



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO**  
**ADMINISTRATIVO DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD**  
**PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO**  
**SEDAJULIACA S.A., 2023**

**Leydi Mancha Coanqui**

**Tesis para optar el título de:**  
**Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

**Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías**



**Juliaca - Perú, 2024**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO**  
**ADMINISTRATIVO DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD**  
**PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO**  
**SEDAJULIACA S.A., 2023**

**Leydi Mancha Coanqui**

**Tesis para optar el título de:**  
**Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

**Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías**



**Juliaca - Perú, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO**  
**ADMINISTRATIVO DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD**  
**PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO**  
**SEDAJULIACA S.A., 2023**

Leydi Mancha Coanqui

Tesis para optar el título de:  
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías

Juliaca - Perú, 2024

Mancha-Coanqui, L. (2024). *Incidencia del control interno en el proceso administrativo de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios de saneamiento SEDAJULIACA S.A., 2023*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

**AUTOR:** Mancha Coanqui, Leydi.

**TÍTULO:** Incidencia del control interno en el proceso administrativo de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios de saneamiento SEDAJULIACA S.A.

**PUBLICACIÓN:** Juliaca, 2024

**DESCRIPCIÓN:** Cantidad de páginas (160 pp.)

**NOTA:** Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

**CÓDIGO:** 05-000090-05/M22

**NOTA:** Incluye bibliografía.

**ASESOR:** Dr. José Oscar Huanca Frías

**PALABRAS CLAVE:**

Control interno, evaluación de riesgos, proceso administrativo, servicios de saneamiento, trabajadores.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO  
DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE  
SANEAMIENTO SEDAJULIACA S.A., 2023”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Leydi Mancha Coanqui

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

M.Sc. Solanyela Naomy Medina Choque


PRESIDENTE DE JURADO



Firma del presidente

Mg. Jhon Mamani Martinez

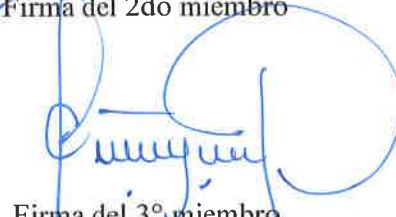
JURADO



Firma del 2do miembro

M.Sc. Carmen Eliza Zela Pacori

JURADO



Firma del 3º miembro

Dr. José Oscar Huaca Frías

ASESOR



Firma del asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

**INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDAJULIACA S.A., 2023**

AUTOR

**Leydi Mancha Coanqui**

RECUENTO DE PALABRAS

**32296 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**169992 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**160 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**10.2MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 10, 2024 7:32 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 10, 2024 7:35 PM GMT-5**



Dr. José Oscar Huanca Frias  
ING. SISTEMAS E INFORMÁTICA  
CIP: 92330

● **9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

## **DEDICATORIA**

A mi familia, principalmente a los motores de mi vida, mis padres, gracias por el apoyo  
y confianza que siempre me brindan.

A mis hermanos por su apoyo, entusiasmo y sobro todo por siempre estar en los  
momentos más difíciles.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento incondicional a las personas que contribuyeron en esta etapa de mi formación profesional.

A mi asesor Dr. José Oscar Huanca Frías, por motivarme a seguir adelante, por brindarme su apoyo incondicional en mi etapa académica y en el proceso de mi investigación.

A los trabajadores administrativos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., por brindarme la autorización y colaboración en la aplicación de mi instrumento para la recolección de datos.

Al personal docente, por su comprensión y por impartir conocimientos a lo largo de mi vida universitaria.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	10
Índice de anexos	11
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
Capítulo I	
Planteamiento del problema	16
1.1 Problema de investigación	16
1.2 Preguntas de investigación	18
1.2.1 Pregunta general	18
1.2.2 Preguntas específicas	18
1.3 Objetivos de investigación	18
1.4 Justificación	19
Capítulo II	
Revisión de literatura	21
2.1 Antecedentes	21
2.1.1 Antecedentes a nivel internacional	21
2.1.2 Antecedente a nivel nacional	22
2.1.3 Antecedentes a nivel regional	25
2.2 Marco teórico	26
2.2.1 Control interno	26
2.2.2 Proceso administrativo	39
2.3 Marco conceptual	45
2.4 Hipótesis de investigación	49
2.4.1 Hipótesis general	49
2.4.2 Hipótesis específicas	49
2.5 Variables de investigación	50
Capítulo III	
Materiales y métodos	53

3.1	Enfoque, alcance y diseño de investigación	53
3.1.1	Enfoque de investigación	53
3.1.2	Alcance de investigación	53
3.1.3	Diseño de investigación	53
3.2	Ámbito de estudio	54
3.3	Población y muestra	54
3.3.1	Población	54
3.3.2	Muestra	55
3.4	Recolección de datos	57
3.4.1	Técnica	57
3.4.2	Instrumento	58
3.4.3	Validez del instrumento	60
3.4.4	Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)	60
3.5	Análisis de datos	61
3.5.1	Análisis descriptivo	62
Capítulo IV		
Resultados y discusión		64
4.1	Resultados	64
4.1.1	Resultados de los datos generales	64
4.1.2	Resultados descriptivos	68
4.1.3	Resultados inferenciales	83
4.2	Discusión	95
4.2.1	Incidencia del control interno en el proceso administrativo	95
4.2.2	Incidencia del ambiente de control en el proceso administrativo	96
4.2.3.	Incidencia de la evaluación de riesgo en el proceso administrativo	97
4.2.4	Incidencia de las actividades de control en el proceso administrativo	97
4.2.5.	Incidencia de la información y comunicación en el proceso administrativo	98
4.2.6.	Incidencia de las actividades de supervisión en el proceso administrativo	98
Conclusiones		100
Recomendaciones		102
Referencias		104
Anexos		110

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Ejes y componentes del control interno	28
Tabla 2	Operacionalización de variables	50
Tabla 3	Número de trabajadores	55
Tabla 4	Clasificación de la muestra en porcentajes por áreas	56
Tabla 5	Criterios de selección para trabajar con la muestra	57
Tabla 6	Ficha técnica de instrumento del control interno y el proceso administrativo	58
Tabla 7	Juicio de expertos	60
Tabla 8	Análisis de fiabilidad	61
Tabla 9	Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente Alfa de Cronbach	61
Tabla 10	Expresiones para el cálculo del análisis de varianza	62
Tabla 11	Baremos para el análisis de la variable independiente control interno	62
Tabla 12	Baremos para el análisis de la variable dependiente proceso administrativo	63
Tabla 13	Área de labor de los trabajadores	64
Tabla 14	Régimen laboral de los trabajadores	65
Tabla 15	Edad de los trabajadores	66
Tabla 16	Género de los trabajadores	67
Tabla 17	Resultados del nivel de control interno	68
Tabla 18	Resultados del nivel del ambiente de control	69
Tabla 19	Resultados del nivel de la evaluación de riesgo	71
Tabla 20	Resultados del nivel de actividades de control	72
Tabla 21	Resultados del nivel de información y comunicación	74
Tabla 22	Resultados del nivel de actividades de supervisión	75
Tabla 23	Resultados del nivel del proceso administrativo	77
Tabla 24	Resultados del nivel de planeación	78
Tabla 25	Resultados del nivel de organización	79
Tabla 26	Resultado del nivel de dirección	80
Tabla 27	Resultados del nivel de control	82
Tabla 28	Análisis de varianza del control interno y proceso administrativo	83
Tabla 29	Coefficiente de determinación del control interno y proceso	84

	administrativo	
Tabla 30	Análisis del coeficiente de regresión del control interno y el proceso administrativo	84
Tabla 31	Análisis de varianza del ambiente de control y el proceso administrativo	85
Tabla 32	Coeficiente de determinación del ambiente de control y el proceso administrativo	86
Tabla 33	Coeficiente de regresión del ambiente de control y el proceso administrativo	86
Tabla 34	Análisis de varianza de la evaluación de riesgo y el proceso administrativo	87
Tabla 35	Coeficiente de determinación de la evaluación de riesgo y proceso administrativo	88
Tabla 36	Coeficiente de regresión de la evaluación de riesgo y el proceso administrativo	88
Tabla 37	Análisis de varianza de las actividades de control y el proceso administrativo	89
Tabla 38	Coeficiente de determinación de las actividades de control y el proceso administrativo	90
Tabla 39	Coeficiente de regresión de las actividades de control y el proceso administrativo	90
Tabla 40	Análisis de varianza de la información y comunicación y proceso administrativo	91
Tabla 41	Coeficiente de determinación de la información y comunicación y proceso administrativo	92
Tabla 42	Coeficiente de regresión de la información y comunicación y el proceso administrativo	92
Tabla 43	Análisis de varianza de actividades y supervisión y proceso administrativo	93
Tabla 44	Coeficiente de determinación de las actividades y supervisión y proceso administrativo	94
Tabla 45	Coeficiente de regresión de las actividades y supervisión y proceso administrativo	94

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Pasos para la implementación del eje cultura organizacional	30
Figura 2	Pasos para la implementación del eje gestión de riesgos	31
Figura 3	Pasos para la implementación del eje supervisión	32
Figura 4	Régimen laboral de los trabajadores	65
Figura 5	Edad de los trabajadores	66
Figura 6	Género de los trabajadores	67
Figura 7	Resultados del nivel de control interno	68
Figura 8	Resultados del nivel del ambiente de control	70
Figura 9	Resultados del nivel de la evaluación de riesgo	71
Figura 10	Resultados del nivel de actividades de control	73
Figura 11	Resultados del nivel de información y comunicación	74
Figura 12	Resultados del nivel de actividades de supervisión	76
Figura 13	Resultados del nivel del proceso administrativo	77
Figura 14	Resultados del nivel planeación	78
Figura 15	Resultados del nivel de organización	79
Figura 16	Resultado del nivel de dirección	81
Figura 17	Resultados del nivel de control	82
Figura 18	Diagrama de dispersión del control interno y el proceso administrativo	85
Figura 19	Diagrama de dispersión de ambiente de control y proceso administrativo	87
Figura 20	Diagrama de dispersión de evaluación de riesgo y proceso administrativo	89
Figura 21	Diagrama de dispersión de las actividades de control y el proceso administrativo	91
Figura 22	Diagrama de dispersión de la información y comunicación y el proceso administrativo	93
Figura 23	Diagrama de dispersión de las actividades de supervisión y el proceso administrativo	95

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	110
Anexo 2	Instrumento de recolección de datos	113
Anexo 3	Validez del cuestionario-juicio de expertos	118
Anexo 4	Solicitud de aplicación de instrumento	133
Anexo 5.	Autorización para la aplicación de encuesta	135
Anexo 6	Base de datos de la variable control interno	136
Anexo 7	Base de datos de la variable proceso administrativo	138
Anexo 8	Base de datos del programa IBM SPSS Statistics 25	140
Anexo 9	Galería de fotografías de la aplicación de encuestas	141
Anexo 10	Declaración jurada de originalidad y no plagio	143
Anexo 11	Plan de trabajo para la implementación de control interno	144

## RESUMEN

Muchas de las entidades públicas no logran alcanzar sus objetivos institucionales, debido a un inadecuado proceso administrativo; es así que una buena gestión resulta importante para la sostenibilidad de una entidad. Por ello, el objetivo principal de esta investigación es determinar la incidencia del control interno en el proceso administrativo de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A. La metodología, corresponde al enfoque cuantitativo, el alcance es descriptivo-explicativo y el diseño que se aplicó es no experimental, como técnica se ha utilizado la encuesta y como instrumentos se recurrió al cuestionario. La población está constituida por 146 trabajadores, la muestra fue probabilística, siendo 61 trabajadores, para la validez se recurrió al juicio de 3 expertos, calificando con un valor de 87.45% para el control interno y 87.79% para el proceso administrativo, siendo ambos instrumentos aprobados para su aplicación; para analizar la confiabilidad del instrumentos se recurrió al alfa de Cronbach, obteniendo como estadístico de fiabilidad un 0.918 para el control interno y 0.907 para el proceso administrativo, encontrando coherencia interna excelente para ambos instrumentos. Obteniendo como resultado mediante el análisis de varianza, un p valor de 0.000 con un coeficiente de determinación de 0.731, indicando que el control interno incide en el proceso administrativo. Además, se evidencia que el 32.8% de los trabajadores señalan que existe un nivel regular de control interno, esto implica que existen ciertas deficiencias en el cumplimiento de la normativa, en la eficiencia y transparencia; asimismo, respecto al proceso administrativo el 41.0% de los trabajadores señalan que existe un nivel regular, esto significa que la planificación, organización, dirección y control se desarrolla de manera moderada. Concluyendo, que el control interno incide significativamente en el proceso administrativo, en un 73.1% y el 26.9 % son incididos por otros factores.

**Palabras clave:** control interno, evaluación de riesgos, proceso administrativo, servicios de saneamiento, trabajadores.

## ABSTRACT

Many public entities fail to achieve their institutional objectives due to an inadequate administrative process; Thus, good management is important for the sustainability of an entity. Therefore, the main objective of this research is to determine the incidence of internal control in the administrative process of the Sanitation Services Provider Entity SEDAJULIACA S.A. The methodology corresponds to the quantitative approach, the scope is descriptive-explanatory and the design that was applied. It is non-experimental, the survey was used as a technique and the questionnaire was used as instruments. The population is made up of 146 workers, the sample was probabilistic, with 61 workers, for validity the judgment of 3 experts was used, qualifying with a value of 87.45% for internal control and 87.79% for the administrative process, both being instruments. approved for application; To analyze the reliability of the instruments, Cronbach's alpha was used, obtaining a reliability statistic of 0.918 for internal control and 0.907 for the administrative process, finding excellent internal consistency for both instruments. Obtaining as a result through the analysis of variance, a p value of 0.000 with a coefficient of determination of 0.731, indicating that internal control influences the administrative process. Furthermore, it is evident that 32.8% of workers indicate that there is a regular level of internal control, this implies that there are certain deficiencies in compliance with regulations, efficiency and transparency; Likewise, regarding the administrative process, 41.0% of workers indicate that there is a regular level, this means that planning, organization, direction and control is developed in a moderate manner. Concluding, that internal control significantly affects the administrative process, 73.1% and 26.9% are incidents due to other factors.

**Keywords:** internal control, risk assessment, administrative process, sanitation services, workers.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, muchas de las entidades del Estado peruano no logran alcanzar sus objetivos institucionales, debido a un inadecuado proceso administrativo; es así que una gestión eficiente, eficaz, ética y transparente en el proceso administrativo resulta fundamental para el éxito y la sostenibilidad de una entidad. En este contexto, el control interno emerge como un factor fundamental que moldea y asegura la integridad del proceso administrativo. Esta indagación se enfoca en el análisis de la incidencia del control interno en el proceso administrativo, explicando cómo su implementación estratégica puede optimizar el proceso administrativo, con una mejora en elección de las decisiones, en la minimización de riesgos y en garantizar la consecución de objetivos.

Para la presente investigación se trabajó con dos variables “control interno” y “proceso administrativo”, la investigación tiene carácter descriptivo-explicativo, en vista que se explica la causa-efecto de las variables, la línea de investigación corresponde a la “modernización del estado y gestión pública”. Asimismo, cabe mencionar que la investigación se dio inicio y se desarrolló desde la experiencia laboral como practicante de la oficina de Recursos Financieros de la EPS SEDAJULIACA S.A., experiencia en la que se pudo observar dificultades en el proceso administrativo. La intención de la actual indagación es contribuir a partir de los resultados obtenidos, para que la entidad pueda fortalecer el control interno, donde exista un proceso administrativo adecuado, encabezado por la máxima autoridad.

En el primer capítulo, se aborda la situación problemática del tema de investigación, bajo ese parámetro se planteó la pregunta general de la investigación y las preguntas específicas, al igual que el objetivo general y los objetivos específicos, para lo cual se identificó las dimensiones de la variable independiente, en relación con la variable dependiente, de tal manera la variable independiente para esta investigación es el control interno, contando así con cinco dimensiones por lo que se planteó cinco preguntas y objetivos específicos.

En el capítulo segundo, se realizó una profunda revisión de la literatura, accediendo a las fuentes de información para desarrollarla, primeramente tenemos los antecedentes que se dividen en internacionales, nacionales y locales, en este capítulo también se aborda el

marco teórico, donde se presentan los ejes temáticos de la investigación, como también se encuentran los conceptos claves que nos ayudan a desarrollar la investigación, a su vez, dentro de este capítulo se plantea la hipótesis de acuerdo a los objetivos antes planteados.

En el capítulo tercero, se aborda los materiales y métodos de investigación, donde se indican, el enfoque, alcance y diseño, además, se aborda el ámbito de estudio, los instrumentos que se aplicó y validación de los instrumentos, como también se encuentra la población de estudio, el desarrollo de la muestra y finalmente se trabaja sobre cómo se analizarán los resultados.

En el cuarto capítulo, se desarrolla el análisis de los resultados, las discusiones, las conclusiones, recomendaciones, referencias y los anexos, para lo cual en la sección de análisis de resultados se corroboró las hipótesis, posteriormente se realizó el procesamiento de datos y de acuerdo al hallazgo de los resultados se tomó la decisión de aceptar o en su defecto rechazar las hipótesis planteadas, seguidamente se desarrolló la discusión donde se analizó con los resultados obtenidos, de acuerdo a los antecedentes considerados para esta investigación.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La ineficiencia, la poca productividad y el incumplimiento de los objetivos institucionales, son algunos de los tantos problemas que ocurren en la actualidad en el ámbito de la administración. Desde el punto de vista práctico la función principal de la administración se centra en que una organización llegue a cumplir sus objetivos y metas institucionales, para ello, es necesario seguir determinados procesos que requieren de una serie de funciones que deben estar a cargo de todo el cuerpo social que integra una organización (Crespo, 2005). Según Hernández & Hernández (2019), el proceso administrativo es la consecución de fases mediante las cuales se lleva a cabo la practica administrativa, es por ello, que en la actualidad se habla mucho de la división “cuatripartita” como se le denomina a la planeación, organización, dirección y control, siendo así el principio de cualquier actividad administrativa.

De acuerdo con Quinaluisa et al. (2018), a nivel mundial varios países vienen implementando y fortaleciendo el control interno en sus instituciones, a consecuencia de los grandes riesgos e irregularidades que existen en los procesos administrativos. Asimismo, diversos estudios a nivel internacional evidencian que muchas instituciones vienen implementando herramientas para una mejora en los procesos administrativos, entre ellas están el fortalecimiento del control interno, orientada en su mayoría al modelo COSO, un modelo predominante y aceptado a nivel internacional actualmente (Cruz, 2021).

En el Perú según Leiva & Soto (2015), en los últimos años se han estado presentando deficiencias en el proceso administrativo, como el incumplimiento de deberes y presuntos actos de corrupción, esto debido a las limitaciones de control y fiscalización que existe en nuestro país. Según la Contraloría General de la República (2015), en el Perú el nivel promedio de implementación del control interno en el año 2014 fue de 25 % lo que significa que únicamente 655 entidades a nivel nacional contaban con un sistema de control interno; en cuanto a la implementación de control interno en las entidades a nivel del gobierno central fue de 36 % mayor a comparación de las entidades de los gobiernos regionales y locales que contaban con un 20 % de implementación de control interno;

reflejado en el incumplimiento de los objetivos y metas trazadas por las instituciones como consecuencia de la ineficacia del control interno en el proceso administrativo.

A nivel regional según el OTASS (2014), se evidencia que existen entidades prestadoras de servicios de saneamiento en la región Puno, que se encuentra calificadas con un desempeño muy bajo, representado un 19.0 % de las entidades prestadoras de servicio denominadas grandes, entre ellas se encuentra la EPS SEDAJULIACA S.A., y como resultado se ve reflejado en la inexistencia de eficiencia, eficacia, transparencia y calidad de servicios prestados. Referente a ello, Apaza (2018), evidencia que en la entidad prestadora de servicios de saneamiento SEDAJULIACA S.A., no existe evaluaciones de control interno para un correcto proceso administrativo, a consecuencia de la existencia de limitaciones presupuestales para la mejora del control interno. Por otro lado, este problema según Guerrero & Mangones (2016), se da debido a que en las entidades existe un ambiente de control muy ineficiente por parte de los trabajadores, siendo este una herramienta de gestión muy importante debido a que quienes lo efectúan son los trabajadores, siendo responsables para que una entidad sobre salga y cumpla con todos los procesos administrativos orientados hacia el logro de los objetivos.

En ese entender, revisando la literatura se evidencia, que se realizaron investigaciones sobre cómo se relacionan estas las variables que se están estudiando; sin embargo, aún no existe estudios sobre la incidencia que trae el control interno en todos los procesos administrativos que se desarrollan. De tal manera la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., constituye un espacio propicio para la presente investigación, ya que es una entidad que está al servicio de la población, dedicada al servicio de evacuación de aguas residuales y servicios de agua potable. A su vez, es propicio mencionar que la entidad debe cumplir con las regulaciones establecidas por las autoridades de supervisión y control, por parte del Gobierno Central, Local, SUNAT, La Contraloría General de la República, entre otras entidades; visto ello, es de gran importancia que se efectuó un eficiente control interno de los trabajadores en el proceso administrativo, ya que estas acciones permiten el logro de objetivos y metas institucionales, reflejados en la mejora de prestación de servicios.

## **1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Pregunta general**

¿De qué manera incide el control interno en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.?

### **1.2.2 Preguntas específicas**

- ¿De qué manera incide el ambiente de control en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.?
- ¿De qué manera incide la evaluación de riesgo en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.?
- ¿De qué manera incide las actividades de control en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.?
- ¿De qué manera incide la información y comunicación en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.?
- ¿De qué manera incide las actividades de supervisión en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.?

## **1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la incidencia del control interno en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar la incidencia del ambiente de control en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.
- Identificar la incidencia de la evaluación de riesgo en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.
- Identificar la incidencia de las actividades de control en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.
- Identificar la incidencia de la información y comunicación en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.
- Identificar la incidencia de las actividades de supervisión en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

La investigación se justifica porque en la realidad específica se observó un procedimiento administrativo insuficiente, que se representa en el incumplimiento de los objetivos trazados. Con base en la literatura estudiada y en la realidad específica, la cuestión se deriva de la ausencia o ineficiencia del control interno dentro de las instituciones del Estado. En consecuencia, el estudio es crucial para que la máxima autoridad administrativa pueda actuar adecuadamente con base en los hallazgos y mejorar el control interno dentro del órgano responsable, mejorando el proceso administrativo que se refleja en la prestación de servicios.

Asimismo, la investigación se justifica bajo los siguientes criterios:

##### **Justificación teórica**

La investigación científica busca explicar una situación problemática y desarrollar nuevos conocimientos, es así, que la investigación se desarrolla porque desde un nivel teórico se

evidencia que en la actualidad muchas de las entidades se han visto afectadas a causa de la ineficacia y la poca productividad de los trabajadores en los procesos administrativos, esto se da debido a que los colaboradores no trabajan de la mano con un adecuado control interno, en consecuencia, el estudio se realiza para contribuir a la literatura teórica, siendo su estudio muy necesario para las entidades, generando de esta manera un aporte al fundamento del conocimiento que servirá a posterior como un antecedente.

### **Justificación práctica**

La investigación es de gran importancia ya que permitirá fortalecer un control interno efectivo dentro de la entidad, siendo esta una herramienta de gestión que facilite el proceso administrativo de la entidad, cuyo fin es cumplir con los objetivos y metas trazadas por la entidad, enmarcados por la eficiencia, eficacia para una mejora continua.

### **Justificación social**

El estudio se justifica socialmente porque a través de los resultados permitirá la implementación del control interno en la entidad, de esta manera se pretende mejorar el proceso administrativo, hacia el cumplimiento de los objetivos trazados, además, permitirá mejorar la prestación de servicio a los usuarios.

### **Justificación metodológica**

El estudio se justifica metodológicamente, ya que los métodos, técnicas e instrumentos que se aplicaron, serán de gran contribución para otros investigadores que pretendan estudiar temas relacionados a esta materia, ya que el instrumento se diseñó considerando las características de la población de estudio permitiendo de esta modo obtener resultados favorables, y esto hará que se fortalezca el instrumento para el análisis del control interno, el cual permite optimizar los procesos administrativos, siendo estos efectuados por los trabajadores de la entidad; asimismo, los resultados obtenidos serán valiosos para sugerir estrategias para mejorar los procesos administrativos.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

##### **2.1.1 Antecedentes a nivel internacional**

Vergara (2021) en su estudio sobre la incidencia del control interno en la gestión administrativa y financiera, de la federación ecuatoriana de operadores y mecánicos de equipo caminero Fedesomec, tuvo como objetivo analizar el control interno efectuado por los trabajadores e identificó los puntos críticos que afectan el funcionamiento de la federación. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo, el alcance es explicativo; para recolectar datos se utilizó la entrevista y encuesta. Los resultados demuestran que el 87.4% de la unidad de análisis, afirman que se cumple con las responsabilidades y la ejecución de actividades financieras y administrativas, el 12.6% afirma que no existe un correcto desenvolvimiento por parte de los trabajadores; como resultado en la prestación de bienes y servicios; por otro lado, conforme a los indicadores de economía, eficiencia y eficacia se tiene un nivel de cumplimiento de 83.1% en la gestión administrativa y financiera. Concluyendo, que existe incidencia del control interno en la gestión administrativa y financiera.

Morales (2019) en estudio sobre el control interno y gestión administrativa en el municipio de Campamento en Colombia en el año 2018, tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa. Respecto a la metodología con la cual se trabajó es cuantitativa, el alcance del estudio es correlacional y se aplicó un diseño no experimental; se trabajó con una muestra de 70 trabajadores; se utilizó el cuestionario como instrumento de investigación. Los resultados a los que se arribó fueron que un 52.8% de los encuestados percibe el control interno como regular, el 25.0% como favorable y el 22.2% como desfavorable, en cuanto a la dimensión gestión administrativa el 50.0% de la unidad de análisis percibe esta dimensión regular, el 25.0% como desfavorable y el 25.0% como favorable; obteniendo una relación positiva y directa entre ambas variables con un valor de rho de Spearman igual a 0.853. Concluyendo, que existe influencia del control interno en la gestión administrativa.

López (2020) en su estudio sobre el sistema de control interno y su incidencia en el proceso administrativo de la empresa Ceilmaca del Cantón Portoviejo en Ecuador; tuvo como objetivo evaluar el sistema de control interno y su incidencia en el grado de cumplimiento en los procesos administrativos de la empresa. La metodología que utilizó es mixto, no experimental; aplicando una entrevista y encuesta a 55 colaboradores. Los resultados nos muestran que el 80.0 % de indica que los procesos administrativos se desarrollan en base a una debida planeación, organización, dirección y un buen control, mientras que el 20.0 % manifestó lo contrario, por lo cual, se tendría que aplicar medidas correctivas, ya que es importante que todo el personal conozca los procesos que se realizan en la empresa. Concluyendo, que el control interno incide en el proceso administrativo.

### **2.1.2 Antecedente a nivel nacional**

Cruz (2021) en su estudio determinó como es que influye el control interno en la gestión administrativa en el área de atención al usuario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en las regiones de Piura, Lambayeque y tumbes. Para su estudio se rigió a una metodología cuantitativa, el estudio es no experimental, descriptivo-correlacional; la muestra estuvo integrada por 52 trabajadores, que son el total de la población; ambas variables de estudio se evaluaron a través de un cuestionario, que constan 34 preguntas para cada variable. Los resultados a los que se arribaron fueron que un 63.5% de los encuestados afirma aun el control interno está en proceso de implementación, ahora con respecto a la gestión administrativa el 57.7% de la unidad de investigación considera que el control interno se efectúa moderadamente. Concluyendo, que existe una influencia directa y significativa del control interno en la gestión administrativa, con una correlación de Pearson, igual a 0.730.

Candía & Guanilo (2022) en su estudio sobre la influencia del control interno en la gestión administrativa, tuvieron como objetivo determinar en qué medida el control interno influye en la gestión administrativa, el estudio se realizó en la municipalidad distrital de Pocollay. La metodología utilizada corresponde al tipo básico, no experimental, y nivel explicativo; la investigación tuvo como muestra a 30 trabajadores. Los resultados demuestran, que existe una influencia del control interno de 65.0 % sobre la gestión administrativa. Con respecto al nivel de influencia de las dimensiones del control interno con las cuales se trabajaron, se comprobó influencias en valores de menor a mayor del rango del 25.1%

hasta el 47.0%. Concluyendo, que por el indicador Nagelkerke existe una influencia entre ambas variables de 65.0 %.

Romero (2021) en su estudio determinó el efecto del control interno en la gestión administrativa y organizacional de la empresa Prosedisa ubicada en la ciudad de Chimbote. Utilizando una metodología cuantitativa, no experimental, descriptiva-correlacional; se aplicó un cuestionario para ambas variables de estudio, aplicado a 94 colaboradores. Los resultados a los que arribo fue que el 78.7% de la unidad de análisis, indican el control interno se encuentra en un nivel regular, y el 80.9% de ellos, afirma la gestión administrativa y organizacional se encuentra en un nivel regular. Concluyendo, que existe un efecto positivo y significativo del control interno en la gestión administrativa y organizacional, obteniendo un Rho de Spearman de 0.934.

Rodríguez (2019) en su estudio determinó la relación entre el control interno y el proceso administrativo según los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca. Utilizando la metodología cuantitativa, de tipo básica, descriptivo correlacional, el diseño aplicado es no experimental de corte transversal; se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, aplicado a 66 colaboradores. Concluyendo, que existe una relación entre el control interno y el proceso administrativo, con un valor de correlación de Pearson de 0.522 y lo que significa una relación fuerte significativa.

Carrasco (2021) en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa de la oficina de Economía de la Universidad Nacional de Lima Metropolitana en el año 2021. La metodología es cuantitativa, correlacional, el diseño aplicado es no experimental; la muestra fue de 25 trabajadores. Los resultados muestran una relación del control interno y la gestión administrativa, con un valor de Pearson de 0.423, lo que significa una relación positiva; asimismo, se tiene como resultado una regresión lineal de 0.179, lo cual significa una incidencia del 17.9%.

Pizango (2021) en su estudio tuvo como objetivo evaluar el efecto del sistema de control interno en la gestión administrativa del área de Tesorería de la Empresa Winner Trading S.A. La metodología que se utilizó corresponde al enfoque cuantitativo, el diseño aplicado fue no experimental, el alcance fue descriptivo-explicativo; el tamaño de la muestra fue de 30 personas, que significa el total de la población; el instrumento que se empleó fue el

cuestionario que consta de 26 interrogantes de acuerdo a las dos variables de estudio. Los resultados a los cuales se arribaron fueron que un 70.0% de la unidad de análisis afirman que un control interno ayuda a optimizar la gestión del área de tesorería, mientras que el 26.7% indican que no ayuda a optimizar la gestión administrativa.

Quilla (2019) en su estudio evaluó cómo influye el control interno en la gestión administrativa de la empresa Viettel Perú SAC. Utilizando una metodología cuantitativa, descriptivo-correlacional, no experimental; se empleó como instrumento el cuestionario para ambas variables, que fueron aplicados a 31 colaboradores. Los resultados demuestran la existencia de una relación de Rho de Spearman de 0.851.

Santillana (2022) en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en el Proyecto: 10233 de la Empresa Mota-Engil Perú S.A. 2020. Utilizando la metodología cuantitativa, método descriptivo-correlacional, el diseño aplicado fue no experimental de corte transversal; se encuestó mediante el cuestionario a 52 colaboradores de la empresa. El resultado evidencia una correlación de Rho de Spearman de 0.677, lo que significa una relación directa. Concluyendo, que mientras exista un buen control interno habrá una correcta gestión administrativa.

Serrano & Quintana (2021) establecieron la relación del control interno y la gestión administrativa en el municipio de La Convención en el año 2021. La metodología empleada es cuantitativa, no experimental, correlacional; la población se constituyó por 432 trabajadores; la técnica que se utilizó fue la encuesta, mediante el cuestionario, además, se hizo revisión de la normativa a través de una ficha de revisión de la normativa, en la cual participaron 207 trabajadores, que es la muestra. Los resultados a los que se llegó fueron que existe una relación entre las variables de estudio, con un valor de Rho de Spearman de 0.377. Concluyendo, que el control interno y la gestión administrativa tienen una relación mínima en el Municipio.

Cortegana (2020) en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación del control interno en el proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019. Se utilizó la metodología correspondiente al enfoque mixto, el diseño aplicado es no experimental, correlacional; la técnica fue la encuesta, a través del cuestionario, que fue aplicada a 20 servidores, que significan la muestra. Los resultados de

muestran que la implementación del control interno está en un nivel de avance del 60.0 %, siendo calificado como medio; respecto al proceso administrativo se evidencia que el nivel de implementación es de un 52.0 %, calificado como bueno; además existe una relación de Rho Spearman de 0.791. Concluyendo, que a mayor implementación del control interno existe un adecuado proceso administrativo.

Moreto (2016) determinó la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 404-Salud en Utcubamba. Se utilizó la metodología cuantitativa, no experimental que fue de tipo descriptivo- correlacional; el instrumento que se utilizó fue el cuestionario que consta de 28 ítems. Los resultados a los que se llegó es que existe una correlación de Pearson de un 0.894 lo que demuestra que hay incidencia entre una variable y la otra, además, se logró comprobar que la gestión administrativa en la misma es deficiente. Concluyendo, que existe incidencia del control interno en la gestión administrativa.

### **2.1.3 Antecedentes a nivel regional**

Apaza (2018) determinó la relación del control interno COSO III en la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno. Se utilizó como metodología cuantitativa; de tipo básica; diseño descriptivo- correlacional, se utilizó el cuestionario, aplicada a 105 trabajadores, a su vez se entrevistó a los gerentes de las entidades. Los resultados demuestran que hay relación significativa entre las variables de estudio, con un valor de Pearson de 0.82, por otro lado, el 66.7% de los trabajadores, afirman que el control interno es medio y la gestión administrativa se encuentra en un rango de regular a bueno. Concluyendo, la relación entre el control interno con la gestión administrativa, y al cierre del año 2018, existen aún empresas que se posicionan en la etapa I de implementación de control interno y únicamente solo una en la etapa II.

Aragón (2019) en su estudio tuvo como objetivo analizar la aplicación de los componentes del control interno y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad de Macari de la región Puno, periodo 2017. Se utilizó la metodología cuantitativa, no experimental fue una investigación descriptiva, se aplicó un cuestionario a 26 trabajadores y una ficha documental. Los resultados a los que arribo fue que el 34.2% afirma que hay

un deficiente nivel de implementación del control interno, mientras que el 24.6 % que es insuficiente; el 9.3% afirma que cumple de forma aceptable y finalmente el 3.5% afirma que cumple en mayor grado. Concluyendo, que el control interno no es óptimo en la gestión administrativa en el Municipio de Macari.

Ramos (2021) en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y los procesos administrativos en la municipalidad de la provincia de Huancané. Se utilizó la metodología cuantitativa, no experimental, descriptivo- correlacional, se utilizó el cuestionario aplicado a 116 trabajadores. Los resultados demuestran que el 58.6% afirma un nivel bajo y medio en el control interno; mientras que el 41.4% afirma que el control interno se posiciona en un nivel alto; respecto al nivel del proceso administrativo el 53.4% afirma un nivel alto, mientras que el 46.5% afirma un nivel bajo y medio; existiendo una relación Rho de Spearman de 0.766 entre ambas variables de estudio. Concluyendo, que existe una correlación alta positiva entre el control interno con los procesos administrativos.

Marín (2021) en su estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de la Institución Educativa Luz Andina Reina de las Américas de Juliaca en el año 2021. La metodología empleada corresponde al método de investigación científico, con un nivel exploratorio de diseño no experimental de enfoque cuantitativo; se trabajó con el cuestionario, aplicado a 21 colaboradores, que constituyen los docente y administrativos. Los resultados a los que se llegó indicaron que hay una correlación positiva de 0,705 lo que significa, que a medida que exista un mejor desarrollo del control interno esto influirá en la mejora de la gestión administrativa.

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Control interno**

#### **2.2.1.1 Control**

Según Franco (2001), existen antecedentes históricos del control, donde desde el origen de la humanidad se hubo presencia del control social que estuvo ligado a la falta de confianza, refiriéndose en esencia a sociedad constituidas dentro de creencias, valores éticos y

religiosos, destacando la expresión de la cultura latina y anglosajona. Desde las culturas orientales resultan de la preocupación conocer las causas de los problemas y resolverlos, de modo que las acciones humanas se orienten a la excelencia. Por otro lado, desde el enfoque anglosajón, el control tuvo origen en las organizaciones privadas, a partir de la creación de las sociedades mercantiles, por lo que enfoque latino surge ligado a las estructuras del Estado. El control latino está más ligado con el nomenclátor que realizaba el control de los esclavos y el censor, como vigilante de la vida de los senadores, con el objetivo de proteger los bienes públicos, estos estaban estrechamente ligados al derecho, que se desarrolla de manera permanente y autoritaria, visto como una actividad básica de vigilancia y castigo.

Además, Castaño (2013) sostiene que, desde la prehistoria, los seres humanos han sentido la necesidad de mantener el control sobre sus posesiones y el grupo social al que pertenecen. Como resultado, una de las primeras formas de control fue el control sobre los números, que evolucionó desde el simple recuento con los dedos hasta el uso de piedras y palos para contar. Su uso también es evidente en las prácticas de recaudación de impuestos del pasado, que se aplicaban para evitar la malversación de fondos. La profesión de auditor se expandió en Inglaterra entre 1862 y 1905 como resultado del control que Napoleón Bonaparte ejerció sobre los asuntos contables en 1807 a través del tribunal de cuentas. Como resultado, muchos países latinoamericanos utilizaron esta aplicación como modelo para la organización de instituciones republicanas.

Gracia (2004), sostiene que desde el punto de vista histórico, el control se origina desde la constitución de una organización social, que en el desarrollo de su formación ha creado códigos, herramientas, conceptos y estructuras comunicativas y semióticas, estableciendo mediciones que en la realidad práctica tuvo como objetivo mantener una organización social y preservar la dominación y poder, en tal sentido el control proyecta atributos, reglas, diseños que se asumen frente al dominio y poder de las cosas y procesos. Desde una perspectiva ética, el control está asociado a la seguridad de los miembros de una sociedad, que hoy en día responde más a lógicas de productividad, explicado como la aplicación del control lleva al desarrollo de la sociedad y la organización. Por otro lado, desde un punto de vista amplio, el control asume la observación de las acciones humanas, lo que involucra a los sujetos quienes son los únicos que llevan y propone cambios y transformaciones.

### **2.2.1.2 Definición del control interno**

Rivas (2011), define al control interno como la acción que realizan los trabajadores de una entidad, con un fin, que es prevenir fraudes, localizar errores, estimular la eficiencia operacional, y poder obtener un control efectivo en todos los aspectos de la entidad, con el único fin de lograr el cumplimiento de los objetivos. Asimismo, la Contraloría General de la República (2014), define el control interno como el proceso integral realizado por el titular de la entidad, los funcionarios y servidores de la entidad, diseñado con el fin de minimizar los riesgos hacia el logro de los objetivos.

Por otro lado, el control interno en Perú se implementa actualmente utilizando el modelo COSO, que básicamente traduce la definición del control interno como el desarrollo de procesos institucionales que están a cargo de titular de la entidad y todos los trabajadores. El objetivo de este modelo es ayudar a cada entidad que es auditada a desarrollar una autoevaluación del control interno. Tras la publicación del primer Informe COSO en 1992 y su adaptación a las normas internacionales, el método COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es el modelo que goza hoy de mayor aceptación internacional. Teniendo en cuenta la dinámica del mundo en general, este informe se publicó en tres versiones en 2013 y sigue considerándose una referencia en materia de control interno en todos los ámbitos administrativos, cabe resaltar que este informe se publicó en tres versiones: Coso I, Coso II y Coso III (COSO, 2013).

### 2.2.1.3 Ejes del control Interno

La Contraloría General de la República de Perú (2022), sostiene que los cinco componentes del control interno dan lugar a tres ejes que se emplean con el propósito de construir la aplicación del control interno, como ilustra la tabla siguiente:

**Tabla 1**

*Ejes y componentes del control interno*

Ejes	Componentes
Cultura Organizacional	- Ambiente de control - Información y comunicación
Gestión de riesgos	- Evaluación de riesgos

	- Actividades de control
Supervisión	- Supervisión

*Nota.* La tabla ha sido obtenida de la Contraloría General de la República de Perú (2022).

### a. Eje cultura organizacional

El objetivo del eje de cultura organizacional, que se traduce en los hábitos, valores y costumbres de una institución, permitiendo ayudar a las entidades del Estado a fortalecer la gestión a través de estructuras organizacionales adecuadas, métodos efectivos para la contratación de personal calificado, y lo más importante, ambientes organizacionales apropiados, con el fin de que el personal pueda desarrollar todas sus funciones de manera amena. La cultura organizacional es creada por todos los empleados de la entidad que comparten valores comunes, una misión común y lo más importante, la dedicación a prestar mejores servicios al público en general (Contraloría General de la República de Perú, 2022).

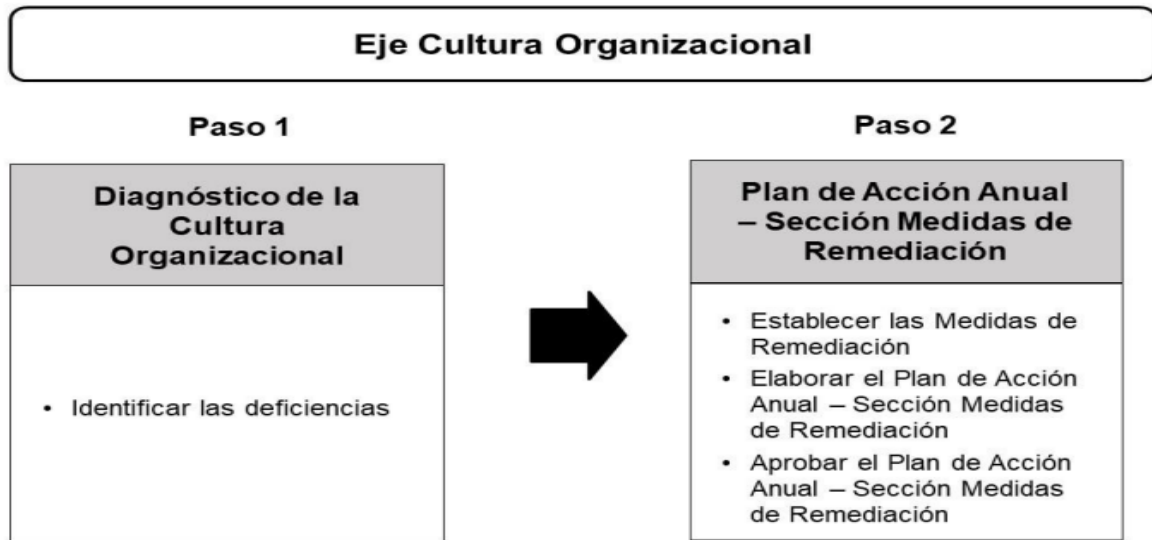
A continuación, se muestran los procedimientos para llevar a cabo la implementación del eje cultura organizacional:

- **Paso 1.** Diagnóstico de la cultura organizacional: refiere al análisis del estado situacional y la identificación de deficiencias de una determinada entidad. Para ello, existe un cuestionario donde se evaluará diferentes aspectos, para posteriormente poder implementar el control interno, que está disponible a través del programa informático de la contraloría, es una herramienta crucial para esta parte del proceso.
- **Paso 2.** Plan de acción Anual-Sección Medidas de Remediación: refiere a las diferentes acciones a tomar después de las deficiencias que previamente fueron identificadas en la evaluación anual que se realizaron para la implementación del control interno, bajo ese aspecto, la entidad plantea alternativas que ayudan a superar dichas deficiencias, denominadas como medidas de remediación.

Bajo este eje se promueve a que todas las entidades del estado puedan tener las posibilidades y condiciones para alcanzar sus objetivos institucionales.

## Figura 1

*Pasos para la implementación del eje cultura organizacional*



*Nota.* La figura ha sido obtenida de la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG (2019).

### b. Eje gestión de riesgos

La detección y evaluación de acontecimientos que repercuten negativamente en el logro de los objetivos de una determinada entidad y en la prestación de servicios, forma parte del eje de gestión de riesgos (Contraloría General de la República de Perú, 2022).

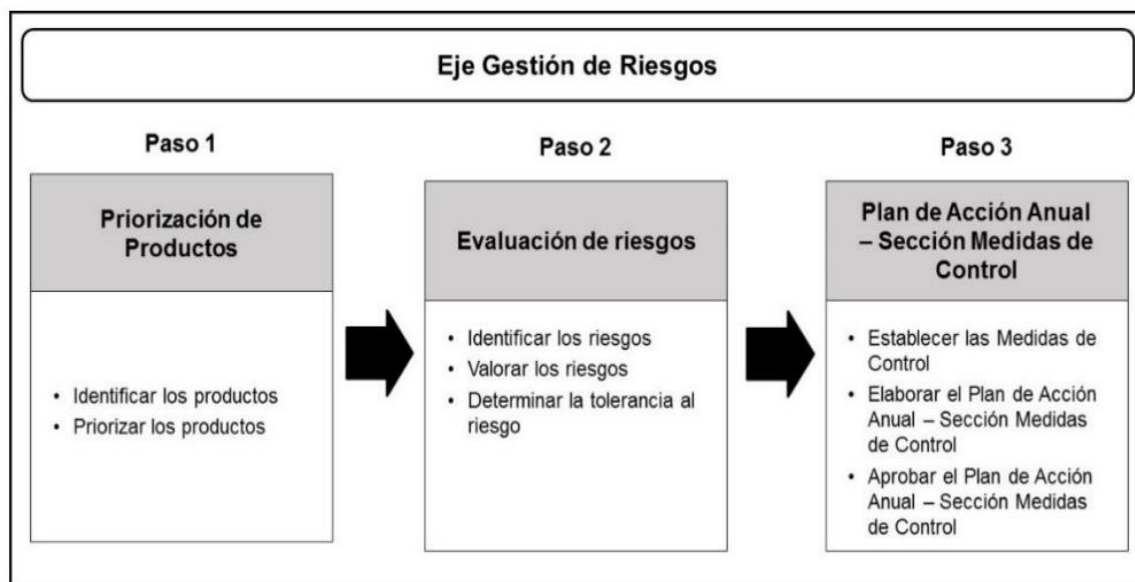
A continuación, se muestran los procedimientos para llevar a cabo su implementación:

- **Paso 1.** Priorización de productos: es el proceso de determinar primero qué bienes o servicios se ofrecen a la ciudadanía y luego clasificarlos por orden de importancia en función a las limitaciones presupuestales.
- **Paso 2.** Evaluación de los riesgos: implica la identificación de los riesgos que existen en una determinada institución, a su vez, implica la respectiva evaluación, de esta manera se mapea todos los riesgos existentes y cuáles deben ser mitigados.
- **Paso 3.** Plan de acción anual- Sección Medidas de control: esto implica las medidas para mitigar los riesgos, para este paso se establece determinados plazos,

responsables y medios de verificación, a las cuales se denominan medidas de control.

**Figura 2**

*Pasos para la implementación del eje gestión de riesgos*



*Nota.* La figura ha sido obtenida de la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG (2019).

### c. Eje supervisión

El eje de supervisión fomenta el seguimiento continuo de las medidas de control por parte de todas las instituciones del Estado en un esfuerzo por reducir o mitigar los riesgos, así como la supervisión de la evaluación que se realiza para la aplicación del control interno (Contraloría General de la República de Perú, 2022).

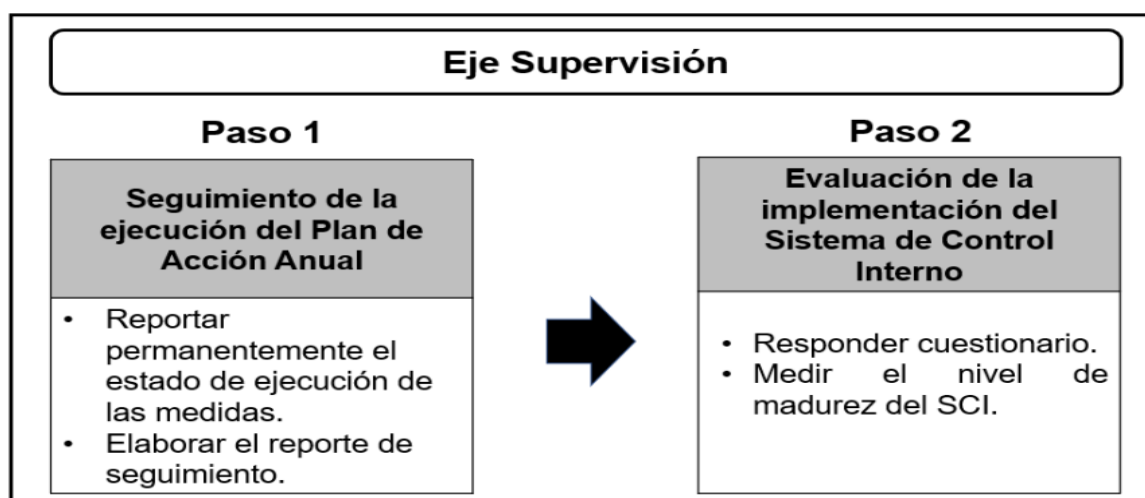
A continuación, se muestran los procedimientos para llevar a cabo su implementación:

- **Paso 1.** Seguimiento de la ejecución del plan de acción anual: esta etapa se refiere a la documentación continua de cómo se está desarrollando la aplicación de medidas de corrección. Las entidades estatales deben documentar el estado de las medidas si están implementadas, en proceso, pendientes o simplemente no implementadas en aplicación de información del SCI. También están obligadas a presentar la documentación justificativa, que es información que debe enviarse a la Contraloría cada seis meses.

- **Paso 2.** Evaluación de la implementación del control interno: esta etapa posibilita a la organización reconocer todas las deficiencias identificadas y determinar la madurez de la aplicación. Cada organismo estatal está obligado a realizar dos evaluaciones anuales, que deben remitirse a través de la aplicación informática SCI, antes del último día laborable de julio.

**Figura 3**

*Pasos para la implementación del eje supervisión*



*Nota.* La figura ha sido obtenida de la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG (2019).

#### **2.2.1.4 Dimensiones del control Interno**

Según la Contraloría General de la República (2014), el control interno cuenta con cinco componentes, los cuatro primeros refieren al diseño y operación del control interno; y el quinto está diseñado para asegurar que el control interno continúa operando con efectividad.

A su vez, es importante mencionar que una determinada entidad logra un efectivo control interno únicamente cuando los cinco componentes están presentes y funcionen de forma adecuada.

Los cinco componentes son los siguientes:

## **a) Ambiente de control**

La Contraloría General de la República (2014), refiere a las políticas, procedimientos y marcos normativos que, bajo la dirección de los responsables, funcionan para proporcionar un control interno suficiente dentro de una entidad. Un entorno de control adecuado engloba los ideales éticos y los principios de integridad que deben ser fundamentales para la organización teniendo un efecto significativo en el control interno.

Según el COSO (2013), la esencia de cualquier entidad o empresa es el capital humano, sus potenciales, habilidades y cualidades individuales, incluyendo la integridad del trabajador, los valores éticos, las competencias que posee y el ambiente laboral en el que esta, el personal es el recurso esencial quien dirige la entidad.

Para Rivas (2011), el ambiente de control de una entidad, es la actitud general de los administradores, jefes de oficina, gerentes y trabajadores hacia la importancia del control interno; consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización, tiene gran influencia en la manera como se estructuran las actividades de una empresa o entidad, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos.

Este componente establece la cultura de la organización, lo que implica rectitud moral, ética e ideales junto con un compromiso a la competencia, la responsabilidad y el desarrollo continuo, la Contraloría General de la República (2014), propone cinco indicadores para esta dimensión:

### **1. Organización dedicada a la preservación de la integridad y principios.**

Principio referido a las acciones y actividades de la dirección destinadas a eliminar o disminuir las oportunidades o tentaciones que puedan inducir al personal de la organización a cometer actos deshonestos, ilegales y poco éticos, una entidad debe desarrollar y utilizar códigos de ética, desarrollando así otras políticas de normas de conducta, así como la forma de comunicarlas y reforzarlas en la práctica.

2. **Independencia de la supervisión del control interno.** Este indicador muestra el grado de independencia del responsable del control interno y el responsable para su aplicación. Las entidades deben fomentar así la formación de comités de control interno, que han de ser independientes y autónomos en sus funciones de supervisión.
3. **Estructura organizativa adecuada para alcanzar los objetivos.** Indicador que se refiere al titular de la entidad, el cual debe establecer estructuras jerárquicas, canales de reporte y una determinada autoridad, así como los deberes y responsabilidades que permitan garantizar el cumplimiento de todos los objetivos.
4. **Competencia profesional.** Refiere que en una entidad se debe demostrar que existe compromiso por reclutar a trabajadores competentes y estos deben ser capacitados en materia a las especializaciones correspondientes de cada uno de los trabajadores, además, deben estar comprometidos con el cumplimiento de metas.
5. **Responsable del control interno.** Este indicador está orientado a que en una entidad debe estar integrada por unidades responsables del manejo del control interno con el fin de mejorar en el cumplimiento de las metas, incluye que una determinada entidad tiene que demostrar que se dedica a atraer, cuidar y mantener a trabajadores cualificados que comparten sus objetivos.

## **b) Evaluación de Riesgo**

Según la Contraloría General de la República (2014) el riesgo es la posibilidad que un evento ocurra adversamente y afecte la consecución de los objetivos. Abarca el paso de reconocer y revisar los peligros existentes, con la finalidad de lograr los propósitos, la evaluación de estos riesgos que pudieran existir, forma parte del proceso de identificación de estos, son trabajados desde la identificación hasta el monitoreo permanente de los riesgos.

Rivas (2011), define a la evaluación de los riesgos como el proceso de identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una entidad y el resultado de ello; todas las empresas, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de

industria, enfrentan riesgos en todos los niveles, los riesgos afectan la destreza de la entidad para sobrevivir; por lo que, la identificación de los objetivos es una condición previa para la valoración de riesgos, ya que, primero, deben definirse los objetivos a fin de que la administración pueda identificar los riesgos y determinar las acciones necesarias para administrar.

En la evaluación de riesgos se incluyen las metas que se esperan lograr, la identificación y el grado de los peligros que afectan al control interno. Para esto se propone cuatro indicadores para esta dimensión:

- 1. Objetivos claros.** Refieren a que en una entidad se debe especificar cuáles son los objetivos, estos deben ser puntuales, entendibles, razonables y claros, pues estos nos permitirán identificar todos los riesgos y estos serán evaluados de acuerdo al objetivo antes planteado.
- 2. Gestión de riesgos que afectan los objetivos.** Esto alude al requisito de que la institución reconozca los riesgos que impiden el cumplimiento de los objetivos que desean alcanzar, para analizar un plan para eliminar los riesgos.
- 3. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos.** Se refiere a una entidad que evalúa el potencial de fraude que existe, al tiempo que determina los riesgos para el cumplimiento de los objetivos.
- 4. Supervisión de modificaciones que afectan al sistema de control.** Este principio permite identificar, analizar y evaluar todos los cambios que pudiesen impactar al control interno dentro de una entidad.

#### **c) Actividades de Control**

Según la Contraloría General de la República (2014), las actividades de control son los principios de desarrollo de actividades de control con el fin de mitigar los riesgos, el control sobre la tecnología de la información y comunicación y sobre el establecimiento de políticas para tales las actividades de control. Asimismo Rivas (2011), define a las actividades de control como las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se

están llevando a cabo las directrices administrativas, y se desarrollan con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen.

La Contraloría General de la República (2014), propone tres indicadores para esta dimensión:

**1. Definición y desarrollo de las actividades de control para eliminar riesgos.**

Refiere al proceso mediante el cual una institución plantea determinadas actividades para que se efectúe el control interno, que colaboré con alcanzar sus objetivos eliminando riesgos. Ya que, son acciones concretas que tiene una institución para poder garantizar que los objetivos planteados logren cumplirse, además, gestionar eficazmente los riesgos; que son de suma importancia para el funcionamiento eficaz del control interno.

**2. Controles para TIC's para apoyar al cumplimiento de los objetivos institucionales.**

Las actividades de control relacionadas con las tecnologías de información implican asegurarse de que la información se procesa de forma que cumpla los objetivos y misión de una institución. Estos controles deben realizarse para evitar, identificar y lo que es más importante, corregir errores e irregularidades que se presentan.

**3. Implementación de las acciones de control mediante políticas y procesos.**

Este principio refiere al despliegue de actividades de control de una entidad, mediante políticas y procedimientos que las lleven a cabo. Asimismo, se requiere la autorización de las autoridades competentes antes de llevar a cabo o modificar cualquier procedimiento.

**d) Información y Comunicación**

Según Contraloría General de la República (2014), refiere a la información primordial para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen al logro de sus objetivos. Para Rivas (2011), la información y la comunicación son elementos esenciales en una estructura de control interno, la información acerca del ambiente de control, la evaluación de los riesgos y los procedimientos de control y la supervisión son

necesarios para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar que sean puesto en práctica las normativas legales, reglamentarias y de información, a su vez la comunicación efectiva es un sentido amplio, que fluye en todas las direcciones en una organización, es decir, que todos los trabajadores deben recibir un mensaje claro por parte de la alta administración respecto a qué responsabilidades de control deben asumirse seriamente.

Según Contraloría General de la República (2014) existen tres indicadores para esta dimensión:

- 1. Información de calidad.** Refiere al valor de la emisión de información de calidad, transparente y sobre todo relevante, que una entidad proporciona, para así poder apoyar al adecuado funcionamiento del CI, garantizar la calidad de la información implica implementar controles y procesos que aborden estos aspectos, desde la recopilación hasta la presentación y el uso de la información en el contexto del control interno. Además, la tecnología y los sistemas de información bien diseñados también juegan un rol crucial en asegurar la calidad de la información en un entorno empresarial.
- 2. Comunicación de la información.** Refiere a la comunicación de los objetivos, las responsabilidades designadas para el accionar del control interno. La comunicación efectiva no solo implica la transmisión de información, sino también la comprensión y la acción resultante. La organización debe fomentar una cultura de comunicación abierta y efectiva para garantizar que la información relevante se comparta de manera adecuada en cada estrato dentro de la organización.
- 3. Comunicación a partes externas.** Principio que hace referencia a la comunicación de terceras partes externas a la entidad con referencia a temas que repercuten en el correcto desempeño del control interno. La comunicación externa sobre es crucial para mantener la transparencia y la rendición de cuentas; estos terceros pueden incluir auditores externos, reguladores, accionistas, socios comerciales y otras partes interesadas.

#### e) Actividades de Supervisión

Según la Contraloría General de la República (2014), 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.

Para Rivas (2011), las actividades de supervisión refieren a la evaluación continua o periódica de calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones.

Según la Contraloría General de la República (2014), existen dos indicadores para esta dimensión:

- 1. Evaluación para comprobar el desarrollo efectivo del control interno.** Refiere al proceso de elegir, crear y llevar a cabo evaluaciones continuas y/o esporádicas de la organización para garantizar que los elementos de control interno están presentes y operativos.
- 2. Comunicación de deficiencias.** Principio que hace referencia a que una entidad debe notificar con prontitud a la dirección y a la alta dirección, que son los encargados de adoptar las medidas correctoras necesarias cualquier deficiencia en la aplicación del control interno.

#### **2.2.1.5 Tipos de control interno**

Según la Ley N° 27785 (2002), existen tres tipos de control interno; antes, al mismo tiempo y después. El objetivo del control interno es asegurar que los servicios, bienes y operaciones de la entidad sean administrados con eficacia y eficiencia, con miras hacia el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Para la investigación el tipo de control interno, que se considero es el control interno previo y simultaneo, ya que ambos competen al funcionario y a los servidores públicos de las entidades.

**El control interno anticipado y concurrente.** Es responsabilidad del titular de la entidad, y trabajadores públicos, el cumplimiento de la base de las normas y procedimientos de las entidades, que están establecidas en los planes, normativas, directivas, manuales y las disposiciones institucionales.

**El control interno posterior.** Es ejercido por los superiores jerárquicos de la carrera pública, de acuerdo con las disposiciones legales establecidas en la entidad y como por el órgano de control institucional (OCI) en cumplimiento de los programas y planes que se realizan anualmente, verificando el uso de los recursos y bienes del Estado.

## **2.2.2 Proceso administrativo**

Chiavenato (2007), define al proceso administrativo como aquellas actividades consecutivas que están orientadas al logro de objetivos, son secuencias lógicas complementarias, comprendidas por un comienzo, desarrollo y un final. El proceso administrativo va más allá de gerenciar personas, recursos y actividades; administrar es innovar y renovar continuamente la organización cuando las cosas cambian y las reglas se alteran por el cambio, es así que, en tiempos de cambio e incertidumbre, el rol del gerente se enfoca en innovar más que en mantener el statu quo en la organización. Asimismo, para Münch (2018), el proceso administrativo son la agrupación de fases o funciones que hacen posible que se efectúe la administración.

### **2.2.2.1 Principios del proceso administrativo**

Los principios del proceso administrativo son reglas que permiten lograr mejores resultados en la gestión de las entidades. Fayol (1987), planteó 14 principios básicos orientados a la tarea administrativa, los cuales se desarrollan a continuación:

- 1. La división del trabajo.** Tiene por finalidad hacer más y mejor con el mismo esfuerzo, es el mejor medio para obtener el máximo provecho de los trabajadores, permitiendo la especialización y mayor productividad de estos, implica asignar tareas específicas a diferentes personas o grupos dentro de una organización., la asignación de tareas específicas a personas especializadas, deben ser reducidas de acuerdo al tiempo necesario para completar una tarea y se minimizan los errores.

2. **Autoridad.** Está vinculada a la posición y el nivel jerárquico de un individuo en la estructura organizativa, forma parte de una buena administración, ya que consiste en el derecho de ejercer poder sobre otros, para el logro de objetivos. Dicho de otro modo, el gerente de ser el ejemplo de la entidad, tener el derecho formal de tomar decisiones y dar órdenes dentro de una organización.
3. **Disciplina.** La disciplina es la parte esencial en una entidad ya que ninguna organización puede cumplir metas o sobresalir sin ella, la disciplina es el cuerpo social que depende del valor del gerente dentro de la entidad; la disciplina está respaldada por políticas y normas claras establecidas por la organización, políticas proporcionan un marco para el comportamiento esperado y las consecuencias en marco del incumpliendo de dichas normas.
4. **Unidad de mando.** Consiste en la obediencia únicamente de las ordenes que da un jefe para realizar un acto administrativo; ya que si existieran dos jefes existiría el conflicto de interés, lo cual no beneficia a una entidad, la unidad de mando es un principio organizativo que establece que cada trabajador debe recibir órdenes y ser supervisado por un solo supervisor o jefe, este principio busca evitar conflictos y la posibilidad de recibir instrucciones contradictorias.
5. **Unidad de dirección.** Se enmarca en único jefe y un único programa para un conjunto de operaciones y acciones que tienden un único objetivo. Tal es el caso de que en una entidad no puede existir dos gerentes, o en un área tampoco puede existir dos jefes a cargo, Fayol enfatizó la importancia de la coherencia y la unidad en la gestión de una organización, para garantizar la consistencia y evitar conflictos de intereses.
6. **Subordinación de los intereses particulares al interés general.** Este principio está enmarcado en que los intereses de un trabajador no deben prevalecer más que por los intereses de la entidad u organización; es decir, debe existir un interés general por parte de los trabajadores de la entidad, todo esto en pro de la institución.

- 7. Remuneración.** Es el costo del servicio prestado por el trabajador, el cual debe ser justo, de satisfacción del personal tanto como de la entidad, es decir, son esas recompensas financieras y no financieras que una organización proporciona a sus empleados a cambio de su trabajo y contribución al logro de los objetivos de la entidad, la remuneración es clave en la gestión de recursos humanos y puede incluir diversos componentes.
- 8. Centralización.** En el ámbito de la administración esto depende de la capacidad que tiene el gerente para relacionarse con sus colaboradores, lo que ayuda a la adecuada toma de decisiones. En un sistema centralizado, las decisiones clave y la autoridad suelen residir en la cúspide de la organización, mientras que, en un sistema descentralizado, se otorga más autonomía a los niveles inferiores.
- 9. Jerarquía.** La jerarquía está constituida desde la autoridad de alto mando hasta los agentes inferiores constituidos dentro de una entidad. Un ejemplo claro de ello, es que todas las instituciones cuentan con un organigrama, donde podemos identificar los cargos de cada trabajador.
- 10. Orden.** Refiere a que todo debe estar en su lugar, tanto lo material como lo social que constituyen una entidad, es así que nos referimos a la frase “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”. Dentro de la institución este principio es fundamental ya que permite a un mejor manejo de la entidad.
- 11. Equidad.** Refiere a la justicia y la imparcialidad en el trato de los empleados, garantizando que se reconozcan y valoren las diferencias individuales y que todos tengan acceso a oportunidades y recursos de manera justa, implica proporcionar a todos los empleados un acceso justo a oportunidades de desarrollo profesional, ascensos, formación y otros recursos que contribuyan al crecimiento y éxito profesional.
- 12. Estabilidad del personal.** Para una mejor productividad de personal es necesario la estabilidad laboral para poder desempeñarse bien en su área y de esta manera alcanzar los objetivos de la institución. Este principio está en contra de la alta rotación que en la actualidad existe dentro de las instituciones.

**13. Iniciativa.** Refiere a la posibilidad de hacer y ejecutar una determinada actividad, tanto de la autoridad de alto mando como el cuerpo social de la empresa, refiere a la capacidad de los empleados para tomar acciones independientes, proponer nuevas ideas y asumir responsabilidades adicionales sin la necesidad de instrucciones directas, es una cualidad valiosa en el entorno laboral y puede contribuir al éxito individual y organizacional.

**14. Unión del personal.** Este principio está enmarcado en el logro de objetivos de la institución, y este únicamente se desarrollará con la participación y colaboración de todo el personal de la entidad.

#### **2.2.2.2 Dimensiones del proceso administrativo**

Según Chiavenato (2007), el proceso administrativo consta de cuatro funciones administrativas “planeación, organización, dirección y control”.

##### **a. Planificación**

La planificación es la base de todas las entidades; implica establecer sistemas para cumplir misiones y objetivos y tomar decisiones, es decir, elegir un curso de acción entre una serie de opciones, de modo que los planes ofrezcan una forma lógica de alcanzar las metas preestablecidas. Se dice que la planificación se originó como un impulso humano natural que ha estado relacionado con todas las iniciativas humanas a lo largo de la historia. Chiavenato (2007) propone cuatro indicadores para la dimensión planeación.

- 1. Definición de la misión.** Es una directriz que enmarca la razón de ser de una institución y los objetivos estratégicos, respondiendo a la interrogante para que existe la institución, cuál es el fin de esta, resulta información muy valiosa ya que nos permite entender la filosofía de una institución.
- 2. Formulación de objetivos.** Son los fines, hacia a donde queremos llegar como entidad, son la finalidad de una institución, concernientes en las expectativas futura.

Estas deben de tener responsabilidad social, a su vez, es importante reconocer que estos objetivos deben ser realistas, coherentes y medibles.

- 3. Definición de planes.** Refiere a elaborar los planes, donde se define todas las acciones que se deben de desarrollar para que existan resultados a futuro, desde el presupuesto, tiempo, actividades a realizarse y las posibles contingencias.
- 4. Programación de actividades.** Programar actividades refiere a la preparación de acciones, a la designación de responsables, a su vez, este abarca las prevenciones ante posibles riesgos que pudiesen darse.

## **b. Organización**

Consiste en organizar y priorizar los recursos requeridos, ya sean humanos o materiales, para ejecutar ciertos procedimientos administrativos, con la finalidad de que existan logros, es la división de una institución en determinadas áreas, ayudando a lograr los objetivos planteados, a tener una mejor comunicación. Según Chiavenato (2007) existe cuatro indicadores para la dimensión Organización.

- 1. La división de los trabajos.** La división es muy importante, ya que nos permite mejorar el trabajo, especializarnos en un determinado tema, a gestionar mejor el tiempo, cumplir con entregar información y trabajos de calidad, ayuda a que los procedimientos y metodologías de trabajo sean más minucioso y rigurosos, y que los procesos administrativos se desarrollen en un menor tiempo.
- 2. Identificación y clasificación de las actividades** Refiere a la identificación de las actividades según el potencial del trabajador, clasificar según la rama y especialización, para que exista un óptimo trabajo.
- 3. Coordinación de actividades.** Coordinar actividades refiere a la mejora en los trabajos asignados, de esta manera se evita confusiones, pérdida de tiempo y se desarrolla mejores procesos y resultados.

- 4. Autoridad y responsabilidad.** Refiere designación de responsabilidad a personal capacitado y de confianza, este requiere de obligaciones, y a la transparencia en todas las actividades, para obtener mejores resultados.

### c. Dirección

La dirección consiste en unificar a todos las áreas de una entidad, en coordinar todas las actividades, metas compartidas por los colaboradores para lograr los objetivos de la empresa. Para el desarrollo de esta dimensión Chiavenato (2007), propone cinco indicadores.

- 1. Designación del personal.** Refiere a delegar responsabilidades a una determinada persona, esta debe ser de confianza y gran capacidad y trayectoria, para tomar el mando y lograr excelentes resultados en una determinada gerencia o área en el cual es responsable.
- 2. Liderazgo.** Es esa capacidad que posee una persona, para llevar adelante a un grupo de personas, tomar el bando y motivar a que este grupo constituido llegue demostrar sus capacidades, con el fin de lograr objetivos y tener buenos resultado dentro de una determinada área.
- 3. Motivación.** Refiere al porqué de las cosas, el motivo por el cual se desea alcanzar objetivos, por supuesto es un aspecto psicológico que se relaciona con el crecimiento personal.
- 4. Comunicación.** La comunicación es de suma importancia, ya que nos permite absolver dudas y trabajar mejor, la comunicación ayuda a lograr resultados de una manera fácil y eficiente, ya que trabajar en una institución nos hace ser interdependientes de cada área, y comunicarnos facilita el trabajo.
- 5. Orientación.** Implica dirigir y asistir a los empleados, sobre las acciones, actividades a desarrollarse, normativas que deben ser consultadas, a las capacitaciones y demás, con el fin del logro de objetivos y a la gestión por resultados.

#### **d. Control**

La dirección utiliza el control para determinar si lo que ocurre es compatible con lo que se pretende que ocurra; si no es así, habrá que introducir los cambios o correcciones oportunos. Chiavenato (2007) enumera como indicadores de control el establecimiento de normas, la evaluación del rendimiento, la supervisión del rendimiento y las medidas correctivas.

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

#### **a) Control interno**

Procedimiento utilizado por todo el personal que labora en una entidad, diseñado específicamente para lograr la efectividad, la eficacia en los procedimientos, la capacidad y acatamiento de los requisitos legales y reglamentarios, así como información suficiente y confiable (Contraloría General de la República, 2014).

#### **b) Ambiente de control**

Refiere a los procedimientos, directrices y marcos que son cruciales para que una organización aplique procedimientos de control interno, también es el aspecto que dota a una organización de disciplina y estructura; abarca las normas morales y éticas que deben guiar a una organización, la estructura organizativa vinculada a sus objetivos, el procedimiento de reclutar a personal competente y la evaluación de desempeño profesional. El control interno se fundamenta en una actitud ética, honesta y transparente de los miembros de una entidad. (Contraloría General de la República, 2014).

#### **c) Evaluación del riesgo**

Refiere al proceso mediante el cual se analiza la causa del problema o evento que surge como resultado de la exposición a determinados riesgos. Es un proceso sistemático que implica identificar, analizar y controlar los peligros y riesgos en el lugar de trabajo, para garantizar el bienestar de los trabajadores. Lo lleva a cabo una persona competente para

determinar qué medidas están, o deberían estar, implementadas para eliminar o controlar el riesgo en el lugar de trabajo en cualquier situación potencial (Contraloría General de la República, 2014).

#### **d) Actividades de control**

Son las acciones establecidas por la entidad, mediante procedimientos y políticas, para trabajar frente a los riesgos que se dan. Ayuda a garantizar las respuestas a los riesgos se desarrolle de manera óptima. Las actividades de control son desarrolladas bajo niveles que la entidad proporciona, trabajadas en las diferentes etapas de los procesos (Contraloría General de la República, 2014).

#### **e) Información y comunicación**

Vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos. Es un factor determinante en tanto para su ejecución, se involucre a todos los niveles y procesos de la organización. Para su desarrollo se deben diseñar políticas y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos, así como plantear políticas y directrices que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de demostrar mejoras en la administración de gestión y procurar porque la averiguación y la comunicación de la entidad y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de la ciudadanía y de las partes interesadas (Contraloría General de la República, 2014).

#### **f) Actividades de supervisión**

Refiere a las evaluaciones continuas e independientes, con el fin de determinar que cada uno de los cinco componentes del control interno estén presentes y funcionando de una manera adecuada en la entidad. Implicando la promoción de la comunicación (Contraloría General de la República, 2014).

#### **g) Planeación**

Es aquella determinación de escenarios futuros, es decir, que en esta etapa se diseña el futuro deseado de la organización, donde se discute y plantea metas, objetivos y planes para definir a donde va dirigida la entidad. Entre las actividades más importantes de la planeación se tiene la definición de los objetivos y metas institucionales, planes estratégicos hacia logros de los objetivos (Chiavenato, 2007).

#### **h) Organización**

Es la segunda función del proceso administrativo, refiere al diseño y determinación de estructuras, proceso, las funciones y responsabilidades, en la etapa de organización se analiza temas como estructura organizacional y administración del talento humano, mediante la determinación de jerarquías, disposición correlación y agrupación de actividades, con el objetivo de la simplificación del trabajo y optimizar los recursos humanos (Chiavenato, 2007).

#### **i) Dirección**

En esta etapa se logra las metas y objetivos planteadas en la etapa de planeación, la organización se trabaja con el objetivo de influenciar sobre los trabajadores para el logro de los objetivos (Chiavenato, 2007).

#### **j) Control**

Esta etapa se relacionada con la mejora permanente debido a que se realiza el seguimiento a lo implementado, corrigiendo de esta manera las desviaciones o errores que pueden presentarse, en el control se analizan normas acciones y otros, con el objetivo de efectuar mediciones de los resultados obtenidos y establecer medidas correctivas (Chiavenato, 2007).

#### **k) Colaboradores**

Personas que ingresan a una organización, y contribuyen con el desarrollo de la entidad, asimismo, realizan actividades en beneficio de la entidad, mismas actividades que están relacionadas con el logro los objetivos trazados (Chiavenato, 2007).

#### **l) COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway)**

Organización que está integrada por organismos privados de Estados Unidos, orientada principalmente a proporcionar un modelo general sobre aspectos como es el control interno, la gestión de riesgos y el control de fraude (COSO, 2013).

#### **m) Eficiencia**

Refiere a los recursos que se emplean y los resultados que se obtienen, la eficiencia es un aspecto muy importante en las organizaciones ya que permite alcanzar los objetivos de una entidad con menores recursos y a un mejor coste (Almeida et al., 2015).

#### **n) Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento**

Entidades públicas, privadas o mixtas, que brindan servicios de agua potable y alcantarillado, están orientadas al tratamiento de aguas residuales para su disposición final, y estas operan en el ámbito urbano (SUNASS, 2022).

#### **o) Metas institucionales**

Las metas institucionales son sustantivas y estratégicas para la Institución y que, las metas describen lo que quieres lograr a mediano o largo plazo, como resultado final. Las metas son amplias, ya que reflejan una intención general (Koontz et al., 2012).

#### **p) Monitoreo**

El monitoreo es el proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y la eficacia de un proyecto mediante la identificación de sus logros y debilidades y, en consecuencia, se recomiendan medidas correctivas para optimizar los resultados esperados del proyecto (García, 2013).

#### **q) Objetivos institucionales.**

Un objetivo institucional es una situación deseada que una determinada institución quiere lograr, es la imagen que se pretende alcanzar en un futuro. Los objetivos son los fines hacia los cuales está encaminada la actividad de una institución, los puntos finales de la planeación, y aun cuando no pueden aceptarse tal cual son, el establecerlos requiere de una considerable planeación (Koontz et al., 2012).

#### **r) Proceso Administrativo.**

El proceso administrativo comprende actividades interrelacionadas a planificación, organización, dirección y el control sobre el uso de los recursos para lograr los objetivos institucionales (Chiavenato, 2007).

## **2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1 Hipótesis general**

El control interno incide significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- El ambiente de control incide significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.
- La evaluación de riesgo incide significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.
- Las actividades de control inciden significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.
- La información y comunicación incide significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.

- Las actividades de supervisión inciden significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.

## 2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems
Variable independiente: control interno	Montes et al. (2014) define al control interno como la acción que es ejecutada por los trabajadores, con un fin razonable, que es prevenir fraudes que se pudiesen ocasionar, identificar ciertos errores que puedan ocurrir, garantizar la eficiencia en las operaciones, en general poder lograr un control efectivo, con el fin de la lograr que los objetivos se realicen. Asimismo, la Contraloría General de la República (2014) define el control interno como un procedimiento correcto que es efectuado por la alta dirección, los trabajadores de la entidad, que esta efectuado con la	Ambiente de control	- Compromiso	1
			- Independencia del control interno.	2
			- Estructura organizacional	3
			- Competencia profesional.	4
			- responsable del control interno.	5
			- Objetivos claros.	6
			- Gestión de riesgos.	7
			- Identificación de fraude	8
			- Monitoreo	9
			- Definición y desarrollo de actividades	10
			-Control en el uso de las TIC.	11
			- Despliegue de las actividades de control	12
			- Información de	13

finalidad de minimizar y eliminar los riesgos que impiden el logro de los objetivos.	Comunicación	calidad	
		- Comunicación de la información	14
		-Comunicación a terceras partes	15
	Actividades de supervisión	- Evaluación.	16
	- Comunicación de deficiencias	17	

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems
Variable dependiente: proceso administrativo	Chiavenato (2007) define al proceso administrativo como aquellas actividades consecutivas que están orientadas al logro de objetivos, son secuencias lógicas complementarias, comprendidas por un comienzo, desarrollo y un final. El proceso administrativo va más allá de gerenciar personas, recursos y actividades; administrar es innovar y renovar continuamente la organización cuando las cosas cambian y las reglas se alteran por el cambio, es así que, en tiempos de cambio e incertidumbre, el rol del gerente se enfoca en innovar más que en mantener el statu quo en la organización.	Planeación	- Definir la misión	1
			- Formular los objetivos	2
			- Definir los planes	3
			- Programar actividades	4
		Organización	- Dividir el trabajo	5
			- Asignar las actividades	6
			- Agrupar las actividades en órgano y cargos	7
			- Asignar los recursos	8
			- Definir autoridad y responsabilidad	9
		Dirección	- Designar personas	10
			- Liderazgo	11
			- Motivación	12
			- Comunicación	13
			- Orientación	14
		Control	- Establecimiento de estándares	15

Asimismo, para (Münch, 2018) el proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas o funciones que hacen posible que se efectuó la administración.	- Monitoreo del desempeño	16
	- Evaluación del desempeño	17
	- Acción correctiva	18

---

*Nota.* Elaborado en base al enfoque teórico sobre el proceso administrativo de Chiavenato (2007), y en base al marco conceptual del control interno de la Contraloría General de la República (2014).

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1 ENFOQUE, ALCANCE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1 Enfoque de investigación**

El estudio se trabajó mediante el enfoque cuantitativo, debido a que los datos se midieron objetivamente, desde una perspectiva externa, es así que se trabajó mediante un diseño estructurado y predeterminado, asimismo, es cuantitativo porque se midió la incidencia del control interno en el proceso administrativo. Según Hernández y Mendoza (2018) los estudios de enfoque cuantitativo están comprendidos en la recolección y el análisis de datos, de tal manera contestar las preguntas de investigación y comprobar las hipótesis establecidas, además, la investigación cuantitativa, es de medición numérica y uso de la estadística, de esta manera se establece con exactitud patrones de comportamiento de una determinada población.

##### **3.1.2 Alcance de investigación**

La investigación es de alcance descriptivo explicativo, porque se analizó el tema de investigación a profundidad, desarrollando así, las características y aspectos importantes del tema de estudio, además, la investigación busca determinar las causas por las cuales existe un mal proceso administrativo. Según Hernández y Mendoza (2018) los estudios descriptivos buscan especificar las características, propiedades y rasgos importantes de cualquier fenómeno que esté sometido a un análisis, y los estudios explicativos son más que solo describir los fenómenos o relacionar variables; el estudio explicativo pretende responder por qué se relacionan dos o más variables, por qué ocurre un fenómeno, y en qué condiciones ocurre.

##### **3.1.3 Diseño de investigación**

Considerando el objetivo que es determinar la incidencia del control interno en el proceso administrativo; el diseño con el cual se trabajó es no experimental, que se aplicó de manera transversal, ya que no se manipuló la variable independiente, considerando también que el

tema de investigación tiene un sustento teórico suficiente. Según Kerlinger y Lee (2002), se trata de estudios en los que no se manipula intencionalmente la variable independiente para ver su incidencia sobre otras variables, lo que se hace es observar o medir fenómenos y variables tal y como se desarrollan en su ambiente natural, y posteriormente son analizados. Asimismo, Hernández y Mendoza (2018) señala que la investigación no experimental puede o no poseer un alcance explicativo.

De corte transversal, debido a los datos se recolectaron solo una vez. Según Hernández y Mendoza (2018) los diseños transversales recopilan datos en un momento único, estos diseños pueden tener un alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo y abarcar uno o más grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos. Para la investigación se aplicó encuestas, donde se involucró a los empleados de la organización.

### **3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO**

El estudio se realizó en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., ubicada en el Jr. Mariano Pandia N° 383 - Urb. La Rinconada, del distrito de Juliaca ubicado al norte de la provincia de San Román y al lado noroeste del lago Titicaca. El área geográfica del distrito de Juliaca ocupa la parte céntrica del departamento de Puno y la meseta del Collao. Además, debido a su importancia geoeconómica, 1926 Juliaca se integra a la Provincia de San Román como su capital.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1 Población**

Según Hernández y Mendoza (2018), la población de estudio es el conjunto de personas u objetos que coinciden con ciertas características. La población está establecida por 146 trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios SEDAJULIACA S.A., población que debe poseer las siguientes características:

**Tabla 3***Número de trabajadores*

Área	Nº de trabajadores
Gerencia Comercial	5
Gerencia de Administración y Finanzas	5
Gerencia de Operaciones	13
Oficina de Asesoría Legal	5
Oficina de Contabilidad General	8
Oficina de Control Institucional	3
Oficina de Logística y Servicios	17
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	9
Oficina de proyectos especiales	3
Oficina de Recursos Financieros	6
Oficina de Recursos Humanos	6
Oficina de Sistema e Información	5
Oficina Formuladora de Inversiones	3
Sub Gerencia de Catastro y Medición	9
Sub Gerencia de Distribución y Recolección	8
Sub Gerencia de Facturación y cobranza	7
Sub Gerencia de Gestión Comercial	18
Sub Gerencia de Ingeniería	16
Total	146

*Nota.* Elaboración en base a la relación del personal de la EPS SEDAJULIACA S.A.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra para Hernández y Mendoza (2018), es un subgrupo de la población, o una parte representativa de la población. La muestra está constituida por 61 trabajadores de la EPS SEDAJULIACA S.A., el muestreo es de tipo probabilístico aleatorio simple.

Para calcular la muestra, se aplicó los siguientes pasos:

#### **i) Tamaño inicial**

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = \frac{1.96^2 * 146 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (146 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 105.99$$

$$n = 106$$

**ii) Tamaño adecuado**

$$n = \frac{n_{\alpha}}{1 + \frac{n_{\alpha}}{N}}$$

$$n = \frac{106}{1 + \frac{106}{146}}$$

$$n = 61.41$$

$$n = 61$$

**Donde:**

n = Tamaño de muestra para estimar la proporción de la población

N = Tamaño de la población= 146

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

p = Proporción de los casos favorables =50 % = 0.5

q = Proporción de casos desfavorables =50 % = 0.5

e = error máximo =5 % = 0.05

A continuación, se evidencia la clasificación de la muestra según las áreas de la EPS SEDAJULIACA S.A.

**Tabla 4**

*Clasificación de la muestra en porcentajes por áreas*

Área	Porcentaje
Gerencia Comercial	3.3%
Gerencia de Administración y Finanzas	3.3%
Gerencia de Operaciones	8.2%
Oficina de Asesoría Legal	3.3%

Oficina de Contabilidad General	6.6%
Oficina de Control Institucional	1.6%
Oficina de Logística y Servicios	11.5%
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	6.6%
Oficina de proyectos especiales	1.6%
Oficina de Recursos Financieros	4.9%
Oficina de Recursos Humanos	4.9%
Oficina de Sistema e Información	3.3%
Oficina Formuladora de Inversiones	1.6%
Sub Gerencia de Catastro y Medición	6.6%
Sub Gerencia de Distribución y Recolección	4.9%
Sub Gerencia de Facturación y cobranza	3.3%
Sub Gerencia de Gestión Comercial	13.1%
Sub Gerencia de Ingeniería	11.5%
Total	100.0%

*Nota.* Elaboración en base a la relación del personal de la EPS SEDAJULIACA S.A.

## **Tabla 5**

*Criterios de selección para trabajar con la muestra*

Inclusión	Exclusión
- Personal que labora dentro de las áreas administrativas.	- Personal que labora como practicante pre profesional y profesional

*Nota.* Elaboración propia.

### **3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1 Técnica**

Según Arias (2012) y Baena (2017), la técnica es la forma o procedimiento de cómo obtener datos de información, es el “cómo hacer” y permiten la aplicación del método en el ámbito donde se aplica. La encuesta como técnica de investigación se caracteriza por utilizar una serie de procedimientos estandarizados, a partir de cuya aplicación se recogen, procesan y analizan un conjunto de datos.

Para la presente investigación, técnica aplicada para la recolección de datos fue la encuesta, que fue aplicada a los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., teniendo en cuenta ambas variables de estudio.

### 3.4.2 Instrumento

Según Arias (2012) y Baena (2017), el cuestionario es un instrumento de medición que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente; se realiza de forma escrita mediante una cantidad de preguntas planteadas por el investigador y es llenado por el encuestado, sin ninguna intervención del encuestador o de terceros.

El instrumento al que se recurrió para la presente investigación fue el cuestionario, este instrumento permitió recoger información acerca de las variables con las que se trabajaron.

Para la medición de la variable control interno el cuestionario consta de 17 ítems, elaborados a partir de los indicadores de las 5 dimensiones “ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión”, mediante una escala de Likert. Para la medición de la variable proceso administrativo el cuestionario consta de 18 ítems, elaborados a partir de los indicadores de las 4 dimensiones “planeación, organización, dirección y control”, mediante una escala de Likert.

#### Tabla 6

##### *Ficha técnica de instrumento del control interno y el proceso administrativo*

Nombre:	Cuestionario del control interno y proceso administrativo
Autor:	Leydi Mancha Coanqui
Administración:	Individual
Tiempo aproximado:	20 min.
Título de la investigación:	“Incidencia del control interno en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA., 2023”
Consta de:	17 ítems (Control interno) y 18 ítems (Proceso administrativo)

Evaluación:		5 dimensiones para la variable control interno y 4 dimensiones para la variable proceso administrativo	
Variable/Dimensión	Ítem	Escala y valores	Niveles y Rangos
Control interno	1-17	Nunca (1)	Muy malo: 17-30.5
		Muy pocas veces (2)	Malo: 30.6 - 44.1
		Algunas veces (3)	Regular: 44.2 – 57.7
		Casi siempre (4)	Bueno: 57.8 – 71.3
		Siempre (5)	Muy bueno: 71.4 - 85
Ambiente de control	1-5	Nunca (1)	Muy malo: 5-8
		Muy pocas veces (2)	Malo: 9 - 12
		Algunas veces (3)	Regular: 13 –16
		Casi siempre (4)	Bueno: 17 – 20
		Siempre (5)	Muy bueno: 21- 25
Evaluación de riesgos	6-9	Nunca (1)	Muy malo: 4 – 7.1
		Muy pocas veces (2)	Malo: 7.2 – 10.3
		Algunas veces (3)	Regular: 10.4 – 13.5
		Casi siempre (4)	Bueno: 13.6 – 16.7
		Siempre (5)	Muy bueno: 16.8 – 20
Actividad de control	10-12	Nunca (1)	Muy malo: 3 – 5.3
		Muy pocas veces (2)	Malo: 5.4 – 7.7
Información y comunicación	13-15	Algunas veces (3)	Regular: 7.8 – 10.1
		Casi siempre (4)	Bueno: 10.2 – 12.5
		Siempre (5)	Muy bueno: 12.6 – 15
Actividades de supervisión	16-17	Nunca (1)	Muy malo: 2 – 3.5
		Muy pocas veces (2)	Malo: 3.6 – 5.1
		Algunas veces (3)	Regular: 5.2 – 6.7
		Casi siempre (4)	Bueno: 6.8 – 8.3
		Siempre (5)	Muy bueno: 8.4 – 10
Variable/ Dimensión	Ítem	Escalas y valores	Niveles y rangos
Proceso administrativo	1-18	Nunca (1)	Muy malo: 18 – 32.3
		Muy pocas veces (2)	Malo: 32.4 – 46.7
		Algunas veces (3)	Regular: 46.8 – 61.1
		Casi siempre (4)	Bueno: 61.2 – 75.5

		Siempre (5)	Muy bueno: 75.6 – 90
Planeación	1-4	Nunca (1)	Muy malo: 4 – 7.1
Control	15-18	Muy pocas veces (2)	Malo: 7.2 – 10.3
		Algunas veces (3)	Regular: 10.4 – 13.5
		Casi siempre (4)	Bueno: 13.6 – 16.7
		Siempre (5)	Muy bueno: 16.8 – 20
Organización	5-9	Nunca (1)	Muy malo: 5-8
Dirección	10-14	Muy pocas veces (2)	Malo: 9 - 12
		Algunas veces (3)	Regular: 13 –16
		Casi siempre (4)	Bueno: 17 – 20
		Siempre (5)	Muy bueno: 21- 25

*Nota.* Realizado en base a la operacionalización de variables.

### 3.4.3 Validez del instrumento

**Tabla 7**

*Juicio de expertos*

Experto	Porcentaje	
	Control Interno	Proceso Administrativo
Dra. Mónica Pilar Chipana Machaca	89.41%	91.11%
MSc. Gonzalo Ríos Gadea	91.76 %	86.67 %
MSc. José Humberto Ticona Paucar	81.18 %	85.56 %
Promedio	87.45 %	87.78 %

*Nota.* Elaborado en base a la validación de los instrumentos.

En la tabla 7, se aprecia el juicio de expertos, por lo cual el instrumento para la variable control interno es aprobado con un promedio de 87.45% y para la variable proceso administrativo con promedio de 87.78%, es decir, el instrumento si responde a los criterios de la investigación.

### 3.4.4 Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

**Tabla 8***Análisis de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad de las variables		
Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Control interno	0.918	17
Proceso Administrativo	0.907	18

*Nota.* Realizado en base a datos obtenidos de la aplicación de la encuesta, mediante la prueba piloto.

La confiabilidad del instrumento para el control interno, fue medida con el estadístico alfa de Cronbach, el cual tiene un resultado de 0.918 (91.8%), al igual para el proceso administrativo, el cual tiene un resultado de 0.907 (90.7%), el cual significa que existe una coherencia interna excelente en el instrumento.

**Tabla 9***Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente Alfa de Cronbach*

Valoración de la fiabilidad	Intervalo
Inaceptable	0-0.5
Pobre	0.5- 0.6
Débil	0.6- 0.7
Aceptable	0.7- 0.8
Bueno	0.8- 0.9
Excelente	0.9- 1

*Nota.* Elaborado en base a la teoría de Chaves & Rodríguez (2018).

**3.5 ANÁLISIS DE DATOS**

Para la validez del instrumento se recurrió al juicio de tres (3) expertos y para la confiabilidad se realizó una prueba piloto mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, la técnica estadística para la prueba la hipótesis fue el análisis de varianza y para calcular la incidencia se usó el coeficiente de determinación, los resultados de las encuestas se procesaron en aplicativos estadísticos, mediante el SPSS y Excel. El respectivo análisis implicó trabajar con las siguientes técnicas estadísticas:

- Tablas de frecuencias
- Figuras
- Estadísticos descriptivos
- Prueba del análisis de varianza

En la prueba de análisis se contrastará:  $Y = f(x): Y = \beta_0 + \beta_1 X + \epsilon_{ij}$

Ho:  $\mu_1 = \mu_2$ . Es decir, X no influye sobre Y

Ha:  $\mu_1 \neq \mu_2$ . Es decir, X si influye sobre Y

**Tabla 10**

*Expresiones para el cálculo del análisis de varianza*

Fuente de variación	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Cuadrados medios	Estadístico de Prueba (F)
Regresión	$SCR = \sum(\hat{y}_i - \bar{y})^2$	1	CMR	CMR/CME
Error	$SCE = \sum(Y_i - \hat{y}_i)^2$	n-2	$CME = SCE/n-2$	
Total	$SCT = \sum(Y_i - \bar{y})^2$	n-1	$CMT = SCT/n-1$	

*Nota.* Procedimiento para realizar el análisis de la varianza.

### 3.5.1 Análisis descriptivo

El uso de la estadística descriptiva permite analizar los datos obtenidos para trabajar con rangos de frecuencia para las variables y dimensiones con las cuales se trabajó en el presente estudio, cuyo resultado es presentado en tablas de distribución de frecuencias y gráficos, los cuales fueron interpretados en base a los siguientes baremos.

**Tabla 11**

*Baremos para el análisis de la variable independiente control interno*

Variable/Dimensiones	Niveles				
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Control Interno	17 – 30.5	30.6– 44.1	44.2-57.7	57.8-71.3	71.4 - 85
Ambiente de control	5-8	9-12	13-16	17-20	21-25

Evaluación de riesgo	4-7.1	7.2- 10.3	10.4– 13.5	13.6– 16.7	16.8-20
Actividad de control	3-5.3	5.4-7.7	7.8-10.1	10.2-12.5	12.6-15
Información y comunicación	3-5.3	5,4-7,7	7,8-10,1	10,2-12,5	12.6-15
Actividad y supervisión	2-3.5	3.6-5.1	5.2-6.7	6.8-8.3	8.4-10

*Nota.* Realizado en base a la operacionalización de variables.

### **Tabla 12**

*Baremos para el análisis de la variable dependiente proceso administrativo*

Variable/Dimensiones	Niveles				
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Proceso Administrativo	18-32.3	32.4-46.7	46.8-61.1	61.2-75.5	75.6-90
Planeación	4-7.1	7.2-10.3	10.4-13.5	13.6-16.7	16.8-20
Organización	5-8	9-12	13-16	17-20	21-25
Dirección	5-8	9-12	13-16	17-20	21-25
Control	4-7.1	7.2-10.3	10.4-13.5	13.6-16.7	16.8-20

*Nota.* Realizado en base a la operacionalización de variables.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 RESULTADOS

##### 4.1.1 Resultados de los datos generales

**Tabla 13**

*Área de labor de los trabajadores*

Área	Frecuencia	Porcentaje
Gerencia Comercial	2	3.3
Gerencia de Administración y Finanzas	2	3.3
Gerencia de Operaciones	5	8.2
Oficina de Asesoría Legal	2	3.3
Oficina de Contabilidad General	4	6.6
Oficina de Control Institucional	1	1.6
Oficina de Logística y Servicios	7	11.5
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	4	6.6
Oficina de proyectos especiales	1	1.6
Oficina de Recursos Financieros	3	4.9
Oficina de Recursos Humanos	3	4.9
Oficina de Sistema e Información	2	3.3
Oficina Formuladora de Inversiones	1	1.6
Sub Gerencia de Catastro y Medición	4	6.6
Sub Gerencia de Distribución y Recolección	3	4.9
Sub Gerencia de Facturación y cobranza	2	3.3
Sub Gerencia de Gestión Comercial	8	13.1
Sub Gerencia de Ingeniería	7	11.5
Total	61	100.0

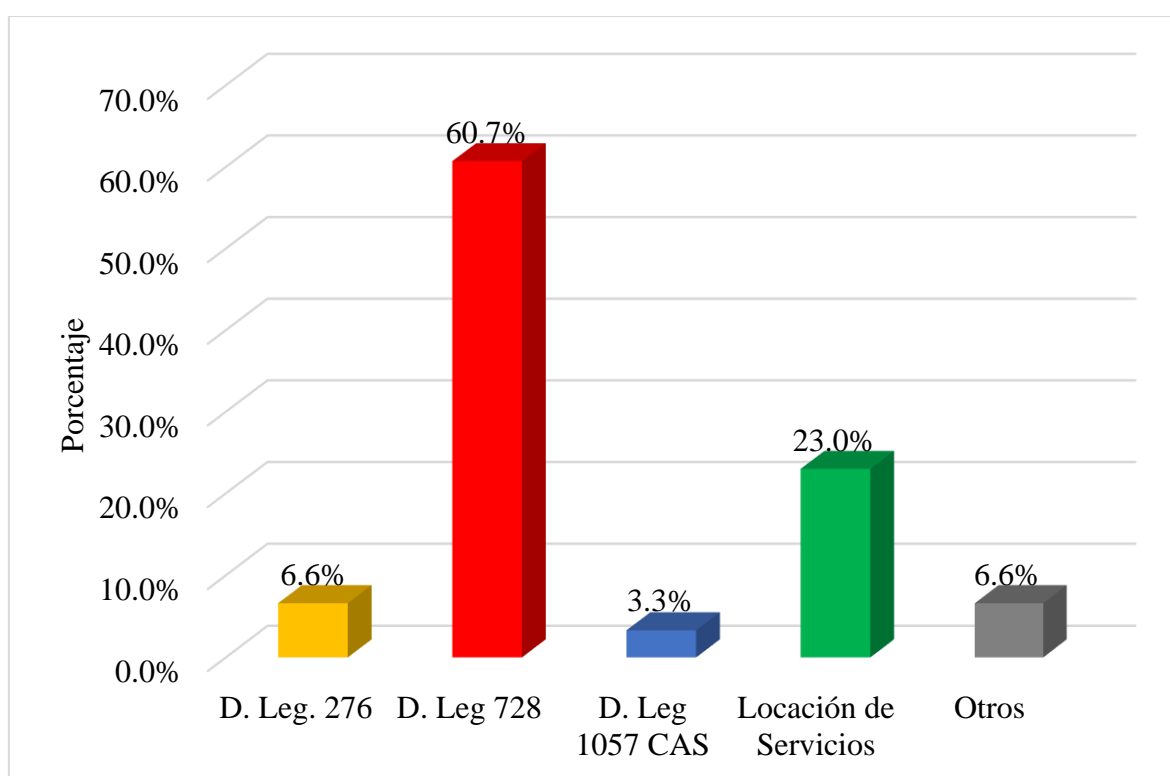
*Nota.* Elaboración en base a la relación del personal de la EPS SEDAJULIACA S.A.

De acuerdo a la tabla 13, se observa que el 13.1% pertenecen a la sub Gerencia de Gestión comercial, seguido del 11.5% que pertenecen a la oficina de logística y servicios, y otro 11.5% pertenece a la sub gerencia de ingeniería.

**Tabla 14***Régimen laboral de los trabajadores*

Régimen laboral	Frecuencia	Porcentaje
Decreto Leg. N° 276	4	6.6
Decreto Leg N° 728	37	60.7
Decreto Leg N° 1057 CAS	2	3.3
Locación de Servicios	14	23.0
Otros	4	6.6
Total	61	100.0

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

**Figura 4***Régimen laboral de los trabajadores*

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

Según a la tabla 14 y la figura 4, se observa que del 100% de los trabajadores, el 60.7% se encuentra bajo la modalidad del decreto legislativo 728, mientras que el 23.0% que se encuentra bajo la modalidad de contrato locación de servicios, seguido del 6.6% que se encuentra bajo la modalidad de del decreto legislativo 276, el otro 6.6% manifiesta que se

encuentra bajo otra modalidad de contrato, finalmente el 3.3% manifiesta que se encuentra bajo la modalidad de contrato del decreto legislativo 1057.

**Tabla 15**

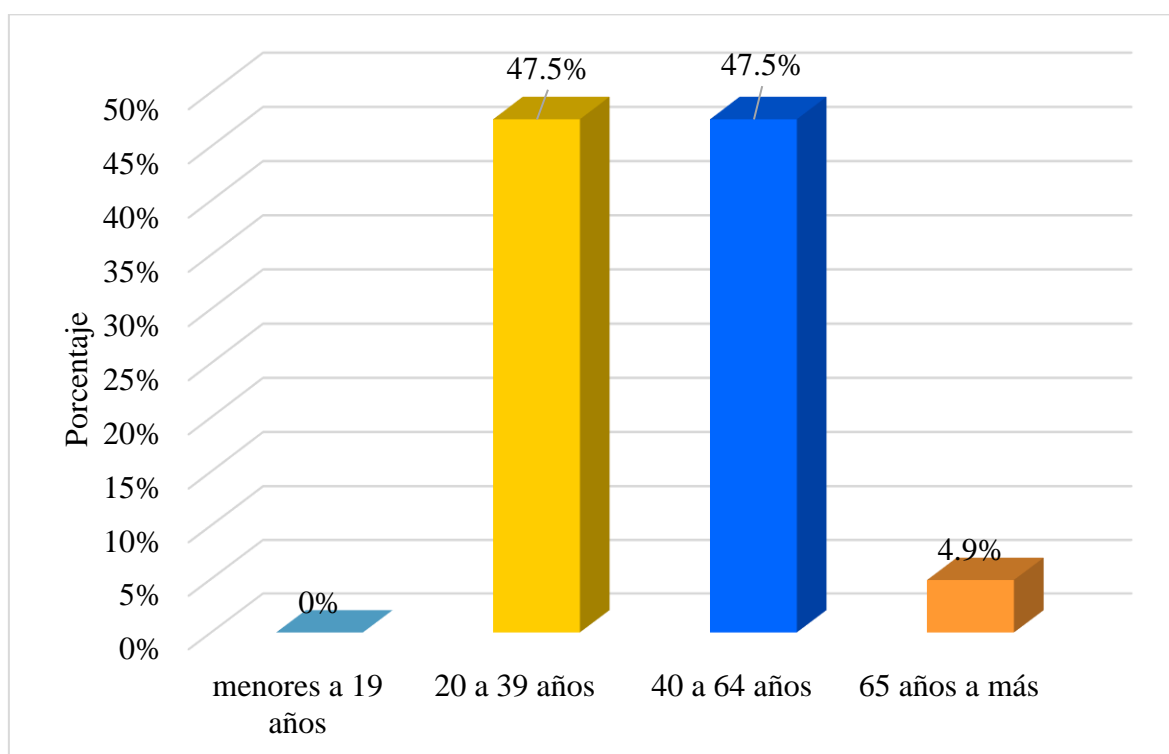
*Edad de los trabajadores*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Menor a 19 años (población juvenil)	0	0.0
20 a 39 años (adultos jóvenes)	29	47.5
40 a 64 años (adultos)	29	47.5
65 años a más (personas de edad)	3	4.9
Total	61	100.0

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

**Figura 5**

*Edad de los trabajadores*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

Conforme a la tabla 15 y figura 5, se observa que del 100% de encuestados, el 47.5% se encuentran considerados como adultos jóvenes, seguido del otro 47.5% que pertenecen a la población considerados como adultos, mientras que el 4.9% se encuentra considerado

como personas de edad y finalmente el 0.0% de los encuestados se encuentra dentro de la población considerada como población juvenil.

**Tabla 16**

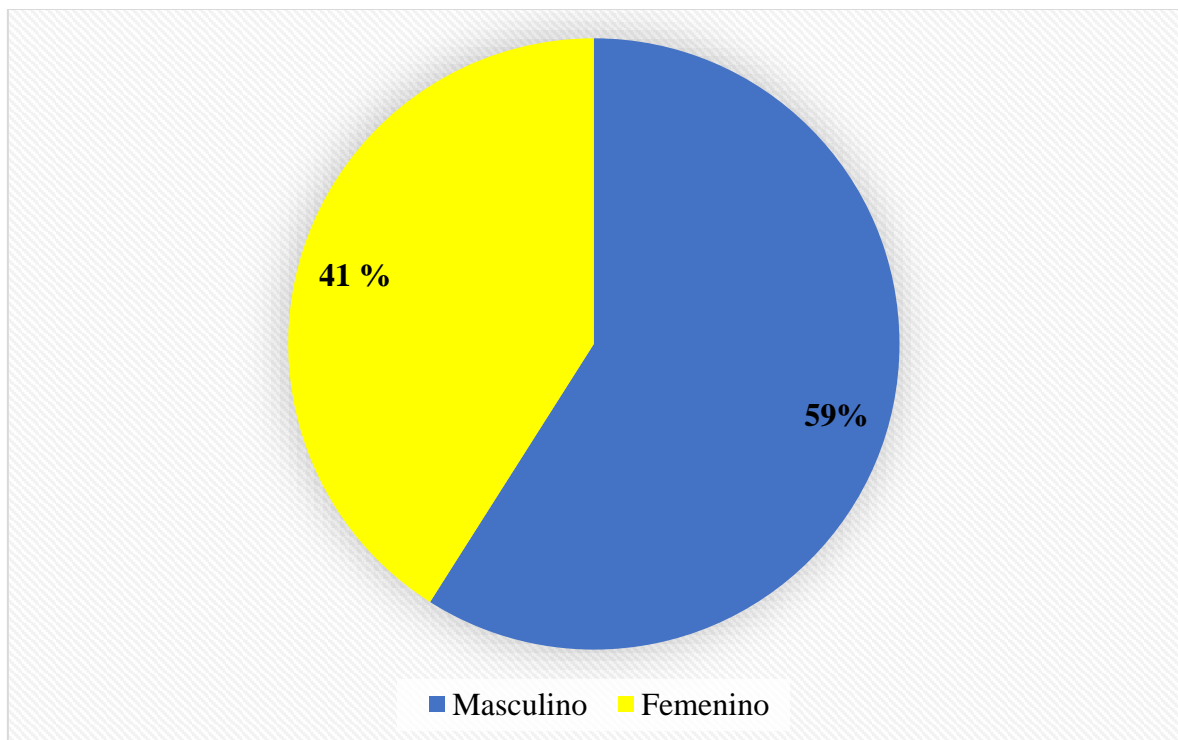
*Género de los trabajadores*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	36	59.0
Femenino	25	41.0
Total	61	100.0

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

**Figura 6**

*Género de los trabajadores*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

Conforme a la tabla 16 y figura 6, se aprecia que del 100% de los trabajadores de la EPS. SEDAJULIACA S.A., el 59% son de género masculino y el otro 41% son de género femenino, lo que conlleva a la interpretación de que en EPS SEDAJULIACA S.A. existe una mayor cantidad de varones que ocupa un puesto laboral, siendo una diferencia de 18%

en referencia al género femenino, por lo que se puede decir que aún falta fortalecer y dar mayor importancia a la igualdad de género en el ámbito laboral.

#### 4.1.2 Resultados descriptivos

**Tabla 17**

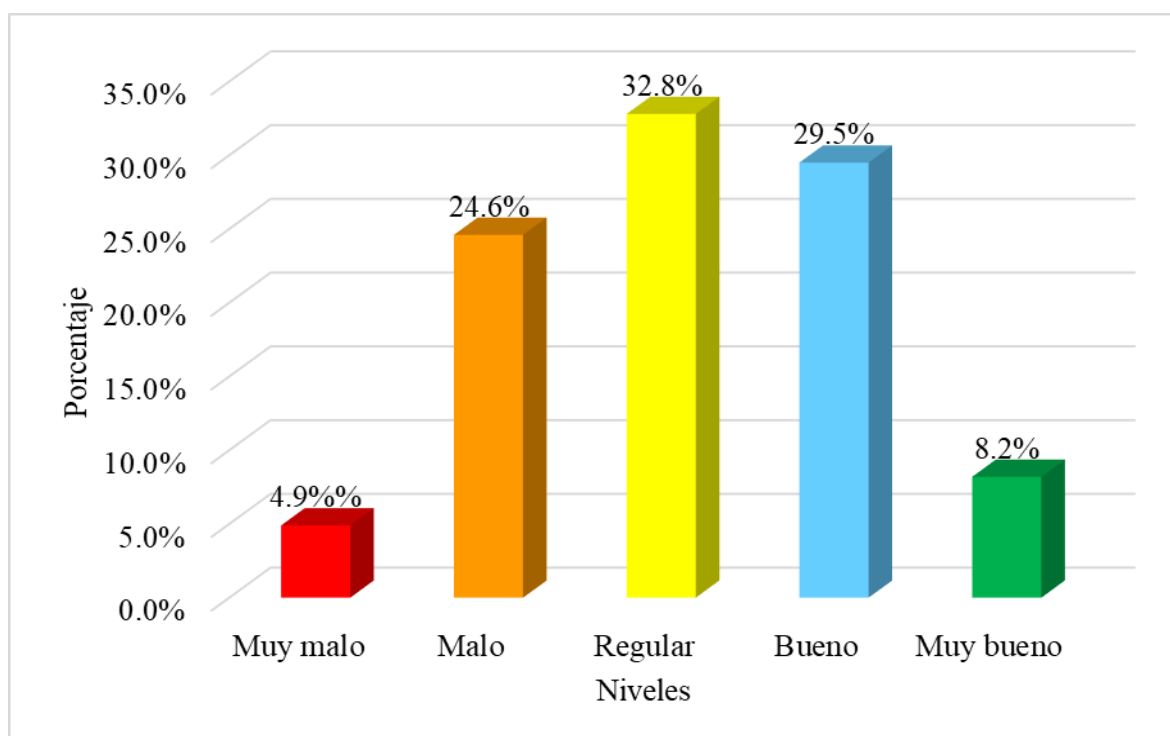
*Resultados del nivel de control interno*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	3	4.9
Malo	15	24.6
Regular	20	32.8
Bueno	18	29.5
Muy bueno	5	8.2
Total	61	100.0

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

**Figura 7**

*Resultados del nivel de control interno*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

Conforme a la tabla 17 y figura 7, del 100% de encuestados, el 32.8% afirma que el nivel de control interno es regular, debido a que aún existen deficiencias en el componente ambiente de control, en la evaluación de riesgo, actividades de control gerencial, en el sistema de información y comunicación y en la supervisión. Además, el 29.5% afirma que el nivel de control interno es bueno, lo que significa el cumplimiento de todos los elementos organizacionales. A su vez, el 24.6 % afirma que el control interno es malo, lo que significa que existen deficiencias en la organización para cumplir con la normativa, reflejado en la prestación de servicios. Mientras que un 8.2 % afirma que el control interno es muy bueno, lo que significa que en la entidad existe rendición de cuentas, la entidad se ajusta a los requisitos legales y se tiene acceso a los datos públicos. Muy por el contrario, el 4.9% indica que el control interno es muy malo, es decir, que este porcentaje indica que en la entidad no existe el cumplimiento de la normativa, lo que significa que la entidad no existe la eficacia, transparencia.

**Tabla 18**

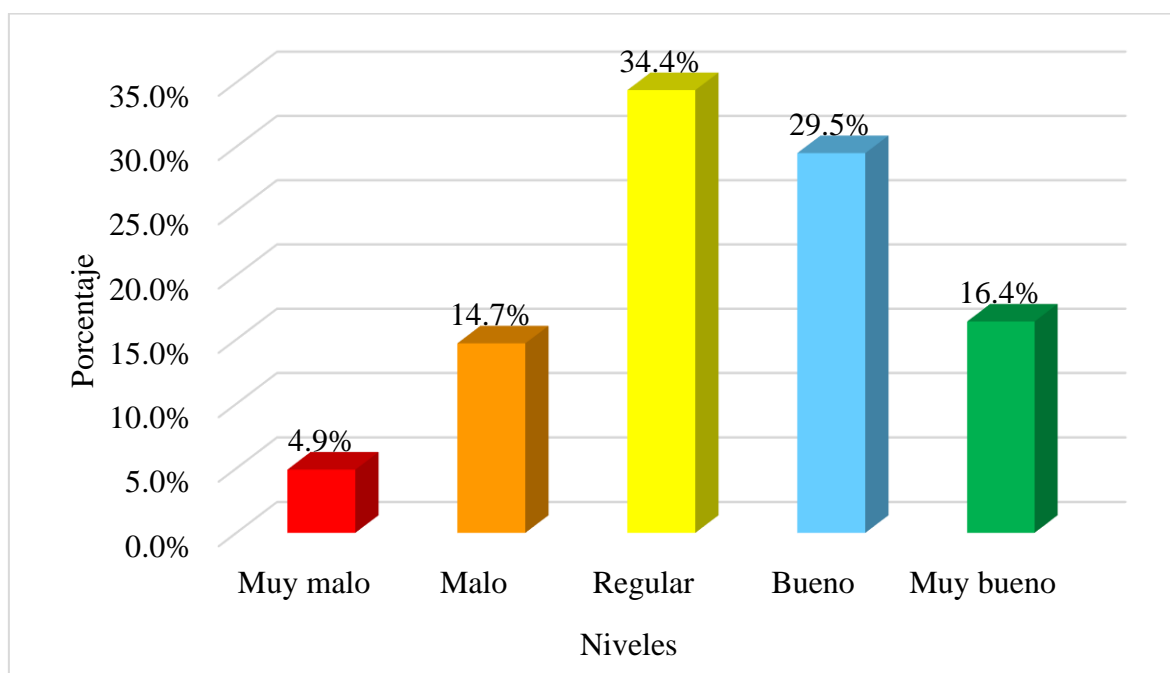
*Resultados del nivel del ambiente de control*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	3	4.9
Malo	9	14.8
Regular	21	34.4
Bueno	18	29.5
Muy bueno	10	16.4
Total	61	100.0

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

**Figura 8**

*Resultados del nivel del ambiente de control*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

De acuerdo a la tabla 18 y figura 8, se observa que del 100% de unidad de análisis, el 34.4% indica que el ambiente de control se da de manera regular, lo cual indica que aún falta mejorar en temas de integridad y valores, estructura organizativa, políticas y procedimientos establecidos por la dirección, ya que, solo en ocasiones existe independencia de supervisión. Por otro lado, el 29.5% afirma el ambiente de control se encuentra en un nivel bueno, es decir, que la entidad está comprometida con la integridad y valores, contando con una buena estructura organizacional, compromiso de la dirección, existiendo políticas y procedimientos, y sobre todo la existencia de competencias profesionales. A su vez el 16.4 % indica que el nivel es muy bueno, esto debido a que existe un óptimo compromiso por parte de la entidad en la existencia de integridad y valores, excelente desempeño y competencia profesional, adecuada designación de funciones, y una excelente información respecto al aspecto financiero, que se trabajan en cumplimiento de leyes y regulaciones, contando con un responsable del control interno. Mientras que el 14.8% indica que el ambiente de control se encuentra en un nivel es malo, lo cual hace referencia a que existe indicios de que no existe una estructura organizacional apropiada a los objetivos, inadecuada designación de funciones, ineficiencia operativa, indicios de la inexistencia de integridad y transparencia en la gestión. Por último, el 4.9%

que indica el ambiente de control es muy malo, es decir, que en la entidad no existe integridad de los trabajadores, inadecuada cultura organizacional, inexistencia del compromiso organizacional, personal incompetente e inexistencia de un responsable del control interno. Un ambiente de control sólido contribuye a la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de normativas, la eficiencia operativa y gestión eficaz de riesgos.

**Tabla 19**

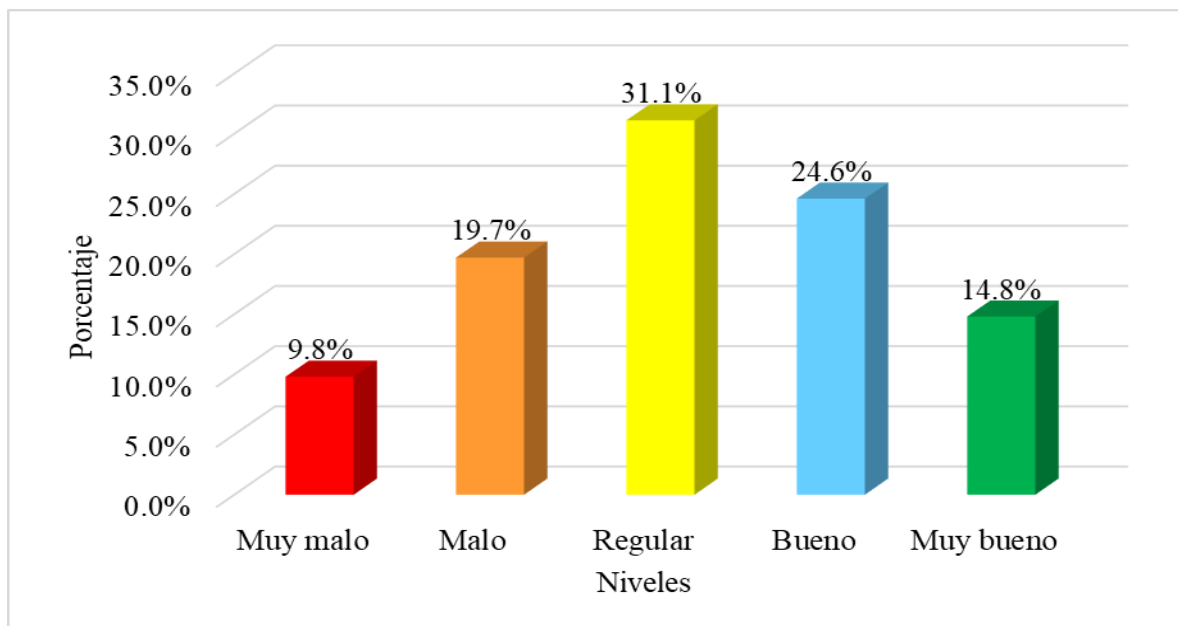
*Resultados del nivel de la evaluación de riesgos*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	6	9.8
Malo	12	19.7
Regular	19	31.1
Bueno	15	24.6
Muy bueno	9	14.8
Total	61	100.0

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

**Figura 9**

*Resultados del nivel de la evaluación de riesgos*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

Conforme a la tabla 19 y figura 9, podemos mencionar que del 100% de la unidad de análisis, que son los trabajadores de la de la EPS SEDAJULIACA S.A., el 31.1% indica que la evaluación de riesgo se encuentra en un nivel regular, es decir, que en la entidad aún falta trabajar respecto a la planificación de cómo se debe administrar los riesgos y dar respuesta a ellos. Por otro lado, el 24.6% que indica que se encuentra en un nivel considerado como bueno, es decir, que este porcentaje de los trabajadores mencionan que existe una correcta identificación de los riesgos y también de cómo dar solución a estos, a través de un correcto monitorio para dar cambio a estos sucesos. Mientras que el 19.7 % indica que se encuentra en un nivel considerado como malo, es decir, que los objetivos de la entidad no son claros, no existe una correcta identificación de riesgos relacionados, identificación de fraudes que afectan al cumplimiento de los objetivos. Por otro lado, el 14.8% indica que se encuentra en un nivel considerado como muy bueno, lo cual hace referencia a que los objetivos de la entidad son claros, existe una adecuada identificación riesgos y fraudes. Por último, el 9.8% afirma que la evaluación de riesgo se encuentra en un nivel considerado como muy malo, respecto a ello, es importante tomar en cuenta acciones que permitan la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos, ya que pueden afectar al desempeño de la de la EPS SEDAJULIACA S.A.

**Tabla 20**

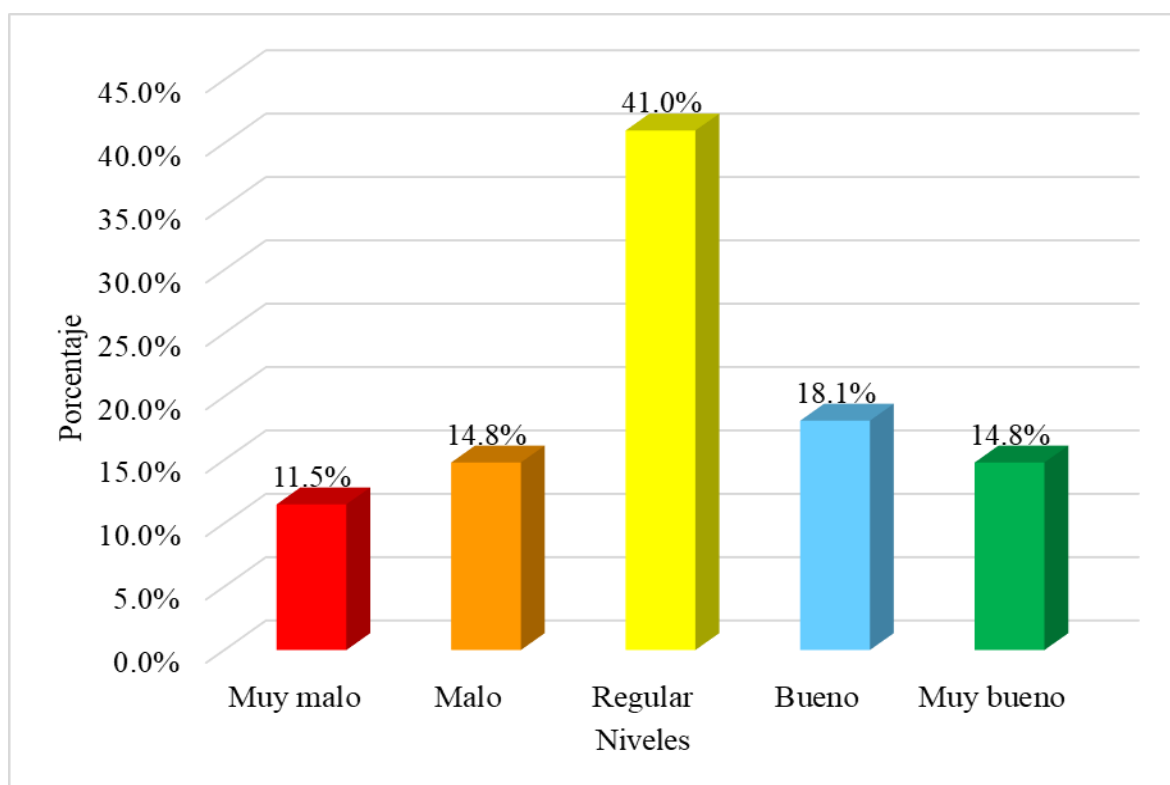
*Resultados del nivel de actividades de control*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	7	11.5
Malo	9	14.8
Regular	25	41.0
Bueno	11	18.0
Muy bueno	9	14.8
Total	61	100.0

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

**Figura 10**

*Resultados del nivel de actividades de control*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

Conforme a la tabla 20 y figura 10, del 100% de los trabajadores de la EPS SEDA JULIACA S.A., el 41.0% afirma que las actividades de control están en un nivel considerado como regular, lo que significa que las actividades se despliegan a través de políticas y procedimientos de forma moderada, no existe un completo control en el acceso a documentos, en la evaluación del desempeño profesional y posible inexistencia de rendición de cuentas. Por otro lado, el 18.0% afirma que se encuentra en un nivel considerado como bueno, lo que significaría, un control de acceso a los archivos administrativos, una correcta aplicación de medidas de control mediante directrices y protocolos. Mientras que el 14.8% afirma que se encuentra en un nivel malo, es decir, que no existe un buen despliegue de actividades de control, sobre todo en el uso de las Tics. Por otro lado, el 14.8% indica que las actividades de control se encuentran en un nivel calificado como muy bueno, es decir, que tanto el despliegue como el desarrollo de estas actividades de control son ejecutados de manera óptima. Por último, el 11.5% que indica las actividades de control se encuentran en un nivel muy malo, lo que indica que no se atiende a las normas y directrices establecidas para reducir los riesgos.

**Tabla 21**

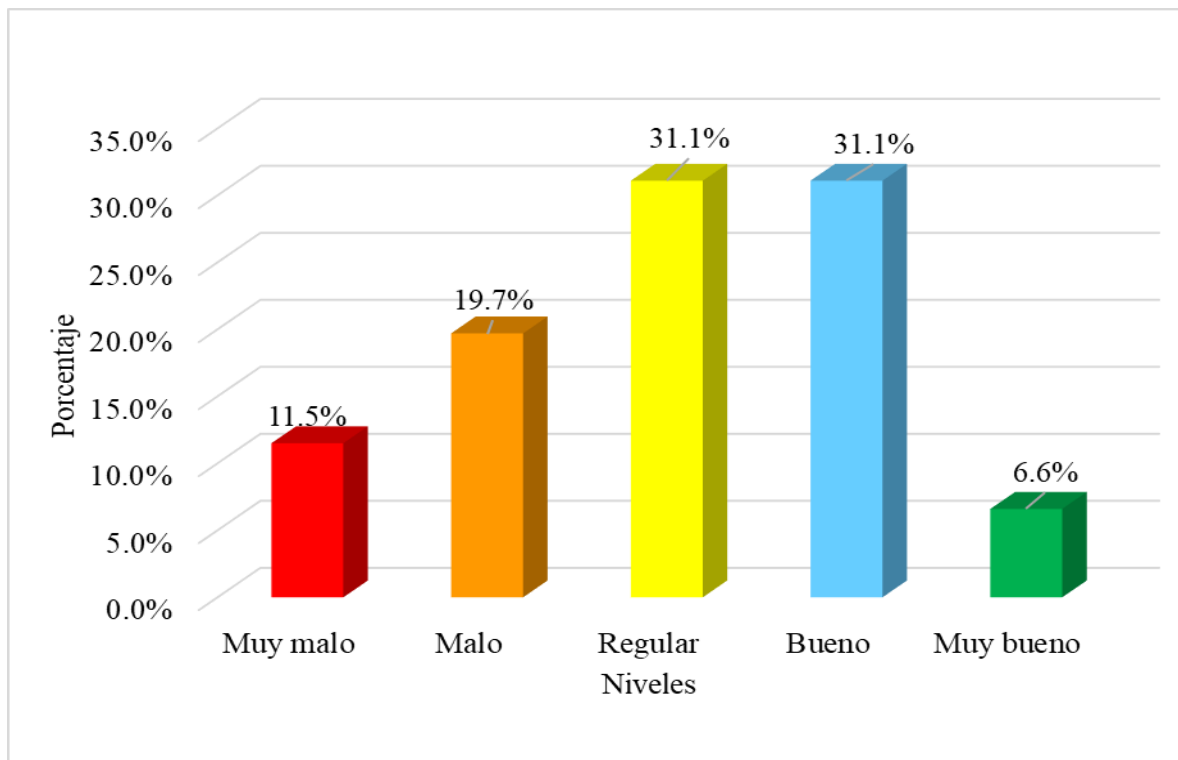
*Resultados del nivel de información y comunicación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	7	11.5
Malo	12	19.7
Regular	19	31.1
Bueno	19	31.1
Muy bueno	4	6.6
Total	61	100.0

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

**Figura 11**

*Resultados del nivel de información y comunicación*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

Respecto a la tabla 21 y figura 11, se observa que del 100% de los trabajadores de la de la EPS SEDA JULIACA S.A., el 31.1% afirma que la información y comunicación se encuentran en un nivel regular, es decir, que existe un apoyo moderado en la consecución de objetivos, flexibilidad y adaptación a los cambios, además, se requiere de información

transparente y de calidad, así como información tanto de fuentes internas como externas. Por otro lado, el 31.1% indica que la información y comunicación se encuentran un nivel bueno, lo que significa, que existe una buena comunicación interna y externa que contribuye con la mejora de la entidad, así como información de alta calidad proporcionada a cada una de las dependencias, información que debe ser actual, verificable, completa y accesible, además debe existir una comunicación de manera horizontal y vertical. Mientras que el 19.7 % indica que la información y comunicación se encuentran en un nivel malo, lo que significa que para este segmento de la población no se dispone de información de calidad, ni existe una comunicación externa o interna que incida en la capacidad de funcionamiento del control interno. Por otro lado, el 6.6 % indica que la información y comunicación se encuentran en un nivel muy bueno, es decir, que en la entidad existe una muy buena información, oportuna, accesible y actualizada, una comunicación de manera vertical y horizontal. Por último, el 11.5% indica que la información y comunicación se encuentra en un nivel muy malo, es decir que no existe información de calidad en temas de control interno, y una inadecuada comunicación interna y externa, no existe canales de comunicación.

**Tabla 22**

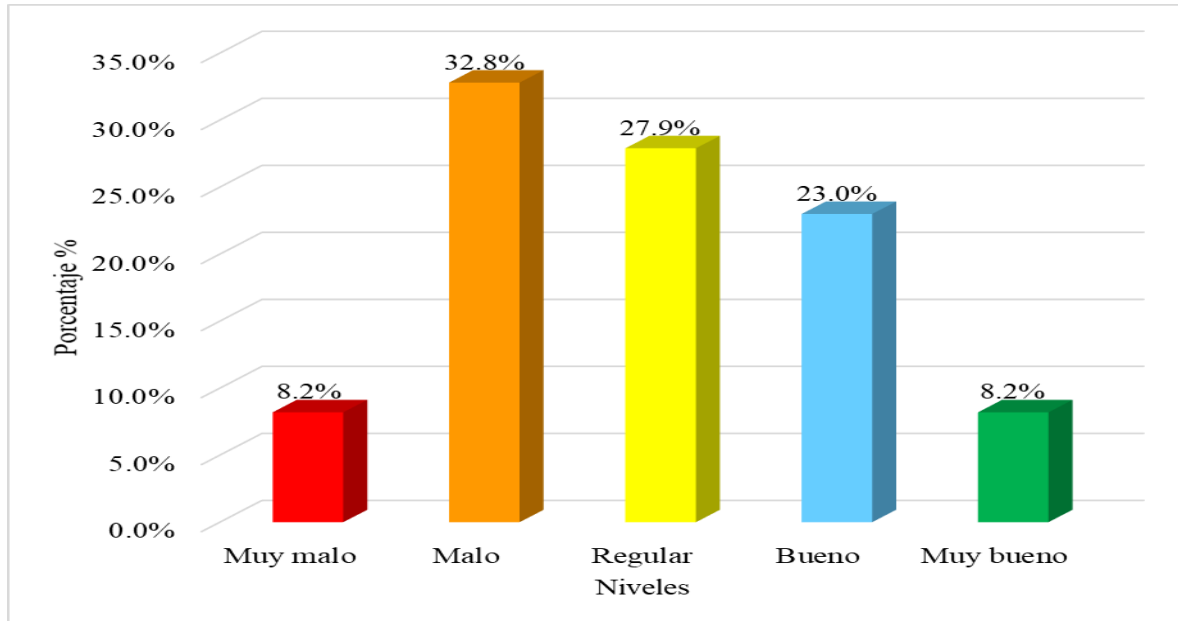
*Resultados del nivel de actividades de supervisión*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	5	8.2
Malo	20	32.8
Regular	17	27.9
Bueno	14	23.0
Muy bueno	5	8.2
Total	61	100.0

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

**Figura 12**

*Resultados del nivel de actividades de supervisión*



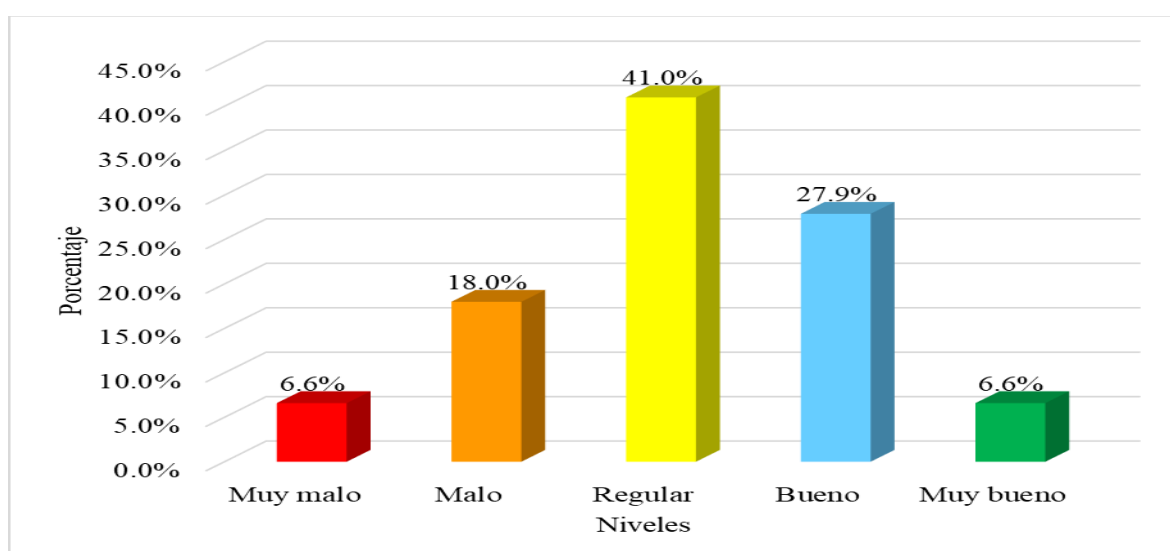
*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

Conforme a la tabla 22 y figura 12, se observa que del 100% de los trabajadores de la EPS SEDAJULIACA S.A., el 32.8% indica que las actividades de supervisión se encuentran en un nivel calificado como malo, es decir, que no existe evaluación de deficiencias, se realizan de forma poco rigurosa. Por otro lado, el 27.9% indica las actividades de supervisión se encuentran en un nivel calificado como regular, es decir, que se debe de trabajar en las evaluaciones frecuentes para comprobar el control interno y evaluar cualquier deficiencia del mismo. Mientras que el 23.0 % indica que se encuentra un nivel considerado como bueno, es decir, que en la entidad la evaluación de deficiencias de control interno se trabajan de una buena manera, que existe efectividad y el rendimiento es adecuado en el entorno laboral, el 8.2 % indica que las actividades de supervisión se encuentran en un nivel muy bueno, es decir, que la evaluación de deficiencias de control interno es muy buena, esto implica el cumplimiento y control de todas las actividades designadas en cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por último, el 8.2% indica que las actividades de supervisión se encuentran en un nivel malo, es decir, que en la entidad no existe una evaluación para comprobar el control interno y no existe una buena comunicación de deficiencias del control interno, por lo que debería existir compromiso de mejoramiento.

**Tabla 23***Resultados del nivel del proceso administrativo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	4	6.6
Malo	11	18.0
Regular	25	41.0
Bueno	17	27.9
Muy bueno	4	6.6
Total	61	100.0

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

**Figura 13***Resultados del nivel del proceso administrativo*

*Nota.* Realizado de acuerdo a la encuesta aplicada, 2023.

En base a la tabla 23 y figura 13, se observa que del 100% de los trabajadores de la EPS SEDA JULIACA S.A., el 41.0% indica que el nivel de proceso administrativo es regular, es decir, que en la entidad existe una planificación, organización, dirección y control moderada. Mientras que el 27.9% indica que nivel de proceso administrativo es bueno, es decir, que, en la entidad, existe una buena planificación, organización, dirección y control. Por otro lado, el 18.0 % indica que el nivel de proceso administrativo es malo, es decir, que existen deficiencias en la planificación, organización, dirección y control de la entidad, esto por parte de los administradores, lo que trae como consecuencia el incumplimiento de los objetivos. Por el contrario, un 6.6 % indica que el nivel de proceso administrativo es

muy bueno, lo que refiere que, en la entidad, existe una excelente planificación, organización, dirección y control. Por último, el 6.6% indica que el proceso administrativo es muy malo, es decir, que ese porcentaje de los trabajadores indican que en la entidad que existen deficiencias en la planificación, organización, dirección y control, lo que aborda a revisar y mejorar cada fase del proceso administrativo.

**Tabla 24**

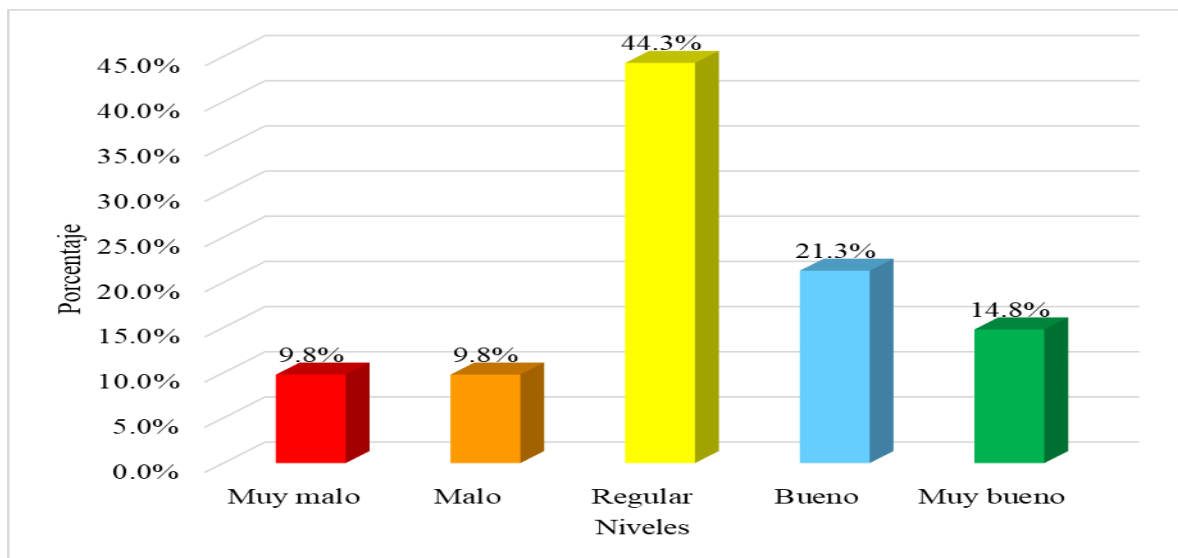
*Resultados del nivel de planeación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	6	9.8
Malo	6	9.8
Regular	27	44.3
Bueno	13	21.3
Muy bueno	9	14.8
Total	61	100.0

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

**Figura 14**

*Resultados del nivel planeación*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

Conforme a la tabla 24 y figura 14, se observa que del 100% de los trabajadores de la EPS SEDA JULIACA S.A., el 44.3% indica que la entidad tiene un nivel regular de

planificación, lo que significa que sus objetivos, planes y acciones se desarrollan de forma regular. A su vez, el 21.3% indica que el nivel de planificación es bueno, es decir, que la misión, los objetivos, planes y actividades están formuladas adecuadamente. El 14.8 % indica que el nivel de planificación es muy bueno, es decir, que la formulación de la misión, los objetivos, planes y actividades son excelentes. Por otro lado, el 9.8 % indica que el nivel de planificación es muy malo, es decir, que en la entidad la misión, los objetivos, planes y actividades no están bien formuladas. Por último, el 9.8% indica que el nivel de planificación es malo, es decir, que no se tiene definidos la misión y visión, así como los objetivos, planes y actividades.

**Tabla 25**

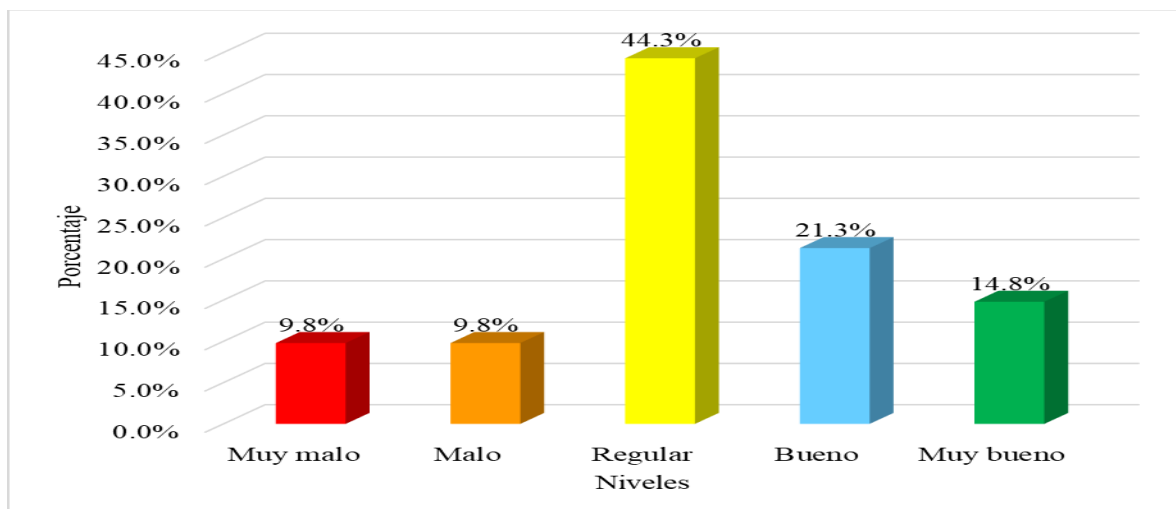
*Resultados del nivel de organización*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	1.6
Malo	8	13.1
Regular	26	42.6
Bueno	18	29.5
Muy bueno	8	13.1
Total	61	100.0

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

**Figura 15**

*Resultados del nivel de organización*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

Conforme a la tabla 25 y figura 15, se observa que del 100% de los trabajadores de la EPS SEDA JULIACA S.A., el 42.6% indica que el nivel de organización es regular, es decir, que en la entidad la división del trabajo se desarrolla de manera moderada, existiendo aún mejoras en los intereses institucionales, en la estructura organizacional, la asignación de responsabilidades de acuerdo al área pertinente, y la cultura organizacional. Mientras que el 29.5% indican que el nivel de organización es bueno, es decir, que para este porcentaje de la población en la entidad la división del trabajo se trabaja de acuerdo a los intereses institucionales y la asignación del personal es de acuerdo al área pertinente, existiendo una asignación de recursos. Por otro lado, que el 13.1 % indica que el nivel de organización es malo, es decir, que en la entidad el trabajo no se divide de acuerdo a los intereses institucionales, existiendo inadaptabilidad e incapacidad de aprender, existe una inadecuada designación de responsabilidades. Por otro lado, el 13.1 % indica que el nivel de organización es muy bueno, es decir que, que en la entidad existe una adecuada designación de responsabilidades, el trabajo se divide de acuerdo a los intereses institucionales y según al área pertinente, existiendo una diseño organizacional, departamentalización, planificación y adecuada gestión de los recursos, con el fin de lograr los objetivos institucionales. Por último, el 1.6% indica que el nivel de organización es muy malo, es decir, que en la entidad existe una inadecuada división del trabajo, inadecuado estructuración organizacional, planificación y gestión de elementos para lograr los objetivos institucionales, dejando de lado los intereses institucionales, existiendo ausencia de evaluaciones periódicas para identificar medidas correctivas para la reestructuración organizativa.

**Tabla 26**

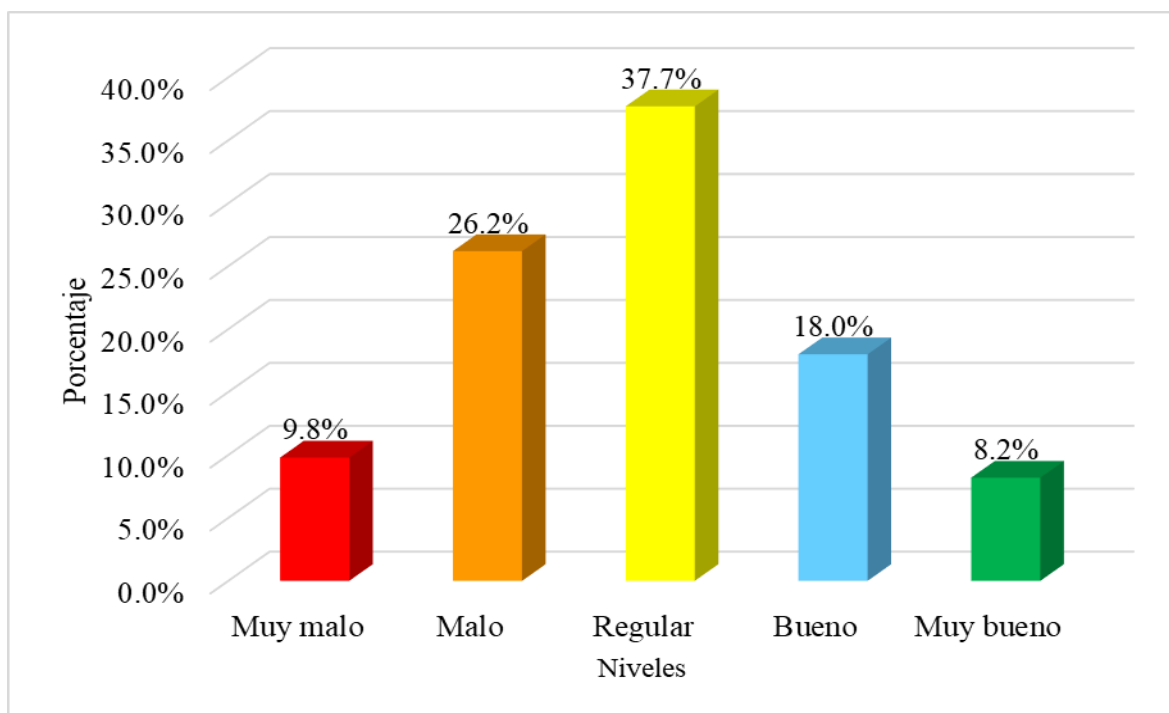
*Resultado del nivel de dirección*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	6	9.8
Malo	16	26.2
Regular	23	37.7
Bueno	11	18.0
Muy bueno	5	8.2
Total	61	100.0

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

**Figura 16**

*Resultado del nivel de dirección*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

Conforme a la tabla 26 y figura 16, se observa que del 100% de los trabajadores de la EPS SEDA JULIACA SA, el 37.7% indica la dirección se encuentra en un nivel regular, es decir, que en la entidad la designación del personal, la motivación, liderazgo la comunicación se presentan de manera débil, afectando la productividad de los trabajadores en la entidad. Mientras que el 26.2% indica que el que la dirección es mala, es decir, que en la entidad la designación del personal, el liderazgo, la motivación y la comunicación es ineficaz, teniendo como consecuencia una mala comunicación y una mala toma de decisiones, afectando a los objetivos institucionales. Mientras que el 18.0 % indica la dirección se encuentra en nivel bueno, es decir, que en la entidad existe una buena designación del personal, liderazgo, motivación y comunicación, existiendo una comunicación efectiva, motivación del personal hacia el logro de los objetivos institucionales. Por otro lado, el 9.8 % indica que el nivel de dirección es muy malo, es decir, que en la entidad no existe un buen liderazgo, designación del personal, motivación y comunicación, afectando al compromiso y productividad de los trabajadores. Por último, el 8.2% indica que la dirección es muy buena, es decir, que en la entidad existe una muy

buena designación del personal, liderazgo, motivación y comunicación, existiendo un ambiente de trabajo colaborativo.

**Tabla 27**

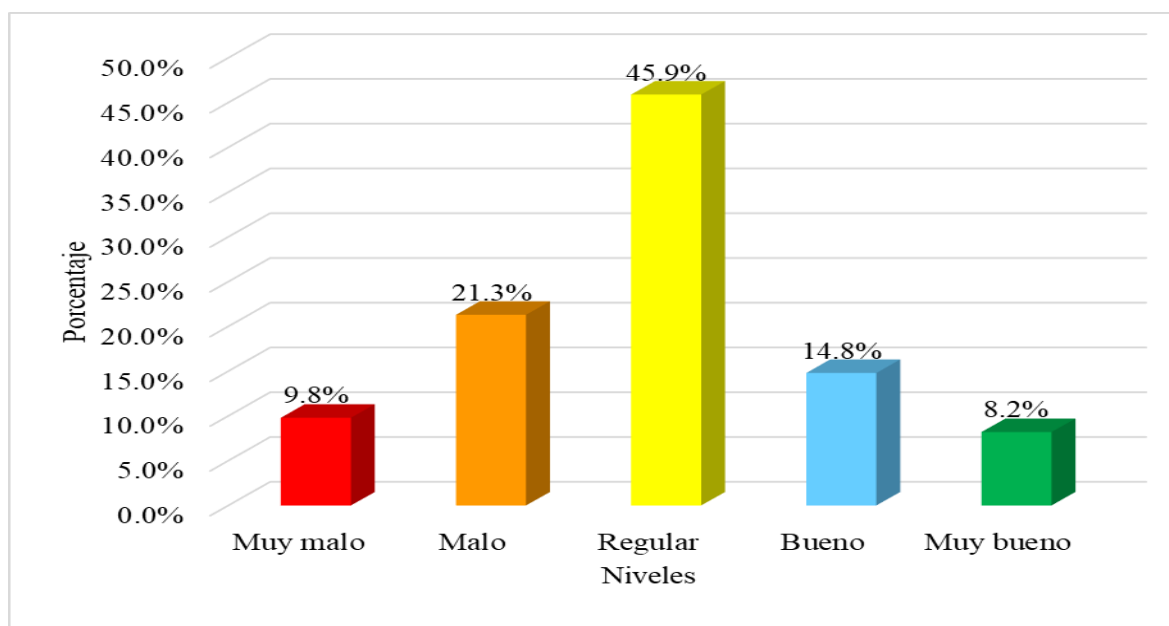
*Resultados del nivel de control*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	6	9.8
Malo	13	21.3
Regular	28	45.9
Bueno	9	14.8
Muy bueno	5	8.2
Total	61	100.0

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

**Figura 17**

*Resultados del nivel de control*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

En base a la tabla 27 y figura 17, se observa que del 100% de los trabajadores de la EPS SEDA JULIACA S.A., el 45.9% indica que el control en la entidad está en un nivel regular, es decir, que aún falta reforzar en actividades de monitoreo de desempeño de los

trabajadores para el control efectivo de la entidad, lo cual afecta a la eficiencia y eficacia de la entidad. Mientras que el 21.3% indica que el control es malo, es decir, que en la entidad no existe un adecuado monitoreo de desempeño de los trabajadores para el control efectivo de la entidad, debido a la ausencia de estándares claros, lo que trae como consecuencia la dificultad en la identificación de desviaciones en las actividades. Mientras que el 14.8 % indica que nivel de control es bueno, es decir, que en la entidad existe un buen monitoreo de desempeño de los trabajadores para el control efectivo de la entidad, existiendo un adecuado seguimiento en las actividades, lo cual ayuda en la consecución de actividades. Mientras que el 9.8 % indica que el control es muy malo, es decir, que en la entidad no existe un buen monitoreo de desempeño de los trabajadores para el control efectivo de la entidad. Por último, el 8.2% indica que el control es muy bueno, es decir, que el monitoreo de desempeño de los trabajadores para el control efectivo de la entidad es excelente, debido a la implementación de sistemas de seguimiento y medición efectivos.

#### 4.1.3 Resultados inferenciales

##### 4.1.3.1 Contrastación de hipótesis general

**Tabla 28**

*Análisis de varianza del control interno y proceso administrativo*

Anova <sup>a</sup>						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Estadístico de Prueba (F)	Sig.	
1 Regresión	7961.450	1	7961.450	159.958	0.000 <sup>b</sup>	
Residuo	2936.550	59	49.772			
Total	10898.000	60				

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a/. Variable dependiente: proceso administrativo.

b/. Predictores: (constante), control interno.

Como  $p = 0.000 < sig = 0.05$ , entonces se acepta  $H_a$ , lo cual quiere decir que, el control interno incide en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.

**Tabla 29***Coefficiente de determinación del control interno y proceso administrativo*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R2	R2 ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.855 <sup>a</sup>	0.731	0.726	7.05493

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a/. Predictores: (constante), control interno.

En la tabla 29, el R2 nos indica que el control interno incide en un 73.1% en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., y el restante 26.9% es influenciada por otros factores. Además, se puede observar una correlación alta de 0.855.

**Tabla 30***Análisis del coeficiente de regresión del control interno y el proceso administrativo*

Coeficientes <sup>a</sup>					
Modelo	No estandarizados		Estandarizados		Sig.
	B	Error estándar	Beta	t	
1 (Constante)	12.739	3.461		3.680	0.001
Control interno	0.807	0.064	0.855	12.647	0.000

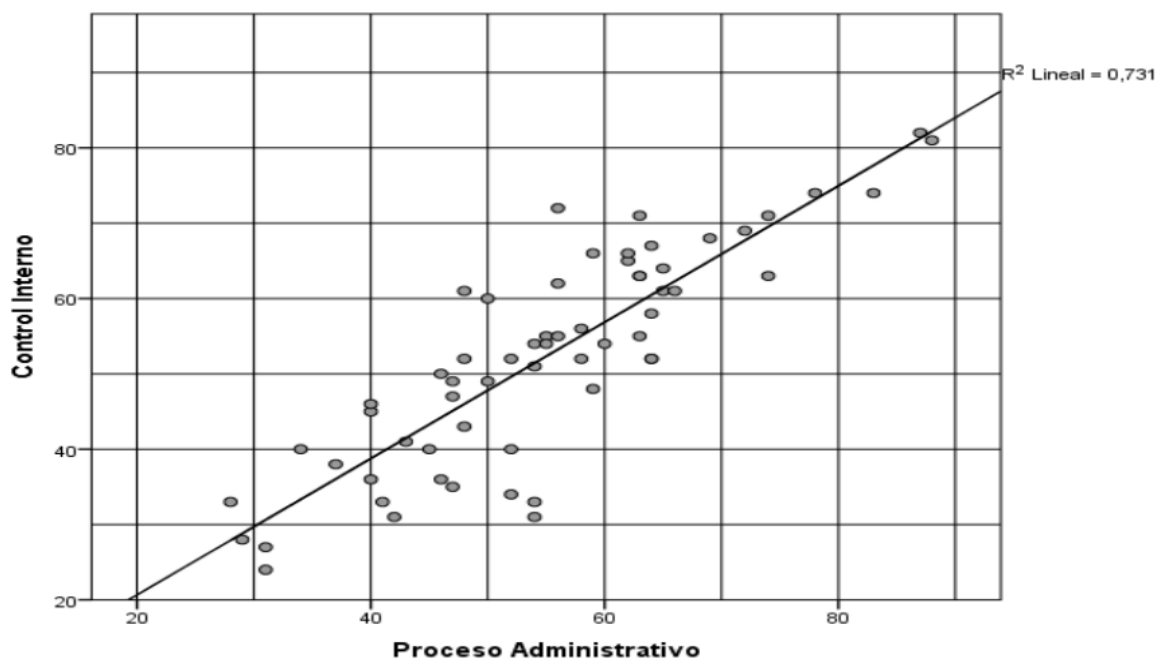
*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a/. Variable dependiente: proceso administrativo.

$Y=12.739+0.807(X)$ , lo que significa que por cada punto adicional en el control interno los trabajadores subirán 0.807 puntos en el proceso administrativo de los trabajadores EPS SEDAJULIACA S.A.

**Figura 18**

*Diagrama de dispersión del control interno y el proceso administrativo*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

En la figura 18, se observa que a medida que haya un buen control interno se obtendrá un mejor proceso administrativo y a menor control interno se obtendrá un inadecuado proceso administrativo. Asimismo, se observa que el coeficiente de regresión es igual 0.731, lo que significa que el control interno incide en un 73.1% en el proceso administrativo y el restante 26.9% es influenciada por otros factores.

#### 4.1.3.2 Contrastación de hipótesis específica 1

**Tabla 31**

*Análisis de varianza del ambiente de control y el proceso administrativo*

Anova <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Estadístico de Prueba (F)	Sig.
1	Regresión	6476.525	1	6476.525	86.423	0.000 <sup>b</sup>
	Residuo	4421.475	59	74.940		
	Total	10898.000	60			

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a/. Variable dependiente: proceso administrativo.

b/. Predictores: (constante), ambiente de control.

Como  $p= 0.000 < sig=0.05$ , entonces se acepta  $H_a$ , lo cual quiere decir que, el ambiente de control incide en el proceso administrativo de los trabajadores de la EPS SEDAJULIACA S.A.

**Tabla 32**

*Coefficiente de determinación del ambiente de control y el proceso administrativo*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R2	R2 ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.771 <sup>a</sup>	0.594	0.587	8.65680

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a/. Predictores: (constante), ambiente de control.

El ambiente de control influye en un 59.4% en el proceso administrativo y el restante 40.6% es influenciada por otros factores. Además, se puede apreciar una correlación positiva considerable de 0.771.

**Tabla 33**

*Coefficiente de regresión del ambiente de control y el proceso administrativo*

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo	No estandarizados		Estandarizados		T	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
1 (Constante)	16.886	4.247			3.976	0.000
Ambiente de control	2.385	0.257	0.771		9.296	0.000

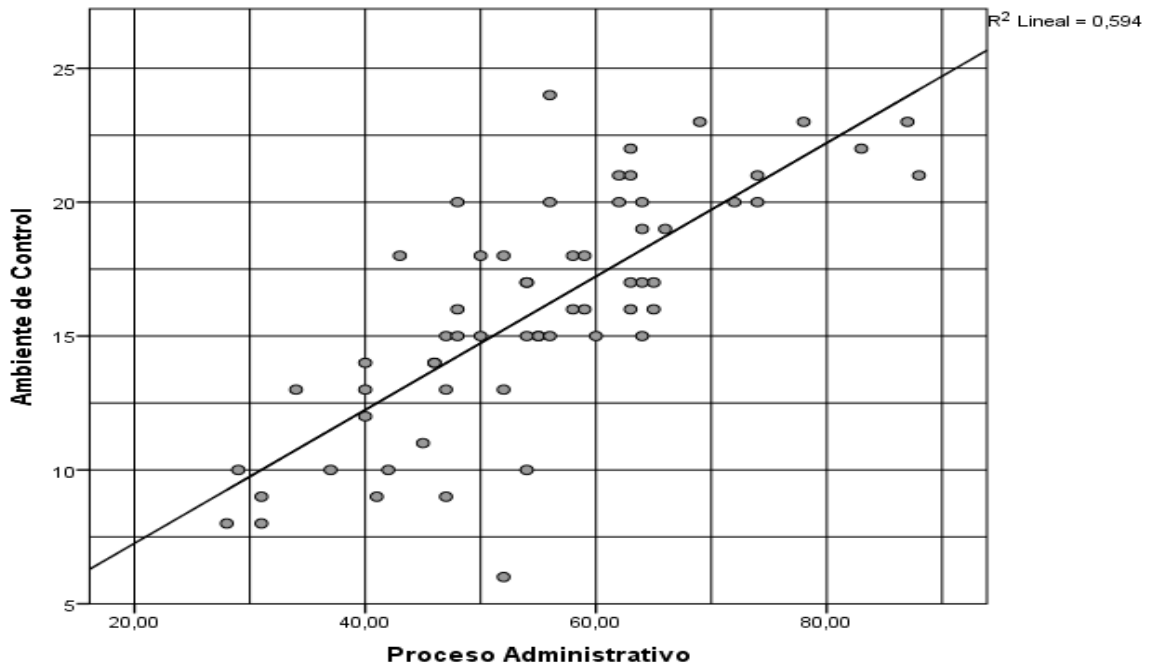
*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a/. Variable dependiente: proceso administrativo.

$Y= 16.886 + 2.385 (X)$  lo que significa que por cada punto adicional en el ambiente de control los trabajadores subirán 2.385 puntos en el proceso administrativo.

**Figura 19**

*Diagrama de dispersión de ambiente de control y proceso administrativo*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

En la figura 19, se observa que a mayor ambiente de control se obtendrá un mejor proceso administrativo y a menor ambiente control se obtendrá un inadecuado proceso administrativo. El ambiente de control influye en un 59.4% en el proceso administrativo y el restante 40.6% es influenciada por otros factores.

#### **4.1.3.3 Prueba de hipótesis específica 2**

**Tabla 34**

*Análisis de varianza de la evaluación de riesgo y el proceso administrativo*

Anova <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Estadístico de Prueba (F)	Sig.
1	Regresión	6958.562	1	6958.562	104.217	0.000 <sup>b</sup>
	Residuo	3939.438	59	66.770		
	Total	10898.000	60			

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a/. Variable dependiente: proceso administrativo.

b/. Predictores: (constante), evaluación de riesgo.

Como  $p = 0.000 < sig = 0.05$ , entonces se acepta  $H_a$ , lo cual quiere decir que, la evaluación de riesgo incide en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.

**Tabla 35**

*Coefficiente de determinación de la evaluación de riesgo y proceso administrativo*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R2	R2 ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.799 <sup>a</sup>	0.639	0.632	8.17130

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a/. Predictores: (constante), evaluación de riesgo.

La evaluación de riesgo influye en un 63.9 % en el proceso administrativo y el restante 58.6% es influenciada por otros factores como el mal clima laboral y organizacional de la entidad. Además, se puede observar una correlación moderada de 0.799.

**Tabla 36**

*Coefficiente de regresión de la evaluación de riesgo y el proceso administrativo*

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo	No estandarizados		Estandarizados		t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
1 (Constante)	19.032	3.675			5.178	0.000
Evaluación de riesgo	2.918	0.286	0.799		10.209	0.000

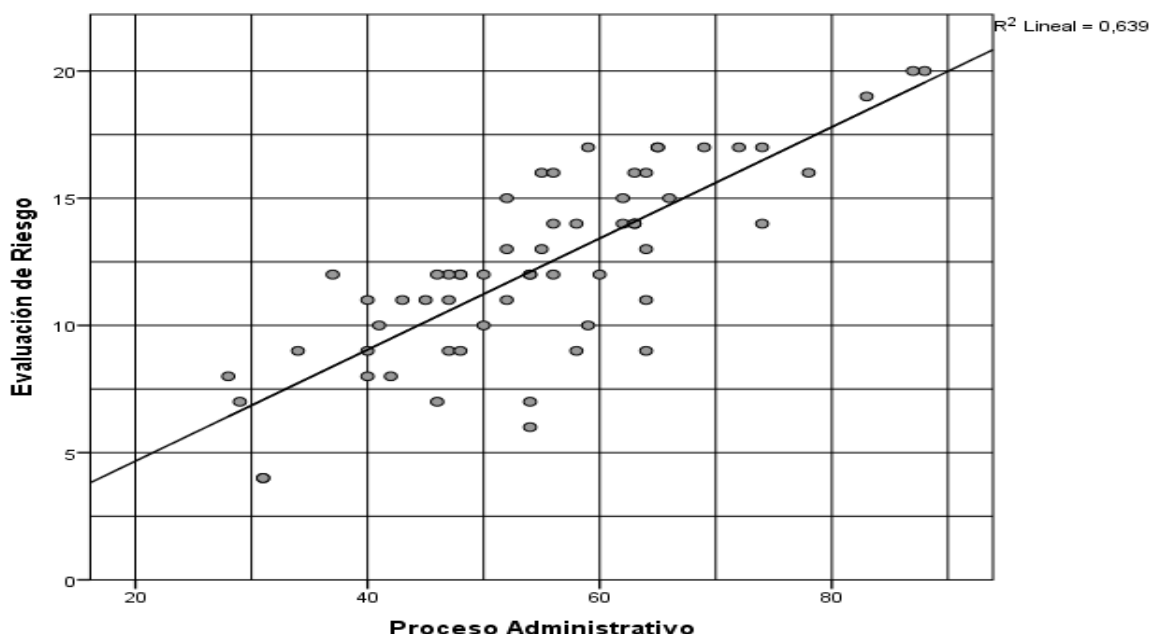
*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a/. Variable dependiente: Proceso Administrativo.

$Y=19.032 +2.918 (X)=$  por cada punto adicional en el control interno los trabajadores subirán en el proceso administrativo 2.918.

**Figura 20**

*Diagrama de dispersión de evaluación de riesgo y proceso administrativo*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

En la figura 20, se observa que a mayor evaluación de riesgo se obtendrá un mejor proceso administrativo y a menor evaluación de riesgo se obtendrá un inadecuado proceso administrativo. Asimismo, se observa que el coeficiente de regresión es igual 0.639, lo cual indica que la evaluación de riesgo influye en un 63.9 % en el proceso administrativo y el restante 58.6% es influenciada por otros factores.

#### 4.1.3.4 Contratación de hipótesis específica 3

**Tabla 37**

*Análisis de varianza de las actividades de control y el proceso administrativo*

Anova <sup>a</sup>					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Estadístico de Prueba (F)	Sig.
1 Regresión	5897.464	1	5897.464	69.583	0.000 <sup>b</sup>

Residuo	5000.536	59	84.755
Total	10898.000	60	

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a/. Variable dependiente: proceso administrativo.

b/. Predictores: (Constante), Actividades de control.

Como  $p = 0.000 < sig = 0.05$ , entonces se acepta  $H_a$ , lo cual quiere decir que, las actividades de control inciden en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.

**Tabla 38**

*Coefficiente de determinación de las actividades de control y el proceso administrativo*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R2	R2 ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.736 <sup>a</sup>	0.541	0.533	9.20624

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a/. Predictores: (constante), actividades de control.

Las actividades de control inciden en un 54.1 % en el proceso administrativo e incide en un 45.9 % por otros factores. Además, se evidencia que existe una correlación positiva media de 0.736.

**Tabla 39**

*Coefficiente de regresión de las actividades de control y el proceso administrativo*

Coeficientes <sup>a</sup>					
Modelo	No estandarizados		Estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	23.467	3.960		5.926	0.000
Actividades de control	3.429	0.411	0.736	8.342	0.000

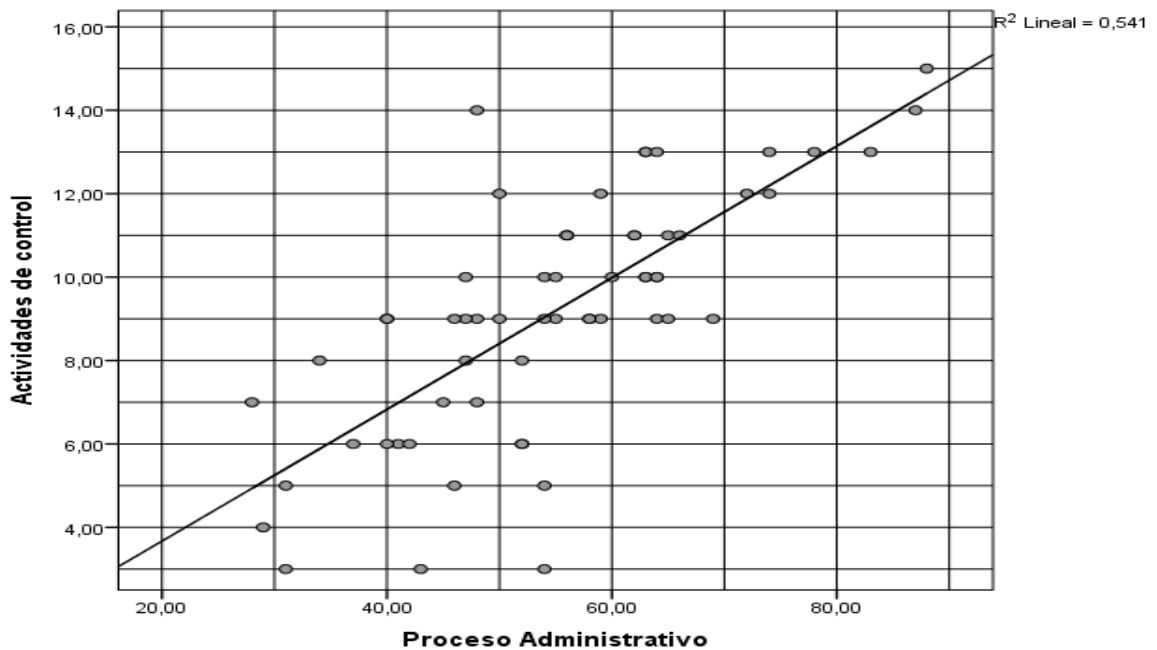
*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a/. Variable dependiente: proceso administrativo.

$Y=23.467 + 3.429 (X)$  por cada punto adicional en las actividades de control los trabajadores subirán en el proceso administrativo 3.429.

**Figura 21**

*Diagrama de dispersión de las actividades de control y el proceso administrativo*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

En la figura 21, se observa que a mayor actividad de control se obtendrá un mejor proceso administrativo y a menor actividad de control se obtendrá un inadecuado proceso administrativo. Asimismo, se observa que el coeficiente de regresión es igual 0.54.1, lo cual indica que el las actividades de control tienen una incidencia de 54.1 % en el proceso administrativo e incide en un 45.9 % por otros factores.

#### 4.1.3.5 Prueba de hipótesis específica 4

**Tabla 40**

*Análisis de varianza de la información y comunicación y proceso administrativo*

Anova <sup>a</sup>					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Estadístico de Prueba (F)	Sig.

1	Regresión	6473.346	1	6473.346	86.318	0.000 <sup>b</sup>
	Residuo	4424.654	59	74.994		
	Total	10898.000	60			

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a/. Variable dependiente: proceso administrativo.

b/. Predictores: (constante), información y comunicación.

Como  $p = 0.000 < sig = 0.05$ , entonces se acepta  $H_a$ , lo cual quiere decir que, la información y comunicación incide significativamente en el proceso administrativo.

**Tabla 41**

*Coefficiente de determinación de la información y comunicación y proceso administrativo*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.771 <sup>a</sup>	0.594	0.587	8.65992

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a. Predictores: (constante), información y comunicación

La información y comunicación incide en un 59.4% en el proceso administrativo y existe una incidencia de 40.6 % que es por otros factores. Además, se puede observar una correlación moderada de 0.771.

**Tabla 42**

*Coefficiente de regresión de la información y comunicación y el proceso administrativo*

Coeficientes <sup>a</sup>					
Modelo	No estandarizados		Estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	23.781	3.538		6.721	0.000
Información y Comunicación	3.456	0.372	0.771	9.291	0.000

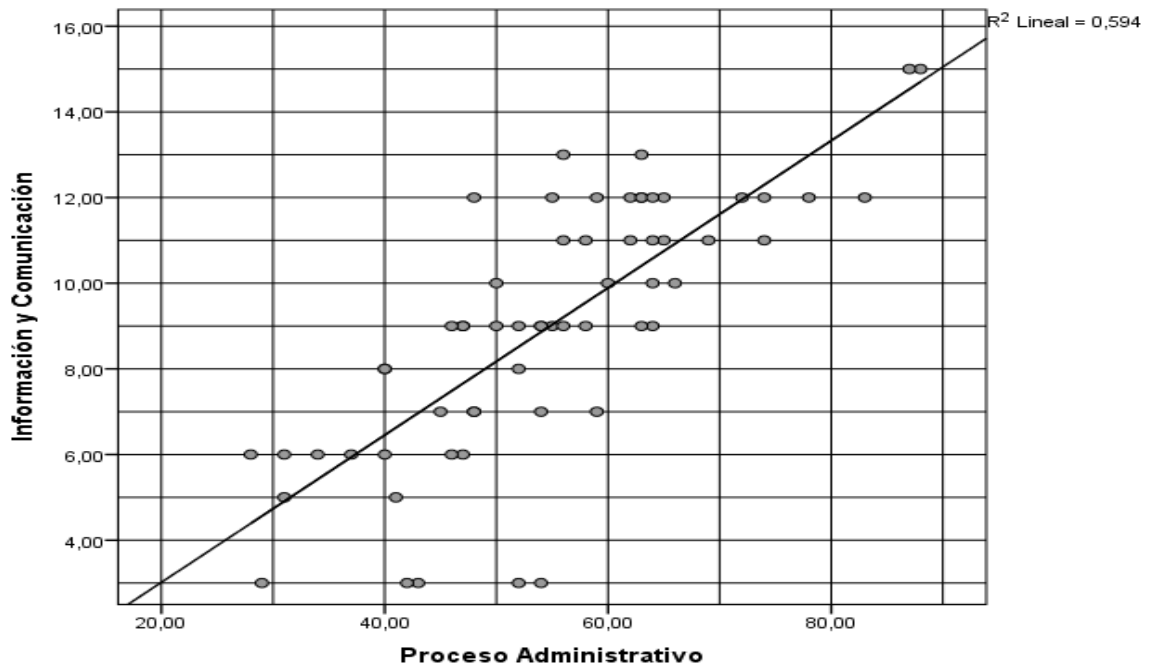
*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a/. Variable dependiente: proceso administrativo.

$Y=23.781 +3.456 (X)$  por cada punto adicional en la información y comunicación los trabajadores, subirán en el proceso administrativo 3.456.

**Figura 22**

*Diagrama de dispersión de la información y comunicación y el proceso administrativo*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

En la figura 22, se observa que a mayor información y comunicación se obtendrá un mejor proceso administrativo y a menor información y comunicación se obtendrá un inadecuado proceso administrativo. Asimismo, se observa que el coeficiente de regresión es igual 0,504, lo cual indica que el la información y comunicación incide en un 59.4% en el proceso administrativo y existe una incidencia de 40.6 % que es por otros factores.

**4.1.3.6 Prueba de hipótesis Especifico 5**

**Tabla 43**

*Análisis de varianza de actividades y supervisión y proceso administrativo*

Anova <sup>a</sup>					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Estadístico de Prueba (F)	Sig.

1	Regresión	5879.351	1	5879.351	69.119	0.000 <sup>b</sup>
	Residuo	5018.649	59	85.062		
	Total	10898.000	60			

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a/. Variable dependiente: proceso administrativo.

b/. Predictores: (constante), actividades de supervisión.

Como  $p = 0.000 < sig = 0.05$ , entonces se acepta  $H_a$ , lo cual quiere decir que, las actividades y Supervisión incide en el proceso administrativo.

**Tabla 44**

*Coefficiente de determinación de las actividades y supervisión y proceso administrativo*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R2	R2 ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.734 <sup>a</sup>	0.539	0.532	9.22290

*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

a. Predictores: (Constante), Actividades y supervisión.

Las actividades y supervisión inciden en un 53.9% en el proceso administrativo y existe incidencia del 46.1% que son por otros factores. Además, se puede observar una correlación moderada de 0.734.

**Tabla 45**

*Coefficiente de regresión de las actividades y supervisión y proceso administrativo*

Modelo	Coeficientes <sup>a</sup>				t	Sig.
	No estandarizados		Estandarizados			
	B	Error estándar	Beta			
1 (Constante)	25.763	3.710			6.945	0.000
Actividades de Supervisión	5.038	0.606	0.734		8.314	0.000

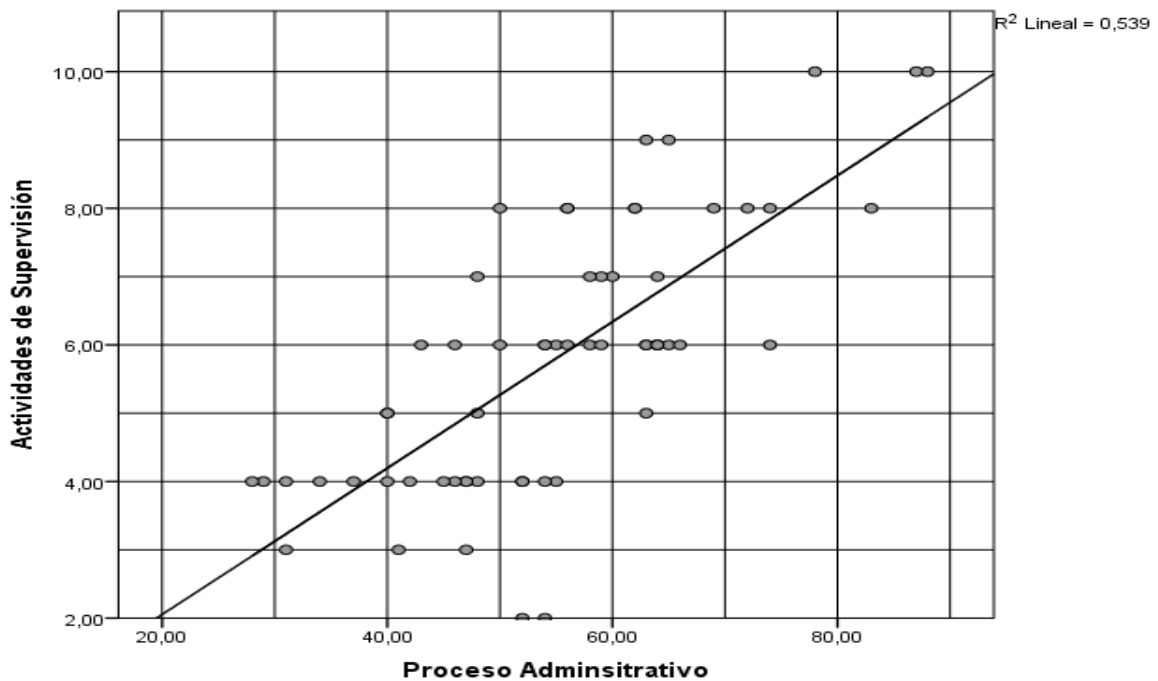
*Nota.* Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta

a. Variable dependiente: proceso administrativo

$Y=25.763+5.038 (X)$  por cada punto adicional en las actividades de supervisión los trabajadores subirán en el proceso administrativo 5.038.

**Figura 23**

*Diagrama de dispersión de las actividades de supervisión y el proceso administrativo*



*Nota.* Realizado en base a la encuesta aplicada, 2023.

En la figura 23, se observa que a mayor actividades y supervisión se obtendrá un mejor proceso administrativo y a menor actividades y supervisión se obtendrá un inadecuado proceso administrativo. Asimismo, se observa que el coeficiente de regresión es igual 0,53.9, lo cual indica que el las actividades y supervisión inciden en un 53.9% en el proceso administrativo y existe incidencia del 46.1% que son por otros factores.

## 4.2 DISCUSIÓN

### 4.2.1 Incidencia del control interno en el proceso administrativo

Una vez obtenidos los resultados y en referencia al desarrollo comparativo de los resultados que se tienen de los antecedentes citados en este estudio, se buscó responder la cuestión planteada en la siguiente interrogante: ¿De qué manera incide el control interno en

el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.?, en tal sentido la hipótesis general busco demostrar que: “El control interno incide significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la EPS SEDAJULIACA S.A.”. Aplicando el análisis de varianza, con un p-valor de 0.000, se demuestra que el control interno incide en el proceso administrativo de los trabajadores de la EPS SEDA JULIACA S.A., en un 73.1% y otros factores inciden en un 26.9 %. Referente a ello, se encontró resultados iguales a los de Cruz (2021) el cual obtuvo como resultado una influencia del control interno en la gestión administrativa, de 73% y un 27% es influenciada por otros factores. Por otro lado, se encontró resultados similares a los de Romero (2021) en su estudio obtuvo como resultado la existencia de un efecto positivo y significativo del control interno en la gestión administrativa y organizacional, con valor de Rho de Spearman igual 0.934 y la  $p < 0.05$ .1, en los resultados del presente estudio también existe una relación positiva alta de 0,855 y un p-valor =0.000 por lo que se puede evidenciar que el estudio es similar. Asimismo, los resultados son similares a los (Candia & Guanilo, 2022) obteniendo como resultado que existe influencia del control interno en la gestión administrativa, de un 65%, a su vez también existe un coeficiente de correlación de 0,767. Por otro lado, los resultados son diferentes a los de Carrasco (2021) el cual encontró que existe relación entre el control interno y la gestión administrativa, obteniendo un grado de correlación de Pearson de 0.423. Asimismo, el valor de R<sup>2</sup> es de 17.9% y del 82.1% restante que viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo. Indicando que en ambas investigaciones poseen resultados diferentes ya que en el presente estudio se tiene un R<sup>2</sup> de 73.1%.

#### **4.2.2 Incidencia del ambiente de control en el proceso administrativo**

El objetivo específico 1, identificar la incidencia del ambiente de control en el proceso administrativo de los trabajadores de la EPS SEDAJULIACA S.A. Aplicando el análisis de varianza para la prueba de hipótesis, donde se obtuvo un nivel de significancia es igual a  $p=0.000$ , lo cual quiere decir que, el ambiente de control incide en el proceso administrativo, asimismo, para medir la incidencia se utilizó la regresión lineal, donde se obtuvo como resultado un  $R^2=0.594$ , lo cual significa que el ambiente de control incide en un 59.4% en el proceso administrativo y el restante 40.6% es influenciada por otros factores, además se obtuvo una correlación de 0.771. Referente a ello, se encontró resultados similares a los de Cruz (2021) en su estudio evidencio que el ambiente de

control influye significativamente en la gestión administrativa, con un coeficiente de correlación de Pearson iguales a 0.515 y un nivel de significancia de  $p=0.000 < 0,01$ . Por otro lado, se encontró que los resultados son diferentes a los de Santillana (2022) en su estudio encontró que existe relación positiva media entre ambas variables, de acuerdo al cuadro de interpretación de valor “Rho de Sperman” de 0.501.

#### **4.2.3 Incidencia de la evaluación de riesgo en el proceso administrativo**

El objetivo específico 2, identificar la incidencia de la evaluación de riesgo en el proceso administrativo de los trabajadores de la EPS SEDAJULIACA S.A. Aplicando el análisis de varianza para la prueba de hipótesis, donde se obtuvo un nivel de significancia es igual a  $p=0.000$ , lo cual quiere decir que, la evaluación de riesgo incide en el proceso administrativo, asimismo, para medir la incidencia se utilizó el coeficiente de regresión, donde se obtuvo como resultado un  $R^2=0,639$ , lo cual significa que la evaluación de riesgo incide en un 63.9% en el proceso administrativo y el restante 58.6% es influenciada por otros factores, además se obtuvo una correlación de 0,799. Referente a ello, se encontró resultados similares a los de Cruz (2021) obteniendo como resultado que la evaluación de riesgo influye significativamente en la gestión administrativa, con un coeficiente de correlación de Pearson iguales a 0, 562 y un nivel de significancia de  $p=0,000 < 0,01$ . Por otro lado, se encontró que los resultados son diferentes a los de Santillana (2022) el cual obtuvo como resultado que existe relación positiva media entre ambas variables, de acuerdo al cuadro de interpretación de valor “Rho de Sperman” de 0,430.

#### **4.2.4 Incidencia de las actividades de control en el proceso administrativo**

El objetivo específico 3, identificar la incidencia de las actividades de control en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A. Aplicando el análisis de varianza para la prueba de hipótesis, donde se obtuvo un nivel de significancia es igual a  $p=0.000$ , lo que significa que las actividades de control inciden en el proceso administrativo, asimismo, para medir la incidencia se utilizó el coeficiente de regresión, donde se obtuvo como resultado un  $R^2=0,541$ , lo cual significa que las actividades de control inciden en un 54.1% en el proceso administrativo y el restante 45.9% es influenciada por otros factores, además se obtuvo una correlación de

0,736. Referente a ello, se encontró resultados similares a los de Cruz (2021) cuyo resultado evidencia que las actividades de control influyen significativamente en la gestión administrativa, con un coeficiente de correlación de Pearson iguales a 0,593 y un nivel de significancia de  $p=0,000 < 0,01$ . Por otro lado, se encontró que los resultados son diferentes a los de Santillana (2022) cuyo resultado es que existe relación positiva media entre ambas variables, de acuerdo al cuadro de interpretación de valor “Rho de Sperman” de 0,575.

#### **4.2.5 Incidencia de la información y comunicación en el proceso administrativo**

El objetivo específico 4, identificar la incidencia de la información y comunicación en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A. Aplicando el análisis de varianza para la prueba de hipótesis, donde se obtuvo un nivel de significancia es igual a  $p=0.000$ , lo cual quiere decir que, la información y comunicación inciden en el proceso administrativo, asimismo, para medir la incidencia se utilizó el coeficiente de regresión, donde se obtuvo como resultado un  $R^2=0,594$ , lo cual significa que la evaluación de riesgo incide en un 59.4% en el proceso administrativo y el restante 40.6% es influenciada por otros factores, además se obtuvo una correlación de 0,771. Referente a ello, se encontró resultados similares a los de Cruz (2021), quien obtuvo como resultado que la información y comunicación influyen significativamente en la gestión administrativa, con un coeficiente de correlación de Pearson iguales a 0.672 y un nivel de significancia de  $p=0.000 < 0,01$ . Por otro lado, se encontró que los resultados son diferentes a los de Santillana (2022) quien obtuvo como resultado que existe relación positiva media entre ambas variables, de acuerdo al cuadro de interpretación de valor “Rho de Sperman” de 0.632.

#### **4.2.6 Incidencia de las actividades de supervisión en el proceso administrativo**

El objetivo específico 5, identificar la incidencia de las actividades de supervisión en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A. Aplicando el análisis de varianza para la prueba de hipótesis, donde se obtuvo un nivel de significancia es igual a  $p=0.000$ , lo cual quiere decir que, las actividades de supervisión inciden en el proceso administrativo, asimismo, para medir la incidencia se utilizó el coeficiente de regresión, donde se obtuvo como resultado

un  $R^2=0.539$ , lo cual significa que la las actividades de supervisión incide en un 53.9% en el proceso administrativo y el restante 46.1% es influenciada por otros factores, además se obtuvo una correlación de 0.734. Referente a ello, se encontró resultados diferentes a los de Cruz (2021) obteniendo como resultado que las actividades de supervisión influyen significativamente en la gestión administrativa, con un coeficiente de correlación de Pearson iguales a 0.454 y un nivel de significancia de  $p=0.000 < 0.01$ . Por otro lado, se encontró que los resultados son diferentes a los de Santillana (2022) obteniendo como resultado que existe relación positiva media entre ambas variables, de acuerdo al cuadro de interpretación de valor “Rho de Sperman” de 0.486.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Se concluye con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%, a través del análisis de varianza de la regresión lineal con un p-valor de 0.000, se demuestra que el control interno incide en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A. Evidenciando que el control interno incide en el proceso administrativo en un 73.1% y otros factores inciden en un 26.9 %. Por lo tanto, los trabajadores necesitan un entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de supervisión para establecer un proceso administrativo adecuado.

**Segunda:** Con un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%, a través del análisis de varianza de la regresión lineal con un p-valor de 0.000, se demuestra que el ambiente de control incide significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A. Siendo así, que el ambiente de control incide en el proceso administrativo en un 59.4 % e inciden en un 40.6 % otros factores. Por lo tanto, los siguientes componentes deben estar presentes para lograr un proceso administrativo adecuado: una empresa comprometida con la integridad y los valores; supervisión autónoma; una estructura organizativa adecuadamente estructurada; profesional competente; y un responsable encargado del control interno.

**Tercera:** Con un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%, contrastado mediante el análisis de varianza de la regresión con un p-valor de 0.000, se demuestra que la evaluación de riesgo incide en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A. Se evidencia que la evaluación de riesgo incide en la variable proceso administrativo en un 63.9 % y existe incidencia del 36.1% por otros factores. Así, para crear un proceso administrativo apropiado, los trabajadores deben estar alertos a las transformaciones, tener objetivos claros, gestionar los riesgos y detectar el fraude en la evaluación de riesgos.

**Cuarta:** Con un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%, y contrastado mediante el análisis de varianza de la regresión con un p-valor de 0.000, se demuestra que las actividades de control inciden en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA S.A. De esta manera se

evidencia que las actividades de control inciden en un 54.1% en el proceso administrativo e incide en un 45.9 % por otros factores. Por lo tanto, los trabajadores deben tener acceso a controles de TIC's, desarrollar actividades de control para disminuir los riesgos y desplegar dichas actividades mediante políticas y procedimientos para conseguir un proceso administrativo apropiado.

**Quinta:** Con un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%, y contrastado mediante el análisis de varianza de la regresión con un p-valor de 0.001, se demuestra que la información y comunicación inciden en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA S.A. Demostrando que la información y comunicación incide en un 59.4% en el proceso administrativo y existe una incidencia de 40.6 % que son por otros factores. Así pues, los trabajadores deben tener acceso a información, ser capaces de comunicar información transparente para apoyar el control interno y comunicarse con terceros sobre cuestiones relativas al control interno para llevar a cabo un proceso administrativo eficaz.

**Sexta:** Con un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%, contrastado mediante el análisis de varianza de la regresión con un p-valor de 0.000, se demuestra que las actividades de supervisión inciden en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDA JULIACA S.A. Se demuestra que las actividades y supervisión inciden en un 53.9% en el proceso administrativo y existe incidencia del 46.1% que son por otros factores. Por lo tanto, es necesario evaluar a los trabajadores para un óptimo el control interno y comunicar cualquier deficiencia en el mismo con el fin de establecer un proceso administrativo eficaz.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al titular de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., trabajar en la implementación y funcionamiento del control interno, en cumplimiento de la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG, aprobada mediante Resolución de la Contraloría N° 146-2019-CG y demás normativas internas vigentes. Así también se le recomienda a la Contraloría en incentivar a la implementación del control interno, a través de una certificación, garantizando que se realice una gestión transparente y de calidad. En consecuencia, esto permitirá mejorar la prestación de servicios a la población y cumplir con los objetivos trazados.

**Segunda:** Se recomienda al titular de la entidad y comité de control interno, que para lograr un adecuado proceso administrativo deben contar con una personal comprometido con la integridad y los valores, una correcta estructura organizacional que permitan lograr los objetivos, profesional capacitado. Asimismo, se le recomienda recurrir a los cursos de la Contraloría General de la República, que se distribuyen a través de la Subgerencia de Prevención e Integridad, para supervisar la capacitación y sensibilización del personal en materia de control interno.

**Tercera:** Se recomienda a la Gerencia de administración y a la Gerencia de recursos humanos, a la orientación de los trabajadores sobre gestión de riesgos, para el logro de los objetivos, para la identificación de posibles fraudes en temas de evaluación de riesgos. Asimismo, a la autoridad competente de la entidad, que debe gestionar los riesgos bajo la norma general de la evaluación de riesgos, que se encuentra en la Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG que aprueba las normas de control interno, a su vez, llevar a cabo sus operaciones identificando, controlando y gestionando los riesgos, así como evaluando su efecto y probabilidad.

**Cuarta:** Se recomienda a la autoridad competente, que para lograr un adecuado proceso administrativo deben contar con una definición y desarrollo de actividades de control para identificar, trabajar y eliminar los riesgos, deben contar con controles para las TIC's para un mejor despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos, esto según la Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG que aprueba las normas

de control interno, en el cual se encuentra las normas generales de las actividades de control.

**Quinta:** Se recomienda a la autoridad competente disponga de información relevante y de alta calidad y se comunique con terceros sobre cuestiones relativas al control interno para lograr un proceso administrativo eficaz. Ya que, para disponer de registros administrativos sólidos, adecuados y adaptados a la realidad, es fundamental contar con líneas de comunicación abiertas entre todos los departamentos. Asimismo, enfatizar que la información necesaria también tiene que manejarse sin trabas y completarse a tiempo y con calidad.

**Sexta:** Se recomienda a la autoridad competente de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., que para lograr un adecuado proceso administrativo deben contar con una identificación, evaluación y comunicación de deficiencias encontradas en el control interno. Asimismo, es necesario aplicar políticas de protección de documentos y reorganizar las funciones de protección. Además, proporcionar un mecanismo que permita a los trabajadores informar de forma anónima sobre fallos en el sistema de control interno y ofrecer mejoras. El personal debe ser informado más a menudo de los cambios en los controles internos y externos, las normas financieras y los procesos. Además, se debe capacitar a los miembros del personal por las medidas correctoras que se salgan de las directrices establecidas.

## REFERENCIAS

- Almeida, E. de F., Sousa, A. I., Caniçali, C., Costa, F. M., Duarte, R. de C., & Noia, E. L. (2015). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3), 553–559. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0496.2587>
- Apaza, J. D. (2018). *Control interno – COSO III y gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la región*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2099>
- Aragon, A. S. (2019). *La aplicación de los componentes del control interno en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Macari, periodo: 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/10769>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6° Ed). Editorial Episteme C.A. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Baena, Guillermina. (2017). *Metodología de la investigación* (3° Ed). Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Candia, R., & Guanilo, S. (2022). El control interno y la gestión administrativa, en un municipio de la región Tacna. *Veritas Et Scientia*, 11, 233–242. <https://doi.org/https://doi.org/10.47796/ves.v10i2.680>
- Carrasco, E. Y. (2021). *Control interno y la gestión administrativa de la oficina de economía de una universidad nacional de Lima Metropolitana, - 2021*. [Tesis de pre grado, Universidad peruana de las Américas]. Repositorio institucional. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3337287>
- Castaño, Y. M. (2013). *Historia del arte del control interno*. [Tesis de pregrado, San Buenaventura]. Repositorio Institucional. <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/f7ef7836-1f55-426f-84c6-b070450ee5c9/content>

- Chaves, E., & Rodríguez, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Chiavenato, Idalberto. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7<sup>o</sup> Ed). McGraw-Hill. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno* (1<sup>o</sup> Ed.). Gerencia de Calidad y Control Interno de la Contraloría General de la República. [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/index.html#libros](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html#libros)
- Contraloría General de la República. (2015). *Antídoto contra la corrupción: el control interno permite luchar contra la corrupción y proteger los recursos públicos*. Boletín Institucional. <https://www.munitacna.gob.pe/archivo/download/23222/show/antidoto-contra-la-corrupcion>
- Contraloría General de la República de Perú. (2022). *Guía de gestión de riesgos para los gobiernos regionales en el marco de la implementación del sistema de control interno*. (1era Ed.). Programa GFP Subnacional de la Cooperación Suiza – SECO, [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/index.html#libros](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html#libros)
- Cortegana, M. N. (2020). *Relación del control interno en el proceso administrativo de la oficina de administración del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/11537/26207>
- COSO. (2013). *Control interno - Marco Integrado: Vol. 1<sup>o</sup>Ed*. Instituto de Auditores Internos de España. <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a/3.-+COSO+2013+Resumen+Ejecutivo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a>
- Cruz, P. (2021). *Control interno y su influencia en la gestión administrativa de los centros de atención al ciudadano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Piura, Tumbes y Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3204621>
- Directiva N° 006-2019-CG/INTEG. (2019). Directiva N° 006-2019-CG/INTEG “Implementación del sistema de control interno en las entidades del estado.” *Normas Legales, Diario El Peruano*, 1–43.

- <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/normas-legales/2614036-006-2019-cg-integ>
- Fayol, H. (1987). Principios y elementos de la administración. In H. Fayol & F. W. Taylor (Eds.), *Administración industrial y general: previsión, organización, mando, coordinación, control*. Dunod Editeur. [https://isabelportoperez.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/11/admc3b3n\\_ind\\_y\\_general001.pdf](https://isabelportoperez.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf)
- Franco, R. (2001). Evolución histórica del control. *Revista Legis Del Contador*, 5, 195–222.  
[https://xperta.legis.co/visor/rcontador/rcontador\\_7680752a7d50404ce0430a010151404c](https://xperta.legis.co/visor/rcontador/rcontador_7680752a7d50404ce0430a010151404c)
- García, E. R. (2013). *Monitoreo, Seguimiento y Evaluación*.  
<http://edwingarcia1975.blogspot.com/2013/02/monitoreo-seguimiento-y-evaluacion.html>
- Gracia, E. (2004). Control, contabilidad y sociedad. *Luminal*, 5, 237–251.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8679320>
- Guerrero, M., & Mangones, R. (2016). El ambiente de control como mecanismo fundamental en algunas organizaciones comerciales de Montería, Córdoba. *Dictamen Libre*, 18, 31–39. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/DL.18.3089>
- Hernández, J., & Hernández, L. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de La Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66–67.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6° Ed). Mc Graw Hill Educación. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1° Ed). Mc Graw Hill educación.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). Investigación del comportamiento. In *McGraw-Hill* (4° Ed). McGraw Hill. <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Koontz, Harold., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (14° Ed). McGraw-Hill.

- [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Leiva, D., & Soto, H. (2015). *Control Interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades*. [Documento de Investigación]. Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES).  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/\\$FILE/021-daniel\\_leiva-hugo\\_soto.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/$FILE/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf)
- Ley N° 27785. (2002). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. *Normas Legales, Diario El Peruano*, 226885–226893.  
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27785.pdf>
- López, E. A. (2020). *Evaluación del Sistema de Control Interno y su incidencia en el Proceso Administrativo de la empresa Ceilmaca del cantón de Portoviejo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional.  
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2159>
- Marín, W. (2021). *Influencia del control interno en la gestión administrativa de la Institución Educativa Luz Andina Reina de las Américas de Juliaca, periodo 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13067/1555>
- Morales, Y. (2019). *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2845>
- Moreto, L. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 404-Salud Utcubamba 2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/3110>
- Münch, L. (2018). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (3 °Ed). Pearson Educación, México.  
[https://www.sancristoballibros.com/libro/administracion-gestion-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo\\_40124](https://www.sancristoballibros.com/libro/administracion-gestion-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo_40124)
- OTASS. (2014). *Resultados del ranking Gobernabilidad y Gobernanza 2014*. Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS).  
<https://www.gob.pe/institucion/otass/informes-publicaciones/674853-resultados-del-ranking-gobernabilidad-y-gobernanza-2014>
- Pizango, C. S. (2021). *El Sistema de control interno y su efecto en la Gestión administrativa del área de tesorería de la empresa Winner Trading S.A. ubicado en*

- Ate, Lima – 2017. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes].  
Repositorio Institucional. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2329>
- Quilla, R. G. (2019). *Control interno y su influencia en la gestión administrativa de la empresa Viettel Perú SAC – sucursal Arequipa 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10385>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268–283. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Ramos, J. (2021). *Control interno y su relación con los procesos administrativos de la Municipalidad provincial de Huancané, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Repositorio Institucional. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UANT\\_368c526abea4d2746a273c8e7ff21477](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UANT_368c526abea4d2746a273c8e7ff21477)
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115–136. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>
- Rodríguez, T. (2019). *El control interno y el proceso administrativo de la dirección regional de educación Cajamarca, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4546>
- Romero, J. M. (2021). *Control interno y su efecto en la gestión administrativa y organizacional de la empresa Prosedisa - Chimbote 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17827>
- Santillana, J. (2022). *El control interno y la gestión administrativa del proyecto:10233 de la empresa Mota Engil Perú S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11159>
- Serrano, K., & Quintana, V. (2021). *Control interno y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de La Convención, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/5500>

- SUNASS. (2022). *Consultar el directorio de Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) del país - Orientación - Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - Gobierno del Perú*. <https://www.gob.pe/9066-consultar-el-directorio-de-entidades-prestadoras-de-servicios-de-saneamiento-eps-del-pais>
- Vergara, Y. N. (2021). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa y financiera en la federación ecuatoriana de operadores y mecánicos de equipo caminero fedesomec, año 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica estatal de Quevedo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6433>

## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>PREGUNTAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Pregunta general</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	Variable Independiente: Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de control</li> <li>- Evaluación de Riesgo</li> <li>- Actividades de Control</li> <li>- Información y comunicación</li> <li>- Actividades de supervisión</li> </ul>	Enfoque: Cuantitativo  Alcance: Descriptivo explicativo  Diseño: No experimental  Población: 146 trabajadores  Muestra: 61 trabajadores
¿De qué manera incide el control interno en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.?	Determinar la incidencia del control interno en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.	El control interno incide significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.			
<b>Preguntas específicas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>			
¿De qué manera incide el ambiente de control en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.?	Identificar la incidencia del ambiente de control en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.	El ambiente de control incide significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.			

¿De qué manera incide la evaluación de riesgo en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.?	Identificar la incidencia de la evaluación de riesgo en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.	La evaluación de riesgo incide significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.			
¿De qué manera incide en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.?	Identificar la incidencia de las actividades de control en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.	Las actividades de control inciden significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.	Variable dependiente: Proceso administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación</li> <li>- Organización</li> <li>- Dirección</li> <li>- Control</li> </ul>	
¿De qué manera incide la información y comunicación en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de	Identificar la incidencia de la información y comunicación en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de	La información y comunicación incide significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de			

Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.?	Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.	Saneamiento SEDAJULIACA S.A.			
¿De qué manera incide las actividades de supervisión en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.?	Identificar la incidencia de las actividades de supervisión en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.	Las actividades de supervisión inciden significativamente en el proceso administrativo de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.			

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**

**CUESTIONARIO SOBRE LA INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDAJULIACA S.A., 2023**

Estimado trabajador, la encuesta que usted gentilmente contestará y que es de carácter anónimo, está orientada a una investigación sobre la incidencia del control interno en el proceso administrativo. Su respuesta será de gran importancia, seguro de contar con la veracidad y honestidad en las respuestas que serán el reflejo de la realidad.

**De antemano agradezco su valiosa colaboración.**

Área donde labora: \_\_\_\_\_

Régimen laboral:

- D. Leg. 276 ( )
- D. Leg. 728 ( )
- D. Leg 1057 CAS ( )
- Locación de servicios ( )
- Apoyo ( )
- Otros ( )

Edad: \_\_\_\_\_

Género: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

A continuación, se le presenta preguntas que deberá responder marcando un aspa (X) en uno de los casilleros en blanco ubicados al lado derecho, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuestas:

**ESCALA VALORATIVA**

1= Nunca

2= Muy pocas veces

3= Algunas veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Recuerde, no hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que usted responda con la máxima sinceridad posible.

**A continuación, se presentan los ítems relacionados al control interno**

N o	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN. AMBIENTE DE CONTROL</b>					
1	La entidad demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos					
2	La gerencia demuestra independencia de la dirección de control y ejerce la supervisión del control interno.					
3	La gerencia establece estructura organizacional, líneas de reporte y autoridad, y responsabilidades apropiadas para el logro de los objetivos					
4	La entidad evalúa habitualmente las competencias profesionales, como son los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para realizar el trabajo.					
5	La entidad cuenta con unidades responsables (personas, profesionales, direcciones, gerencias) del Control Interno para la consecución de los objetivos.					
	<b>DIMENSIÓN. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	La entidad tiene sus objetivos claros para permitir la identificación y evaluación de los riesgos.					
7	La entidad identifica riesgos que afectan a la consecución de sus objetivos y los analiza cómo deben gestionarlos					
8	La entidad considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos					

9	La entidad identifica y realiza monitoreo en los cambios de los modelos de gestión, políticos, institucionales o tecnológicos que pueden afectar el cumplimiento de objetivos.					
	<b>DIMENSIÓN. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	La entidad desarrolla actividades de control que se aplican en los distintos niveles de la entidad, como son los procedimientos de autorización, y estos son documentados y comunicados a los funcionarios y servidores.					
11	La entidad define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre uso de las TIC, con el fin de lograr los objetivos institucionales.					
12	La entidad despliega actividades de control a través de políticas y procedimientos, establecidos en los instrumentos de gestión.					
	<b>DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	La entidad obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.					
14	La entidad comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.					
15	La entidad comunica a las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno.					
	<b>DIMENSIÓN. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	La entidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o periódicas para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.					
17	La entidad comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas de acuerdo al reglamento interno de trabajo.					

Recuerde, no hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que usted responda con la máxima sinceridad posible.

**Ahora se le presenta ítems relacionados al proceso administrativo**

N°	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN PLANEACIÓN</b>						
1	La administración difunde la misión y visión de la entidad					
2	Los objetivos de la entidad son formulados por todo el cuerpo social de la entidad.					
3	Los planes y objetivos de la entidad son alcanzables					
4	Las actividades de la entidad están programadas en plan de actividades					
<b>DIMENSIÓN. ORGANIZACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	En la entidad el trabajo se divide de acuerdo a los intereses institucionales					
6	En la entidad se asigna actividades según lo programado y el área pertinente					
7	Las actividades en la entidad son agrupadas conforme a las áreas y cargos correspondientes					
8	Los recursos son asignados de manera pertinente					
9	El titular de la entidad delega a cada jefe de área la autoridad necesaria para desempeñar las actividades					
<b>DIMENSIÓN DIRECCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	La administración designa al personal según el cumplimiento de sus funciones.					
11	En la entidad cada jefe de área promueve la participación del personal buscando la efectividad de la institución.					
12	La administración motiva a los trabajadores mediante un sistema de incentivos cuando hacen bien su trabajo.					
13	La administración incluye la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones.					

14	La administración orienta al personal durante la ejecución de sus actividades para el logro de metas					
	<b>DIMENSIÓN CONTROL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	En la entidad se establece estándares de calidad como la aplicación de la tecnología para el mayor control de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones.					
16	La administración hace el monitoreo del desempeño y cumplimiento de las tareas asignadas al personal.					
17	Existe una evaluación permanente del desempeño de los trabajadores para el control efectivo de la entidad.					
18	En la entidad se realiza acciones correctivas cuando es necesario.					

Anexo 3. Valides del cuestionario-juicio de experto

Experto 1

Anexo 4. Validación del instrumento "Control interno"

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LOS  
TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO  
SEDAJULIACA S.A., 2023"

I. REFERENCIAS

EXPERTO: Chirina Machaca Monica P. Ica  
PROFESIÓN: Abogada  
CARGO ACTUAL: Sub Gerente  
GRADO ACADÉMICO: Doctora

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
<b>DIMENSIÓN. AMBIENTE DE CONTROL</b>						
Integridad Y Los Valores	La entidad demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	1	2	3	4	5
Independencia de la supervisión del control interno.	La gerencia demuestra independencia de la dirección de control y ejerce la supervisión del control interno.	1	2	3	4	5
Estructura organizacional	La gerencia establece estructuras, líneas de reporte y autoridad, y responsabilidades apropiadas para el logro de los objetivos	1	2	3	4	5
Competencia profesional.	La entidad evalúa habitualmente los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para realizar el trabajo.	1	2	3	4	5
Responsable del control interno.	La entidad establece y evalúa medidas de desempeño, incentivos y sanciones en el cumplimiento de las funciones encargadas.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
Objetivos claros	La entidad tiene sus objetivos claros para permitir la identificación y evaluación de los riesgos.	1	2	3	4	5
Gestión de riesgos que afectan los objetivos.	La entidad identifica riesgos que afectan a la consecución de sus objetivos y los analiza cómo deben gestionarlos	1	2	3	4	5
Identificación de fraude en la evaluación de riesgos.	La entidad considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos	1	2	3	4	5

Monitoreo de cambios que podrían impactar al sistema de control.	La entidad identifica y evalúa los cambios que podrían afectar al control interno dentro de la institución.	1	2	3	4X	5
<b>DIMENSIÓN. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos.	La entidad define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para el logro de los objetivos.	1	2	3	4	5X
Controles para las TIC para apoyar la consecución de los objetivos institucionales	La entidad define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología con el fin de lograr los objetivos institucionales.	1	2	3	4	5X
Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.	La entidad despliega actividades de control a través de políticas y procedimientos, establecidos en los instrumentos de gestión.	1	2	3	4	5X
<b>DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
Información de calidad para el Control Interno	La entidad obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	1	2	3	4X	5
Comunicación de la información para apoyar el Control Interno	La entidad comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.	1	2	3	4X	5
Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno	La entidad comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno.	1	2	3	4X	5
<b>DIMENSIÓN. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>						
Información de calidad para el Control Interno	La entidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o periódicas para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.	1	2	3	4X	5
Comunicación de la información para apoyar el Control Interno	La entidad comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas de acuerdo al reglamento interno de trabajo.	1	2	3	4	5X
Subtotal					36	40
Total		76				

Fuente: Elaboración propia

$$\text{Coeficiente de valorización porcentual, } C = \frac{76}{85} = 0.8941 \times 100 = 89.41\%$$

### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75%)
- b. Desaprobado (C < 75%)



Lugar y fecha: .....



*[Handwritten signature]*

Sello y firma del experto  
DNI N° 46671995  
N° celular: 986911731

Anexo 5. Validación del instrumento "Proceso administrativo"

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LOS  
TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO  
SEDAJULIACA S.A., 2023"

I. REFERENCIAS

EXPERTO: Chirana Madroca Monica Pilar  
 PROFESIÓN: Abogada  
 CARGO ACTUAL: Sub. gerente  
 GRADO ACADÉMICO: Doctora

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
<b>DIMENSIÓN PLANEACIÓN</b>						
Definir la Misión	La administración difunde la misión y visión de la entidad	1	2	3	4	5
Formular los Objetivos	Los objetivos de la entidad son formulados por todo el cuerpo social de la entidad.	1	2	3	4	5
Definir los planes	Los planes y objetivos de la entidad son alcanzables	1	2	3	4	5
Programar actividades	Las actividades de la Entidad están programadas en plan de actividades	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN. ORGANIZACIÓN</b>						
Dividir el trabajo	En la entidad el trabajo se divide de acuerdo a los intereses institucionales	1	2	3	4	5
Asignar las actividades	En la Entidad se asigna actividades según lo programado y el área pertinente	1	2	3	4	5
Agrupar las actividades en órgano y cargos	Las actividades en la entidad son agrupadas conforme a las áreas y cargos correspondientes					
Asignar los recursos	Los recursos son asignados de manera pertinente	1	2	3	4	5
Definir autoridad y responsabilidad	El titular de la entidad delega a cada jefe de área la autoridad necesaria para desempeñar las actividades	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN DIRECCIÓN</b>						

Designar Personas	La administración designa al personal según el cumplimiento de sus funciones.	1	2	3	4	50
Liderazgo	En la entidad cada jefe de área promueve la participación del personal buscando la efectividad de la institución	1	2	3	40	5
Motivación	La administración motiva a los trabajadores mediante un sistema de incentivos cuando hacen bien su trabajo.	1	2	3	40	5
Comunicación	La administración incluye la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones.	1	2	30	40	5
Orientación	La administración orienta al personal durante la ejecución de sus actividades para el logro de metas	1	2	3	4	50
<b>DIMENSIÓN CONTROL</b>						
Establecimiento de estándares	En la entidad existe estándares de calidad como la aplicación de la tecnología permanentemente para el mayor control de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones.	1	2	3	4	50
Monitoreo del desempeño	La administración hace el monitoreo del cumplimiento de las tareas asignadas al personal.	1	2	3	40	5
Evaluación del Desempeño	Existe una evaluación permanente del desempeño de los trabajadores para el control efectivo de la entidad.	1	2	3	40	5
Acción Correctiva	En la entidad se realiza acciones correctivas cuando es necesario.	1	2	3	40	5
	Subtotal			3	44	35
	Total				82	

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \frac{82}{90} = 0.9111 \times 100 = 91.11\%$

### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Corregir las interrogantes en función de la adecuación de los indicadores, luego se podrá validar de forma correcta la puntuación.

### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75%)  
 b. Desaprobado (C < 75%)

Lugar y fecha: .....



Sello y firma del experto  
 DNI N° 46671998  
 N° celular: 950091739

Anexo 4. Validación del instrumento "Control interno"

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LOS  
TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO  
SEDAJULIACA S.A., 2023"

I. REFERENCIAS

EXPERTO: Gonzalo Rios Godea  
PROFESIÓN: Iny. Empresarial e Informático  
CARGO ACTUAL: Sub Gerente  
GRADO ACADÉMICO: Ingeniero

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	PREGUNTAS	1=	2=	3=	4=	5=
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
<b>DIMENSIÓN. AMBIENTE DE CONTROL</b>						
Integridad Y Los Valores	La entidad demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	1	2	3	4	5 <del>X</del>
Independencia de la supervisión del control interno.	La gerencia demuestra independencia de la dirección de control y ejerce la supervisión del control interno.	1	2	3	4 <del>X</del>	5
Estructura organizacional	La gerencia establece estructuras, líneas de reporte y autoridad, y responsabilidades apropiadas para el logro de los objetivos	1	2	3	4 <del>X</del>	5
Competencia profesional.	La entidad evalúa habitualmente los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para realizar el trabajo.	1	2	3	4	5 <del>X</del>
Responsable del control interno.	La entidad establece y evalúa medidas de desempeño, incentivos y sanciones en el cumplimiento de las funciones encargadas.	1	2	3	4	5 <del>X</del>
<b>DIMENSIÓN. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
Objetivos claros	La entidad tiene sus objetivos claros para permitir la identificación y evaluación de los riesgos.	1	2	3	4	5 <del>X</del>
Gestión de riesgos que afectan los objetivos.	La entidad identifica riesgos que afectan a la consecución de sus objetivos y los analiza cómo deben gestionarlos	1	2	3	4	5 <del>X</del>
Identificación de fraude en la evaluación de riesgos.	La entidad considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos	1	2	3 <del>X</del>	4	5

Monitoreo de cambios que podrían impactar al sistema de control.	La entidad identifica y evalúa los cambios que podrían afectar al control interno dentro de la institución.	1	2	3	4X	5
<b>DIMENSIÓN. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos.	La entidad define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para el logro de los objetivos.	1	2	3	4	5X
Controles para las TIC para apoyar la consecución de los objetivos institucionales	La entidad define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología con el fin de lograr los objetivos institucionales.	1	2	3	4	5X
Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.	La entidad despliega actividades de control a través de políticas y procedimientos, establecidos en los instrumentos de gestión.	1	2	3	4	5X
<b>DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
Información de calidad para el Control Interno	La entidad obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	1	2	3	4X	5
Comunicación de la información para apoyar el Control Interno	La entidad comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.	1	2	3	4X	5
Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno	La entidad comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno.	1	2	3	4	5X
<b>DIMENSIÓN. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>						
Información de calidad para el Control Interno	La entidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o periódicas para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.	1	2	3	4	5X
Comunicación de la información para apoyar el Control Interno	La entidad comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas de acuerdo al reglamento interno de trabajo.	1	2	3	4	5X
Subtotal				3	20	55
Total				7	8	

Fuente: Elaboración propia

$$\text{Coeficiente de valorización porcentual, } C = \frac{78}{85} = 0.9176 \times 100 = 91.76\%$$

### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75%)  
b. Desaprobado (C < 75%)

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Lugar y fecha: .....



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
HUANCANE

*[Handwritten Signature]*

Ing. Gonzalo Rios Cadea

SUB GERENTE DE DESARROLLO  
PRODUCTIVO COMERCIAL Y PYMES

Sello y firma del experto

DNI N° 72350411

N° celular: 954428443

Anexo 5. Validación del instrumento "Proceso administrativo"

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LOS  
TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO  
SEDAJULIACA S.A., 2023"

I. REFERENCIAS

EXPERTO: *Gonzalo Rios Gadea*  
PROFESIÓN: *Ing. Empresarial e Informática*  
CARGO ACTUAL: *Sub Gerente*  
GRADO ACADÉMICO: *Ingeniero*

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
<b>DIMENSIÓN PLANEACIÓN</b>						
Definir la Misión	La administración difunde la misión y visión de la entidad	1	2	3	4 <del>X</del>	5
Formular los Objetivos	Los objetivos de la entidad son formulados por todo el cuerpo social de la entidad.	1	2	3	4	5 <del>X</del>
Definir los planes	Los planes y objetivos de la entidad son alcanzables	1	2	3	4 <del>X</del>	5
Programar actividades	Las actividades de la Entidad están programadas en plan de actividades	1	2	3	4 <del>X</del>	5
<b>DIMENSIÓN. ORGANIZACIÓN</b>						
Dividir el trabajo	En la entidad el trabajo se divide de acuerdo a los intereses institucionales	1	2	3	4	5 <del>X</del>
Asignar las actividades	En la Entidad se asigna actividades según lo programado y el área pertinente	1	2	3	4 <del>X</del>	5
Agrupar las actividades en órgano y cargos	Las actividades en la entidad son agrupadas conforme a las áreas y cargos correspondientes				<del>X</del>	
Asignar los recursos	Los recursos son asignados de manera pertinente	1	2	3	4	5 <del>X</del>
Definir autoridad y responsabilidad	El titular de la entidad delega a cada jefe de área la autoridad necesaria para desempeñar las actividades	1	2	3	4 <del>X</del>	5
<b>DIMENSIÓN DIRECCIÓN</b>						

Designar Personas	La administración designa al personal según el cumplimiento de sus funciones.	1	2	3	4	5X
Liderazgo	En la entidad cada jefe de área promueve la participación del personal buscando la efectividad de la institución	1	2	3	4	5X
Motivación	La administración motiva a los trabajadores mediante un sistema de incentivos cuando hacen bien su trabajo.	1	2	3	4X	5
Comunicación	La administración incluye la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones.	1	2	3	4	5X
Orientación	La administración orienta al personal durante la ejecución de sus actividades para el logro de metas	1	2	3	4X	5
<b>DIMENSIÓN CONTROL</b>						
Establecimiento de estándares	En la entidad existe estándares de calidad como la aplicación de la tecnología permanentemente para el mayor control de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones.	1	2	3	4X	5
Monitoreo del desempeño	La administración hace el monitoreo del cumplimiento de las tareas asignadas al personal.	1	2	3	4X	5
Evaluación del Desempeño	Existe una evaluación permanente del desempeño de los trabajadores para el control efectivo de la entidad.	1	2	3	4X	5
Acción Correctiva	En la entidad se realiza acciones correctivas cuando es necesario.	1	2	3	4X	5
	Subtotal				48	30
	Total				78	

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \frac{78}{90} = 0.8667 \times 100 = 86.67\%$

### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Corregir las interrogantes en función de la adecuación de los indicadores, luego se podrá validar de forma correcta la puntuación.

### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75%)
- b. Desaprobado (C < 75%)

Lugar y fecha: .....

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
HUAICANE

*[Firma]*

Ing. Gerardo Ríos Guedes

SECTOR ADMINISTRATIVO

DNI N° .....

N° celular: 72350411

954428443

Experto 3.

Anexo 4. Validación del instrumento "Control interno"

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LOS  
TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO  
SEDAJULIACA S.A., 2023"

I. REFERENCIAS

EXPERTO: JOSE HUMBERTO TICONA PAUCAR  
PROFESIÓN: CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
CARGO ACTUAL: ADMINISTRADOR  
GRADO ACADÉMICO: MAESTRO

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
<b>DIMENSIÓN. AMBIENTE DE CONTROL</b>						
Integridad Y Los Valores	La entidad demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos ✓	1	2	3	4 X	5
Independencia de la supervisión del control interno.	La alta dirección demuestra independencia de la dirección de control y ejerce la supervisión del control interno. ✓	1	2	3	4 X	5
Estructura organizacional	La alta dirección establece estructuras, líneas de reporte y autoridad, y responsabilidades apropiadas para el logro de los objetivos ✓	1	2	3	4 X	5
Competencia profesional.	La entidad demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la institución. ✓	1	2	3	4 X	5

Responsable del control interno.	La entidad define responsabilidades del control interno a los trabajadores, para el logro de objetivos. ✓	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
Objetivos claros.	La entidad define los objetivos con claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos. ✓	1	2	3	4	5
Gestión de riesgos que afectan los objetivos.	La entidad identifica riesgos que afectan a la consecución de sus objetivos y los analiza cómo deben gestionados ✓	1	2	3	4	5
Identificación de fraude en la evaluación de riesgos.	La entidad considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos ✓	1	2	3	4	5
Monitoreo de cambios que podrían impactar al sistema de control.	La entidad identifica y evalúa los cambios que podrían afectar al control interno dentro de la institución. ✓	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos.	La entidad define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para el logro de los objetivos. ✓	1	2	3	4	5
Controles para las TIC para apoyar la consecución de los objetivos institucionales	La entidad define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología con el fin de lograr los objetivos institucionales. ✓	1	2	3	4	5
Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.	La entidad despliega actividades de control a través de políticas y procedimientos. ✓	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
Información de calidad para el Control Interno	La entidad obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. ✓	1	2	3	4	5
Comunicación de la información para	La entidad comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios ✓	1	2	3	4	5

apoyar el Control Interno	para apoyar el funcionamiento del control interno.					
Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno	La entidad comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>						
Información de calidad para el Control Interno	La entidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o periódicas para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.	1	2	3	4	5
Comunicación de la información para apoyar el Control Interno	La entidad comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas.	1	2	3	4	5
	Subtotal				64	5
	Total	69				

Fuente: Elaboración propia

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \frac{69}{85} = 0.8118 \times 100 = 81.18\%$

### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75%)
- b. Desaprobado (C < 75%)

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Lugar y fecha: .....

.....  
 Seño y firma del experto  
 DNI N° 01344256  
 N° celular: .....

Anexo 5. Validación del instrumento "Proceso administrativo"

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LOS  
TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO  
SEDAJULIACA S.A., 2023"

I. REFERENCIAS

EXPERTO: JOSE HUMBERTO TICONA PAUCAR

PROFESIÓN: CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

CARGO ACTUAL: ADMINISTRADOR

GRADO ACADÉMICO: MAESTRO

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
<b>DIMENSIÓN PLANEACIÓN</b>						
Definir la Misión	La administración difunde la misión y visión de la entidad	1	2	3	4	5 <del>X</del>
Formular los Objetivos	Los objetivos de la entidad son formulados por todo el cuerpo social de la entidad.	1	2	3	4	5 <del>X</del>
Definir los planes	Los planes y objetivos de la entidad son alcanzables	1	2	3	4 <del>X</del>	5
Programar actividades	Las actividades de la Entidad están programadas en plan de actividades	1	2	3	4 <del>X</del>	5
<b>DIMENSIÓN. ORGANIZACIÓN</b>						
Dividir el trabajo	En la entidad el trabajo se divide de acuerdo a los intereses institucionales	1	2	3	4 <del>X</del>	5
Asignar las actividades	En la Entidad se asigna actividades según lo programado y el área pertinente	1	2	3	4 <del>X</del>	5
Agrupar las actividades en órgano y cargos	Las actividades en la entidad son agrupadas conforme a las áreas y cargos correspondientes				X	
Asignar los recursos	Los recursos son asignados de manera pertinente	1	2	3	4 <del>X</del>	5
Definir autoridad y responsabilidad	El titular de la entidad delega a cada jefe de área la autoridad necesaria para desempeñar las actividades	1	2	3	4 <del>X</del>	5
<b>DIMENSIÓN DIRECCIÓN</b>						

Designar Personas	La administración designa al personal según el cumplimiento de sus funciones. ✓	1	2	3	4X	5
Liderazgo	En la entidad cada jefe de área promueve la participación del personal buscando la efectividad de la institución ✓	1	2	3	4X	5
Motivación	La administración motiva a los trabajadores mediante un sistema de incentivos cuando hacen bien su trabajo. ✓	1	2	3	4	5X
Comunicación	La administración incluye la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones. ✓	1	2	3	4	5X
Orientación	La administración orienta al personal durante la ejecución de sus actividades para el logro de metas ✓	1	2	3	4	5X
<b>DIMENSIÓN CONTROL</b>						
Establecimiento de estándares	En la entidad existe estándares de calidad como la aplicación de la tecnología permanentemente para el mayor control de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones. ✓	1	2	3	4X	5
Monitoreo del desempeño	La administración hace el monitoreo del cumplimiento de las tareas asignadas al personal. ✓	1	2	3	4X	5
Evaluación del Desempeño	Existe una evaluación permanente del desempeño de los trabajadores para el control efectivo de la entidad. ✓	1	2	3	4X	5
Acción Correctiva	En la entidad se realiza acciones correctivas cuando es necesario. ✓	1	2	3	4X	5
Subtotal					52	25
Total					77	

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \frac{77}{90} = 0.8556 \times 100 = 85.56\%$

### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Corregir las interrogantes en función de la adecuación de los indicadores, luego se podrá validar de forma correcta la puntuación.

### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75%)
- b. Desaprobado (C < 75%)

Lugar y fecha: .....

Sello y firma del experto  
 DNI N° 01344256  
 N° celular: .....

Anexo 4. Solicitud de aplicación de instrumento.

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA  
REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**ING. ROCIO GUISELA GOMEZ PAREDES  
GERENTE GENERAL DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE  
SANEAMIENTO SEDAJULIACA S.A.**

Yo, **Leydi Mancha Coanqui**, identificada con DNI N° 73022574, con código universitario N° 8273022574, estudiante egresada de la Carrera Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, con domicilio legal en Jr. Vilcanota Mz. C3-Lt. 12, del distrito de Juliaca, Provincia de San Román, departamento de Puno. Con el debido respeto me presento ante usted y expongo lo siguiente:

Que, en cumplimiento del procedimiento a seguir para la obtención del Título profesional de acuerdo a lo establecido por la Ley N° 30220, siendo la aprobación de una tesis original, presento el proyecto de tesis titulada **"INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDAJULIACA S.A., 2023"** registrado en el BANCO DE PROYECTOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA, con código 2022-169, y que como parte de la elaboración del mismo, **SOLICITO EL CUADRO DE TODO EL PERSONAL, EN LA QUE SE ESTIPULE EL NOMBRE DEL PERSONAL Y EL CARGO QUE OCUPA, ASIMISMO, SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO A LOS TRABAJADORES DE LA E.P.S SEDAJULIACA S.A.** El fin es académico y me comprometo a no divulgar datos brindados.

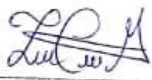
**Adjunto:**

- Copia de DNI
- Carta de presentación de la Universidad Nacional de Juliaca.
- Copia de Certificado de Prácticas preprofesionales en la E.P.S. SEDAJULIACA S.A.

Agradeciendo la atención que le brinde a la presente, por lo expuesto ruego a usted acceda a mi petición para continuar con mi investigación.

Juliaca, 22 de agosto del 2023

Atentamente,



Leydi Mancha Coanqui  
DNI N° 73022574  
Correo Institucional: [l.manchac@unaj.edu.pe](mailto:l.manchac@unaj.edu.pe)  
Cel. 925435894

**EPS. SEDAJULIACA S.A.**  
RECEPCION - MESA DE PARTES  
Reg. N°:.....*f.o.y.*.....  
**22 AGO 2023**  
La recepción de este documento no significa la conformidad del mismo, ni de Fé sobre su veracidad  
Firma:.....*[Signature]*..... Hora:.....*15:42*.....



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA  
Creado con Ley Nro. 29074  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**  
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"



Juliaca, 01 de agosto del 2023.

**OFICIO N° 008-2023-GPyDS-UNAJ**

Señor  
Ing. Rocio Guisela Gómez Paredes  
Gerente General de la E.P.S. SEDAJULIACA S.A  
**Presente.** –

**ASUNTO : Solicita acceso a información para Trabajo de Investigación.**

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla y a la vez realizar la presentación de la estudiante Leydi Mancha Coanqui de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, quien viene desarrollando el Proyecto de Investigación Tesis titulado **"INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDAJULIACA S.A. 2023"**, y con el fin de recabar información para la Investigación mencionada, se solicita las facilidades para el acceso a la información de su representada y poder realizar la aplicación del instrumento para dicha investigación, la cual es solo con fines académicos y cuyos resultados contribuirán en vuestra gestión pública.

Sin otro particular, y agradeciendo la atención brindada al presente hago oportuna la ocasión para saludarlo muy cordialmente.

Atentamente,



Jr. Abraham M. Contreras Vargas  
RESPONSABLE DE LA ESCUELA PROFESIONAL  
DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL  
U.N.A.J.

AMCV/rms  
cc.archivo

Anexo 5. Autorización para la aplicación de encuesta

-04

C.A.I.C.B.U.

E.P.S. SEDAJULIACA S.A.  
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

01 SEP. 2023

**RECIBIDO**

Registro N°: 4375 Hora: 14:51

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**ING. ROCIO GUISELA GOMEZ PAREDES  
GERENTE GENERAL DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDAJULIACA S.A.**

**E.P.S. SEDAJULIACA S.A.**  
RECEPCIÓN - MESA DE PARTES

Reg. N°: 4095 Hora: 6:04

**22 AGO 2023**

La recepción de este documento no significa la conformidad del mismo, ni de Fe sobre su veracidad

Firma: Hora: 14:42

Yo, Leydi Mancha Coanqui, identificada con DNI N° 73022574, con código universitario N° 8273022574, estudiante egresada de la Carrera Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, con domicilio legal en Jr. Vilcanota Mz. C3-Lt. 12, del distrito de Juliaca, Provincia de San Román, departamento de Puno. Con el debido respeto me presento ante usted y expongo lo siguiente:

Que, en cumplimiento del procedimiento a seguir para la obtención del Título profesional de acuerdo a lo establecido por la Ley N° 30220, siendo la aprobación de una tesis original, presento el proyecto de tesis titulada "INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDAJULIACA S.A., 2023" registrado en el BANCO DE PROYECTOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA, con código 2022-169, y que como parte de la elaboración del mismo, SOLICITO EL CUADRO DE TODO EL PERSONAL, EN LA QUE SE ESTIPULE EL NOMBRE DEL PERSONAL Y EL CARGO QUE OCUPA, ASIMISMO, SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO A LOS TRABAJADORES DE LA E.P.S. SEDAJULIACA S.A. El fin es académico y me comprometo a no divulgar datos brindados.

Adjunto:

- Copia de DNI
- Carta de presentación de la Universidad Nacional de Juliaca.
- Copia de Certificado de Prácticas preprofesionales en la E.P.S. SEDAJULIACA S.A.

**E.P.S. SEDAJULIACA S.A.**  
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

20 SEP. 2023

**RECIBIDO**

Hora: 15:44

Agradeciendo la atención que le brinde a la presente, por lo expuesto ruego a usted acceda a mi petición para continuar con mi investigación.

A.

GAF

*Evaluar la posibilidad de la solicitud con fines de investigación*



Juliaca, 22 de agosto del 2023

Atentamente,

*Leydi Mancha Coanqui*

Leydi Mancha Coanqui  
DNI N° 73022574

Correo Institucional: [l.manchac@unaj.edu.pe](mailto:l.manchac@unaj.edu.pe)  
Cel. 925435894

**E.P.S. SEDAJULIACA S.A.**

RECIBIDO

Hora: 02:14

*Se autoriza la aplicación de encuestas al personal de la Eps. SROA JULIACA S.A.*

Fecha: 23 SET 2023

Firma: *[Firma]*

Anexo 6. Base de datos de la variable control interno

VARIABLE	CONTROL INTERNO																
DIMENSIÓN	Ambiente de control					Evaluación de Riesgos				Actividades de Control			Información y comunicación			Actividades y Supervisión	
Nro	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
2	4	5	4	1	2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	2	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	3
5	2	3	4	4	5	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3
6	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
7	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3
9	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
10	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3
11	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	1	3	2	4	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2
13	4	3	3	3	3	3	4	1	4	5	4	5	4	4	4	3	4
14	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1
15	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2
16	2	1	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
18	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2
19	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3
21	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
22	3	4	4	2	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2
23	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5
24	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3
26	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5
27	2	3	3	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	3	3	2	5	4	4	2	3	3	3	4	4	3	5	2	2
29	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3
30	2	1	2	1	3	2	2	3	2	4	2	2	3	1	2	1	2
31	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2
32	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
35	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
36	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
37	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
39	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2

VARIABLE	CONTROL INTERNO																
DIMENSIÓN	Ambiente de control					Evaluación de Riesgos				Actividades de Control			Información y comunicación			Actividades y Supervisión	
Nro	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
40	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3
41	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	1	3	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1
44	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
45	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2
46	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	5	4	2	4	4
47	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
49	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
50	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
51	5	5	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
52	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
53	2	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4
54	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	1	2	3
55	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2
56	1	1	1	2	1	4	5	4	2	3	2	1	1	1	1	2	2
57	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
58	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
60	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3

Anexo 7. Base de datos de la variable proceso administrativo

VARIABLE	PROCESO ADMINISTRATIVO																	
DIMENSIÓN	Planeación				Organización					Dirección					Control			
Nro	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
2	1	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5
3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	2	3	1	3	3	4	4	2	3
5	1	1	1	1	2	1	3	3	1	3	2	3	3	4	3	3	4	4
6	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
9	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
10	2	1	1	3	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2
11	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2
12	2	1	1	3	2	3	2	1	2	2	4	1	1	2	1	2	1	3
13	4	2	4	4	3	2	4	4	2	3	3	1	2	2	1	3	1	3
14	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3
15	3	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3
16	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	1	3
17	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2
19	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
20	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
21	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3
22	3	3	2	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3
23	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	5	5	4	4	4	5	3
24	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3
26	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	2	2	3	4	2	1	4
27	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3
28	3	2	4	3	5	4	4	4	4	3	2	2	1	2	2	4	2	4
29	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3
30	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3
31	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
32	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
33	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	5	5	2	4	4	3	3	3
34	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5
35	4	4	3	3	3	3	2	4	1	3	4	5	1	3	4	3	3	3
36	4	4	3	3	3	5	3	4	2	4	5	4	2	3	4	3	3	3
37	3	3	1	1	3	3	3	2	4	3	2	1	1	1	3	3	1	2
38	4	3	3	3	4	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	1

VARIABLE	PROCESO ADMINISTRATIVO																	
DIMENSIÓN	Planeación				Organización					Dirección					Control			
Nro	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
40	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2
41	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	1	3	4	4	3	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	2	3	3	2	1	3
45	3	2	3	4	4	3	2	4	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2
46	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4
47	4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3
48	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
50	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2
52	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3
53	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4
54	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	1	1	1	3	1	1	3
55	3	2	2	4	2	3	4	2	2	2	4	1	2	1	2	4	3	2
56	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3
57	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
58	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
60	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
61	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3

# Anexo 8. Base de datos del programa IBM SPSS Statistics 25

CI Y PA.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 61 de 61 variables

	AR EA	RE GIM	ED AD	GE NE RO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	AC	ER	
1	3	4	2	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	15	12,0
2	3	6	2	1	4	5	4	1	2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	1	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	16	17,0	
3	3	6	2	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21	20,0	
4	17	2	2	2	3	4	4	2	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	5	4	3	3	4	5	2	3	1	3	3	4	4	2	3	17	16,0	
5	3	1	4	2	2	3	4	4	5	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	3	3	1	3	2	3	3	4	3	3	4	4	18	11,0	
6	9	2	3	1	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	19	15,0		
7	15	3	2	2	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	20	17,0	
8	15	2	2	2	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	15	11,0		
9	15	4	2	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	20,0		
10	17	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	3	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	8	4,0	
11	17	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	10	12,0	
12	14	2	3	1	3	1	3	2	4	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	2	2	4	1	1	2	1	2	1	13	9,0	
13	1	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	1	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	2	3	3	1	2	2	1	3	1	16	12,0	
14	1	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	13	11,0	
15	14	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	10	7,0	
16	14	2	3	1	2	1	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	4	1	1	1	3	2	1	3	9	10,0		
17	14	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	8,0		
18	16	1	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	15	11,0		
19	16	1	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	18	14,0		
20	7	4	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	15	10,0	
21	7	2	2	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	17	12,0	
22	7	2	2	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	17	12,0	

Vista de datos Vista de variables

CI Y PA.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OFF

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	AREA_DON...	Numérico	8	0		{1, Gerencia...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
2	REGIMEN...	Numérico	8	0		{1, D. Leg...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
3	EDAD	Numérico	8	0	Edad	{1, 0 a 19 a...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
4	GENERO	Numérico	8	0		{1, Masculin...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
5	P1	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
6	P2	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
7	P3	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
8	P4	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
9	P5	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
10	P6	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
11	P7	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
12	P8	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
13	P9	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
14	P10	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
15	P11	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
16	P12	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
17	P13	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
18	P14	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
19	P15	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
20	P16	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
21	P17	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
22	D1	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
23	D2	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
24	D3	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
25	D4	Numérico	8	0		{1, Nunca...	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Anexo 9. Galería de fotografías de la aplicación de encuestas





Anexo 10. Declaración jurada de originalidad y no plagio

**DECLARACIÓN JURADA ORIGINALIDAD Y NO PLAGIO**

Yo **LEYDI MANCHA COANQUI**, identificado con DNI **73022574**, domiciliado en **JR. VILCANOTA MZ C3 LT 12 – URB. SANTIAGO RIOS – JULIACA**, en mi condición de TESISISTA y autor de la tesis titulada: **INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA JULIACA S.A., 2023**, con carácter de declaración jurada y compromiso con la honestidad académica, manifiesto lo siguiente:

El tema y contenido de la tesis presentada a la PLATAFORMA DIGITAL DE VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA, con fines de obtención del título profesional, es ORIGINAL. Ha sido elaborada por mi persona respetando los derechos de autor y el código de ética en investigación, y no contiene vicios de plagio parcial, total o autoplagio. Las ideas, textos, afirmaciones, citas, datos, ilustraciones, figuras, videos, esquemas de otros autores o fuentes utilizadas en la elaboración de la tesis han sido citados y referenciados correctamente dentro del documento.

En este sentido, declaro ser consciente y convengo, que por incumplimiento en la originalidad del proyecto de tesis y/o incurrir en plagio, la Universidad Nacional de Juliaca se reserva el derecho de iniciar las acciones administrativas y legales que correspondan.

Juliaca, **20 de noviembre de 2023**



Leydi Mancha Coanqui

DNI 73022574

Anexo 11. Plan de trabajo para la implementación del control interno



# **PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDAJULIACA S.A.**



**PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO  
SEDAJULIACA S.A.**

**I. ASPECTOS GENERALES**

**1.1 PRESENTACIÓN**

La Ley 27785 establece las normas que regulan la organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Control y la Contraloría General de la República como órgano rector de dicho sistema. Esta ley tiene como objetivo promover la adecuada, oportuna y efectiva implementación de la administración pública. control, prevención y verificación mediante la aplicación de principios, sistemas y procedimientos técnicos para una gestión correcta, eficiente, transparente de los recursos y bienes del estado, desarrollo justo y honesto de las funciones y acciones de las autoridades, funcionarios y servidores públicos ; y la implementación de los objetivos y resultados obtenidos por las instituciones sujetas a supervisión con miras a promover y orientar el mejoramiento de sus actividades y servicios en beneficio de la Nación.

La Ley N° 28716, Ley del control Interno de las Entidades, tiene por objeto establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultaneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas institucionales. Cuando en ella se mencione al control interno, se entiende éste como el control interno gubernamental a que se refiere el artículo 7° de la Ley N° 27785.

Cumpliendo su rol de ente rector la contraloría emite la Resolución de Contraloría General N° 320-2006-GG “Normas de Control Interno”, que tiene como objetivo propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública, en relación a la protección del patrimonio público y al logro de los objetivos y metas institucionales y la resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG “Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado”, el objetivo principal es proveer de lineamientos, herramientas y métodos a las entidades del Estado”, el objetivo principal es

proveer de lineamientos, herramientas y métodos a las entidades del Estado para la implementación de los componentes que conforman el Sistema de Control Interno (SCI) establecido en las Normas de Control Interno (NCI).

Bajo este contexto se elaboró el diagnóstico y el presente Plan de Trabajo para la implementación del Sistema de Control Interno de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A. para el periodo 2016, a fin de contribuir a una mejor gestión pública, considerando necesario promover la implementación del Sistema de Control Interno en la entidad.

## **1.2 BASE LEGAL**

- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, y sus modificatorias.
- Ley N° 27815, Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 044-2018-PCM, que Aprueba el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018-2021.
- Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG, Aprueba la Guía para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las entidades públicas.
- Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG de fecha 15 de mayo del 2019, modificado mediante Resolución de Contraloría N° 73-2023-CG, de fecha 24 de febrero del 2023, aprueba la Directiva N° 006- 2019-CG/INTEG.
- Directiva N° 006-2019-CG/INTEG “Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado”.
- Resolución de Contraloría N° 093-2021-CG, del 30 de marzo de 2021; por el cual se modifica e incorpora numerales a la Directiva N° 006-2019- CG/INTEG.
- Resolución de Contraloría N° 095-2022-CG, del 7.03.2022; por el cual se modifica el plazo de presentación de los Planes de Acción Anual, correspondiendo ésta al último día hábil de febrero de cada año.

### **1.3 ANTECEDENTES**

- 1.3.1 De acuerdo a lo estipulado en el artículo 6° de la Ley N° 28716, Ley de Control Interno para las entidades del Estado y en cumplimiento del numeral 1.1. Acta de compromiso de Alta Dirección de la “Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado”, se reconformo el Comité de control interno de la EPS SEDAJULIACA S.A. mediante la Resolución de Gerencia General Nro 62-2023/EPS-SEDAJULIACA-S.A./G.G. de fecha 03 de abril del 2023 para la implementación del Sistema de Control Interno.
- 1.3.2 Conforme a la Resolución gerencial N° 123-2023-EPS-SEDAJULIACA S.S./G.G., de fecha 14 de octubre del 2021, en la cual resuelve según su artículo primero, reconformar el Comité de Control Interno de la EPS SEDAJULIACA S.A. y conforme al Informe N° 295-2022 EPS SEDAJULIACA S.A.-G.A.F. , de fecha 26 de diciembre del 2022, el Gerente de Administración y Finanzas, informa al Gerente General de la EPS SEDAJULIACA S.A., sobre el plan de acción anual, bajo alcances de la Directiva 006-2019-CG/INTEG de acuerdo a lo establecido en la RC-095-2022-CG.
- 1.3.3 El Gerente de Administración Finanzas informa al gerente general sobre el plan de acción anual bajo los alcances de la directiva 006-2019-CG/INTEG, mediante informe N° 295-2022-EPS SEDAJULIACA S.A.-G.A.F. de fecha 26 de diciembre del 2022, conforme a los establecido en la RC-095-2022-CG.
- 1.3.4 Conforme al informe N°004-2023, el Gerente General de la EPS SEDAJULIACA S.A. -G.A.F., de fecha 03 de abril del 2023, el Gerente de Administración y Finanzas, alcanza al Gerente General, la propuesta de comisión-Control Interno de la EPS SEDAJULIACA S.A. y según proveído de 03 de abril del 2023, el Gerente General de la EPS SEDAJULIACA S.A., remite el documento a la oficina de Asesoría legal para emitir resolución.

## II. ASPECTOS ESPECÍFICOS

### 2.1 OBJETIVOS

Proveer herramientas, lineamientos y métodos a la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A. para la implementación del control interno, conforme al diagnóstico y marco normativo.

### 2.2 FINALIDAD

En cumplimiento con el artículo 10° de la Ley N° 28716, “Ley de Control Interno de las Entidades del Estado”, la Contraloría General de la República mediante Resolución de Contraloría General de la República mediante Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, aprueba las Normas de Control Interno con el objetivo de propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública, en relación con la protección del patrimonio público y el logro de los objetivos y metas de las entidades.

### 2.3 MARCO CONCEPTUAL DE LA GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

Para el proceso de implementación existen tres fases, detalladas a continuación:

- **Fase de Planificación.** Tiene como fin objetivo la formulación de un Plan de Trabajo que incluya los procedimientos orientados a implementar adecuadamente el SCI, en base a un diagnóstico previamente elaborado. Son aspectos inherentes a esta fase asegurar el compromiso de la Alta Dirección y la conformación de un comité de Control Interno.
- **Fase es la Ejecución,** en la que se implantará el SCI en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales, para lo cual la entidad procede al desarrollo del Plan de Trabajo para la implantación del SCI.
- **Fase es la Evaluación,** en la que se evalúan los avances logrados y las limitaciones encontradas en el proceso de implementación como parte de la autoevaluación mencionada en el componente de Supervisión.

## **2.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

### **2.4.1 El comité del control interno**

Tiene a su cargo la organización, supervisión, implementación y seguimiento del Sistema de Control Interno de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.

### **2.4.2 La Contraloría General de la Republica**

La Contraloría General de la República, con arreglo a lo establecido en artículo 14 de la Ley N° 27785, dicta la normativa técnica de control que oriente la efectiva implantación y funcionamiento del control interno en las entidades del Estado, así como su respectiva evaluación. Dichas normas constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y /o regulación del control interno en las principales áreas de su actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas computarizados y de valores éticos, entre otras.

A partir de dicho marco normativo, los titulares de las entidades están obligadas a emitir las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo a su naturaleza, estructura y funciones, las que deben ser concordantes con la normativa técnica de control que dice la Contraloría General de la Republica

### **2.4.3 EL Órgano de Control Institucional (OCI)**

Es el encargado de programar, ejecutar y evaluar las actividades de control de conformidad con normatividad del Sistema Nacional de Control. El OCI es el órgano conformante del SNC, cuya finalidad es llevar a cabo el control gubernamental en la entidad de conformidad con lo dispuesto en los artículos sexto, séptimo y octavo de la Ley, promoviendo la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la entidad, cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones, así como, el logro de sus resultados, mediante la ejecución de los servicios de control (simultaneo y posterior) y servicios relacionados, con sujeción a los principios enunciados en el artículo 9° de la Ley.

#### **2.4.4 El Comité de Control Interno de la EPS SEDA JULIACA S.A.**

Está conformado según Resolución Jefatural por:

- **Presidente:** Gerente de Administración y Finanzas
- **Secretario:** jefe de la Oficina de Recurso Humanos
- **1er Miembro:** jefe de la oficina de Asesoría legal
- **2do Miembro:** jefe de la oficina de Planeamiento y Presupuesto
- **3er miembro:** jefe de la Oficina de Sistemas e información
- **4to miembro:** jefe de la oficina de Logística y servicios

### **III. PLANIFICACIÓN**

#### **3.1 Plan de trabajo**

El plan de trabajo es el documento que incluye todos los procesos orientados a implementar adecuadamente el Sistema de Control Interno, en base al diagnóstico previamente elaborado, definirá el curso de acción a seguir para la implementación del SCI.

Como aspecto principal para la elaboración del Plan de Trabajo, se consideró antecedentes mencionadas en el presente documento referente a la implementación, a su vez las acciones consideradas guardan relación con el Plan Operativo de la Entidad, con el fin de asegurar los recursos necesarios y la sostenibilidad del mismo.

El plan de trabajo de contener la identificación de normas de funcionamiento, definición de las actividades de desarrollo e implementación, asignación de responsabilidades, definición de cronogramas, establecimientos de recursos, capacitación de trabajo y socialización con personal directivo de la entidad.

Para la elaboración del Plan de Trabajo se consideró dos fases, detalladas a continuación:

1. Descripción de Actividades y cronograma
2. Desarrollo del plan de trabajo

### 3.1.1 Descripción de Actividades y cronograma

Identificación de las acciones para la implementación del Sistema de Control Interno, los pasos a seguir son:

- a) Identificación y designación de las personas responsables del diseño de plan de trabajo.
- b) Los tiempos y plazos para la elaboración del plan de trabajo
- c) Cronograma de ejecución de actividades para la elaboración del Plan de Trabajo para la implementación del Sistema de Control Interno.

#### Cuadro 1

*Cronograma para la elaboración del plan de trabajo*

Elaboración del plan de trabajo	Trabajo de campo						Plan	
	Marzo 2024				Abril 2024			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Diagnostico								
Equipos de trabajo								
Presupuesto								
Capacitación y sensibilización								
Reglamento de Funciones								
Plan de Trabajo								

### 3.2 Desarrollo del plan de trabajo

Se ha identificado las acciones para la implementación del Sistema de Control Interno, los pasos a seguir son:

**a) Estructura organizativa.**

Para el desarrollo y ejecución del Plan de Trabajo se establece los niveles de autoridad y responsabilidad, lo que se indica a continuación:

**1. PRIMER NIVEL.**

Un grupo directivo, el cual, en coordinación con la máxima autoridad de la entidad, establece directrices generales orientadas a la implementación del control interno. Se establece de la siguiente manera:

**Grupo Directivo.**

Conformado por los miembros del comité de control interno, el cual se conforma en mediante la Resolución de Gerencia General Nro. 62-2023/EPS-SEDAJULIACA-S.A./GG, conforme a la directiva N° 006-2019-CG/INTEG, “Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del estado”

El Comité de Control Interno de la EPS SEDAJULIACA S.A. está conformado según Resolución Jefatural por los siguientes funcionarios:

**Titulares:**

- Presidente: gerente de Administración y Finanzas
- Secretario: jefe de la Oficina de Recurso Humanos
- 1er Miembro: jefe de la oficina de Asesoría legal
- 2do Miembro: jefe de la oficina de Planeamiento y Presupuesto
- 3er miembro: jefe de la Oficina de Sistemas e información
- 4to miembro: jefe de la oficina de logística y servicios

**Suplentes:**

- Presidente: jefe de la oficina de contabilidad
- Secretario: jefe de la Oficina de Recurso Financieros
- 1er Miembro: gerente operacional
- 2do Miembro: sub gerente de Distribución y recolección
- 3er miembro: sub gerente de ingeniería
- 4to miembro: gerente comercial

El jefe del órgano de Control Institucional o su representante participa en calidad de veedor de las sesiones que realice el Comité.

La alta dirección debe cumplir con los siguientes roles y responsabilidades:

- Definir y aprobar lineamientos, políticas y directivas relacionadas a la implementación y mantenimiento del SCI.
- Asignar bienes necesarios para la implementación del SCI
- Revisar y aprobar los avances de la implementación del SCI

El grupo directivo tiene como responsabilidad lo siguiente:

- Apoyar en el proceso de implementación y mantenimiento del SCI bajo las orientaciones del presidente del Grupo Directivo.
- Capacitar a los miembros de los Grupos: Operativo funcional y evaluador.
- Informar a la alta dirección sobre el avance de la implementación y cualquier necesidad de recursos.

## **SEGUNDO NIVEL.**

La estructura organizativa del plan de trabajo se ha establecido por el grupo operativo y funcional que controla el cumplimiento en la ejecución del programa de trabajo, que coordinaría con los responsables de las actividades desarrolladas e informe al primer nivel para las modificaciones a que hubiere lugar.

### **Grupo Operativo Funcional**

Conformado por el personal de las áreas de la entidad, agrupadas en temas puntuales de interés institucional, que como fin tienen ejecutar y desarrollar la implementación a nivel entidad y posterior a nivel procesos.

## **Cuadro 2**

### *Funciones del grupo operativo funcional*

<b>A nivel entidad</b>	<b>A nivel Procesos</b>
Desarrollar e implementar el Sistema de Control Interno a nivel de Entidad, cumpliendo el cronograma establecido.	Desarrollar e implementar el Sistema de Control Interno en su Área a nivel procesos, cumpliendo el cronograma establecido para tal fin.
Definir conjuntamente con el grupo directivo las necesidades de la capacitación.	Definir conjuntamente con el representante del grupo directivo las necesidades de capacitación.
Elaborar la documentación de su ámbito de competencia.	Elaborar la documentación de su ámbito de competencia.
Presentar la documentación elaborada al grupo directivo para su revisión y validación.	Presentar la documentación elaborada al Grupo Directivo para su revisión y validación.
Informar al grupo directivo sobre el avance y desempeño de la implementación y cualquier necesidad de recursos.	Informar al grupo directivo sobre el avance y desempeño de la implementación y cualquier necesidad de recursos.
Difundir y verificar el grado de entendimiento y toma de conciencia del personal de la entidad en temas de su responsabilidad.	Difundir y verificar el grado de entendimiento y toma de conciencia del personal de la entidad en temas de su responsabilidad.

## **TERCER NIVEL**

La estructura organizativa del plan de trabajo se ha establecido un grupo evaluador asignado a la tarea de evaluar, de forma independiente y objetiva, el desarrollo de las

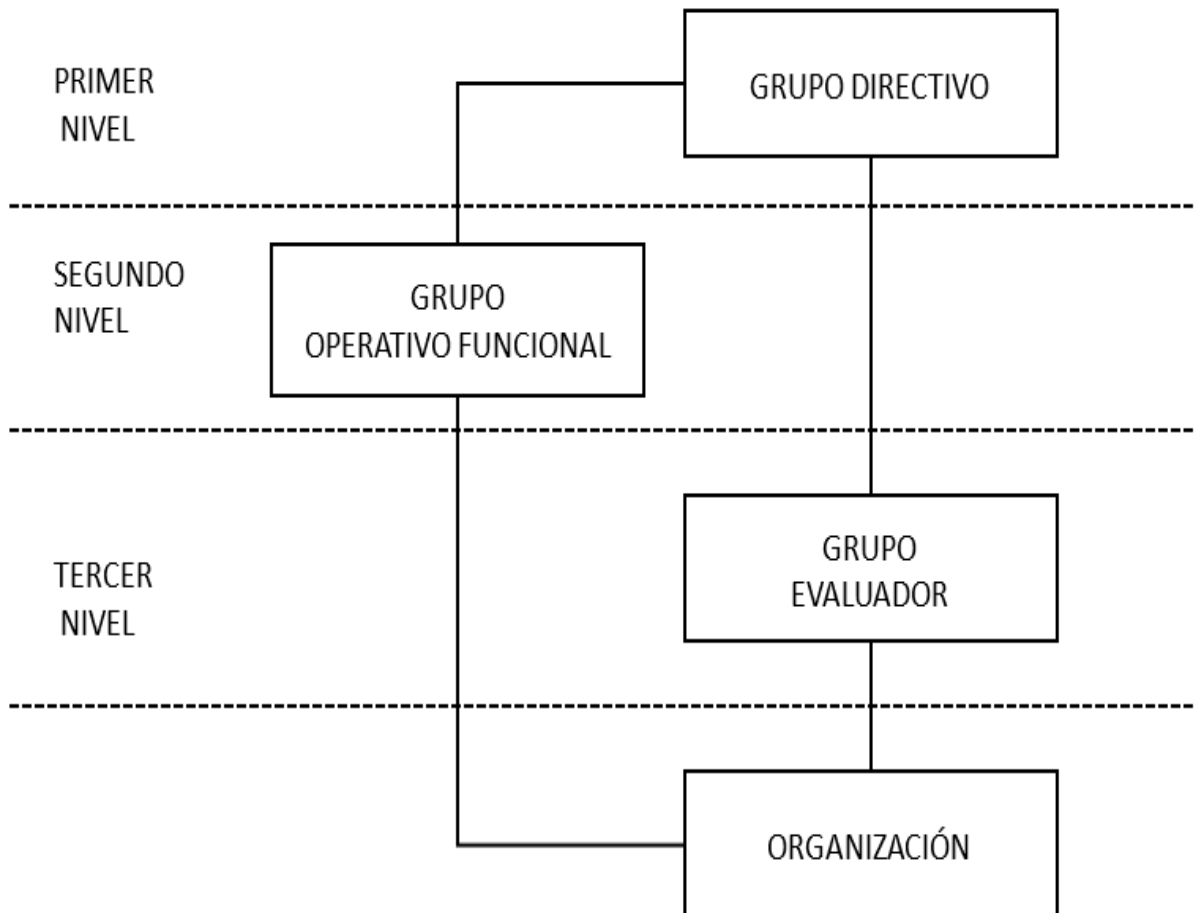
acciones ejecutadas, validando la información y documentación generada respecto a la implementación del control interno.

Responsabilidades del grupo evaluador:

- Evaluar de forma independiente y objetiva el desarrollo de las acciones ejecutadas validando el cumplimiento el cronograma establecido para tal fin.
- Definir las necesidades de capacitación.
- Elaborar los informes de avance e informes finales de la implementación del control interno.
- Desarrollar las evaluaciones del proceso de implementación del sistema de control interno.

**Figura 1**

*Organigrama de la estructura organizativa del plan de trabajo*



## 2. Elaboración del cronograma general

El documento de síntesis del plan de trabajo ofrece una visión de conjunto de las distintas etapas del plan y de los plazos previstos para su realización. Por lo que respecta a las fechas y niveles de avance global, estos datos, junto con el conocimiento de la creación del calendario de aplicación de las normas de Control Interno, ofrecerán un mecanismo de control.

### Cuadro 3

*Cronograma General*

Fases	Trabajo de campo															Informe final	
	Año 2024							Año 2025									
	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O
Planificación																	
Ejecución	(1)							(2)					(2)				
Evaluación																	(3)

(1) Inicio de la implementación

(2) Informes de avance de la implementación

(3) Informe final sobre la culminación de la implementación

## 3. Cronograma detallado:

### Cuadro 4

*Cronograma detallado*

Fases	Etapas	Trabajo de campo															Informe final
		Año 2024							Año 2025								
		J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S
Planificación	Plan de trabajo																
Ejecución	Designación de grupos de trabajo																

	Sensibilización	■			■				■				■					
	Capacitación		■		■			■				■						
	<b>Nivel Entidad</b>	■	■	■	■	■	■	■										
	Ambiente de control	■	■															
	Evaluación de riesgos			■	■													
	Actividades de control				■	■												
	Información y comunicación					■	■											
	Supervisión							■										
	<b>Nivel procesos</b>							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Ambiente de control							■	■									
	Evaluación de riesgos									■	■							
	Actividades de control											■	■					
	Información y comunicación													■	■			
	Supervisión																	■
Evaluación	Permanente				■				■									
	Final																	■

**4. Elaboración detallada del Plan de trabajo:**

Para cumplir el objetivo de adoptar el SCI, las acciones que deben establecerse se esbozan en la presentación de este documento de las numerosas fases que componen las etapas del plan de trabajo. El plan de trabajo debe tener en cuenta los elementos especificados por la alta dirección y debe incluir esencialmente lo siguiente:

### **Reglamento de Funciones.**

Se clarifican y definen sus objetivos y las funciones de sus miembros, así como la documentación y metodología a seguir y el lugar, calendario y orden del día de sus sesiones de trabajo.

### **Provisión de recursos.**

El equipo de trabajo tiene que decidir qué recursos son necesarios para cada una de las tareas programadas de forma imparcial. En este sentido, los costes asociados a los insumos, las actividades y la aplicación en general tienen que ser mínimos y no deben superar las ventajas o los resultados previstos.

### **Cuadro 5**

#### *Presupuesto*

CONCEPTO	MONTO	
	2024	2025
Servicios de capacitación y sensibilización	9 000.00	25 000.00
Costo de implementación de las normas de control interno por los cinco componentes		
Ambiente de control	26 000.00	
Evaluación de riesgos		26 000.00
Actividades de control		20 000.00
Información y comunicación		20 000.00
Supervisión		6 000.00
TOTAL	35 000.00	97 000.00

### **La capacitación.**

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos y tareas previstos en el plan de trabajo, los grupos de trabajo identificarán los requisitos de formación que necesitan. Para construir, ejecutar y evaluar adecuadamente el sistema de control interno de la EPS SEDAJULIACA S.A., la capacitación abarcará los principios, rasgos y demás elementos esenciales.

### Cuadro 6

*Cronograma de capacitación.*

Capacitación por componente	Cronograma de capacitación																
	Año 2024								Año 2025								
	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O
Ambiente de control				X													
Evaluación de riesgos					X												
Actividades de control					X												
Información y comunicación													X				
Supervisión																	X

### Sensibilización y socialización del control interno

Con el respaldo de la alta dirección, los grupos de trabajo deben planear y ejecutar un proceso de sensibilización y socialización para convencer e involucrar a todos los empleados de la EPS SEDAJULIACA S.A. en el papel activo que deben desempeñar en la implantación de la estructura de control interno. Deben dejar claro que toda la organización tiene la responsabilidad de implantar y fortalecer el control interno.

**Cuadro 7***Cronograma de sensibilización y sociabilización*

Sensibilización Temas en:	Cronograma de sensibilización y sociabilización															
	Año 2024								Año 2025							
	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S
Control interno																
Sistema de control interno																
Otros																

