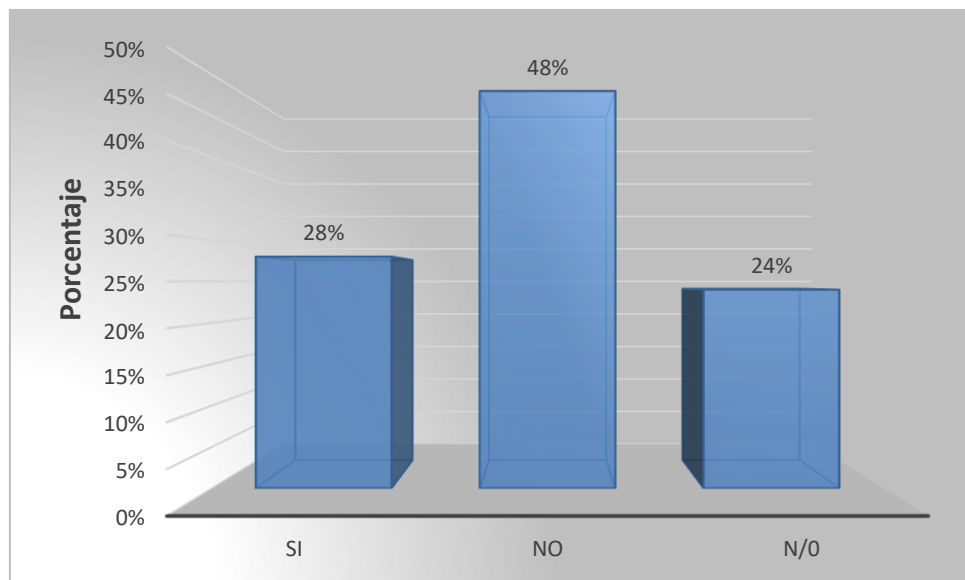


Gráfico 6 ¿Considera usted que los objetivos de la entidad son medibles u observables, alcanzables, relevantes y de duración determinada?

Fuente: Tabla 6 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: Al respecto de la pregunta considera usted que los objetivos de la entidad son medibles u observables, alcanzables, relevantes y de duración determinada el 28 % de los encuestados mencionan afirmativamente, el 48 % de los encuestados indican que no y el 24 % no opina y/o se abstuvo.

Tabla 7 ¿La entidad realiza una identificación de riesgos (internos y externos), que no permitan el adecuado cumplimiento de los objetivos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	40%
No	13	52%
N/s. N/o	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

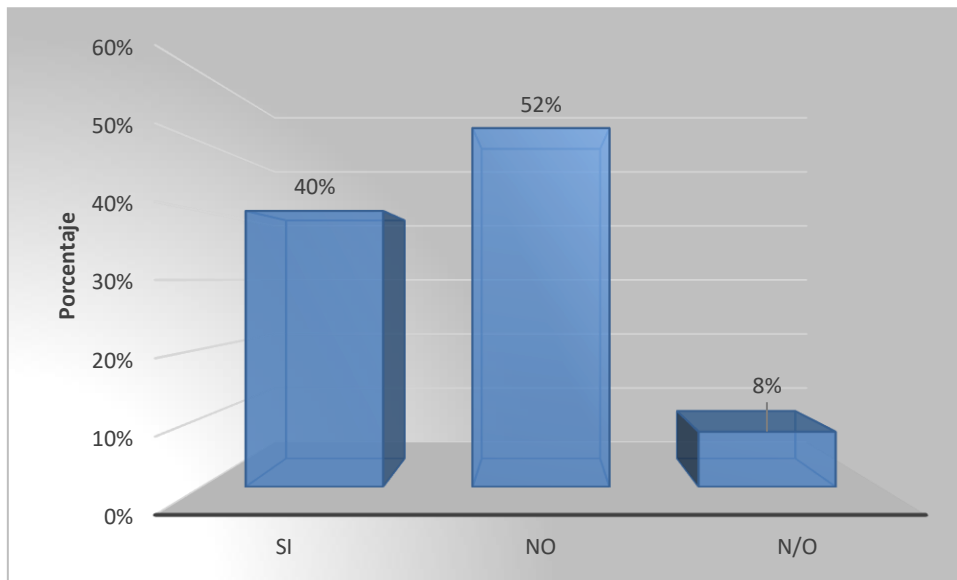


Gráfico 7 ¿La entidad realiza una identificación de riesgos (internos y externos), que no permitan el adecuado cumplimiento de los objetivos?

Fuente: Tabla 7 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: Los resultados que encontramos referido a la identificación de riesgos sean internos o externos, el 40 % de los encuestados mencionan que la entidad si realiza la identificación de riesgos, mientras el 52 % menciona de que no y el 8 % de ellos no sabe ni opina.

Tabla 8 ¿La entidad realiza una adecuada evaluación y respuesta ante los riesgos identificados?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	8%
No	22	88%
N/s. N/o	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

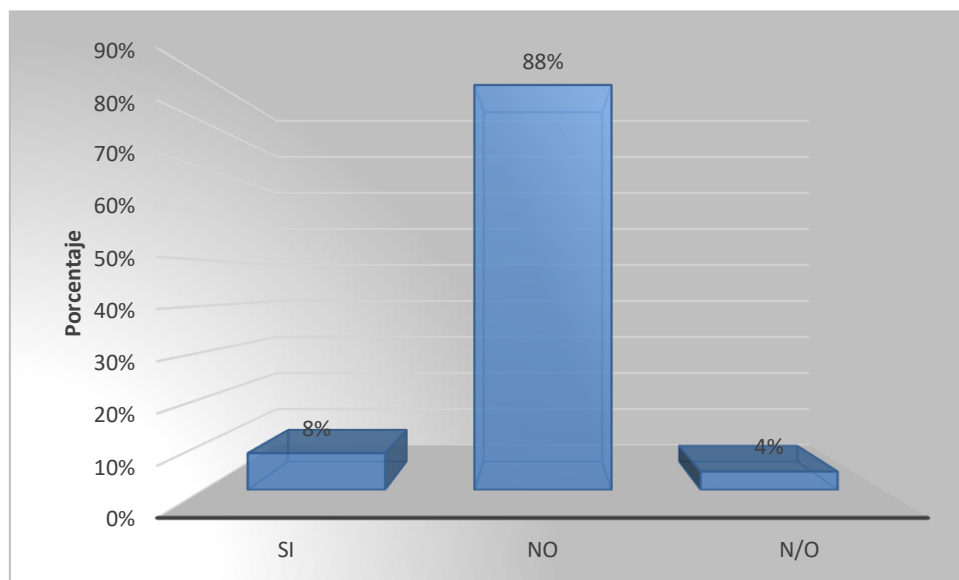


Gráfico 8 ¿La entidad realiza una adecuada evaluación y respuesta ante los riesgos identificados?

Fuente: Tabla 8 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: El gráfico nos muestra que el 8 % de los encuestados manifiestan que la entidad si realiza una adecuada evaluación y respuesta ante los riesgos identificados, en tanto la mayoría que es el 88 % indica lo contrario y un 4 % no sabe y/o no opina.

Tabla 9 ¿Considera usted que la entidad tiene adecuados mecanismos para detectar información fraudulenta?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	24%
No	18	72%
N/s. N/o	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

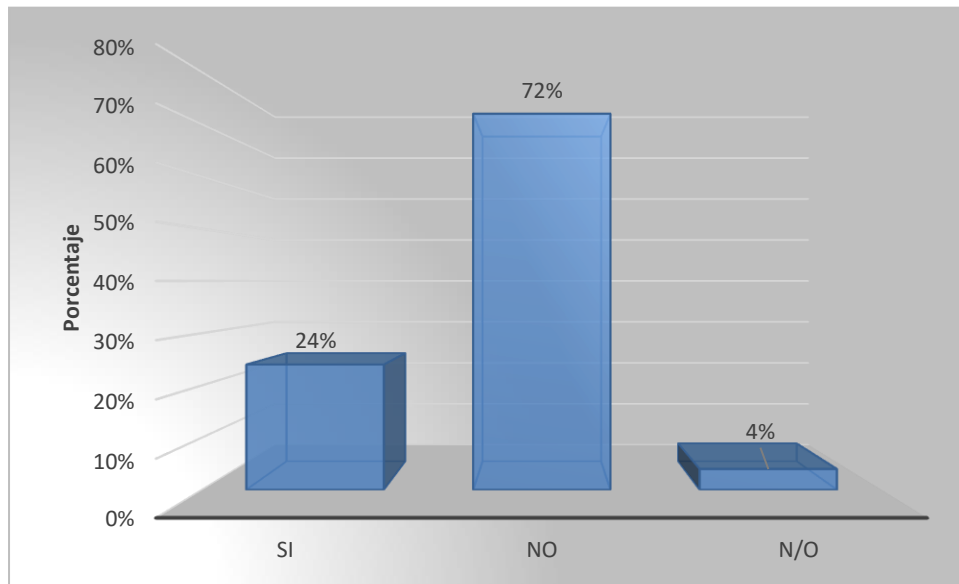


Gráfico 9 ¿Considera usted que la entidad tiene adecuados mecanismos para detectar información fraudulenta?

Fuente: Tabla 9 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: Con respecto a la pregunta considera usted que la entidad tiene adecuados mecanismos para detectar información fraudulenta, el 24 % considera que si tiene, el 72 % indica que no tiene y el 4 % no sabe y/o no opina.

Tabla 10 ¿Considera usted que la entidad evalúa los posibles cambios económicos, leyes y normatividad, que generen el no cumplimiento de los objetivos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	64%
No	6	24%
N/s. N/o	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

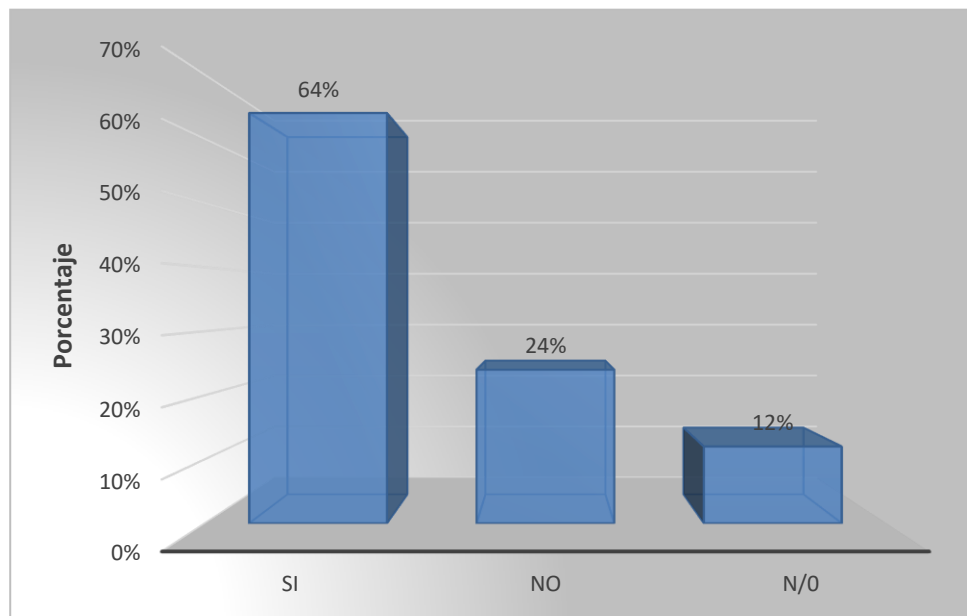


Gráfico 10 ¿Considera usted que la entidad evalúa los posibles cambios económicos, leyes y normatividad, que generen el no cumplimiento de los objetivos?

Fuente: Tabla 10 de la encuesta

INTERPRETACIÓN: Los resultados que se obtiene sobre la pregunta de que la entidad evalúa posibles cambios económicos, leyes y normatividad, que generen el no cumplimiento de los objetivos, el 64 % de los encuestados respondieron afirmativamente, en tanto que el 24 % responde en forma negativa, el 12 % no sabe y/o no opina.

5.1.3 Resultados de las actividades de control

Tabla 11 ¿Considera usted que la entidad realiza actividades de control o seguimientos, a los principales riesgos que puede afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	16%
No	14	56%
N/s. N/o	7	28%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A.

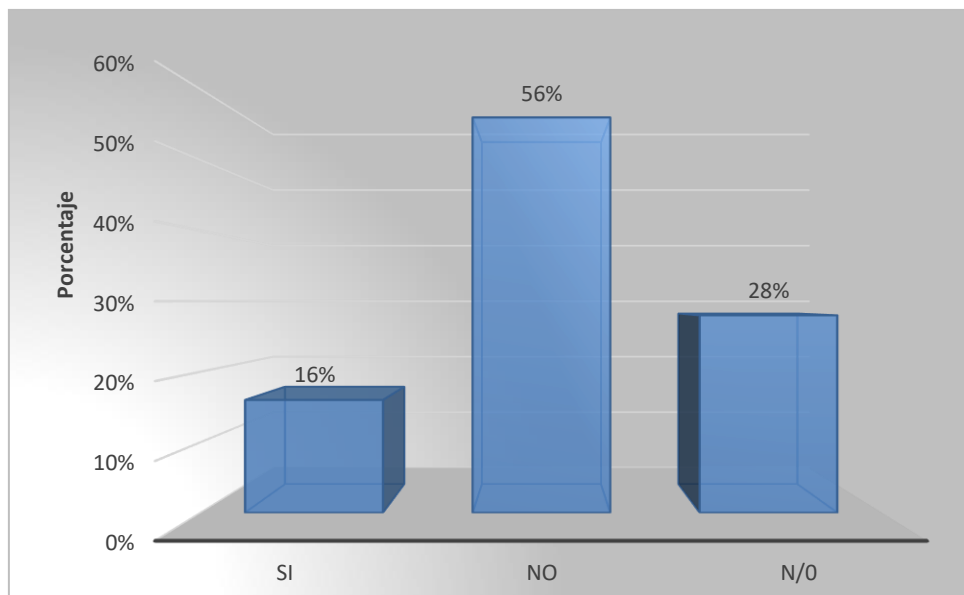


Gráfico 11 ¿Considera usted que la entidad realiza actividades de control o seguimientos, a los principales riesgos que puede afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Fuente: Tabla 11 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: Sobre la pregunta que se observa en el gráfico, se tiene como resultado que el 16 % opina afirmativamente, el 56 % opina negativamente y el 28 % no sabe y/o no opina.

Tabla 12 ¿Considera usted que la entidad realiza actividades de control preventivos o de detección, para evitar eventos no deseados?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	20%
No	17	68%
N/s. N/o	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A.

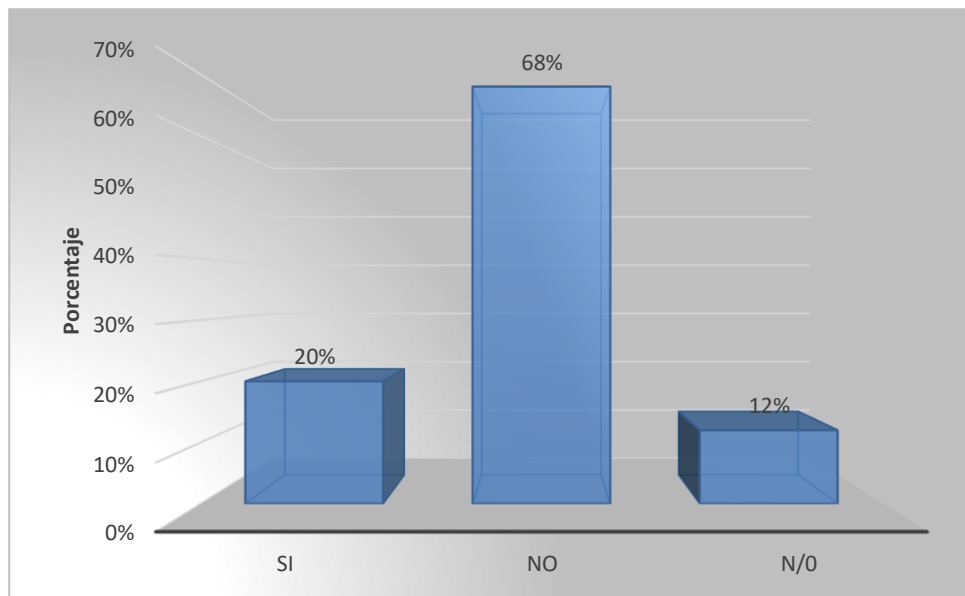


Gráfico 12 ¿Considera usted que la entidad realiza actividades de control preventivos o de detección, para evitar eventos no deseados?

Fuente: Tabla 12 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: El gráfico nos muestra que el 20 % de los encuestados consideran que la entidad si realiza actividades de control sean preventivos o de detección, en tanto que el 68 % indica que no y el 12 % no sabe y/o no opina.

Tabla 13 ¿Se tiene un control adecuado sobre las tecnologías usadas (recursos informáticos), para para que estas funcionen adecuadamente?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	40%
No	14	56%
N/s. N/o	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

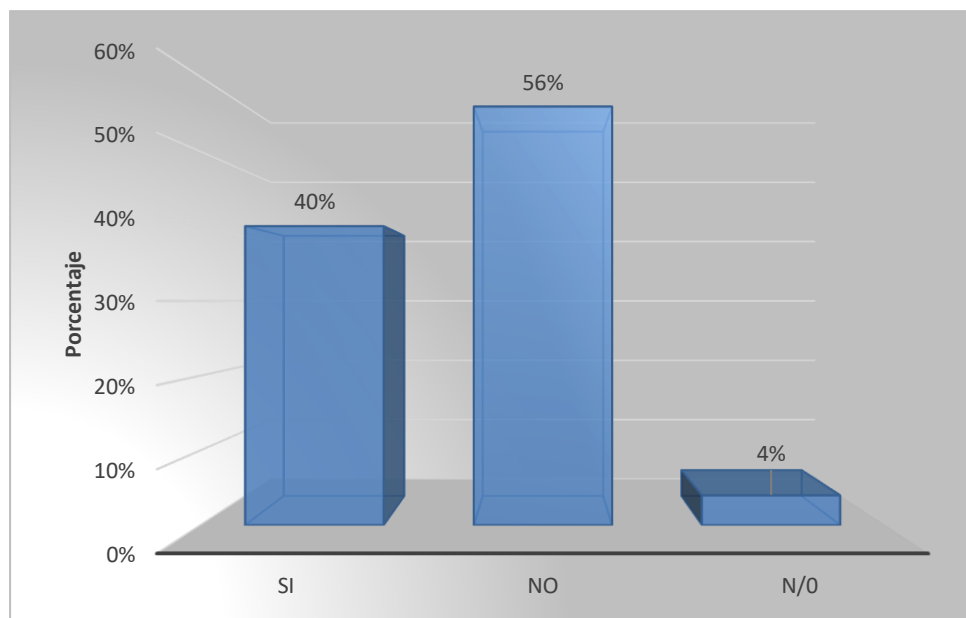


Gráfico 13 ¿Se tiene un control adecuado sobre las tecnologías usadas (recursos informáticos), para para que estas funcionen adecuadamente?

Fuente: Tabla 13 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: En el gráfico anterior se muestra resultados de las encuestas sobre el control adecuado de las tecnologías para que funcionen adecuadamente, el 40 % indica que si se tiene un control, por otra parte el 56 % responde que no y el 4% no sabe y/o no opina.

Tabla 14 ¿Se tiene políticas y procedimientos (orales o escritos) de las actividades de control?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	52%
No	11	44%
N/s. N/o	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

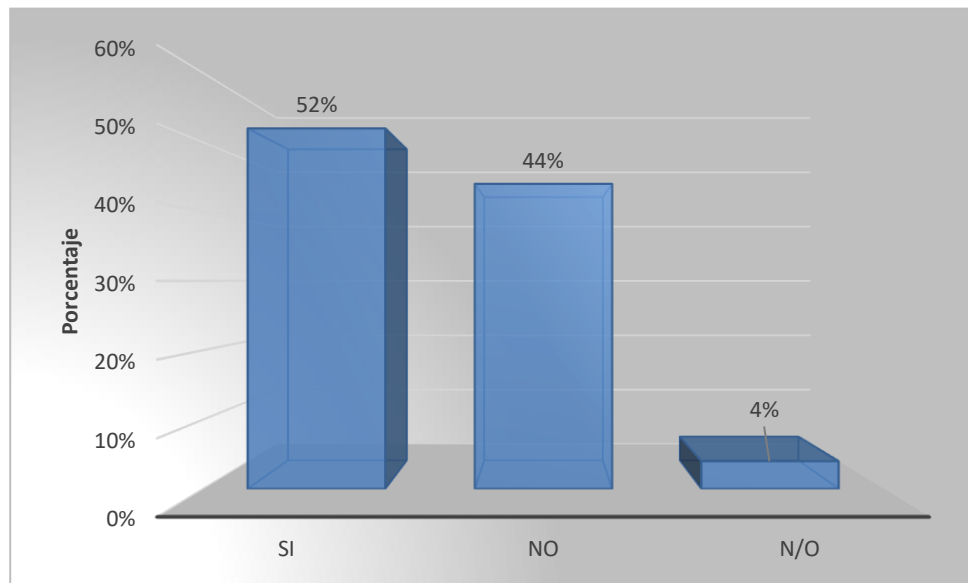


Gráfico 14 ¿Se tiene políticas y procedimientos (orales o escritos) de las actividades de control?

Fuente: Tabla 14 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: Con respecto a la pregunta si se tiene o no políticas y procedimientos de las actividades de control, el 52 % manifiesta en forma afirmativa, el 44 % indica que no es decir en forma negativa y el 4 % no sabe ni opina.

Tabla 15 ¿Las actividades de control de la entidad se llevan periódicamente, para así corregir los errores oportunamente?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	32%
No	15	60%
N/s. N/o	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

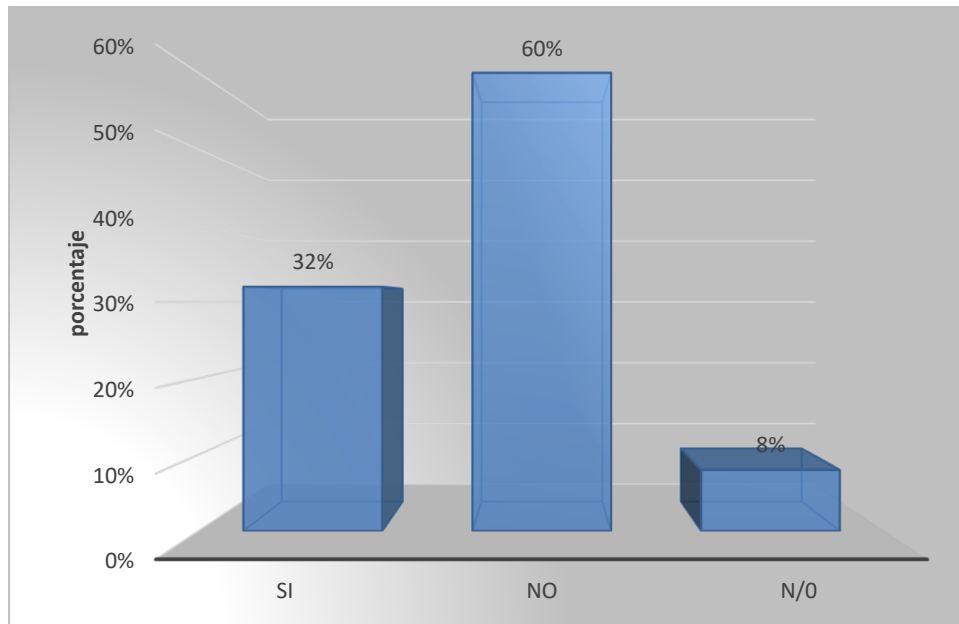


Gráfico 15 ¿Las actividades de control de la entidad se llevan periódicamente, para así corregir los errores oportunamente?

Fuente: Tabla 15 de la encuesta.

INTERPRETACIÓN: El gráfico nos muestra que el 32 % de los encuestados indican que si se llevan periódicamente las actividades de control, para corregir los errores oportunamente, en tanto que el 60 % considera que no y el 8 % no sabe y/o no opina.

5.1.4 Resultados de información y comunicación

Tabla 16; En la entidad, se tiene la información concisa sobre los objetivos que se desea alcanzar de forma mensual o anual?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	44%
No	13	52%
N/s. N/o	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDA JULIACA S.A

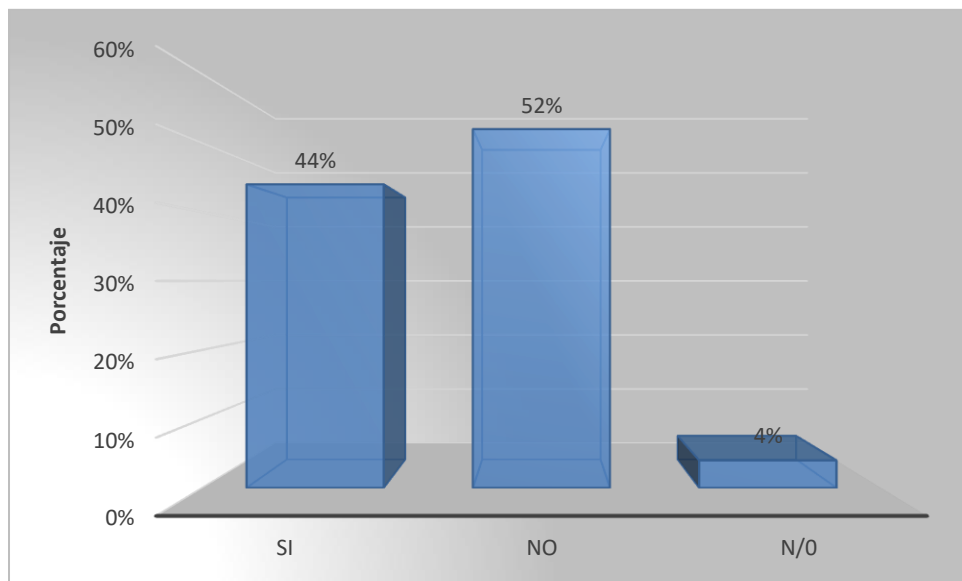


Gráfico 16 ; En la entidad, se tiene la información concisa sobre los objetivos que se desea alcanzar de forma mensual o anual?

Fuente: Tabla 16 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: El gráfico nos muestra que el 44 % de los encuestados considera que en la entidad si se tiene la información concisa sobre los objetivos que se desea alcanzar de forma mensual o anual, el 52 % considera que no y un 4 % no sabe y/o no opina.

Tabla 17 ¿La información que fluye dentro de la empresa es segura, oportuna, accesible, valida y verificable?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	44%
NO	13	52%
N/s. N/o	3	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

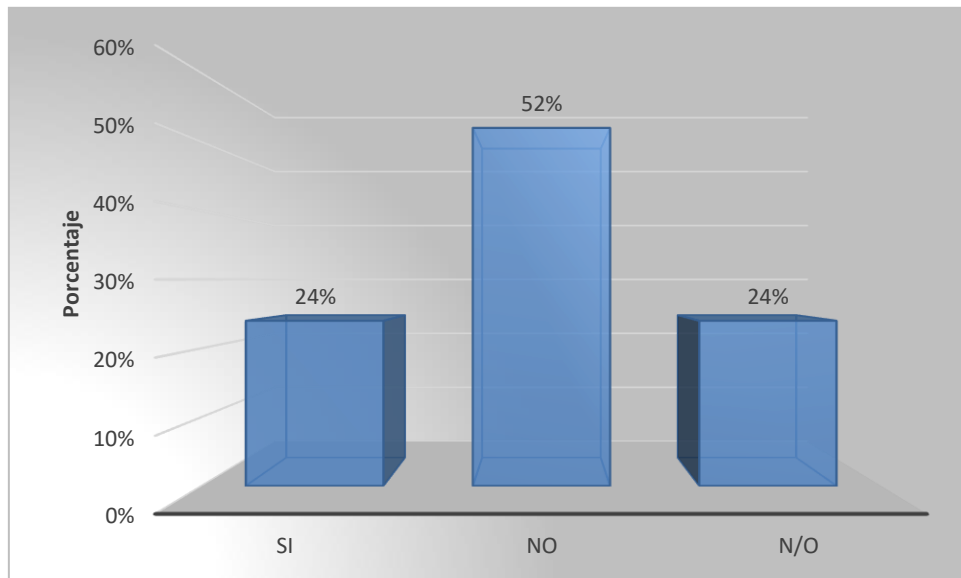


Gráfico 17 ¿La información que fluye dentro de la empresa es segura, oportuna, accesible, valida y verificable?

Fuente: Tabla 17 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: El gráfico nos muestra que el 24 % de los encuestados considera que la información que fluye dentro de la empresa si es oportuna, accesible, válida y verificable, en tanto que el 52 % que es la mayoría considera lo contrario y el 24 % no sabe y/o no opina.

Tabla 18 ¿Considera que los procedimientos, por los cuales la información fluye dentro de la empresa son eficientes?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	20%
No	14	56%
N/s. N/o	6	24%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

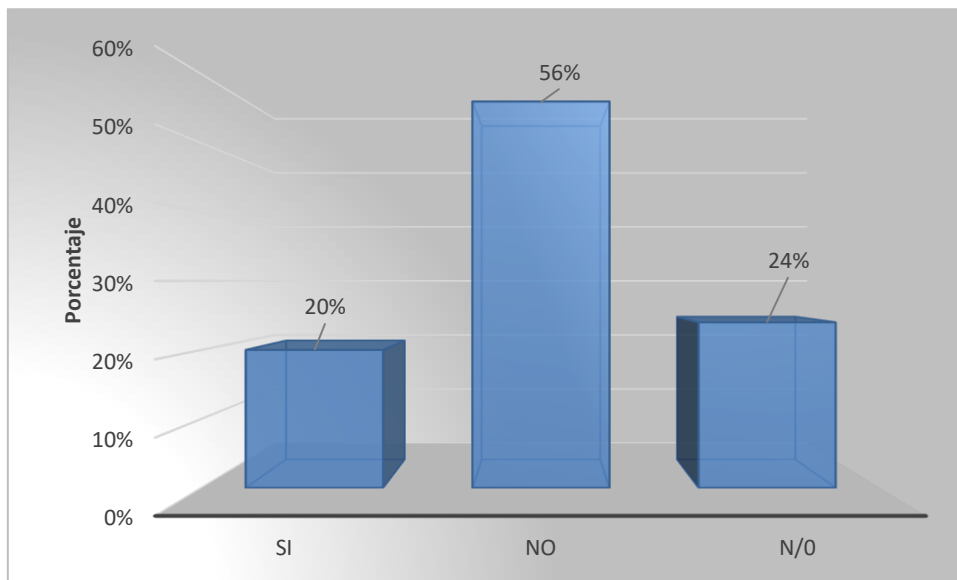


Gráfico 18 ¿Considera que los procedimientos, por los cuales la información fluye dentro de la empresa son eficientes?

Fuente: Tabla 18 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: Con respecto a la pregunta planteada, el 20 % de los encuestados considera que la información que fluye dentro de la empresa si son eficientes, mientras que el 56 % indica que no y el 24 % de los encuestados no sabe y/o no opina.

Tabla 19 ¿Existe medios alternos por los cuales los empleados de forma confidencial, hagan llegar sus sugerencias a los altos directivos de actividades que no fluyen adecuadamente?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	24%
No	17	68%
N/s. N/o	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

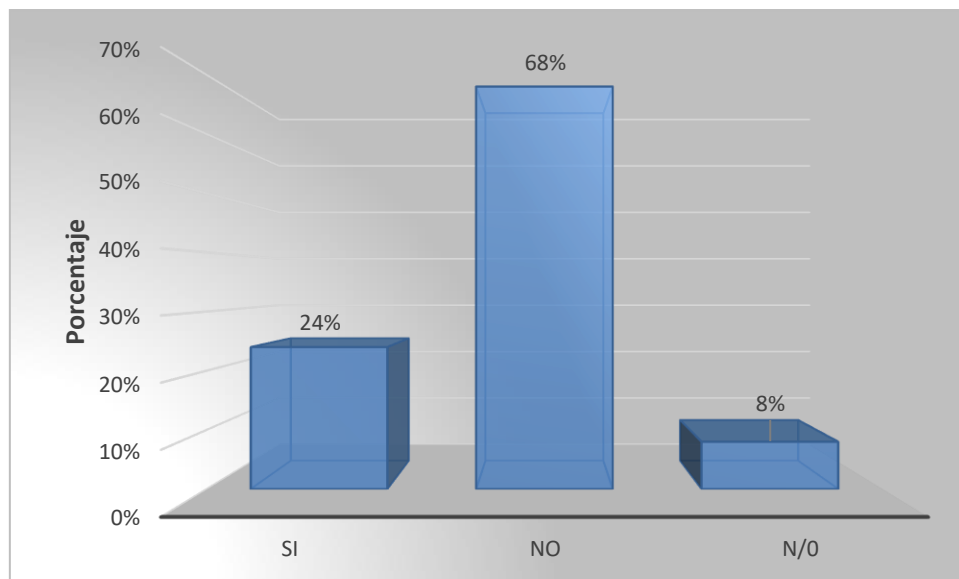


Gráfico 19 ¿Existe medios alternos por los cuales los empleados de forma confidencial, hagan llegar sus sugerencias a los altos directivos de actividades que no fluyen adecuadamente?

Fuente: Tabla 19 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: El gráfico nos refleja que el 24 % de los encuestados considera que si existen los medios alternos por los cuales los empleados de forma confidencial, hagan llegar sus sugerencias a los altos directivos de actividades que no fluyen adecuadamente, en tanto el 68 % considera lo contrario y el 8 % no sabe y/o no opina.

Tabla 20 ¿Considera usted que la entidad tiene adecuados medios de comunicación con los clientes y proveedores?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	36%
No	15	60%
N/s. N/o	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

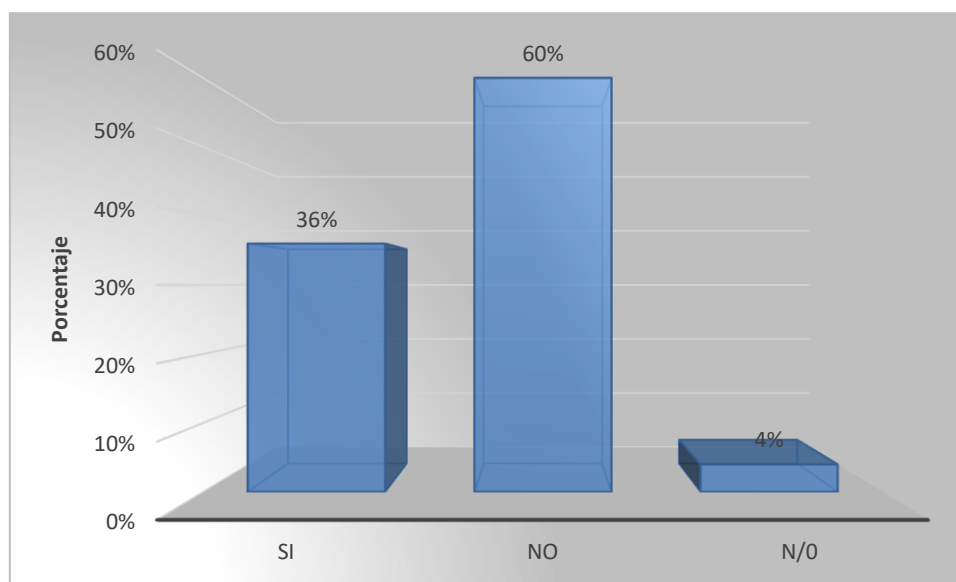


Gráfico 20 ¿Considera usted que la entidad tiene adecuados medios de comunicación con los clientes y proveedores?

Fuente: Tabla 20 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: El gráfico nos muestra que el 36 % de los encuestados que la entidad si tiene adecuados medios de comunicación con los clientes y proveedores, el 60 % manifiesta de que no ocurre ello y un 4 % no sabe y/o no opina.

5.1.5 Resultados de actividades de supervisión y monitoreo

Tabla 21 ¿Considera que la evaluación del control interno, es continua y objetiva?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	20%
No	17	68%
N/s. N/o	3	12%
Total	25	% 100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

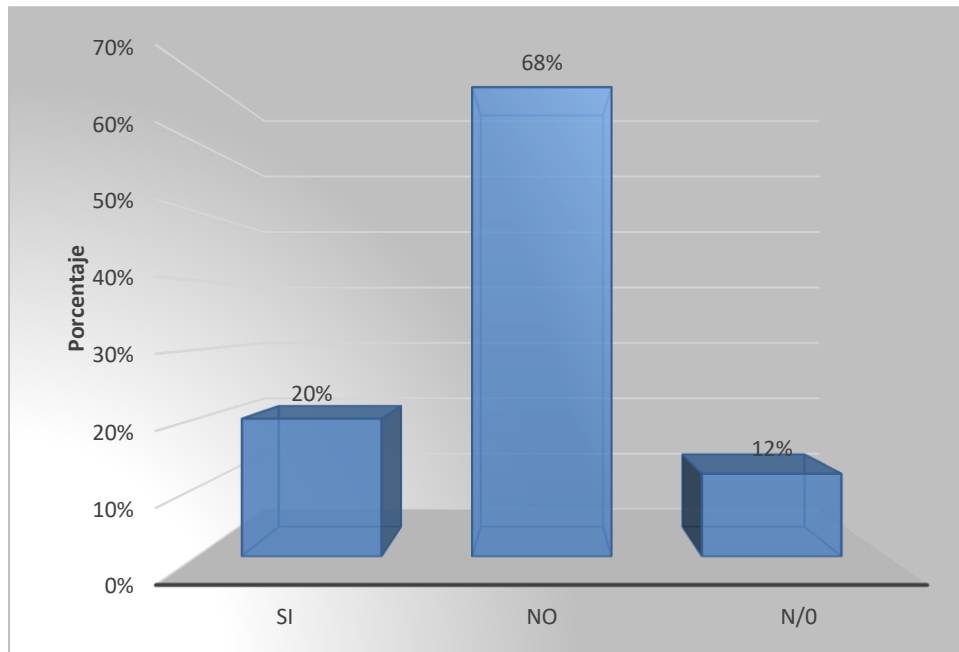


Gráfico 21 ¿Considera que la evaluación del control interno, es continua y objetiva?

Fuente: Tabla 21 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: Sobre la pregunta arriba planteada a los encuestados, se concluye que el 20 % de ellos indican que consideran que la evaluación del control interno si es continua y objetiva mientras que el 68 % considera lo contrario y el 12 % no sabe y/o no opina.

Tabla 22 ¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	40%
NO	12	48%
N/s. N/o	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

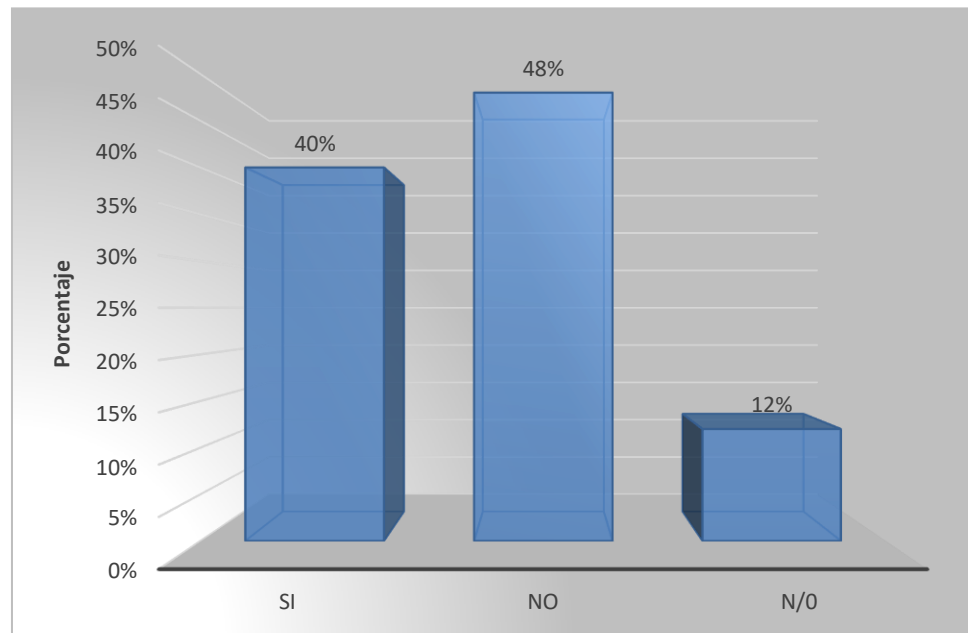


Gráfico 22 ¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores?

Fuente: Tabla 22 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: El gráfico nos muestra como resultado que el 40 % de los encuestados indican que la empresa si cuenta con un supervisor que verifica el trabajo de los colaboradores, el 48 % indica que no y el 12 % no sabe y/o no opina.

Tabla 23 ¿El supervisor registra y comunica con rapidez los errores detectados y toma las medidas adecuadas?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	20%
No	19	76%
N/s. N/o	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDA JULIACA S.A

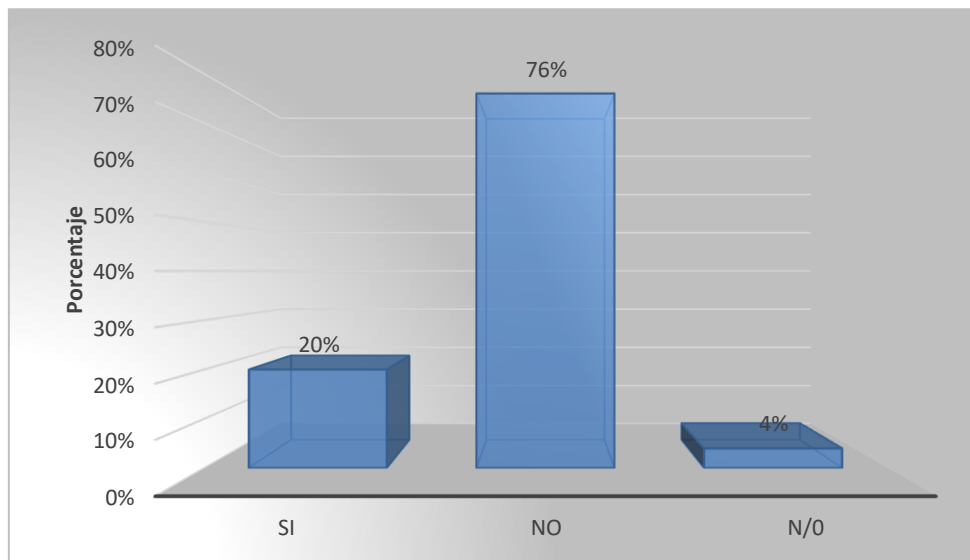


Gráfico 23 ¿El supervisor registra y comunica con rapidez los errores detectados y toma las medidas adecuadas?

Fuente: Tabla 23 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: A la pregunta sobre si el supervisor registra y comunica con rapidez los errores detectados y toma las medidas adecuadas, el 20 % respondió que si, el tanto que el 76 % que son la mayoría considera lo contrario o que no, y el 4 % no sabe y/o no opina.

Tabla 24 ¿Considera usted que la entidad comunica de forma clara las deficiencias encontradas, y realiza un seguimiento?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	20%
NO	18	72%
N/s. N/o	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

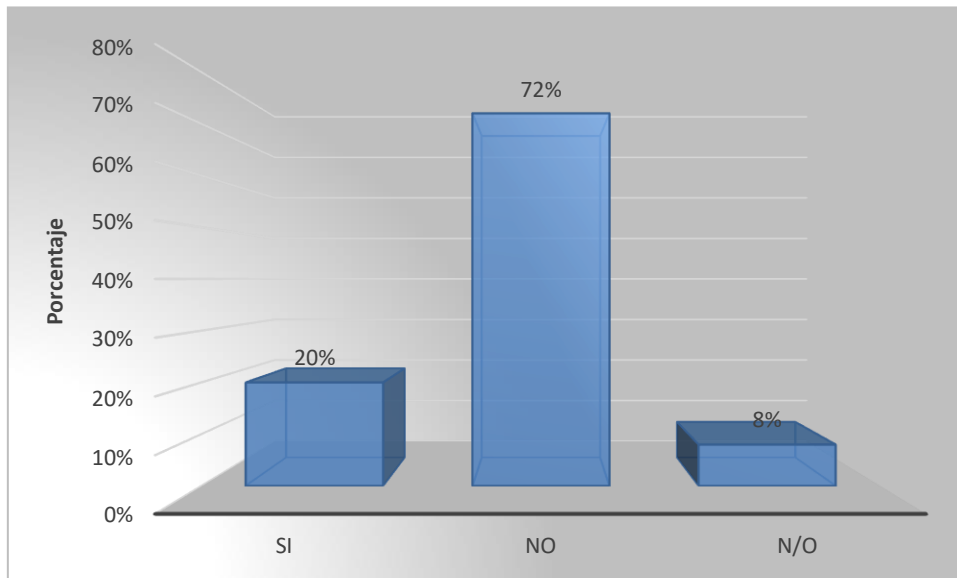


Gráfico 24 ¿Considera usted que la entidad comunica de forma clara las deficiencias encontradas, y realiza un seguimiento?

Fuente: Tabla 24 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: El gráfico de arriba nos muestra que el 20 % de los encuestados considera que la entidad si comunica en forma clara las deficiencias encontradas y realiza el seguimiento, en tanto la gran mayoría que representa el 72 % considera lo contrario y el 8 % de los encuestados no sabe y/o no opina.

Tabla 25 ¿Se cumple con la supervisión según reglamentos y procedimientos de funciones?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	48%
No	11	44%
N/s. N/o	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la EPS. SEDAJULIACA S.A

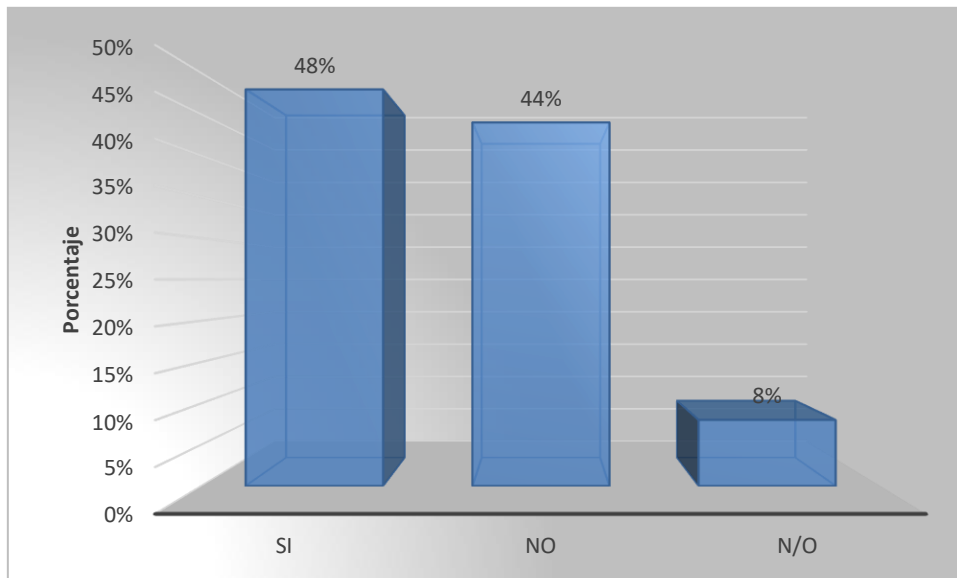


Gráfico 25 ¿Se cumple con la supervisión según reglamentos y procedimientos de funciones?

Fuente: Tabla 25 de la encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN: Los resultados que nos muestra el gráfico anterior nos indica que el 48 % de los encuestados considera que si se cumple con la supervisión según reglamentos y procedimientos de funciones, el 44 % considera lo contrario en tanto que el 8 % de ellos no sabe y/o no opina.

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 26 Promedio general sobre el nivel de conocimiento y aplicación del control interno en la EPS SEDA JULIACA, 2019

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	35.52%
No	14	55.68%
N/s. N/o	2	8.80%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador.

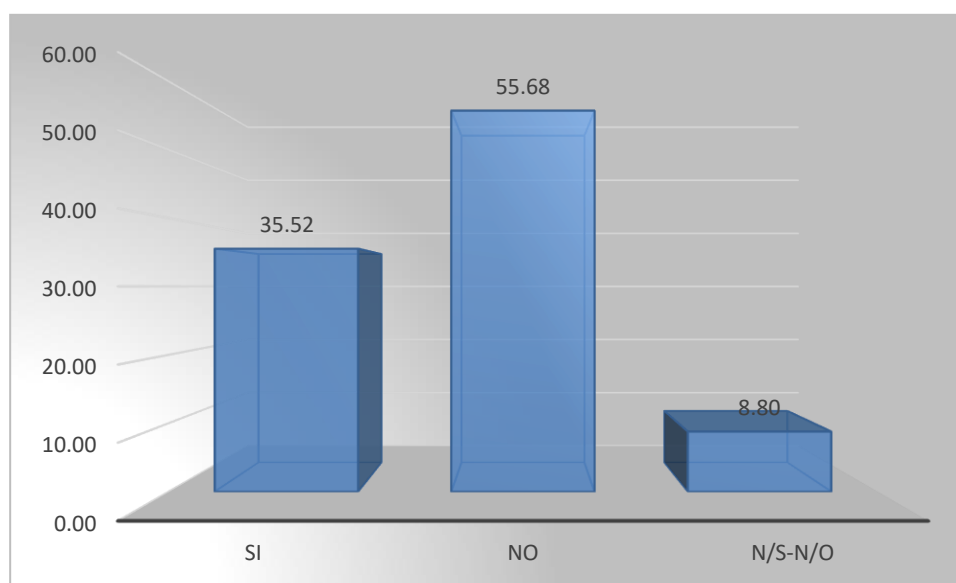


Gráfico 26 Promedio general sobre el nivel de conocimiento y aplicación del control interno en la EPS SEDA JULIACA, 2019

Fuente: Tabla 26 de la encuesta.

5.2.1 Respecto al Objetivo General

Con respecto al objetivo general de nuestra investigación que es: Describir la caracterización del control interno en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019. Tenemos como resultado general que de los 25 encuestados según las alternativas propuestas que son si, no y n/s-n/o el 35.52 % dice conocer el funcionamiento y aplicación del control interno y sus componentes dentro del ámbito de su trabajo, en tanto que el 55.68 % manifiesta no conocer y el 8% se abstienen de afirmar o negar.

5.2.2 Con respecto a los objetivos específicos

Tabla 27 Promedios generales sobre el control interno de la subgerencia de catastro y medición de la EPS. SEDA JULIACA, 2019

Componentes	Si	No	N/S-N/O	Total
Ambiente de control	49.60	45.60	4.80	100%
Evaluación de riesgo.	32.80	56.80	10.40	100%
Actividad de control	32.00	56.80	11.20	100%
Información y Comunicación.	33.60	57.60	8.80	100%
Supervisión y Monitoreo	29.60	61.60	8.80	100%

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador.

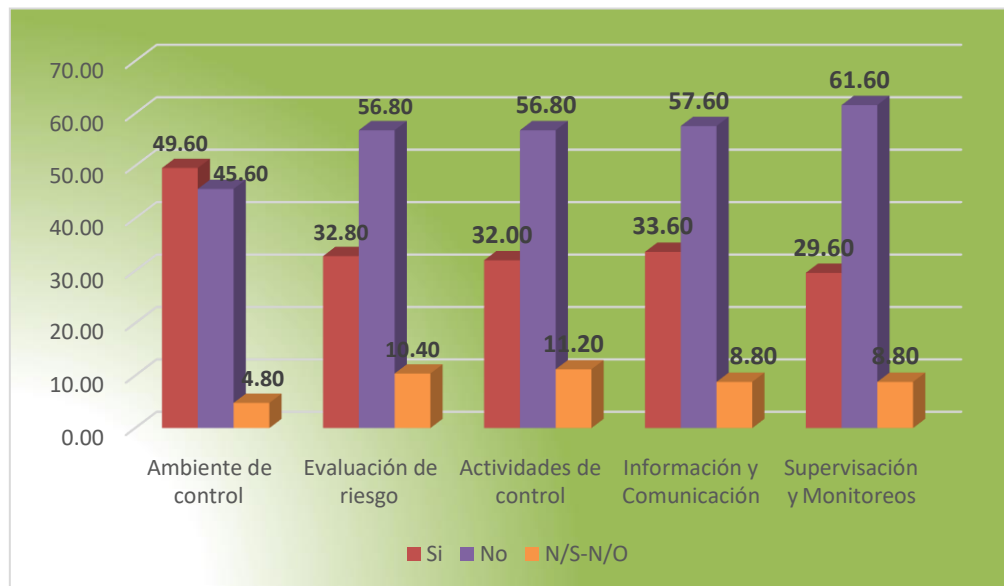


Gráfico 27 Promedios generales sobre el control interno de la subgerencia de catastro y medición de la EPS. SEDA JULIACA, 2019

Fuente: Tabla 27 de la encuesta.

5.2.2.1 Con respecto al objetivo específico 1

Describir la caracterización del ambiente de control en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento SEDA Juliaca, 2019.

Para el logro de este objetivo se ha planteado cinco preguntas de nuestro cuestionario, para poder medir los siguientes indicadores:

- Integridad y valores éticos
- Administración de recursos humanos
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Estructura organizativa para supervisión
- Compromiso para retener personas competentes

De acuerdo a los resultados obtenidos y mostrados en el gráfico 27 se puede observar y afirmar que el componente ambiente de control, es el único componente que tiene la cifra más alta con respecto a los demás componentes donde el 100 % de los encuestados con respecto a la integridad y valores éticos manifiesta conocer las normas y políticas de la entidad, todo ello está reflejado que en un 49.60 % de los encuestados responden afirmativamente, mientras que el 45.60 % de los encuestados, que es un porcentaje menor al anterior respondieron por el no y un 4.80 % manifiesta no saber ni opinar.

5.2.2.2 Con respecto al objetivo específico 2

Describir la caracterización de la evaluación de riesgos en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca, 2019

Para el logro de dicho objetivo se ha planteado 5 preguntas de nuestro instrumento de recolección de datos, con los cuales se pretendió medir los siguientes indicadores:

- Planeamiento de la gestión de riesgos

- Identificación de riesgos
- Respuesta al riesgo
- Posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos
- Identificación y evaluación de cambios

Para este segundo componente del control interno que es evaluación de riesgos, se ha obtenido los siguientes resultados, el 32.8 % de los encuestados marcaros la alternativa si es decir afirmando su aplicación, el 56.8 % que es casi el doble de los encuestados manifestaron lo contrario marcando la alternativa no y el 10.4 % dice nos saber ni opina al respecto.

5.2.2.3 Con respecto al objetivo específico 3

Describir la caracterización de las actividades de control en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019

Para lograr describir este objetivo, se ha planteado 5 interrogantes de nuestro cuestionario aplicado a los trabajadores de la entidad sujeto de estudio, se ha considerado medir los siguientes indicadores:

- Elección y desarrollo de actividades de control, para mitigar riesgos
- Elección y desarrollo de las actividades de control sobre tecnologías
- Despliegue de actividades de control mediante políticas en acción

Habiéndose obtenido que, solo el 32 % de ellos respondieron de manera afirmativa, en tanto que el 56.80 % respondieron por la alternativa no y un 11.20 % dijeron no saber ni opinan.

5.2.2.4 Con respecto al objetivo específico 4

Describir la caracterización del sistema de información y comunicación en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019

El logro de este objetivo nos ha conllevado a plantear 5 interrogantes del cuestionario aplicado, referidos a medir los siguientes indicadores:

- Calidad y suficiencia de la información
- Comunicación interna
- Comunicación externa

Se ha obtenido como resultado que, el 33.6 % de los encuestados dicen que si tienen o conocen respecto al componente información y comunicación, el 57.6 % han indicado o marcado la opción no, mientras que el 8.8 % dice que no sabe y no opina.

5.2.2.5 Con respecto al objetivo específico 5

Describir la caracterización de las actividades de supervisión y monitoreo en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019

Para lograr este objetivo, como en los casos anteriores también se ha planteado 5 preguntas, estas preguntas están destinados a medir los siguientes indicadores:

- Previsión y monitoreo
- Seguimiento e implementación de medidas correctivas

Teniéndose como resultados que el 29.60 % de los encuestados respondieron afirmativamente, en tanto que el 61.60 % han marcado la opción no, mientras que el 8.80 % de los encuestados no sabe ni opina.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

6.1.1 Respecto al objetivo general

Describir la caracterización del control interno en La sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019.

Salvane (2018) concluye que la tesis facilita determinar dos propósitos muy importantes, primero que es posible con las herramientas adecuadas y los especialistas idóneos construir futuros objetivos y no darse por vencido frente a las circunstancias, el segundo darles posibilidad a los especialistas a que vivan y utilicen la modalidad de control interno permanente.

De manera general esta investigación concluye que, tan solo el 35.52% de trabajadores encuestados han manifestado afirmativamente que conocen sobre la aplicación y el funcionamiento del sistema de control que se tiene en la entidad, mientras que el 55.68 % no conoce sobre la funcionalidad del sistema de control interno en la entidad, en tanto que el 8.80 % de los encuestados se abstuvo de opinar o manifiesta no saber.

De los números mostrados podemos describir y afirmar la preocupante cantidad de servidores de la entidad que son la mayoría, no tienen un nivel de conocimiento de tan importante sistema como lo es el control interno, que como lo hemos desarrollado en nuestro marco teórico, este sistema juega un rol muy importante para el logro de los objetivos de una entidad.

6.1.2 Con respecto al objetivo específico 1

Describir la caracterización del ambiente de control en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento SEDA Juliaca, 2019.

COSO (2007) Comenta, el ambiente o entorno de control es la base de la pirámide de control interno, aportando disciplina a la estructura. En donde se apoyarán los componentes restantes, por lo que será fundamental para solidificar los cimientos de una eficaz y eficiente sistema de control interno.

Respecto al primer objetivo específico, teniendo en consideración la cita anterior, podemos describir y concluir que en lo que se refiere al componente ambiente de control, en la entidad la mayoría de los trabajadores tienen conocimiento sobre este componente en particular del control interno ya que el 49.60 % de ellos se han manifestado de manera afirmativa, los que dicen no conocer u opinaron de manera contraria representan el 45.60% y el 8.80 % de ellos dicen no saber ni opinan. Cabe resaltar que la totalidad de los encuestados dicen conocer las normas y políticas de la entidad sin embargo la mayoría de ellos también indicaron que los miembros de la entidad no actúan con valores éticos y que consideran que la entidad no tiene mecanismos para contratar a personal calificado.

6.1.3 Con respecto al objetivo específico 2

Describir la caracterización de la evaluación de riesgos en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca, 2019

Contraloría (2017) Dice que el riesgo es la probabilidad que un acontecimiento suceda o esta afecte gravemente el logro de sus metas, es decir en base a los resultados metas y objetivos que se plantean en las instituciones, no se están logrando en su totalidad.

Al respecto se concluye que, la mayoría de los trabajadores de la entidad consideran que esta no tiene una adecuada identificación y evaluación de riesgos ya que no tiene mecanismos para detectarlos, esto representa el 56.80 % y tan solo el 32.80 % manifestaron lo contrario, el resto no sabe ni opina.

6.1.4 Con respecto al objetivo específico 3

Describir la caracterización de las actividades de control en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019

COSO 2007, (pág.24) las actividades de control son las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección mitigar los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se lleven a cabo los lineamientos establecidos por ella.

Al respecto la conclusión a la que se arriba es que, la mayoría de los trabajadores de la entidad no perciben sobre el funcionamiento y aplicación de las actividades de control, es decir creen que no hay un control adecuado sean preventivos o de detección esto se ve reflejado en que el 56.80 % ha manifestado que no, mientras que el 32 % de ellos manifiesta que si habrían actividades de control en la entidad, el resto no sabe ni opina.

6.1.5 Con respecto al objetivo específico 4

Describir la caracterización del sistema de información y comunicación en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019

Según la CGR (2014) La comunicación viene a ser el procedimiento continuo de prevención cambio y realización de información adecuada. Entones aquí podemos observar que este aspecto de información y comunicación no está adecuadamente manejada.

Según las cifras presentadas, se concluye que la mayoría de trabajadores que son el 57.60 % considera que el sistema de información y comunicación no está

adecuadamente manejado, la otra cantidad que es 33.60% consideran que si esta funcionando bien y otro grupo minoritario que son el 8.80 % no saben ni opinan.

6.1.6 Con respecto al objetivo específico 5

Describir la caracterización de las actividades de supervisión y monitoreo en la sub gerencia de catastro y medición, de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, SEDA Juliaca S.A. 2019

COSO (2007) expresa que los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del sistema de control interno a lo largo del tiempo.

Al respecto se concluye que, la gran mayoría de trabajadores que representan el 61.60 % consideran que no hay una adecuada supervisión y monitoreo, lo cual es muy preocupante por cuanto que el tener un buen sistema de supervisión y monitoreo de las actividades es vital para el desarrollo eficiente de las actividades en toda entidad, un minoría de trabajadores que son el 29.60 % cree que si se realiza la supervisión y monitoreo, el restante que es el 8.80 % no sabe ni opina sobre el particular.

Es necesario mencionar que para todos los casos anteriores, existe una cantidad que en promedio representan el 8 % que es bastante representativo, los encuestados que siempre se abstuvieron de opinar o simplemente dicen no saber, esto ocurre para todos los componentes antes descritos.

6.2 RECOMENDACIONES

6.2.1 A LOS DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD

A la luz de los resultados de la investigación, por el bienestar de la entidad es urgente y primordial el efectuar la optimización del sistema de control interno, con énfasis en los componentes de actividades de control, información y comunicación así como la supervisión y monitoreo. Esto debe comprender la sensibilización y concientización de todo el personal respecto a los beneficios que traería consigo el tener un buen sistema de control interno en beneficio de los trabajadores y por consiguiente para los usuarios.

Paralelamente a ello es imprescindible realizar las actividades de supervisión y monitoreo de manera constante en todo nivel, para evitar la corrupción que perjudica a la entidad, que está reflejado en el mal registro y medición de los servicios que presta a la comunidad.

Implementar un sistema adecuado de detección de errores, mediante la participación de todos los trabajadores a fin de que estos puedan reportar de manera oportuna y se puedan realizar las medidas correctivas.

Fomentar entre el personal un adecuado ambiente de control y darles a conocer las consecuencias negativas que traería consigo el no practicarla tanto para el personal de la entidad y para los usuarios de la entidad.

6.2.2 AL PERSONAL DE LA ENTIDAD

Tomar conocimiento de la importancia del control interno y valorarla, mediante la práctica de valores éticos y morales en el desarrollo de sus funciones.

Tener mayor compromiso con la entidad, que implica que todos deben ser conscientes que están sujetos a un sistema de control interno, que garantice el desarrollo de la entidad.

Cumplir de manera eficiente y eficaz con las labores encomendadas, en estricta observancia a las normas de control interno.

Sugerir a sus superiores, de que manera se puede mejorar el sistema de control interno en cada nivel de trabajo, pues son los trabajadores los que directamente son conocedores de los problemas de control interno en la entidad.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. G. (2015). *Metodología de la investigación*. Morón.
- Arias, F.G. (2015) *El proyecto de investigación*
<https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/R/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-edc-FIDIAS-G-ARIAS.DELFIN>
- Apaza, M (2010) *Control interno en la gestión de los prestadores de servicio de las empresas de saneamiento de la región Puno, 2008 - 2009*
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/>
- Apaza, J (2018) *Control interno - COSO III y la gestión administrativa en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de la región Puno, 2017*
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2099>
- Benavente, A (2019) *Análisis de la eficiencia técnica de los servicios de saneamiento en el Perú urbano, 2008 - 2016*. USIL Lima.
- Bernal, C (2006) *Metodología de la investigación*. Noriega editores Colombia
- Calle, C (2015) *Auditoría de gestión como herramienta de mejoramiento continuo de la empresa municipal de agua y saneamiento ambiental de Canton, Azogues, periodo 2013*. Cuenca Ecuador.
- Contraloría General de la República (2018). *el control interno*. Lima.
- Cervantes, R (2015) *Caracterización del control interno en la empresas públicas del sector servicios de saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado EMAPA Cañete, 2015*
<https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/>
- Cerna, L (2014) *Control interno de la obra mejoramiento e implementación de los servicios del camal municipal de la provincia de Huarmey, 2017*
- De la torre, J (2012) *Diseño de un manual de control interno para la junta administradora de agua potable y alcantarillado de la parroquia San Juan de Illuman, perteneciente a la ciudad de Otavalo, 2012*
<https://repositorio.utn.edu-ec/handle/123456789/1702>

Delgado y Sabando (2016) *Evaluación del sistema de control administrativo en el área de servicios generales de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de la ciudad de portoviejo, 2014*

Fernández y Diaz (2002) *Investigación cualitativa y cuantitativa*

Hernandez, Fernandez y Babtista (2015) *Metodología de la investigación*
<https://www.esup.edu.pe/descargas/dep-investigación/metodologia%20de%20la5investigación%205ta%edición>.

Mohammad, N (2005) *Metodología de la investigación*- Noriega Editores México.

Oblitas, L (2010) *Servicios de agua potable y saneamiento en el Perú: beneficios potenciales y determinantes de éxito, en CEPAL.*
<https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3819>

Rodriguez, H (2015) *Caracterización del control interno en las empresas de servicios en el Perú, caso empresa municipal de agua potable y alcantarilla de Coronel Portillo S.A Pucallpa, 2018*

Sampieri, R. H. (2015). *Metodología de la investigación.*

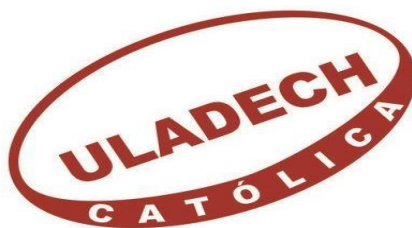
Trujillo. (2017). *incidencia del control interno en la gestión de las entidades públicas de la provincia de Abancay. Apurímac.*

Zapata. (2014). *Diseño e implementación de un sistema de control interno administrativo aplicado a la empresa*

<https://www.dspace.ece.edu.ec/handle/25000/1643>

A N E X O S

Anexo 1 Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Señor(a), El presente cuestionario de encuesta tiene por finalidad recabar información confidencial, donde la misma servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA SUB GERENCIA DE CATASTRO Y MEDICIÓN EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO, SEDA JULIACA S.A. 2019”, la información proporcionada por su persona, será utilizada con absoluta discreción y solo con fines de investigación y académicos, se le agradece por su valiosa información y colaboración al responder el presente cuestionario. La información que usted brindará tiene la finalidad de conocer el control interno en la entidad, la información será de carácter reservado.

Marque con una “X”, la respuesta que usted considere correcta.

Componentes	Nº	Ítems	Puntaje		
			SI	NO	N.S./ N.O.
Ambiente de control					
	1	¿Conoce usted las normas y políticas de la entidad?			

La entidad demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.	2	¿Considera usted que los miembros de la entidad actúan con valores éticos y son responsables?			
La administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.	3	¿Existe un área dentro de la entidad, que se encarga de supervisar las actividades?			
La administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.	4	¿Considera usted, existe una estructura organizativa, que permita una adecuada supervisión de las actividades dentro de la entidad?			
La entidad demuestra compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.	5	¿Considera usted que la entidad tiene mecanismos para contratar a personal calificado?			
Evaluación de riesgos					
La entidad especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.	6	¿Considera usted que los objetivos de la entidad son medibles u observables, alcanzables, relevantes y de duración determinada?			
La entidad identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.	7	¿La entidad realiza una identificación de riesgos (internos y externos), que no permitan el adecuado cumplimiento de los objetivos?			
	8	¿La entidad realiza una adecuada evaluación y respuesta ante los riesgos identificados?			
La entidad considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.	9	¿Considera usted que la entidad tiene adecuados mecanismos para detectar información fraudulenta?			
La empresa identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.	10	¿Considera usted que la entidad evalúa los posibles cambios económicos, leyes y normatividad, que generen el no cumplimiento de los objetivos?			
Actividades de control					

La entidad elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.	11	¿Considera usted que la entidad realiza actividades de control o seguimientos, a los principales riesgos que puede afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa?			
	12	¿Considera usted que la entidad realiza actividades de control preventivos o de detección, para evitar eventos no deseados?			
La entidad elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.	13	¿Se tiene un control adecuado sobre las tecnologías usadas (recursos informáticos), para para que estas funcionen adecuadamente?			
La entidad despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.	14	¿Se tiene políticas y procedimientos (orales o escritos) de las actividades de control?			
	15	¿Las actividades de control de la entidad se llevan periódicamente, para así corregir los errores oportunamente?			
Información y comunicación					
La entidad obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	16	¿En la entidad, se tiene la información concisa sobre los objetivos que se desea alcanzar de forma mensual o anual?			
	17	¿La información que fluye dentro de la empresa es segura, oportuna, accesible, válida y verificable?			
La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.	18	¿Considera que los procedimientos, por los cuales la información fluye dentro de la empresa son eficientes?			
	19	¿Existe medios alternos por los cuales los empleados de forma confidencial, hagan llegar sus sugerencias a los altos directivos de actividades que no fluyen adecuadamente?			
La entidad se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.	20	¿Considera usted que la entidad tiene adecuados medios de comunicación con los clientes y proveedores?			
Actividades de supervisión y monitoreo					

La entidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes del control interno están presentes y funcionando.	21	¿Considera que la evaluación del control interno, es continua y objetiva?			
	22	¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de ellos colaboradores?			
	23	¿El supervisor registra y comunica con rapidez los errores detectados y toma las medidas adecuadas?			
La entidad evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la alta dirección y el órgano de control institucional, según sea apropiado.	24	¿Considera usted que la entidad comunica de forma clara las deficiencias encontradas, y realiza un seguimiento?			
	25	¿ Se cumple con la supervisión según reglamentos y procedimientos de funciones?			

ANEXO 2 Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA SUB GERENCIA DE CATASTRO Y MEDICIÓN, DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO, SEDA JULIACA S.A.2019

y es dirigido por Rosa Gomez Pacoricona , investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la copia de la encuesta Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN ULADECH - CATÓLICA