



UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

FACULTAD DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD

PROGRAMA DE TITULACION PROFESIONAL 2014

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
PRESTACION DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO POR LA EPS SEMAPA BARRANCA S.A.
PERIODOS 2012 - 2013.**

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

AUTORA:

Bach. GLADYS ELIZABETH GARCIA SALAS.

ASESOR:

Dr. MURGA ORTIZ, Juan Alejandro

BARRANCA– PERÚ

2014

JURADO DE TESIS

Dr. ABRAHAM CASTILLO ROMERO
PRESIDENTE

Mag WENDY ALLAUCA CASTILLO
SECRETARIO

Mag. JAVIER HIDALGO MEJIA
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por la guía en mi sendero.

A mi esposo, mis padres e hijos por su inmenso amor y apoyo en la culminación de mi carrera profesional.

Gladys

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por brindarme optimismo y perseverancia para que se haga realidad el presente trabajo de investigación, a mis hijos por su comprensión – apoyo y amor en la consecución para el logro de mi meta.

Mi reconocimiento y agradecimiento al Asesor quien con profesionalismo supo dirigir la construcción de la Tesis, a los jurados por su apoyo en el desarrollo del presente trabajo de investigación, asimismo a los docentes de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y a la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo filial Barranca, que me ha permitido continuar con el crecimiento académico, donde he recibido los conocimientos y estrategias necesarias, para el desarrollo personal y profesional en el desenvolvimiento de la vida cotidiana.

Esperando que el trabajo de investigación cumpla con el objetivo trazado y así mismo sea un aporte para mi Empleador la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

La Tesista.

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

1. INTRODUCCION

1.1. DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1.1. Descripción del Problema	10
1.1.2. Planteamiento del Problema	12
1.1.2.1 Problema General	12
1.1.2.2 Problemas Específicos	12
1.2 OBJETIVOS	13
1.2.1 Objetivo General	13
1.2.2 Objetivos Específicos	13
1.3 JUSTIFICACIÓN	13
1.3.1 Justificación Teórica	14
1.3.2 Justificación Práctica	14
1.3.3 Justificación Metodológica	14
1.4 HIPOTESIS	15
1.4.1 Hipótesis General	15
1.4.2 Hipótesis Específicas	15
1.5 VARIABLES	15

2. MARCO REFERENCIAL

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	16
2.2	MARCO TEÓRICO	19
2.3	MARCO CONCEPTUAL	27
2.4	MARCO LEGAL.....	35

3. METODOLOGIA

3.1	Tipificación y diseño de la Investigación	37
3.2	Población y Muestra	37
3.2.1	Población	37
3.2.2	Muestra	37
3.3	Operacionalización de las Variables.....	38
3.4	Formulación de la Hipótesis o modelo econométrico	38
3.5	Técnicas, instrumentos y fuentes de recopilación de datos	39
3.6	Forma de Tratamiento de datos	39
3.7	Análisis e Interpretaciones de las informaciones.....	40
3.7.1	Diagnostico de las acciones de control	41
3.7.2.	Del Control Interno en la EPS SEMAPA BCA S.A.....	47

4. RESULTADOS

4.1	Presentación de Datos Generales.....	62
4.2	Relacionado con cada objetivo de investigación	65

4.3	Prueba de hipótesis	70
-----	---------------------------	----

5. DISCUSION

5.1	Relacionado al marco referencial y resultados de Hipótesis	75
-----	--	----

6. CONCLUSIONES

6.1	Relacionado a cada Objetivo de Investigación	78
-----	--	----

7. RECOMENDACIONES

7.1	Relacionado a la implementación de los aportes de Investigación.....	80
-----	--	----

8. BIBLIOGRAFIA

8.1	Referido al tema.....	82
-----	-----------------------	----

8.2	Referido a la Metodología	83
-----	---------------------------------	----

9. ANEXOS

9.1	Matriz de Consistencia	85
-----	------------------------------	----

9.2	Instrumentos de recolección de datos	90
-----	--	----

RESUMEN

La presente investigación con enfoque cuantitativo **“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO POR LA EPS SEMAPA BARRANCA S.A., PERIODOS 2012-2013”** tiene como objetivo, analizar de qué manera el control interno influye en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado **de la empresa antes indicada.**

La Hipótesis General considerada es: “Si se aplica un adecuado control interno entonces se puede alcanzar mejora en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A, 2012 – 2013.”; donde la Operacionalización de la Hipótesis se bosquejó de la siguiente manera:
Variable Independiente: Control Previo, Control Simultaneo, Control posterior;
Variable Dependiente: Planificación, Eficiencia, Transparencia y Economía.

Para el acopio de información se utilizó técnicas, cuyos resultados fueron debidamente analizados. La muestra alcanza a 45 servidores que laboran en el Área Administrativa en la EPS SEMAPA BCA S.A.

Respecto al resultado alcanzado en virtud a la información obtenida y las conclusiones parciales, en términos generales se finiquitó que de aplicarse un adecuado control interno se puede alcanzar mejoras en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A, 2012 – 2013.

PALABRAS CLAVES.- Control, Eficiencia -Eficacia, Planificación, Prestación.

ABSTRACT

This research with quantitative approach "THE INTERNAL CONTROL AND ITS INFLUENCE ON THE PROVISION OF SERVICES OF WATER AND SEWERAGE BY SEMAPA EPS BARRANCA S.A, PERIOD 2012-2013", aims to define how it influences the Internal Control management provision of services Water and Sewerage EPS SEMAPA BARRANCA SA, 2012 – 2013 of the enterprise forth above.

The General hypothesis, considered for this study is: " If adequate internal control is applied then you can achieve improvement in the provision of potable water and sewerage in the EPS SEMAPA BARRANCA SA , 2012 - 2013 " ; where the operationalization of the hypotheses was drafted as follows : Independent Variables : Previous Control, Simultaneous Control , Rear Control; Dependent Variable : Planning, Efficiency, Transparency and Economics.

For information gathering techniques are used, the results were properly analyzed. The show reaches 45 servants working in the administrative area in SEMAPA EPS BCA SA

The sample chosen for this investigation were the 45 officials working in the Administrative Area in EPS SEMAPA BCA SA

Regarding the most important outcome of the investigation, it should be noted that: according to information obtained and partial conclusions broadly concluded that apply adequate internal control then you can achieve better provision of services Water drinking and sewerage in EPS SEMAPA BARRANCA SA. 2012 – 2013.

WORDS CLAVES. Control Efficiency -Efficacy, Planning, Provision.

1. INTRODUCCION

1.1. DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.1 Descripción del problema

La EPS SEMAPA BARRANCA S.A. fundada en Junio de 1993, es una entidad Municipal del sector público, con derecho privado, regulada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Agua y Saneamiento (SUNASS) y los organismos de control público: Contraloría General de la Republica, Dirección General del Presupuesto Público, Dirección Nacional de Contabilidad Pública, Dirección Nacional de Saneamiento, entre otros; dedicada a la actividad de prestación de servicios de saneamiento de agua potable, que comprende la captación, conducción, producción, tratamiento, almacenaje y distribución; así como la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas y servicios complementarios tales como: Análisis Físico, Químico Bacteriológico del agua, venta de agua en cisterna, reapertura/ rehabilitaciones de agua y/o desagüe, instalación de nuevas conexiones, supervisión de obras entre otros.

Siendo ineludible analizar las limitantes en la consecución de la prestación de servicios de la Entidad:

- Debilidades en la gestión financiera (perdida de liquidez rentabilidad) en el Presupuesto, complejos procesos de compras o

inversiones, Conciliación de las Cuentas por Cobrar comerciales actualizados.

- Saneamiento Físico Legal de los Bienes Patrimoniales.
- En la provisión de continuidad de dotación del agua potable y deficiencias en el alcantarillado.
- Insuficiente actividad en educación sanitaria (ejecuta solo acciones inmediatas).
- En el sistema de control interno de la EPS problemas en la planeación, organización, dirección y ejecución de actividades, ya que se viene aplicando sobre la base de hechos realizados (extemporaneidad) y consumados (históricos); lo que no facilita que la gestión corporativa pueda aplicar los ajustes, regularizaciones y/o retroalimentación oportuna de las actividades institucionales.

Lo que podemos concluir en la falta de incorporación de la nueva filosofía y doctrina, dada por el tratamiento del entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información, comunicación y el monitoreo puntual y/o permanente, a fin de contribuir eficazmente a la optimización de la gestión y proporcionar el grado de seguridad razonable para la EPS.

En este sentido, es mi propósito investigar la influencia del control interno en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013.

1.1.2 Planteamiento del problema.

1.1.2.1 Problema General.

¿De qué manera el control interno influye en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013?

1.1.2.2 Problemas Específicos.

- a) ¿De qué modo el Control Interno Previo influye en la planificación de actividades en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013?
- b) ¿De qué manera el Control Interno simultáneo influye en la eficiencia de los servicios de agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013?
- c) ¿En qué medida el Control Interno posterior influye en la transparencia y economía en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.2.1 Objetivo General.

Analizar de qué manera el control interno influye en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- a) Determinar de qué modo el Control Interno previo influye en la planificación de prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013.
- b) Demostrar de qué manera el Control Interno simultáneo influye en la eficiencia de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013.
- c) Comprobar en qué medida el Control Interno posterior influye en la transparencia y economía en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Este trabajo de investigación es importante, porque ha permitido conocer la influencia del control interno en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013

1.3.1 Justificación Teórica.

Mediante la ejecución de este trabajo de investigación, el propósito fue encontrar y conocer la relación de causa y efecto que probablemente existen entre las variables involucradas en el estudio del control interno y la influencia en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013.

1.3.2 Justificación Práctica.

Esta investigación, va a contribuir a través de un análisis deductivo – descriptivo, presentando propuestas y recomendaciones que conlleven al reporte primero como hallazgos y luego como observaciones en los respectivos informes que formula el área de controles internos a fin de facilitar la ejecución oportuna de las actividades institucionales.

1.3.3 Justificación Metodológica.

Los instrumentos diseñados para la investigación como: Encuestas, entrevistas y guías, fueron utilizados y serán de gran utilidad para aplicarlo en investigaciones futuras.

La importancia de este trabajo de investigación radica en que los resultados que se obtengan podrán servir para mejorar las normativas como forma de contribuir eficazmente a la optimización en la ejecución de la gestión corporativa.

1.4 HIPOTESIS.

1.4.1 Hipótesis General.

Si se aplica un adecuado control interno entonces se puede alcanzar mejora en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A, 2012 – 2013

1.4.2 Hipótesis Específicas.

- a) Si, se establece un adecuado Control Interno previo entonces facilita la planificación de actividades en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A, 2012 – 2013.
- b) Si, se aplica un apropiado Control Interno simultáneo entonces se alcanza eficiencia en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A, 2012 – 2013.
- c) Si, se instituye un adecuado Control Interno posterior entonces se consigue transparencia y economía en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A, 2012 – 2013.

1.5 VARIABLES

Variable Independiente : Control Interno.

Variable Dependiente : Prestación de los servicios.

2. MARCO REFERENCIAL.

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo de investigación tiene como antecedentes trabajos anteriores cuyo objeto, aun distinto, sirve como referente al presente estudio.

a) Nivel Internacional.

LLERENA PAVÓN, Carlos - UNIVERSIDAD DE LA PLATA- ARGENTINA - **“EL NUEVO ENFOQUE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EMPRESARIAL”**, En este trabajo el autor formula la propuesta de implantación del sistema de control interno en las empresas industriales de Buenos Aires, en el marco de los nuevos enfoques internacionales como el Informe americano, Modelo canadiense, modelo europeo y otros.

HERNÁNDEZ CELIS, Domingo - **“CONTROL DE LAS ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES DE DESARROLLO PARA LA EFICACIA DE LA COOPERACIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL”**. En este documento, el autor establece los mecanismos de control que permiten evaluar la eficiencia, eficacia y economía de la programación y gestión de la Cooperación Técnica Internacional que ejecutan las Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo a favor de la población peruana. En

tanto trata de eficiencia, eficacia y economía, este documento permitirá tomar como referencia la experiencia desarrollada.

b) Nivel Nacional.

ALDAVE PÉREZ, Juan - UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA - **“AUDITORÍA Y CONTROL GUBERNAMENTAL PARA LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL”**; en este documento se destaca la relevancia de la auditoría como herramienta del control gubernamental y su incidencia en el buen manejo de las entidades gubernamentales; compartimos los puntos de vista con el autor.

GARCÍA BEDOYA, Samuel - Universidad del Pacífico - **“GESTIÓN Y CONTROL DE LOS ORGANISMOS SUPERVISORES DE SERVICIOS PÚBLICOS”**. El autor establece una sinergia entre la gestión y el control, con lo cual se logran los mejores resultados institucionales. Compartimos la idea del autor,

PUELLES ÁNGELES, Angélica - Universidad Católica - **“CONTROL INTERNO EN EL NUEVO MARCO DE LA DOCTRINA INTERNACIONAL PARA FACILITAR LA EFICIENCIA DE LAS EMPRESAS MINERAS”**; La autora realiza un diagnóstico al sistema de control interno de las empresas mineras y luego propone la aplicación de las metodologías de informes internacionales sobre control interno. Será de utilidad para nuestro trabajo por las experiencias y prospectivas que formula.

c) Nivel Regional.

CHARPENTIER HEMERYTH, Flavia -UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO, "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO EN LOS ALMACENES, PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA CONSTRUCTORA A&A S.A.C. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO - 2013". Coincidimos con la opinión de la autora donde se definieron la secuencia de actividades a realizar, haciendo énfasis en el cumplimiento de las Normas de Control y permitiendo un mejor control como forma de facilitar la optimización en la gestión institucional

COSSIO PINTO, Marlene - UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN MARCOS - “AUDITORÍA INTERNA PARA LA EFICACIA DE LA GESTIÓN DE LOS ORGANISMOS DE SUPERVISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”; se hace énfasis en el proceso de la auditoría como herramienta del control interno y su incidencia en la gestión de los organismos de supervisión de servicios públicos. El presente documento permitirá tomar como referencia la experiencia en dicha investigación.

d) Nivel local.

A nivel local no se encontró trabajos relacionados.

2.2 MARCO TEÓRICO

El marco teórico está enfocado a sustentar lo relacionado a las variables de estudio.

ANTONIO AYLLÓN FERRARI, en su libro teoría contable, precisa cuatro razones por lo que Contabilidad es ciencia:

Tiene un objeto de estudio: Enfoque estructuralista. El Patrimonio de una entidad contable, ROY KESTER, coincide en decir que el objeto de la Contabilidad es el Patrimonio.

Tiene un Contenido o campo de estudio (cognoscitivo); Teoría contable, principios, postulados, normas, hechos o fenómenos contables, los cuales constituyen el campo contable.

Tiene una Metodología: La teneduría de libros. Se basa en la partida doble. Es la única ciencia que tiene Teneduría de Libros.

Tiene un Lenguaje científico.- Están dadas por las cuentas, las cuales reflejan, ordenan y clasifican los hechos contables¹.

En la presente obra nos indica que el objetivo primordial es exponer las partes esenciales e incidencias en la aplicación que rigen en la contabilidad dentro de las organizaciones, ya que la dependencia de la una con la otra forman la base para la consolidación de un sistema eficiente de información útil para la organización.

¹ http://www.unas.edu.pe/web/sites/default/files/users/.../SEPARATA.CGE_.doc

Los autores Cook y Winkle: En el libro Auditoría: "El Control Interno es el sistema interior de una empresa que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados"

ACCIÓN DE CONTROL.

Es la herramienta esencial del Sistema, por la cual el personal técnico de sus órganos conformantes, mediante la aplicación de las normas, procedimientos y principios que regulan el control gubernamental, efectúa la verificación y evaluación, objetiva y sistemática, de los actos y resultados producidos por la entidad en la gestión y ejecución de los recursos, bienes y operaciones institucionales.

Según Cashin, Neuwirth y Levy (2002)², el control interno al abarcar el conjunto de acciones de control para salvaguardar activos, verificar la adecuación y fiabilidad de información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas del directorio, está estableciendo la sinergia que necesita una entidad para alcanzar economía, eficiencia y eficacia en el uso óptimo de los recursos

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el

² *Cashin, Neuwirth y Levy (2002) Manual de Auditoría. Madrid. Mc Graw-Hill Inc.*

establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.³

AUDITORÍA INTERNA

El Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos define la auditoría interna como: *"Una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección"*⁴.

CONTROL EFICAZ

Sostiene la siguiente teoría: consiste en evaluar un conjunto de proposiciones financieras, económicas y sociales, con la finalidad de determinar si las metas, objetivos, políticas, estrategias, presupuestos, programas y proyectos de inversión emanados de la gestión se están cumpliendo de acuerdo a lo previsto⁵.

CONTROL INTERNO.

Cuando habla del control interno indica que: “a partir de la segunda mitad del siglo pasado el control interno se ha hecho imprescindible para llevar a cabo una gestión eficaz de las empresas, y como consecuencia se ha tornado en un instrumento óptimo para la auditoría. La profundización en control interno como herramienta de la gestión ha sido posible gracias a los logros

³ <http://www.utn.edu.ec/web/portal/images/doc-utn/normas-control-interno.pdf>

⁴ <http://www.monografias.com/trabajos15/auditoria-interna/auditoria-interna.shtml>

⁵ SIMON ANDRADE E.- “Planificación de Desarrollo”. Pp. 120.

conseguidos por los administradores, Contadores Públicos, los especialistas en información y comunicación, los expertos en sistemas y los técnicos en informática y cibernética⁴ .

Se afirma lo siguiente: El Control interno incluye el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados dentro de una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas

Gerenciales establecidas... Un sistema de control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan con las funciones de los Departamentos de Contabilidad, presupuesto y Finanzas⁷. El control interno *comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior*⁸.

CONTROL INTERNO POSTERIOR

El control interno posterior es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional según sus planes y programas anuales, evaluando y verificando los aspectos

⁶CABALLERO BUSTAMANTE, “Informativo de Auditoria.- Julio 1ra Q– 2002 – Pag. F1.

⁷STATEMENT AUDITING.- “Declaración de Normas de Auditoria”. SAS 1.

⁸ART. N° 7, de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica N° 27785.

administrativos del uso de los recursos y bienes del Estado, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas trazadas y resultados obtenidos⁹.

CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTÁNEO

El control interno previo y simultáneo compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección.

ECONOMÍA

Es la ciencia que se encarga del estudio del mercado para poder colocar los productos de las empresas, mediante encuestas, opiniones, etc.

EMPRESA

La empresa desde el punto sistemático *“es un sistema abierto que interactúa con el sistema de orden superior en que está inmersa; es artificial porque esta creado por el hombre, que es quien introduce la coordinación entre los elementos y es auto regulada porque se reajusta*

⁹ ART. N° 7, de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica N° 27785.

para mantener ciertas variables entre límites."¹⁰ Es abierta porque está conectada con la realidad considerada como sistema superior, donde aparecen los competidores: es artificial es creación del hombre y puede ser manejado por él y es auto regulado porque permite hacer reajustes en el proceso de producción.

ENTORNO DE CONTROL

El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.¹¹

LA TEORÍA CONTABLE

Se tomara un acercamiento al término que hace la Asociación Americana de Contadores Públicos (American Accounting Association) se tiene que "La teoría contable es un conjunto cohesivo de proposiciones conceptuales hipotéticas y pragmáticas que explican y orientan la acción del contador en la identificación, medición y comunicación de información económica" es

¹⁰PAZ JIMENEZ, Jain. (2001) La Empresa. Diapositiva 3.

¹¹ http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno

decir trata de explicar y predecir los fenómenos que se presentan en la práctica contable.

El presente nos indica que la profesión contable está fundamentada en la aplicación de paradigmas que sean comprobables, aplicables, útiles, pero lo más importante que sean duraderos y expliquen cualquier situación económica dándole al contador así una nueva perspectiva en la cual debe basar su responsabilidad frente a la entidad.

PLANIFICACIÓN

Es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio.

La planificación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros.¹²

Los administradores deben planificar sus actividades para condiciones futuras, desarrollar objetivos estratégicos y asegurar el logro de los objetivos. Evaluar futuras contingencias que afectan a la organización y dar forma al panorama futuro ya sea operacional o estratégico de la empresa.

¹² <http://www.monografias.com/trabajos93/definicion-de-administracion/definicion-de-administracion.shtml#planificaa>

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos indicados en el artículo 4° de la presente Ley¹³.

SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Los servicios de saneamiento comprenden los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial y disposición sanitaria de excretas¹⁴”.

Además, en el sector¹⁵ de los servicios de saneamiento algunas instituciones contemplan también el uso de los términos agua y saneamiento, especialmente cuando desean hacer la distinción precisa del servicio de agua potable; mientras que a todo lo demás, es decir, alcantarillado, letrinización o control de roedores y vectores, entre otros, lo engloban como saneamiento¹⁶.

TRANSPARENCIA.

Plataforma informativa de acceso libre que permite a cualquier usuario disponer, en tiempo real, de la más completa información

¹³ ART. N° 3, de la Ley de Control Interno de las Entidades del Estado N° 28716.

¹⁴ Art. 2 de la Ley N° 26338

¹⁵ Según el portal de Transparencia Económica del Perú del Ministerio de Economía y Finanzas, se denomina “sector” al conjunto de organismos con propósitos comunes que realizan acciones referidas a la gestión gubernamental. Para el periodo 2001, el clasificador institucional consideró 26 sectores en el Perú.

¹⁶ Para el caso del presente documento usaremos el término “servicios de saneamiento”, según la normatividad vigente. Solo cuando se cite alguna fuente que utilice “agua y saneamiento”, en forma conjunta o separada, haremos la anotación respectiva.

Económica que haya podido centralizar el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), desde el Gobierno de Transición a la fecha¹⁷.

SUPERVISIÓN O MONITOREO

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones¹⁸.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Acciones de control

Cuando la gestión establece un sistema de acciones de control de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que sea suficiente para proporcionar un control razonable sobre el activo, pasivo, ingresos y gastos, está estableciendo una sinergia adecuada con las acciones de control para llevar a cabo la actividad programada en las mejores condiciones y alcanzar los objetivos institucionales.

¹⁷ <http://modernizacionsiaf-sp.blogspot.com/2013/04/teorias-del-sistema-integrado-de.html>

¹⁸ http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno

Actividades de control

Políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo.

Administración estratégica

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del Organismo Técnico de Planificación.

Ambiente de Control

Establecimiento de un entorno de organización favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

Auditoría Interna

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque

sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Control

Es el proceso puntual y continuo que tiene por objeto comprobar si el desarrollo de las operaciones se ha efectuado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados.

Es puntual, cuando se aplica eventualmente a ciertas áreas, funciones, Actividades o personas.

Es continuo cuando se aplica permanentemente. Comprende al control previo, concurrente y posterior. Es eficaz, cuando no entorpece las funciones administrativas presupuestarias y operativas y además cuando se toman en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los órganos responsables del mismo, cuando se aplican las medidas correctivas necesarias para optimizar la gestión empresarial.

Control Administrativo

Es la acción de evaluar el conjunto de actividades que se realizan en un sistema completo de organización política, normas y procedimientos utilizados con el fin de lograr la mayor eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades establecidas en cada caso.

Control Interno

Es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Control de Eficiencia

Comprende la revisión de las actividades y procedimientos de planeamiento, organización, dirección, coordinación y control administrativo con el fin de verificar el logro de las metas programadas y si éstas han sido alcanzadas con eficiencia y ajustándose a los dispositivos legales que norma su gestión.

Control Interno Administrativo

Actividades específicas en la toma de decisiones.

Control Interno Financiero

Análisis de los Estados Financieros de la Empresa.

Control Interno Operativo

Son medidas que se relacionan con la eficiencia operacional y la observación de las políticas establecidas en el área de la organización, ejemplo: las medidas de seguridad, los accesos restringidos.

Control Interno Previo

Antes de efectuarse la actividad

Control Interno Posterior:

Después que se desarrolle la actividad, se efectúa por Auditorías Gubernamentales.

Eficacia

Capacidad de lograr el efecto que se desea o espera

Eficiencia – Efectividad

Uso óptimo de recursos y logro de resultados, aplicando criterios de calidad, cantidad, oportunidad, lugar y costo.

Ejecución

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

Empresa

Es toda aquella forma organizada, por el cual uno o más individuos con una idea visualizada, entra en acción con el fin del logro de lo propuesto, adaptado a los resultados. Utilizando como filosofía de éxito el Diseño, Desarrollo y Dirección, con base en la planificación, proyección, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.).

Entorno de Control

El Entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan.

Evaluación

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

Información Económica

Conjunto de datos que proporcionan los elementos necesarios para medir y evaluar las repercusiones de las políticas de ingreso, gasto y endeudamiento públicos en el contexto económico y social del país.

Información Financiera

Es información que produce la contabilidad indispensable para la Administración y el Desarrollo de las Empresas y por lo tanto es procesada y concentrada para uso de la Gerencia y personas que trabajan en la Empresa.

Informe COSO

Las acciones de control consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan las directrices y las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad.

Planeación

Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

Planificación

Los administradores deben planificar sus actividades para condiciones futuras, deben desarrollar objetivos estratégicos y asegurar el logro de los

objetivos. Por lo tanto, se deben evaluar futuras contingencias que afectan a la organización y dar forma al panorama futuro ya sea operacional o estratégico de la empresa.

Responsable del Control Interno

La más alta autoridad de la organización

Riesgo

Es la probabilidad que ocurra un determinado evento que puede tener efectos negativos para la institución.

Sistema

Es un conjunto de elementos o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, pues funcionan para lograr un objetivo en común.

Sistema de Control Interno

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

SUNASS (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento)

Organismo regulador de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado del Perú. Garantiza al usuario que los Servicios se den en las mejores condiciones de calidad. Establece las condiciones generales de la prestación del servicio. Regula la fijación de Tarifas. Fiscaliza las EPS - Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento.

SUPERVISIÓN O MONITOREO

Las actividades de supervisión continua destinadas a comprobar la eficacia de los controles internos incluyen las actividades periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones y otras acciones de rutina.

2.4 MARCO LEGAL

2.4.1 Constitución política del Perú promulgada el 29 de diciembre de 1993.

2.4.2 Ley N° 27785 “Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República del Perú” de 22.Jul.2002, Art. 7°.

2.4.3 Ley N° 29743 “Ley que modifica el artículo 10° de la Ley 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado de 08.Jul.2011.

2.4.4 Ley N 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades (LOM), establece la competencia de los gobiernos locales (MP, MD), sobre los servicios de saneamiento.

- 2.4.5** Ley N°26784 – Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS (1994), la cual señala la finalidad de garantizar la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado con calidad.
- 2.4.6** Decreto Supremo N°023– 2005 –VIVIENDA – T.U.O de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- 2.4.7** Ley 28716 Ley del Sistema de Control Interno en el Perú de 17.Abr.2006
- 2.4.8** Ley N° 26338 – Ley General de Servicios de Saneamiento , 15 Jul 1994
- 2.4.9** Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado, aprobada por
- 2.4.10** R.C. 458-2008-CG del 28.Oct.2008.
- 2.4.11** Decreto de Urgencia que modifica el Art. 10° de la Ley 28716, Decreto de Urgencia 067-2009, de 22.Jul.2009
- 2.4.12** Normas de C. Interno, aprobado por R.C. 320-2006-CG, de 30.Oct.2006.

3. METODOLOGIA.

3.1. TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente estudio de investigación de acuerdo al fin que persigue es no Experimental, porque analizaron y estudiaron los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia¹⁹.

La Investigación es NO EXPERIMENTAL porque se realizó un estudio sin manipular deliberadamente las variables, limitándose a estudiar las variables y sus relaciones.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.2.1. POBLACIÓN.

La población para la presente investigación es de 45 servidores profesionales y técnicos que laboran en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

3.2.2. MUESTRA.

La muestra es poblacional, porque se midió los Resultados de las EPS, 2012-2013.

¹⁹CARRASCO DIAZ, Sergio.- 2005.- “Metodología de la Investigación Científica”.- Editorial San Marcos.- Primera Edición. Perú. Pág. 71

3.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

TIPO DE VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente		
X = Control Interno	X ₁ =Control previo	Continuidad
		Volumen Producido
	X ₂ = Control simultaneo	% Cobertura de Agua Potable
		% Cobertura de Alcantarillado
X ₃ = Control posterior	% Agua No Facturado	
Variable Dependiente		
Y = Prestación de los servicios	Y ₁ =Planificación de Actividades.	P.O.I.
		Plan de Fortalecimiento de Capacidades
	Y ₂ =Eficiencia de Actividades.	% Conexiones Activas
		Relación del Trabajo
	Y ₃ =Transparencia y Economía de Actividades.	Productividad
		Endeudamiento

3.4 FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

$$Y = F(X_1, X_2, X_3)$$

Esta función se lee:

Y es función de X, lo que equivale a decir que X es causa de Y.

$$CI = f(PS)$$

$$PS = (PA, EA, TEA)$$

Dónde:

- CI** = Control Interno
- PS** = Prestación de Servicios
- PA** = Planificación de Actividades
- EA** = Eficiencia de Actividades
- TEA** = Transparencia y Economía de Actividades

3.5. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

La recolección de datos secundarios se hizo mediante la revisión del material bibliográfico y Análisis documental.

Para recabar información de campo, se aplicaran las siguientes técnicas, instrumentos, según el cuadro siguiente:

TECNICAS	INSTRUMENTOS	FUENTES
Encuesta.	Cuestionario.	EPS SEMAPA BCA. S.A.

3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.

Para el procesamiento de la información obtenida en campo se realizó a través de las técnicas indicadas en el punto 3.5 El presente estudio, que serán sometidas a un proceso de cálculo con el programa estadístico SPSS, última versión.

3.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIONES DE LAS INFORMACIONES.

Los datos que hemos obtenido de la E P S han sido analizados con el fin de interpretar los Resultados, aplicando las siguientes técnicas:

Encuesta.- Se aplicó una encuesta exclusivamente a las 45 personas servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

Una vez procesada la información mediante el programa SPSS, se aplicó los conocimientos estadísticos, por tanto elaboramos las frecuencias, coeficientes, porcentajes, barras, que nos permitieron efectuar un análisis estadístico a fin de contrastar los resultados tanto con el marco teórico y las hipótesis planteadas.

El resultado de la contrastación de cada hipótesis específica se realizó en base a la formulación de conclusiones parciales como hipótesis específicas

3.7. 1. DIAGNÓSTICO DE LAS ACCIONES DE CONTROL

EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

MISION Y VISION.

Misión.

"Brindar a los usuarios un servicio continuo en calidad y un adecuado volumen para satisfacer la demanda y mejorar la calidad de vida de los usuarios, preservando el medio ambiente y manteniéndonos dentro de los parámetros establecidos por los organismos regulares".

Visión.

"Aspiramos a ser una empresa líder a nivel regional, solida que brinde confianza necesaria en la calidad y eficiencia de los servicios prestados; mejorando para ello la cobertura, el control de la producción y distribución del agua potable, sobre todo por el cuidado de la vida y la salud".

Declaración de Principios.

De los integrantes de la familia de la EPS Semapa Barranca S.A. declaramos que todas nuestras actividades se desarrollan con LEALTAD, ORDEN, EFICIENCIA, IDENTIFICACIÓN y SERVICIO hacia nuestra empresa, la misma que es traducida en actitudes de HONESTIDAD, PUNTUALIDAD, AUSTERIDAD Y PERSERVERANCIA; las que generan conductas de RESPETO y CONFIANZA entre los trabajadores y hacia la colectividad que servimos.

POLITICA INSTITUCIONAL

Objetivos Estratégicos.

Conservar, preservar y desarrollar las fuentes de agua en coordinación con la Junta de Usuarios del Valle Pativilca, así como ampliar y mejorar la infraestructura de producción y distribución, optimizando la operación y el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua potable y alcantarillado.

Rehabilitar, mejorar y desarrollar la infraestructura de recolección, tratamiento y disposición de las aguas servidas, optimizando la operación y el mantenimiento de los sistemas. y/o Reducir y eliminar los costos innecesarios que no tienen relación con el sentido esencial del servicio que se brinda a la comunidad, buscando la optimización de nuestros recursos y que oriente a una organización funcional y eficiente, que permita una buena atención a los clientes.

Contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad, satisfaciendo las necesidades del cliente, del trabajador y de la sociedad en su conjunto, a través de un servicio de calidad, capacitación continua y políticas de educación sanitaria.

Consolidar la situación económica y financiera de la Empresa, obteniendo resultados económicos favorables que a su vez conlleve al saneamiento gradual de la situación financiera y al pago progresivo de nuestra deuda acumulada.

Armonizar el accionar de la Empresa con el medio ambiente, acorde a las disposiciones legales vigentes en materia ambiental y a través de la ejecución de un Plan Ambiental.

De acuerdo con el Informe COSO²⁰, el control interno es el proceso efectuado por el Directorio, la Gerencia y los servidores de la entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías: i) Efectividad y eficiencia operacional; ii) Fiabilidad de la información financiera; y, iii) Cumplimiento de políticas, leyes y normas.

DOCTRINA DE CONTROL:

1. CONCEPTOS: Según Aldave & Meniz (2005)²¹, coincidente con la Contraloría General de la República (2004)²², explican que Control Interno es el sistema integrado por la estructura organizacional y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por las entidades del estado, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El ejercicio del Control Interno debe consultar los principios de igualdad, eficiencia, economía, celeridad, moralidad, publicidad y valoración de costos ambientales.

²⁰ *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*

²¹ *Aldave & Meniz (2005) Auditoría y control gubernamental. Lima. Editora Gráfica Bernilla.*

²² *Contraloría General de la República (2004) Manual de Auditoría Gubernamental. Lima. Editora Perú.*

En consecuencia, el Control Interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

2. FINALIDAD DEL CONTROL: Es un plan de organización, su finalidad es:

- ❖ Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten;
- ❖ Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
- ❖ Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- ❖ Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- ❖ Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;
- ❖ Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;

- ❖ Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.

Según el MAGU, el control interno es una actividad utilizada para aplicar las acciones de control para evaluar y monitorear las operaciones de la entidad por tanto constituye una herramienta de mucha relevancia para la gestión institucional.

El control interno es un proceso, un medio para alcanzar un fin; son las acciones de controles efectivas, efectuado por el Directorio, la Gerencia y servidores de la entidad. es un proceso integrado a los procesos de la gestión institucional

El control interno, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos institucionales.

CRITERIOS EN LAS ACCIONES DE CONTROL.

Las acciones de control se llevan a cabo sobre la base de:

- 1) **Criterios de carácter profesional.**- Los auditores ejecutan las acciones de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas de Auditoría Gubernamental, Normas Técnicas de Control Interno para el Sector

Público, Reglamento de los Órganos de Control Institucional, Reglamento de Auditoría Interna, Reglamento de Auditoría Externa, Reglamento de Control Interno y otras normas relacionadas.

- 2) **Criterios Institucionales.**- Estos criterios están constituidos por las normas institucionales, como: Normas del Sector Vivienda, Normas del Sector Saneamiento, Normas presupuestarias, planes estratégicos, planes operativos, etc.
- 3) **Criterios especializados.**- Tales como, criterios de eficiencia, eficacia y economía de los recursos institucionales, criterios de efectividad de los servicios de saneamiento, criterios de costeo de los servicios de saneamiento; criterios de impacto, criterios de resultado y criterios de producto; otros relacionados con la prestación de los servicios de saneamiento.

Por otro lado, las acciones de control son ejecutadas con base a un plan operativo anual, en cuya elaboración se aplican criterios de economía, objetividad, oportunidad y de relevancia material:

- a) Los lineamientos establecidos en los planes estratégicos y operativos;
- b) Los resultados de las acciones de control desarrollada en ejercicios anteriores;
- c) Los planes, programas, objetivos y metas a cumplir por la entidad en el respectivo ejercicio;
- d) La situación administrativa, importancia, dimensión y áreas críticas de la entidad.

- e) Las denuncias recibidas;
- f) Las propias recomendaciones, las que formulen las firmas de auditoría y los órganos de control externo.

❖ NORMAS TECNICAS DE CONTROL INTERNO PARA EL SECTOR PÚBLICO (NCI-SP).

Mediante la aplicación obligatoria se busca la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones, en el marco de una adecuada estructura del Control Interno y probidad administrativa. a fin de optimizar sus sistemas administrativos de gestión y control interno. Estas normas deben coadyuvar a una adecuada orientación y unificación del control interno, favoreciendo un funcionamiento orgánico, uso adecuado de los recursos públicos y uniforme de la gestión institucional

DEFINICION: Las Normas de Control Interno para el Sector Público (NCI-SP)²³, son guías dictadas por la Contraloría General de la República, con el objeto de promover una sana administración de los recursos públicos de la entidad en el marco de una adecuada estructura de control interno. Las NCI-SP, establecen que los titulares de cada entidad son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno, que debe estar en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones, considerando en todo momento el costo-beneficio de los controles y procedimiento implantados.

²³ *Texto aprobado por la Resolución de Contraloría No. 072-98-CG del 18 de Diciembre de 1998.*

Las NCI-SP, se fundamentan en principios y prácticas de aceptación general, así como en aquellos criterios y fundamentos que con mayor amplitud se describen en el marco general de la estructura de control interno para el sector público.

3.7.2. DEL CONTROL INTERNO EN LA EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

En el marco de control postulado a través del Informe COSO, la interrelación de los cinco componentes, genera una sinergia conformando un sistema integrado que responde dinámicamente a los cambios del entorno, lo que se indica:

❖ Ambiente de Control

Entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores y reglas para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno en la EPS.

❖ La evaluación de riesgos.

Proceso de análisis e identificación de los riesgos a los que está expuesta la entidad en el logro de sus objetivos trazados.

❖ Las actividades de control gerencial.

Procedimientos y políticas establecidas en el cumplimiento de las acciones en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad.

❖ Los Sistemas de información y Comunicación.

Métodos, procesos y acciones con enfoque sistemático, asegurando el flujo de Información oportuna.

❖ Supervisión.

El SCI debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento. Comprendiendo al conjunto de actividades de autocontrol incorporados a los procesos y operaciones de la entidad.

La EPS debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre si con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas; aunque el sistema de control interno debe ser intrínseco a la administración de la entidad y busca que esta sea mas flexible y competitiva en el mercado se producen ciertas limitaciones inherentes que impiden que el sistema como tal sea 100% confiable y donde cabe un pequeño porcentaje de incertidumbre, por esta razón sea hace necesario un estudio adecuado de los riesgos internos y externos con el fin de que el control provea una seguridad razonable para la categoría a la cual fue diseñado, estos riesgos pueden ser atribuidos a fallas humanas como la toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones; es por ello que es muy importante la contratación de personal con gran capacidad profesional, integridad y valores éticos así como la correcta asignación de responsabilidades bien delimitadas donde se interrelacionan unas con otras con el fin de que no se rompa la cadena de control, fortaleciendo

el ambiente de aplicación del mismo, cada persona es un eslabón que garantiza hasta cierto punto la eficiencia y efectividad de la cadena, cabe destacar que, la responsabilidad principal en la aplicación del control interno en la organización debe estar siempre en cabeza de la Gerencia o la Administración con el fin de que exista un compromiso real a todos los niveles de la entidad, siendo función del responsable de la Oficina de Controles Internos o quien haga sus veces, la adecuada evaluación o supervisión independiente del sistema con el fin de garantizar la actualización, eficiencia y existencia a través del tiempo, estas evaluaciones pueden ser continuas o puntuales sin tener una frecuencia predeterminada o fija, así mismo es conveniente mantener una correcta documentación con el fin de analizar los alcances de la evaluación, niveles de autorización, indicadores de desempeño e impactos de las deficiencias encontradas, estos análisis deben detectar en un momento oportuno como los cambios internos o externos del contexto empresarial pueden afectar el desarrollo o aplicación de las políticas en función de la consecución de los objetivos para su correcta evaluación.

3.7.2.1 ANALISIS DEL ENTORNO

Se efectúa el análisis de los factores del entorno interno (fortaleza y debilidades) y del entorno externo (amenazas y oportunidades) que sean relevantes a los aspectos de la organización que puedan afectar las políticas y estrategias de la entidad, evidenciando:

❖ **Entorno Ambiental**

El uso excesivo del agua en predio casa huerta sin medicion,

El debil tratamiento de agua servidas dado por drenes de uso agricola industrial, rotura de tuberias ocasionando aniegos y contaminacion del medio ambiente.

❖ **Social Competitivo**

En la ciudad de Barranca se viene dando apertura de diversos centros comerciales Plaza Vea, Metro y otros generando competitividad y presion en la mejora de la calidad del servicio por la EPS, con crecimiento en el corto y mediano plazo, reflejando mayor demanda de vivienda inmobiliaria, generando incremento de instalacion de los servicios de agua potable y saneamiento.

❖ **Economicos.**

Inflacion tendencias inflacionarias.

Devaluacion

Politiclas de transferencia de recursos

3.7.2.2 NORMAS DE CONTROL INTERNO:

Las NCI-SP, se encuentran agrupadas por áreas las cuales constituyen zonas donde se agrupan un conjunto de normas relacionadas con criterios afines.

Las áreas de trabajo son:

- a) Normas Generales de Control Interno
- b) Normas de Control Interno para la Administración Financiero/Contable / Informático
- c) Normas de Control Interno para el Área de Abastecimiento y Activos Fijos
- d) Normas de Control Interno para el Área de Administración de Personal
- e) Normas de Control Interno para el Área de Obras Públicas

3.7.2.3 ACTIVIDADES DE CONTROL

Con relación a las actividades de control planificadas, éstas se desarrollan en un 100.00%, tal como se muestra en el cuadro:

Nº	ACTIVIDADES DE CONTROL	EJECUCION AL 31.12.2013
01	SEGUIMIENTO DE MEDIDAS CORRECTIVAS AL 31.12.2013	100 %
02	VERIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO	100 %
03	VERIFICACION DE DIRECTIVA DE RENDICION DE CUENTAS DE TITULARES	100 %

CONCLUSIONES: De la tres (3) acciones de controles planificadas se han ejecutado al 100%; dispuestas por la Contraloría General de la República y por la Gerencia General; emitiéndose información respectiva.

En cuanto a las actividades Complementarias, de las doce (12) planificadas para el ejercicio 2013, se han cumplido al 100%; además, se han ejecutado cinco (5) actividades de control no planificadas

RECOMENDACIONES

En mérito a sus funciones y atribuciones conferidas por Ley, se sirva disponer a la Gerencia General mantener la actual capacidad operativa de la Oficina de Controles Internos, con la finalidad de cumplir con las acciones y actividades de control programadas en el Plan Anual de Control para el logro de los objetivos de la EPS.

3.7.2.4 CASUÍSTICA DE ACCIONES DE CONTROL.

CASO 1: “ARQUEO DE CAJA A AREA RECAUDACION DE LA EPS”

I. INTRODUCCIÓN

1. Origen del examen

El presente examen es una acción de control programada, dentro del Plan Anual de Control del año 2013, con el código N° 2-4539-2012-001

2. Naturaleza y objetivos del examen

Se trata de un examen especial, cuyo objetivo es la evaluación de los controles internos del área de Recursos Financieros, en cuanto a la Recaudación Caja por los Recibos por consumo de los servicios de agua potable y alcantarillado., así como la revisión de los procedimientos utilizados en la realización de esas actividades.

3. Alcance del examen

El presente examen tiene un alcance en el mes de Octubre 2013 y comprendió la revisión de las actividades realizadas el día 17, por el área de Recursos Financieros sub área Recaudacion Caja por la cobranza de los Recibos por consumo de los servicios de agua potable y alcantarillado, así como la revisión de los diversos procedimientos relacionados con esta actividad

4. Antecedentes y Base Legal de la entidad

Normas de Control Interno para la Administración de Recursos Financieros

5. Comunicación de hallazgos

Se levantó el Acta de Arqueo de Recaudacion Caja Conforme a Libro de Arqueos en la EPS a la servidora Gladys Garcia Salas, siendo las 11.32 am y culminando a las 11.38 am del día 17 OCT 2013

6. Memorando de control interno

7. Otros aspectos de importancia

Durante el desarrollo de la Acción de Control, la Administración tomó acción sobre:

Cobranza de (87) Recibos por los Ss. A/D. . . .S/. 3054.50 N.S.

Cobranza de (02) B/V por los Ss. A/D . . . S/. 40.20 N.S.

II. OBSERVACIONES

Con la presencia del Responsable en Controles Internos - Jefe Recursos Financieros – veedor Jefe de Personal se efectua el Arqueo a Caja.

Se procedió a la verificación de los Recibos y B/V por los Ss A/D y su correcto ingreso en el Sistema Informático Integral SICI PD

Se procedió al corte en el sistema y la verificación del importe total del resumen de Cobranza con el importe en Efectivo (Monedas, Billetes) y/o Cheques recaudados.

III. CONCLUSIONES

Se otorga conformidad al arqueo dia 17OCT 2013:

Ingreso conforme en el sistema con la verificación de cada recibo e importes.

Billetes monedas conforme a normatividad (ver anexo)

IV. RECOMENDACIONES

Que la Gerencia de Administración y Finanzas refuerce su labor de supervisión, toda vez que la segregación de funciones en el área de RECAUDACION Caja es limitada, debido a que una sola persona labora.

Para dicha labor se sugiere que se conforme un equipo de trabajo, implementación con instrumento de soporte como Cámara de seguridad, sistematización bancaria en el cobro por los recibos indicados e ingreso

automático en el sistema de recaudos; equipo para detección de billetes falsos, disposición de Fondo Fijo para cambio de sencillo; implementación con mobiliario adecuado

**CASO 2: “ELABORACION DE INVENTARIO DE ACTIVO FIJO
EN LA EPS”**

I. INTRODUCCIÓN

1. Origen del examen

El presente examen es una acción de control programada dentro del Plan Anual de Control del año 2013, con el código N° 2-4539-2012-003

2. Naturaleza y objetivos del examen

Se trata de un examen especial, cuyo objetivo es la evaluación de los controles internos del área de Control Patrimonial, en cuanto a la cautela de los Bienes y sus procedimientos utilizados en la realización de esas actividades.

3. Alcance del examen

El presente examen tiene un alcance en el Ejercicio 2013 y comprendió la revisión de las actividades realizadas desde el día 10 DIC 2013 hasta la culminación del Inventario de Bienes Patrimoniales Ejercicio 2013, por el área de Control Patrimonial, así como la revisión de los diversos procedimientos relacionados con esta actividad.

4. Antecedentes y base legal de la entidad

Normas de control interno de los Bienes Patrimoniales

5. Comunicación de hallazgos

El responsable de Control Patrimonial la servidora Gladys Garcia Salas emitió Informe presentando Inventario de Bienes Patrimoniales Ejercicio 2013 haciendo precisión que se requiere de Perito Profesional para el Saneamiento Físico de Inmueble muebles en la EPS y su registro ante el órgano competente.

6. Memorando de control interno

7. Otros aspectos de importancia

Durante el desarrollo de la Acción de Control, la Administración tomó acción sobre:

Que debido al elevado costo de los profesionales periciales, se viene postergando el saneamiento físico legal de los bienes Inmuebles - Muebles Patrimoniales de la EPS.

V. OBSERVACIONES

Por Resolución de la Gerencia General se designa al responsable del Control Patrimonial y al Comité para Toma de Inventario de Bienes Patrimoniales Activos Fijos aprobándose con la normativa correspondiente; con la presencia del Responsable de la Oficina de Controles Internos - veedor y el Jefe del Control Patrimonial se lleva a cabo el proceso de toma de inventario según Cronograma del 02 de Diciembre 2013 al 02 de Enero 2014.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye con la emisión del Informe anexando el Inventario de Bienes Patrimoniales Activos Fijos Ejercicio 2013, dando cumplimiento según el Plan Anual de Control

VII. RECOMENDACIONES

Que la Gerencia de Administración y Finanzas refuerce su labor de supervisión y control, toda vez que el mecanismo de control de la cautela y custodia es inadecuado, dado la falta de capacitación al personal responsable, inexistencia de formatos para el control de movimiento de los Bienes, Instalación de cámara video seguridad, asignación de equipo de computo, no existe el software correspondiente, y ambiente seguro para la cautela de los bienes.

Control Interno de RR.FF. - EFECTIVO EN LA EPS

CASO PRACTICO

ACTA DE ARQUEO DEL MES DE OCTUBRE 2013
OFICINA BARRANCA

Siendo las 11.32 A.M. del 17 de Octubre del 2013 se da inicio del presente arqueo de caja de Oficina de Barranca, siendo el encargado el Sra. GLADYS GARCIA SALAS. Detallando lo siguiente:

4. **Suma de los Recibos cobrados:** Sra. GLADYS GARCIA SALAS mostró los recibos cobrados y el reporte de recaudación diaria por cajero.
5. **Conteo de los recibos cobrados:** Se procedió al conteo de los recibos cobrados detallándose de la siguiente manera:

RUBRO	CANTIDAD	IMPORTE
A Recaudación de Pensiones	87	3,054.50
B Recaudación de Notas		
C Recaudación de Colaterales	2	40.20
TOTAL RECAUDACION EN EL DIA		3,094.70

6. **Conteo de Efectivo de los recibos cobrados:**

ARQUEO DE CAJA OFICINA BARRANCA
COBRANZA DEL DIA

BILLETE-MONEDA	CANT.	IMPORTE
200.00		
100.00		1,600.00
50.00		850.00
20.00		240.00
10.00		120.00
5.00		55.00
2.00		
1.00		7.00
0.50		1.50
0.20		10.00
0.10		0.10
0.01		
CHEQUE	01	211.10
TOTAL EFECTIVO		3,094.70

REPORTE DE RECAUDACION DIARIA **3,094.70**

DIFERENCIA X REDONDEO **0.00**

Siendo las 11.38 A.M. del 17 de Octubre del 2013, se da por finalizado el presente Arqueo y no habiendo ninguna observación firmamos ambas partes en señal de conformidad

**Control Interno de RR.FF./RECAUDACION
- EFECTIVO EN LA EPS**

RESUMEN DE RECAUDACION DIARIA POR CAJERO

Oficina : 1 1

Cajero : 533 GLADIS GARCIA SALAS

Fecha de Operación : 17/10/13

RECAUDACION DE PENSIONES :

	Total
Cantidad (Nro.):	87.00
Monto (S/.) :	3,054.50

SUB TOTAL : S/ 3,054.50

RECAUDACION POR NOTAS :

	Notas
Cantidad (Nro.):	0.00
Monto (S/.) :	0.00

SUB TOTAL : S/ 0.00



RECAUDACION DE COLATERALES :

	Recibos "B"	Recibos "T"	Total
Cantidad (Nro.):	2.00	0.00	2.00
Monto (S/.) :	40.20	0.00	40.20

SUB TOTAL : S/ 40.20

RECAUDACION DE PAGOS DOBLES:

	Total
Cantidad (Nro.):	0.00
Monto (S/.) :	0.00

SUB TOTAL : S/ 0.00

TOTAL RECAUDADO EN EL DIA: S/ 3,094.70

CONTROL INTERNO - INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS - 2013



SEMAPA BARRANCA S.A.

INVENTARIO FISICO DE BIENES PATRIMONIALES

EMPRESA/FACTURA/AREA:

EL/CLUB/OTRO MICROBIBLIOTECA

FECHA: 14.12.13

NOMBRE DEL TRABAJADOR:

GARCIA SALAS BLANCA ELLENETH

CENTRO DE COSTO/CODIGO:

0010100

ITEM	DESCRIPCION DEL ACTIVO	MARCA	CANTIDAD	SERI	MODELO	MEZCLA	COLOR	OBSERVACIONES
1	BIENES DE MADERA CON CAJONES S/TAPE		1				MARRON	
2	SILLA P/BA DE MADERA		1				MARRON	
3	COMPUTO PC							
4	CPU	COMPATIBLE	1				NEGRO/PLATA	
5	PANTALLA 17"	LG ELECTRON	1	21280104041	EGS182	17"	NEGRO	
6	TECLADO	GENIUS	1	7834C3211597	OK E780004/2		NEGRO	
7	MOUSE	GENIUS	1		384 070000		NEGRO	
8	ESTABILIZADOR	FORON	1		PWR 11200		NEGRO	
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								

NOMBRE DEL TRABAJADOR

VUELTA DE ASES

4. RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE DATOS GENERALES.

TABLA DE CONTINGENCIA 1

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcenta je	N	Porcenta je	N	Porcenta je
Conocimiento de Control Interno	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%

**Conocimiento de Control Interno Normatividad e Implementación.
tabulación cruzada**

		Calificación de Control Previo			Total
		Muy Bueno	Bueno	Regular	
Elaboración de Normativa y Reglamento	Frecuentemente	15	5	2	22
	Poco frecuente	4	11	0	15
	Regular	0	6	0	6
	No se efectúa	0	2	0	2
Total		19	24	2	45

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18,095 ^a	6	,006
Razón de verosimilitud	22,097	6	,001
Asociación lineal por lineal	6,596	1	,010
N de casos válidos	45		

- a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

TABLA DE CONTINGENCIA 2
Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcenta je	N	Porcenta je	N	Porcenta je
Control RH RM RF * Aplicación de control	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%

Control RH RM RF*Aplicación de control tabulación cruzada

Recuento

		Aplicación de control			
		Perenne mente	Medianamen te	Mínimamen te	No se Aplica
Control RH	Siempre	4	2	0	0
RM RF	Regular	4	19	7	2
	Nunca	1	4	2	0
Total		9	25	9	2

Control RH RM RF*Aplicación de control tabulación cruzada

		Total
Control RH RM RF	Siempre	6
	Regular	32
	Nunca	7
Total		45

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,494 ^a	6	,105
Razón de verosimilitud	9,952	6	,127
Asociación lineal por lineal	3,189	1	,074
N de casos válidos	45		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

TABLA DE CONTINGENCIA 3

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcenta je	N	Porcenta je	N	Porcenta je
Conocimientos estratégicos * Efectivización del Control	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%

Conocimientos estratégicos* Efectivización del Control tabulación cruzada

		Efectivización del Control		Total
		Bueno	Regular	
Conocimientos estratégicos	Plenamente	6	17	23
	Medianamente	0	22	22
Total		6	39	45

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significaci ón exacta (2 caras)	Significaci ón exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	6,622 ^a	1	,010	,022	,012
Corrección de continuidad	4,557	1	,033		
Razón de verosimilitud	8,938	1	,003		
Prueba exacta de Fisher					
Asociación lineal por lineal	6,475	1	,011		
N de casos válidos	45				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,93.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

4.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS RELACIONADOS CON CADA OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN.

4.2.1 Objetivo General

Analizar de qué manera el control interno influye en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013

Cuadro N° 04

Implementación de Control Interno en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A
según Resultado, 2012- 2013

Implementación de Control	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Plenamente	14	31.1	31.1	31.1
Medianamente	30	66.7	66.7	97.8
No	1	2.2	2.2	100.0
Total	45	100.0	100.0	

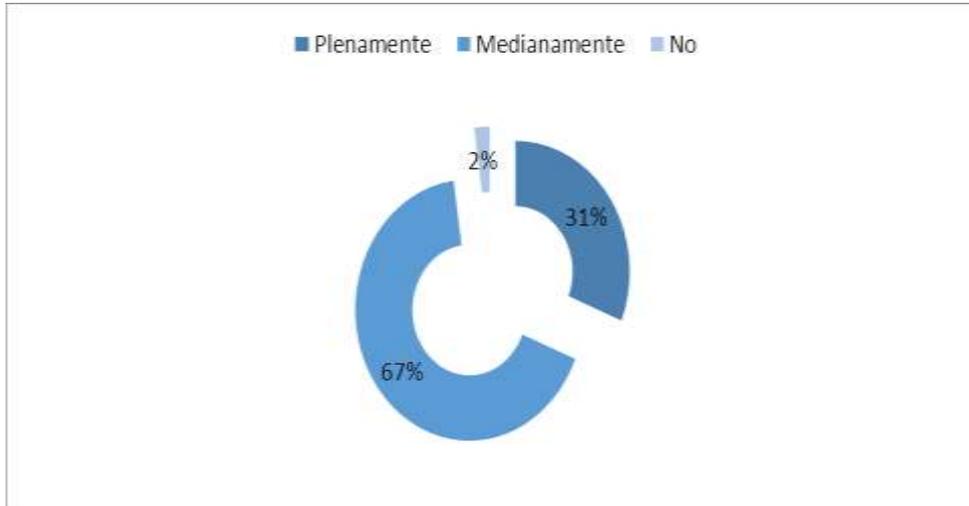
Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores

de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se aprecia que el 67% de los servidores encuestados manifiesta que se efectúa controles medianamente, mientras que el 31% indica que Plenamente, mientras que el 2% sostiene que no se ejecutan la implementación de acción de control interno.

Grafico N° 04

Implementación de Control Interno en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A según Resultado, 2012- 2013



4.2.2. Objetivo Especifico 1.

- a) Determinar de qué modo el Control Interno previo influye en la planificación de prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013

CUADRO N° 06

EVALUACIÓN DEL CONTROL PREVIO EN LA EPS SEMAPA BARRANCA S.A SEGÚN RESULTADO, 2012- 2013

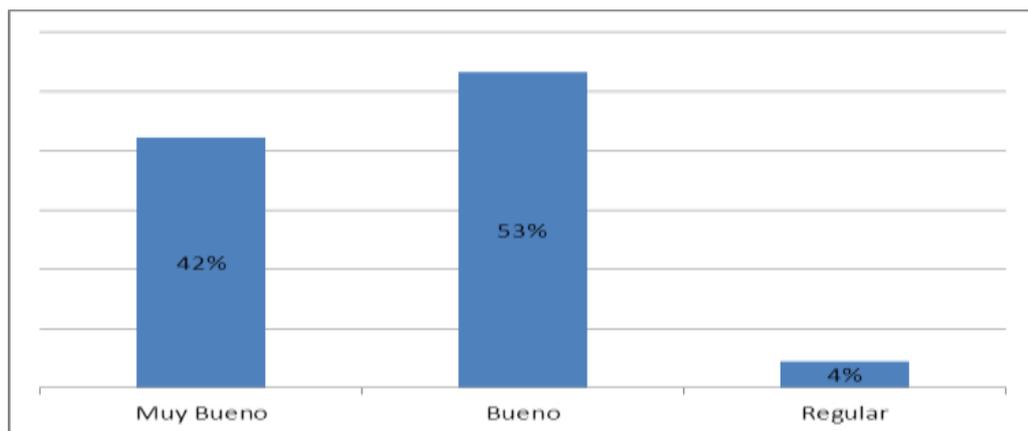
Evaluación del Control Previo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	19	42.2	42.2	42.2
Bueno	24	53.3	53.3	95.6
Regular	2	4.4	4.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se observa que el 53% de los encuestados afirma que la Evaluación de Control Previo es Bueno, mientras que el 42% manifiesta que es muy bueno, el 5% Regular.

GRAFICO N° 06

EVALUACIÓN DEL CONTROL PREVIO EN LA EPS SEMAPA BARRANCA S.A SEGÚN RESULTADO, 2012- 2013



- b) Demostrar de qué manera el Control Interno simultáneo influye en la eficiencia de prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013

Cuadro N° 10

Evaluación del Control Simultaneo en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A según Resultado, 2012- 2013

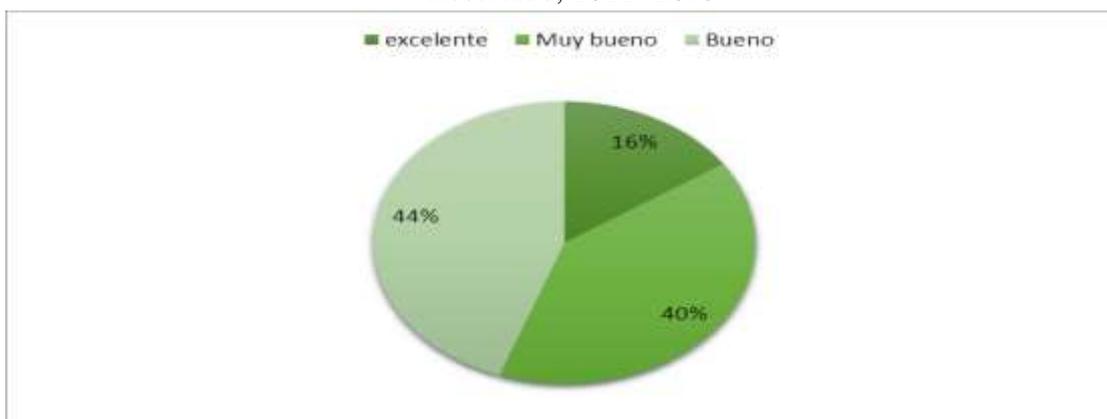
Evaluación del Control Simultaneo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	7	15.6	15.6	15.6
Muy bueno	18	40.0	40.0	55.6
Bueno	20	44.4	44.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se observa que el 44% de los encuestados afirma que Evaluación del Control Simultaneo es Bueno, el 40% es muy bueno, mientras que el 16% manifiesta que es bueno, el 16%. es excelente.

Grafico N°10

Evaluación del Control Simultaneo en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A según Resultado, 2012- 2013



c). Comprobar en qué medida el Control Interno posterior influye en la transparencia y economía en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.,2012 – 2013

Cuadro N° 18

Efectivización de los controles internos en la EPS SEMAPA BCA S.A. Según resultado 2012. 2013

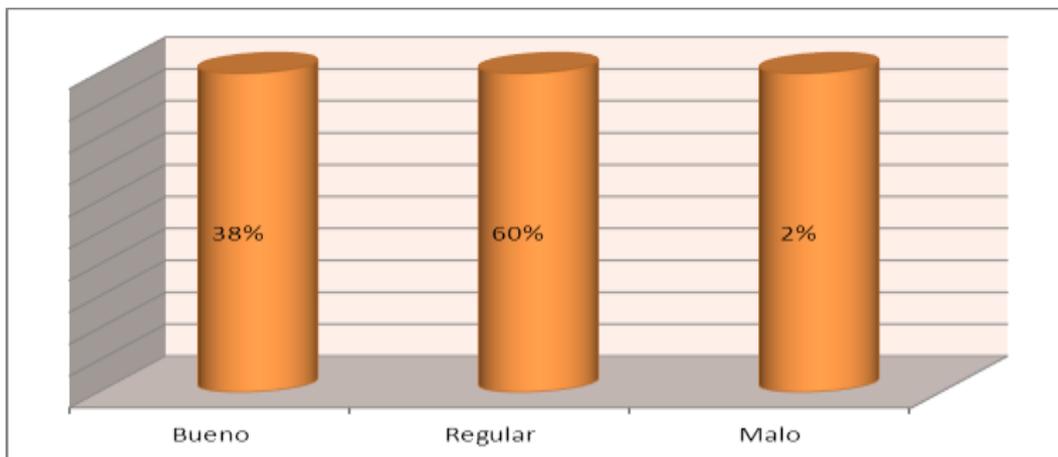
Efectivización de los controles internos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	17	37.8	37.8	37.8
Regular	27	60.0	60.0	97.8
Malo	1	2.2	2.2	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se muestra que el 60% de los encuestados afirma es Regular la Efectivización de los controles internos, el 38% es Bueno, el 2% es malo.

Grafico N°18

Efectivización de los controles internos en la EPS SEMAPA BCA S.A. Según resultado 2012 . 2013



4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.3.1 Hipótesis General.

Ho: Si se aplica un adecuado control interno entonces no se puede alcanzar mejora en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A, 2012 – 2013

H1: Si se aplica un adecuado control interno entonces se puede alcanzar mejora en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A, 2012 – 2013.

Nivel de Significación $\alpha = 5\%$

Prueba Estadística $X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei = 18,095$

Dónde: $oi =$ Valor observado

$ei =$ Valor esperado

$X^2_c =$ Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas que han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de contingencia N° 01

Decisión: Ho se rechaza

Interpretación:

Como el valor calculado ($X^2_c=18,095$) cae en la zona de rechazo, podemos concluir que a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, es decir; Si se aplica un adecuado control interno entonces se puede alcanzar mejora en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A, 2012 – 2013.

TABLA DE CONTINGENCIA 1

RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcenta je	N	Porcenta je	N	Porcenta je
Elaboración de Normativa y Reglamento * Calificación de Control Previo	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%

ELABORACIÓN DE NORMATIVA Y REGLAMENTO*CALIFICACIÓN DE CONTROL PREVIO TABULACIÓN CRUZADA

		Calificación de Control Previo			Total
		Muy Bueno	Buen o	Regular	
Elaboración de Normativa y Reglamento	Frecuentemente	15	5	2	22
	Poco frecuente	4	11	0	15
	Regular	0	6	0	6
	No se efectúa	0	2	0	2
Total		19	24	2	45

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18,095 ^a	6	,006
Razón de verosimilitud	22,097	6	,001
Asociación lineal por lineal	6,596	1	,010
N de casos válidos	45		

- b. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

Hipótesis Especifica 01

Ho: Si se establece un adecuado Control Interno previo entonces no facilita la planificación de actividades en la prestación de los servicios de Agua

potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013

H1: Si se establece un adecuado Control Interno previo entonces facilita la planificación de actividades en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.2012 – 2013.

3.- Nivel de Significación $\alpha = 5\%$

4.- Prueba Estadística $X^2_c = \Sigma(o_i - e_i)^2 / e_i = 10,494$

Dónde: **oi** = Valor observado

ei = Valor esperado

X²_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas que han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de contingencia N° 02

Decisión: Ho se rechaza

Interpretación:

Como el valor calculado ($X^2_c=10,494$) cae en la zona de rechazo, podemos concluir que a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, es decir; Si se aplica un adecuado control interno entonces se puede alcanzar mejora en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013.

Hipótesis Específica 02

Ho: Si, se aplica un apropiado Control Interno simultáneo entonces no se alcanza eficiencia en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013

H1: Si, se aplica un apropiado Control Interno simultáneo entonces se alcanza eficiencia en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013.

3.- Nivel de Significación $\alpha = 5\%$

4.- Prueba Estadística $X^2_c = \sum(o_i - e_i)^2 / e_i = 6,622$

Dónde: **oi** = Valor observado

ei = Valor esperado

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas que han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de contingencia N° 03

Decisión: Ho se rechaza

Interpretación:

Como el valor calculado ($X^2_c=6,622$) cae en la zona de rechazo, podemos concluir que a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, es decir; Si se aplica un adecuado control interno entonces se puede alcanzar mejora en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013.

Hipótesis Específica 03

Ho: Si se instituye un adecuado Control Interno posterior entonces no se consigue transparencia y economía en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013

H1: Si se instituye un adecuado Control Interno posterior entonces se consigue transparencia y economía en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A. , 2012 – 2013

3.- Nivel de Significación $\alpha = 5\%$

4.- Prueba Estadística $X^2_c = \Sigma(o_i - e_i)^2 / e_i = 4,243$

Dónde: **oi** = Valor observado

ei = Valor esperado

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas que han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación.

Decisión: Ho se rechaza

Interpretación:

Como el valor calculado ($X^2_c=4,243$) cae en la zona de rechazo, podemos concluir que a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, es decir; Si se instituye un adecuado Control Interno posterior entonces se consigue transparencia y economía en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A. , 2012 – 2013.

5. DISCUSION

5.1 Considerando que el Control Interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. Los resultados obtenidos nos muestran que si se aplica un adecuado control interno entonces se puede alcanzar mejora en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A, 2012 – 2013, el cual viene contribuyendo gradual y medianamente, conforme manifiesta la mayoría de encuestados, lo que se puede apreciar en el Cuadro N° 04 y el Grafico N° 04.

Y el análisis documental el cual permite identificar las debilidades de control que presente el Sistema de Control Interno de la entidad, en relación con las Normas de Control Interno. Los mismos que son coherentes con lo que sostiene William L. Chapman, en su obra Procedimientos de Auditoría; "Por Control Interno se entiende: el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa"

5.2 Análisis del Control Previo teóricamente se plantea que es la que rigen en las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus

planes y normativas institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro verificación, control, seguridad y protección de los bienes patrimoniales en la EPS; los resultados obtenidos nos muestran que se da en un nivel bueno conforme manifiesta el 53% mayoría de encuestados, como se puede apreciar en el Cuadro N°6 y el Grafico N° 6. Los mismos que son coherentes con lo que sostiene los autores Cook y Winkle: En el libro Auditoría: "El Control Interno es el sistema interior de una empresa que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados"

- 5.3 Análisis del Control Simultaneo teóricamente comprende la gestión y ejecución en relación con las metas trazadas y resultados obtenidos, que la Evaluación del Control Simultaneo es bueno, conforme manifiesta la mayoría de encuestados, lo que se puede apreciar en el Cuadro N° 10 y el Grafico N° 10, así también podemos contrastar con los resultados del análisis documental emitido por las Áreas de Patrimonio y Recursos Financieros en el periodo 2013 donde muestra las Acciones de Control con motivo de la cautela de los Bienes y la correcta aplicaciones en las operaciones financieras. Los mismos que son coherentes con lo que sostiene con la definición formal de Control Interno establecida por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949: sostiene que "El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y

confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...un "sistema" de Control Interno

- 5.4 Según el análisis el control interno posterior es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional según sus planes y programas anuales, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes del Estado; los resultados obtenidos nos muestran que el control interno solo se da en un nivel regular conforme manifiesta la mayoría de encuestados, como se puede apreciar en el Cuadro N° 18 y el Grafico N° 18. Los mismos que son coherentes con lo que sostiene el **Dr. ANTONIO AYLLÓN FERRARI**, en el libro teoría contable, precisa las razones de la Contabilidad como ciencia, nos indica que el objetivo primordial es exponer las partes esenciales e incidencias en la aplicación que rigen en la contabilidad dentro de las organizaciones, ya que la dependencia de la una con la otra forman la base para la consolidación de un sistema transparente y eficiente de información útil para la organización.

6. CONCLUSIONES

CONCLUSION GENERAL

Los controles internos se vienen efectuando medianamente en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A contribuyendo gradualmente a la mejora en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado garantizando así su sostenibilidad Institucional en el corto pero no en el largo plazo.

PRIMERA CONCLUSION ESPECÍFICA

El control previo como elemento relevante en gestión empresarial es bueno en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A conforme lo manifestado por **53%** de encuestados facilitando así la planificación de sus actividades en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado.

SEGUNDA CONCLUSION ESPECÍFICA

El control Interno simultáneo como elemento relevante en los procesos de ejecución es bueno en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A conforme lo manifestado por **44.4%** de encuestados, debiendo la dirección transmitir un mensaje claro a los servidores sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno en materia de control, contribuyendo así a alcanzar gradualmente la eficiencia en la operatividad en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado.

TERCERA CONCLUSION ESPECÍFICA

El control Interno posterior como elemento apreciable en la evaluación de gestión institucional es regular en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A conforme lo manifestado por **60%** de encuestados, demostrando así que los procesos de transparencia y economía en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado requieren de mejoras.

7. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIÓN GENERAL

Considerando que; los controles internos cumplen un rol relevante en la protección de activos, monitoreo de procesos y operaciones, actos económicos y financieros en una empresa, convirtiéndose en un proceso permanentemente integrado, por lo que, se recomienda a EPS SEMAPA BARRANCA S.A, a mejorarlos para garantizar su sostenibilidad económica y financiera en el corto y el largo plazo.

PRIMERA RECOMENDACIÓN ESPECÍFICA

Teniendo en consideración que, el control previo fortalece los procesos de planificación de actividades objetivos, políticas, estrategias y tareas de una Empresa, se recomienda a EPS SEMAPA BARRANCA S.A, a reformarlo mediante la participación de un staff de profesionales vinculados a los procesos de gestión institucional para establecer una adecuada Filosofía Institucional comprendida por su Visión, Misión, objetivos estratégicos y una autentica cultura organizacional.

SEGUNDA RECOMENDACIÓN ESPECÍFICA

Considerando que, el control Interno simultáneo cumple un rol apreciable en los procesos de ejecución presupuestal para atender el giro principal de una Empresa; se recomienda a la EPS SEMAPA BARRANCA S.A a fortalecerlos a fin de asegurar las acciones de control oportuna y el desarrollo organizacional para el cumplimiento de las metas corporativas e implantación de medidas correctivas.

TERCERA RECOMENDACIÓN ESPECÍFICA

Teniendo en consideración que, el control posterior es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor y por el órgano de control institucional según sus planes y programas, evaluando y verificando el uso correcto de los recursos y bienes del Estado, en relación con las metas trazadas y resultados obtenidos, se recomienda a la EPS SEMAPA BARRANCA S.A promover las acciones de control posterior más frecuente, mediante los siguientes tipos de auditoría: Financiera, Sistemas, operativa y social a fin de garantizar sus procesos de operación y gestión Institucional para ser una Empresa eficiente, eficaz y rentable brindando servicios de calidad de agua potable y alcantarillado a la comunidad asentada en la próspera Provincia de Barranca.

8. BIBLIOGRAFIA

8.1. Referido al Tema.

- CLAVIJO PRECIADO, Gerardo.- “Diccionario Económico Empresarial”.- Editorial Instituto Internacional de Investigación Empresa & cambio.- Lima - Perú.- 1998.
- Cashin, Neuwirth y Levy (2002) Manual de Auditoría. Madrid. Mc Graw-Hill Inc.
- CORNEJO de LEON Hugo Alberto (2013-364) LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA “Control Interno y su Implementación”
- IDALBERTO, Chiavenato. (2001). “Administración de Proceso Administrativo”. Editorial McGraw Hill. Tercera Edición. Colombia.
- IDALBERTO, Chiavenato. (2001). “Administración de Recursos Humanos”. Editorial McGraw Hill. Tercera Edición. Colombia.
- PAZ JIMENEZ, Jain. (2001). La Empresa.
- SALVATORE, Dominick. (1992). Microeconomía Tercera Edición.

Direcciones Electrónicas.

- <http://www.monografias.com/trabajos85/control-eficaz-buen-gobierno-corporativo/control-eficaz-buen-gobierno-corporativo.shtml> 22.12.14
- http://www.iaiperu.org/index.php?option=com_content&view=article&id=80:ique-es-auditoria-interna&catid=49:preguntas-frecuentes&Itemid=40,22.12.14
- <http://semapabarranca.com.pe/pdf/transparencia/PLAN%20PFC%202014-2018%20SEMAPA%20BARRANCA%20S.A.pdf> 06.01.15
- <http://www.semabarranca.com.pe/pdf/poib2011.pdf> 06.01.15
- http://www.sunass.gob.pe/doc/eps_desarrollo_2013.pdf 19.01.15
- <http://modernizacionsiaf-sp.blogspot.com/2013/04/teorias-del-sistema-integrado-de.html> 30.01.15
- <http://www.monografias.com/trabajos93/definicion-de-administracion/definicion-de-administracion.shtml#ixzz3QbWxxcHI> 30.01.15

8.2. Referido a la Metodología.

- CARRASCO DIAZ, Sergio. “Metodología de la Investigación Científica”. Editorial San Marcos. Primera Edición. Perú.- 2005.
- García, M. (2010). Auditoría Contemporánea. Lima, Perú: Editorial Continental

- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto/ Carlos Fernández Collado/ Pilar Baptista Lucio.- “Metodología de la Investigación”. Cuarta Edición. México.- 2006.
- REBAZA CARPIO, Ildefonso. “La investigación contable – tributaria teoría y práctica”. Primera Edición. Perú.- 2004.

9. ANEXOS.

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN LA EPS SEMAPA BARRANCA S.A., PERIODOS 2012-2013”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL.</p> <p>¿De que manera el control interno influye en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012- 2013?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL.</p> <p>Analizar de qué manera el control interno influye en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012- 2013</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL.</p> <p>Si se aplica un adecuado control interno entonces se puede alcanzar mejora en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012- 2013</p>	<p>Variable Independiente (X)</p> <p>Control Interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Control Previo - Control Simultaneo - Control Posterior
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>a) ¿De qué modo el Control Interno previo influye en la planificación de actividades en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A. 2012- 2013?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>a) Determinar de qué modo el Control Interno previo influye en la planificación de actividades en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A. , 2012-2013</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>a) Si se establece un adecuado Control Interno previo entonces facilita la planificación de actividades en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013</p>	<p>Variable Dependiente (Y)</p> <p>Prestación de los servicios</p>	<p>-Planificación de Actividades.</p> <p>-Eficiencia de Actividades y de economía de Actividades</p>
<p>b) ¿De qué manera el Control Interno simultaneo influye en la eficiencia de la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.2012- 2013?</p>	<p>b) Demostrar de que manera el Control Interno simultaneo influye en la eficiencia de la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A. , 2012- 2013</p>	<p>b) Si, se aplica un apropiado Control Interno simultáneo entonces se alcanza eficiencia en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013</p>		
<p>c) ¿En qué medida el Control Interno posterior influye en la Transparencia y economía en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A. 2012- 2013?</p>	<p>c) Comprobar en que medida el Control Interno posterior influye en la Transparencia y economía en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BCA S.A. , 2012- 2013</p>	<p>c) Si se instituye un adecuado Control Interno posterior entonces se consigue transparencia y economía en la prestación de los servicios de Agua potable y alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A. , 2012 – 2013</p>		



**UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"
Filial-Barranca**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES
Escuela Profesional de Contabilidad**

Av. Toribio de Luzuriaga 3ra cuadra S/N. Urb. La Florida-Barranca – Telefax 235-2183 – 235-3425

ENCUESTA A LOS SERVIDORES DE LA EPS SEMAPA BCA .S.A.

La presente encuesta constituye parte de un trabajo de investigación científica en ciencias contables y financieras, que tiene por objetivo: “Analizar de qué manera el Control Interno influye en la prestación de los servicios de Agua potable y Alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., 2012 – 2013”

Agradeceré tenga a bien responder las preguntas marcando la alternativa adecuada.

1. GENERALIDADES

- 1.1 SEXO : Masculino () Femenino ()
- 1.2 EDAD :
- 1.3 INSTRUCCIÓN : Primaria Completa ()
Secundaria Completa ()
Superior ()

2. DEL CONTROL INTERNO

2.1. ¿Usted tiene conocimiento sobre el Control Interno: Normatividad e Implementación en la EPS SEMAPA BCA. S.A.?

- a).Plenamente b).Medianamente c).No conoce.

3. CONTROL PREVIO

3.1. ¿Se elaboran Normativas y Reglamentos para el desempeño de funciones del servidor en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.?

- a).Frecuentemente b).Poco frecuente c). Regular d).No se efectúa.

3.2. ¿Cómo califica al Control Previo?

- a). Excelente b). Muy bueno c). Bueno d). Regular e). Malo

4. CONTROL SIMULTÁNEO

4.1 El ambiente de Control es:

- a). Muy bueno b). Bueno c). Regular d). Malo

4.2. ¿Se efectúa control adecuado de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros en la EPS SEMAPA BCA S.A.?

- a). Siempre b). Regular c). Nunca

4.3 ¿Las funciones administrativas y contables de la Empresa están delimitadas?

- a). Plenamente b). Medianamente c). No

4.4. ¿Cómo califica al Control Simultáneo?

- a). Excelente b). Muy bueno c). Bueno d). Regular e). Malo

5. CONTROL POSTERIOR

5.1. Es el control una herramienta que permite cautelar el cumplimiento de los Lineamientos y dispositivos legales en la ejecución/ optimización de la gestión

¿Con que frecuencia es aplicada esta herramienta de Gestión en la EPS?

- a). Perennemente b). Medianamente c). Mínimamente d) No se aplica

5.2. Como considera las auditorías realizadas

- a). Muy buenob). Bueno c). Regular d). Malo

5.3 ¿Los resultados de Auditorías son consideradas por la Gerencia General para mejorar sus procesos de Eficiencia, Eficacia y Economía de la EPS?

- a). Plenamente b). Medianamente c). No

6. PLANEAMIENTO DE ACTIVIDADES

6.1 ¿Conoce la Visión, Misión y Objetivos Estratégicos de la EPS SEMAPA Bca. S.A.?

- a).Plenamente b).Medianamente c). No Conoce

6.2 ¿Se efectúa el Planeamiento de las Actividades: Mensual, trimestral, semestral, anual, más de un año?

- a).Frecuentemente b).Poco frecuente c). No se efectúa.

6.3 ¿En la planeación de programas, actividades y tareas participan los Ejecutivos de la EPS?

- a).Plenamente b).Medianamente c). No participa

7. EFICIENCIA y ECONOMIA DE ACTIVIDADES

7.1 Teniendo en consideración que la eficiencia se orienta al sabio uso de los recursos escasos para lograr los objetivos de una institución. ¿En la EPS SEMAPA Barranca se aplica este principio universal?

- a).Plenamente b).Medianamente c). No aplicable.

7.2 Como considera la Efectividad del Control: Previo Simultaneo y Posterior?

- a). Muy bueno b). Bueno c). Regular d). Malo

7.3 Teniendo en consideración que, el control interno permite mejorar el nivel de productividad y la calidad de servicios. ¿En la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.se aplica esta herramienta para brindar servicios de saneamiento eficientes preservando el medio ambiente?

- a).Frecuentemente b).Poco frecuente c).Nunca

7.4 El control produce cambios en las culturas organizacionales y en los servidores minimizando costos en la prestación de los servicios de Agua y Alcantarillado en la EPS SEMAPA BCA. S.A.

a).Plenamente b).Medianamente c). No produce cambios.

8. Cuadros y Gráficos de Interpretación de Resultados

Cuadro N° 01

Sexo de los Encuestados de los servidores de EPS SEMAPA BARRANCA S.A

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	27	60.0	60.0	60.0
Femenino	18	40.0	40.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

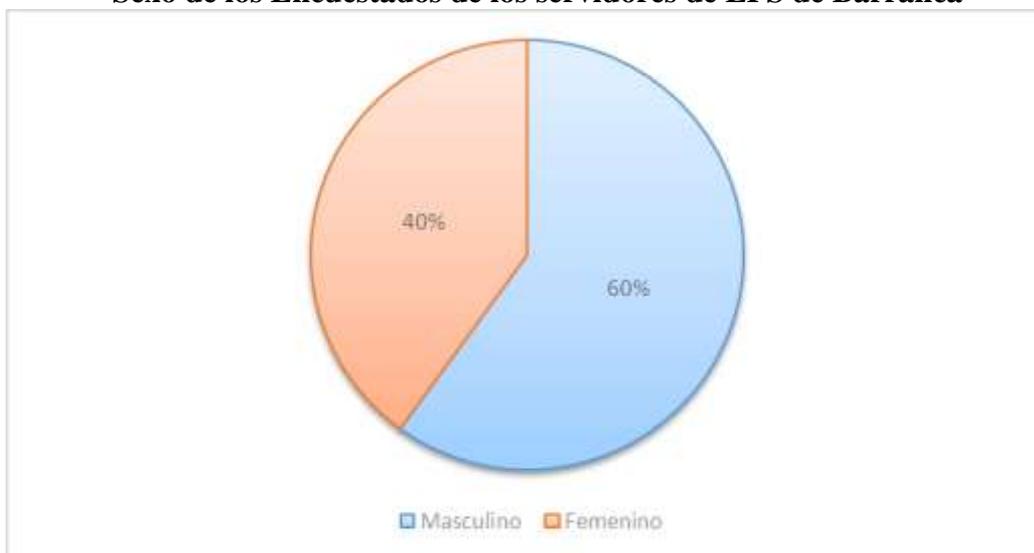
Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores

de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se aprecia el 60% de los servidores encuestados son del sexo masculino mientras que el 40% son del sexo femenino.

Gráfico N° 01

Sexo de los Encuestados de los servidores de EPS de Barranca



Cuadro N° 02

Edad de los Encuestados de los servidores de EPS de Barranca

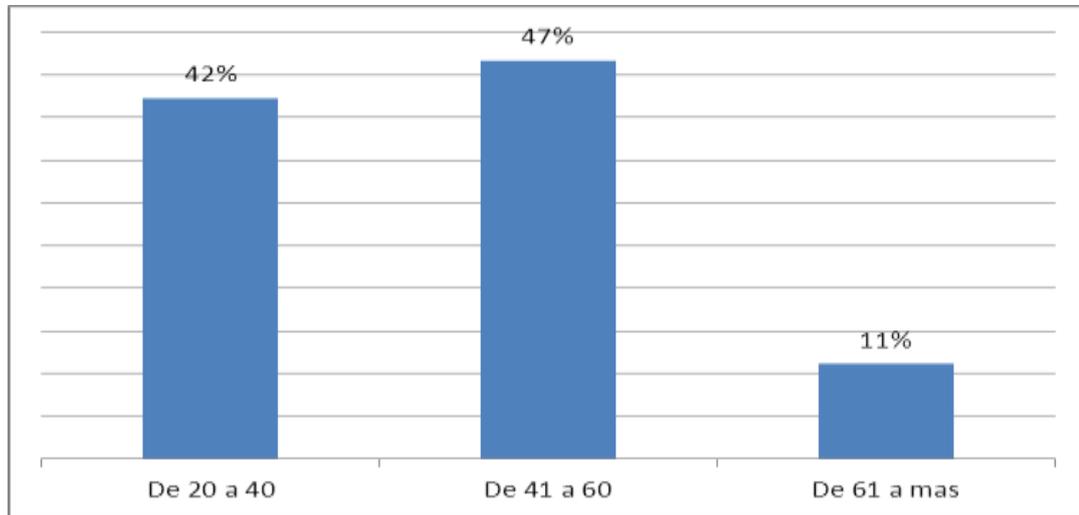
Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 20 a 40	19	42.2	42.2	42.2
De 41 a 60	21	46.7	46.7	88.9
De 61 a mas	5	11.1	11.1	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se muestra en el cuadro el 42% tiene como edad entre 20 a 40 años, un 47% tiene por edad entre 41 a 60 y el 11% tiene entre 61 a más años de edad.

Grafico N° 02

Sexo de los Encuestados de los servidores de EPS SEMAPA BARRANCA S.A



Cuadro N° 03

Grado de Instrucción de los Encuestados de los servidores de EPS SEMAPA BARRANCA S.A

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria	15	33.3	33.3	33.3
Superior No Universitario	25	55.6	55.6	88.9
Superior Universitaria	5	11.1	11.1	100.0
Total	45	100.0	100.0	

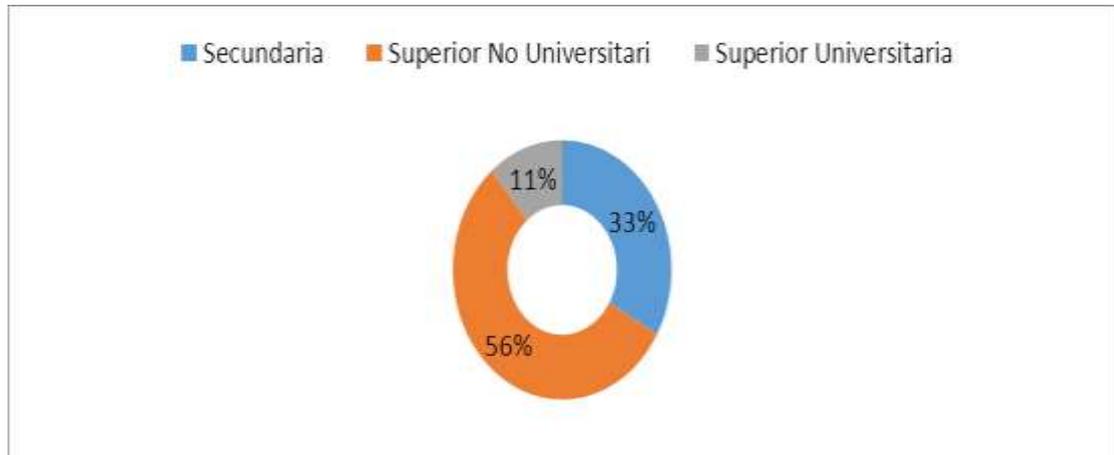
Fuente: **Elaboración propia con información obtenida** de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se observa el 56% de los servidores encuestados tienen el grado de instrucción Superior No Universitario, el 33% tienen el grado de instrucción Secundario, mientras que tienen el 11% tienen el grado de instrucción Superior Universitario,

Grafico N° 03

Grado de Instrucción de los Encuestados de los servidores de EPS

SEMAPABARRANCA S.A



Cuadro N° 04

Implementación de Control Interno en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A

según Resultado, 2012- 2013

Implementación de Control	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Plenamente	14	31.1	31.1	31.1
Medianamente	30	66.7	66.7	97.8
No	1	2.2	2.2	100.0
Total	45	100.0	100.0	

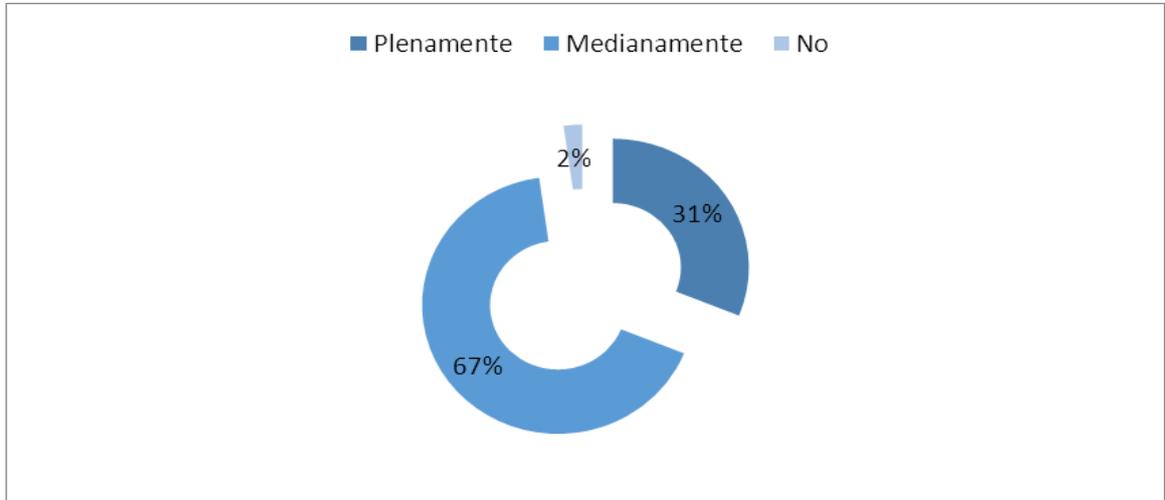
Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se aprecia que el 67% de los servidores encuestados manifiesta que se efectúa controles medianamente, mientras que el 31% indica que Plenamente, mientras que el 2% sostiene que no se ejecutan la implementación de acción de control interno.

Grafico N° 04

Implementación de Control Interno en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A

según Resultado, 2012- 2013



Cuadro N° 05

Implementación de Normativas en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A

según Resultado, 2012- 2013

Implementación de Normativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	22	48.9	48.9	48.9
Poco frecuente	15	33.3	33.3	82.2
Regular	6	13.3	13.3	95.6
No se efectúa	2	4.4	4.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

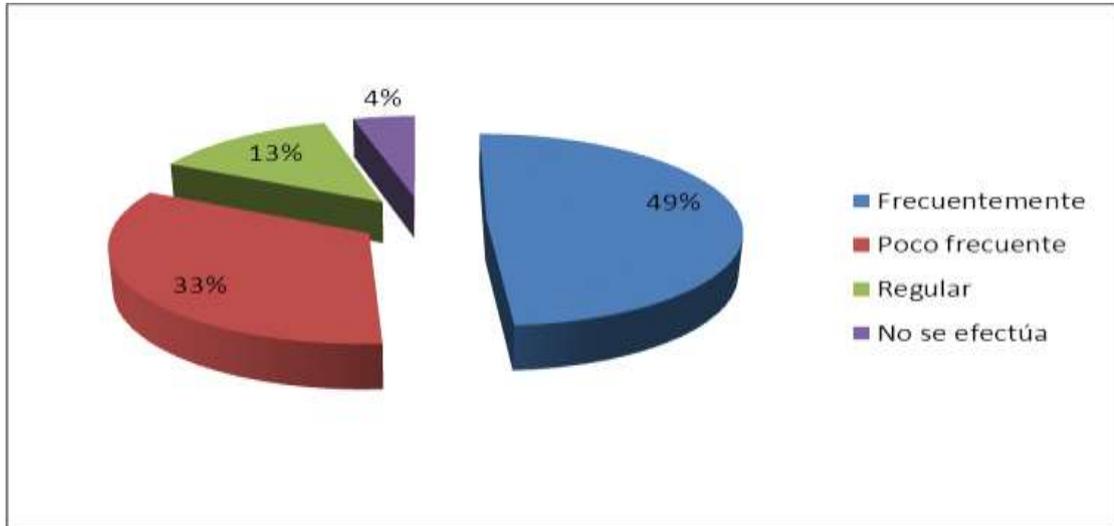
Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se observa que el 49% de los encuestados afirma que la implementación de Normativas se da frecuentemente, mientras que el 33% manifiesta que es poco frecuente, el 13% Regular, el 4% que No se efectúa.

Grafico N° 05

Implementación de Normativas en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A

según Resultado, 2012- 2013.



Cuadro N° 06

Evaluación del Control Previo en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A según

Resultado, 2012- 2013

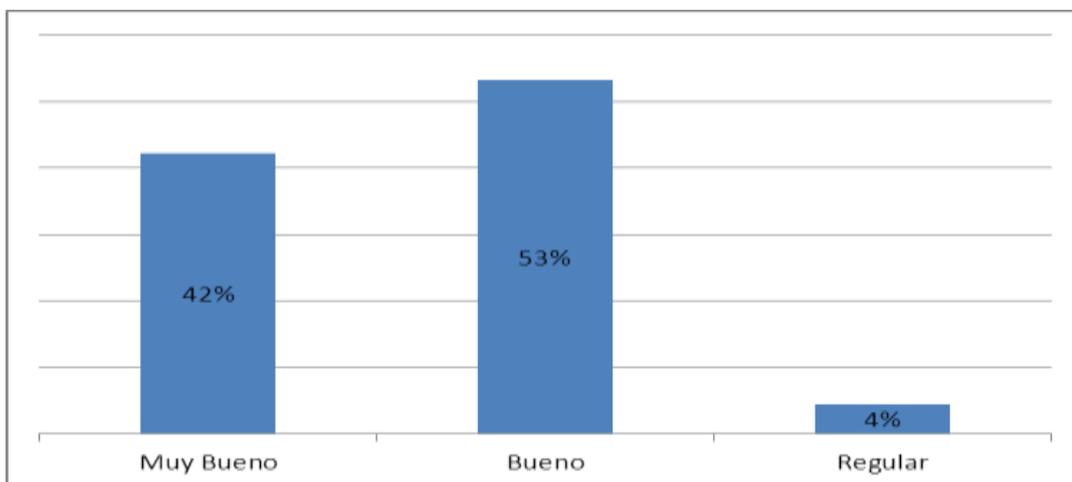
Evaluación del Control Previo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	19	42.2	42.2	42.2
Bueno	24	53.3	53.3	95.6
Regular	2	4.4	4.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se observa que el 53% de los encuestados afirma que la Evaluación de Control Previo es Bueno, mientras que el 42% manifiesta que es muy bueno, el 5% regular.

Grafico N° 06

**Evaluación del Control Previo en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A según
Resultado, 2012- 2013**



Cuadro N° 07

**Situación del ambiente de Control en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A
según Resultado, 2012- 2013**

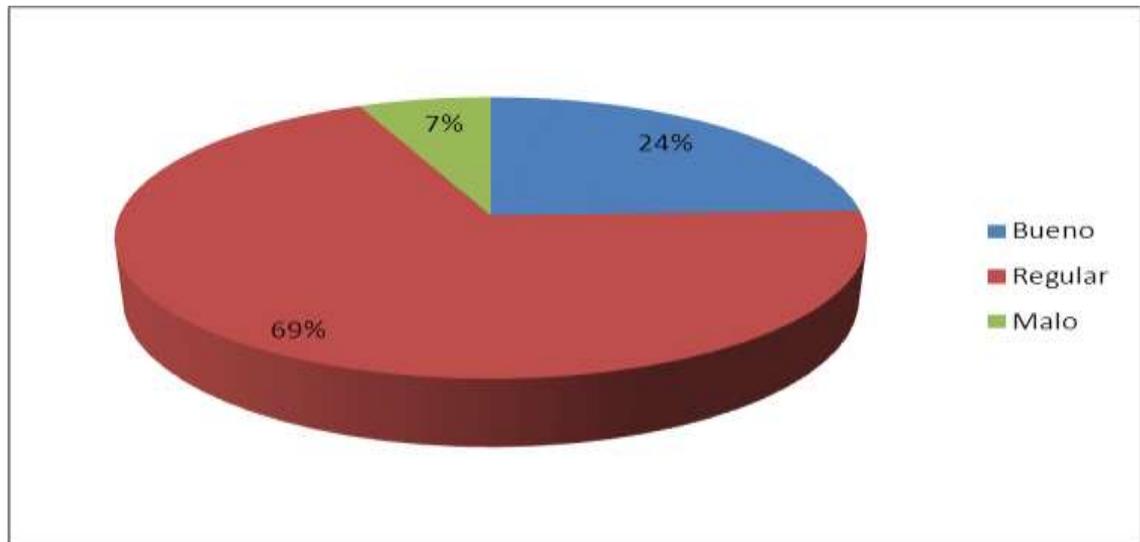
Situación del ambiente de Control	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	11	24.4	24.4	24.4
Regular	31	68.9	68.9	93.3
Malo	3	6.7	6.7	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se observa que el 69% de los encuestados afirma que la Situación del ambiente de Control es Regular, mientras que el 24% manifiesta que es Bueno, el 7%. Que es Malo.

Grafico N° 07

**Situación del ambiente de Control en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A
según Resultado, 2012- 2013**



Cuadro N° 08

**Ejecución del Control de los RRHH., RR Materiales y Recursos Financieros
en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A según Resultado, 2012- 2013**

Ejecución del Control	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	6	13.3	13.3	13.3
Regular	32	71.1	71.1	84.4
Nunca	7	15.6	15.6	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013

Como se observa que el 71% de los encuestados afirma que la Ejecución de Control es Regular, mientras que el 16% manifiesta que No se da, el 13% que Siempre se ejecuta.

Grafico N°08

Ejecución del Control de los RRHH., RR Materiales y Recursos Financieros en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A según Resultado, 2012- 2013



Cuadro N° 09

Delimitación de funciones de servidores en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A. según Resultado, 2012- 2013

Delimitación de funciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Plenamente	10	22.2	22.2	22.2
Medianamente	32	71.1	71.1	93.3
No	3	6.7	6.7	100.0
Total	45	100.0	100.0	

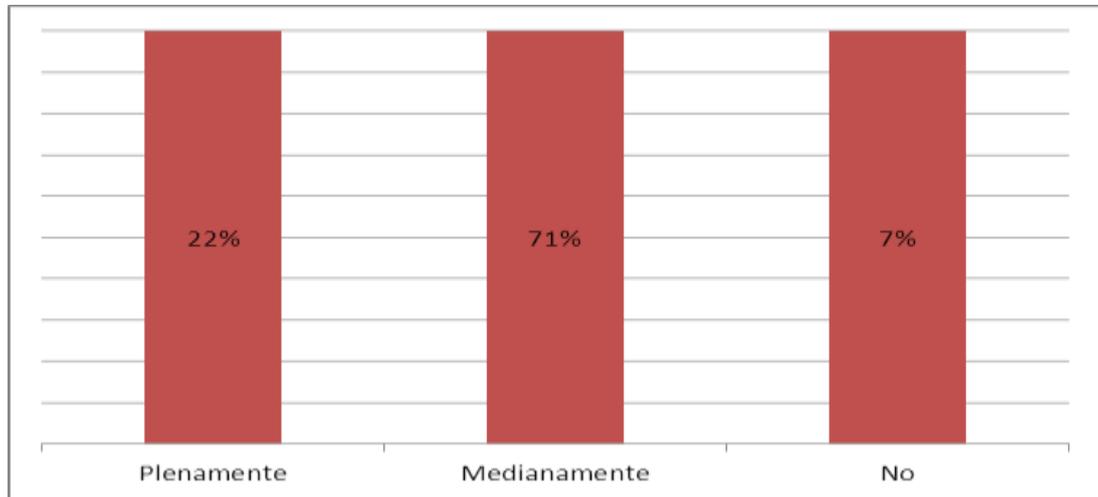
Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se observa que el 71% de los encuestados afirma que medianamente se encuentra delimitado las funciones de los servidores, mientras que el 22% manifiesta que es plenamente, el 7%. Que no están delimitadas las funciones.

Grafico N°09

Delimitación de funciones de servidores en la EPS SEMAPA BARRANCA

S.A. según Resultado, 2012- 2013



Cuadro N° 10

Evaluación del Control Simultaneo en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A

según Resultado, 2012- 2013

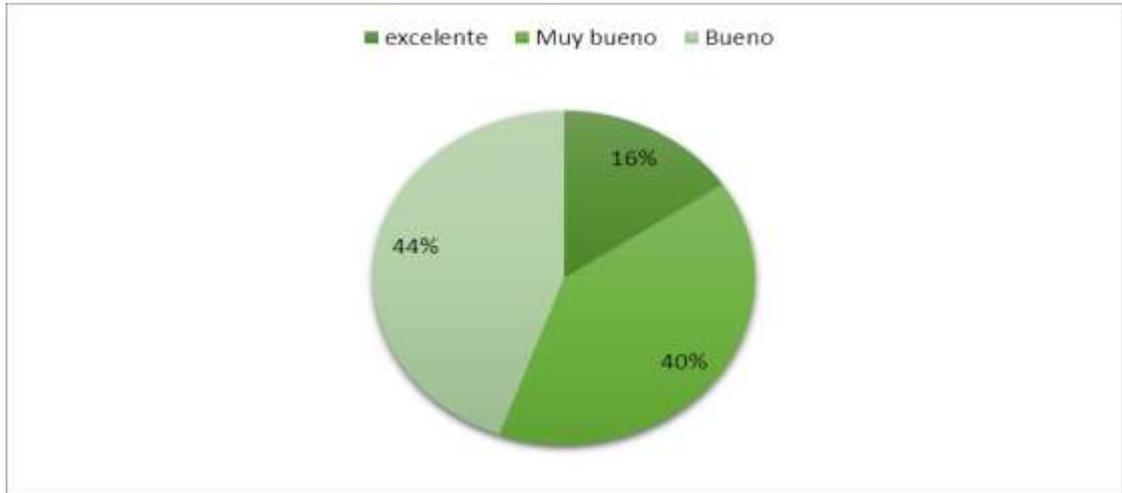
Evaluación del Control Simultaneo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	7	15.6	15.6	15.6
Muy bueno	18	40.0	40.0	55.6
Bueno	20	44.4	44.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se observa que el 44% de los encuestados afirma que Evaluación del Control Simultaneo es Bueno, el 40% es Muy Bueno, mientras que el 16% manifiesta que es Bueno, el 16%. es excelente.

Grafico N°10

**Evaluación del Control Simultaneo en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A
según Resultado, 2012- 2013**



Cuadro N° 11

**Cumplimiento de Dispositivos legales para la optimización de Gestión en la
EPS SEMAPA BARRANCA S.A según Resultado, 2012- 2013**

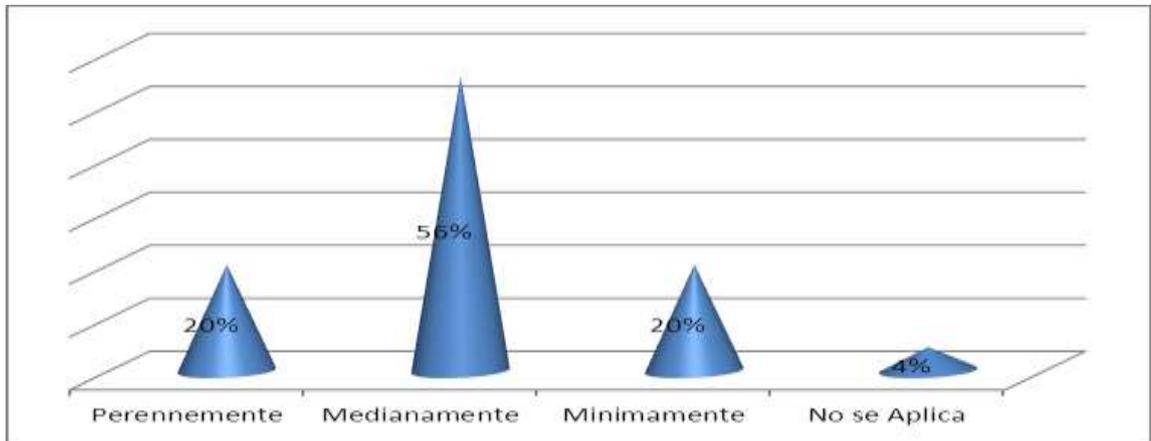
Cumplimiento de Dispositivos legales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Perennemente	9	20.0	20.0	20.0
Medianamente	25	55.6	55.6	75.6
Minimamente	9	20.0	20.0	95.6
No se Aplica	2	4.4	4.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se muestra que el 56% de los encuestados afirma que medianamente se da el Cumplimiento de Dispositivos legales, mientras que el 20% manifiesta que es Perennemente el 20% Mínimamente y el 4%. que no se aplica

Grafico N°11

**Cumplimiento de Dispositivos legales para la optimización de Gestión en la
EPS SEMAPA BARRANCA S.A según Resultado, 2012- 2013**



Cuadro N° 12

**Evaluación de la Auditoria en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A según
Resultado, 2012- 2013**

Evaluación de la Auditoria	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	3	6.7	6.7	6.7
Bueno	14	31.1	31.1	37.8
Regular	27	60.0	60.0	97.8
Malo	1	2.2	2.2	100.0
Total	45	100.0	100.0	

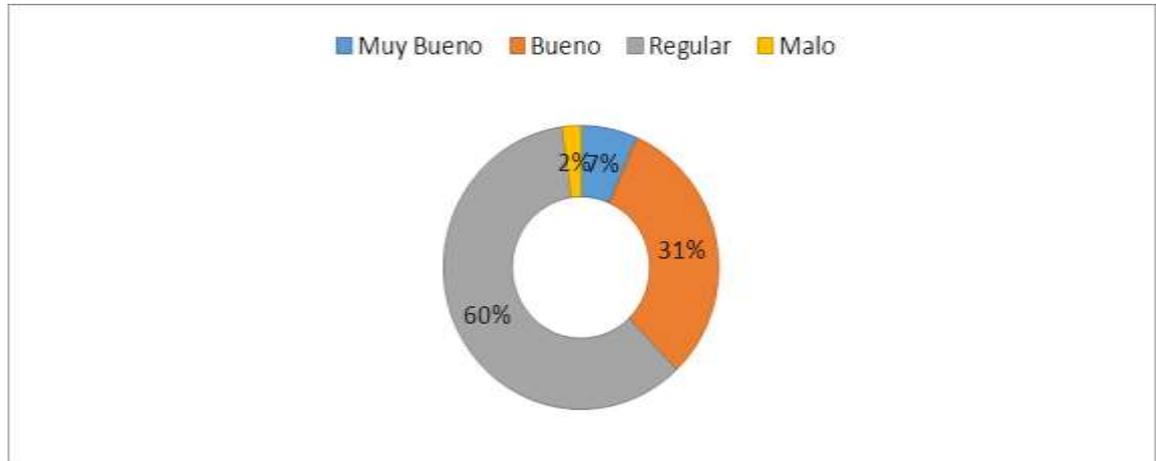
Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se observa que el 60% de los encuestados afirma que Evaluación de la Auditoria es Regular, el 31% es Bueno, el 7% es Muy Bueno, mientras que el 2% es malo.

Grafico N°12

Evaluación de la Auditoria en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A según

Resultado, 2012- 2013



Cuadro N° 13

Implementación de resultados de Auditorias 2012, 2013 En La EPS

SEMAPA BARRANCA S.A

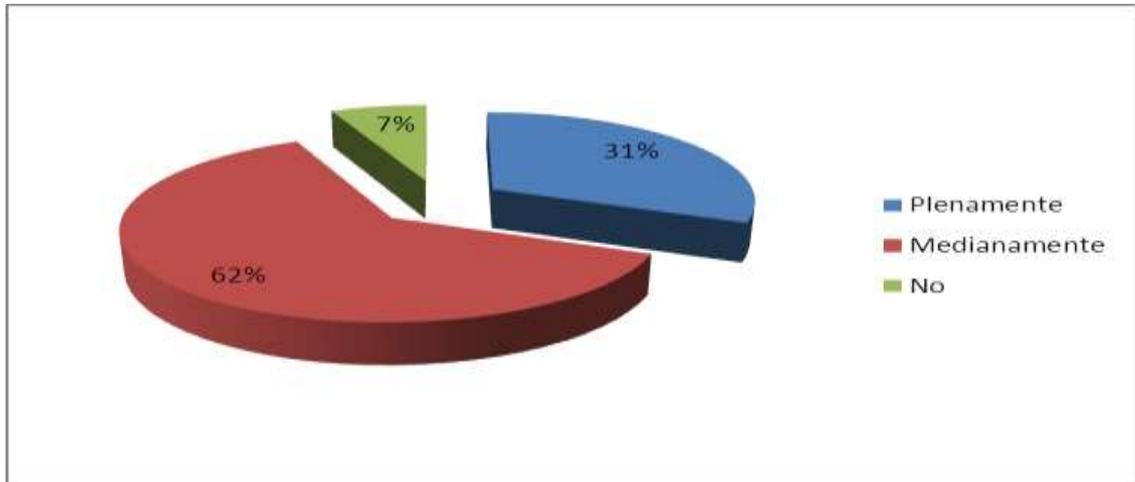
Implementación de resultados de Auditorias	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Plenamente	14	31.1	31.1	31.1
Medianamente	28	62.2	62.2	93.3
No	3	6.7	6.7	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se observa que el 62% de los encuestados afirma que la Implementación de la Auditoria se da Medianamente, el 31% es Plenamente, el 7% no se ha implementado.

Grafico N°13

Implementación de resultados de Auditorias 2012, 2013 en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A



Cuadro N° 14

Conocimiento de Objetivos Estratégicos en la EPS SEMAPA BCA S.A.

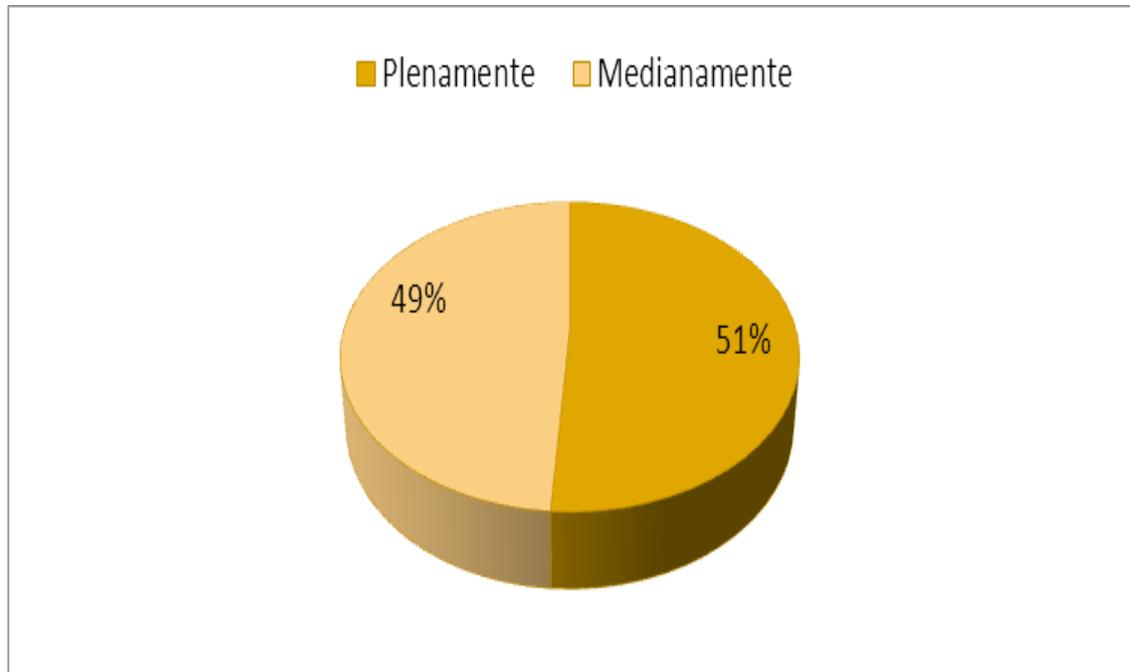
Objetivos Estratégicos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Plenamente	23	51.1	51.1	51.1
Medianamente	22	48.9	48.9	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se observa que el 51% de los encuestados afirma que conoce de Objetivos Estratégicos Plenamente, el 49% Medianamente tiene conocimiento de dichos objetivos.

Grafico N°14

Objetivos Estratégicos en la EPS SEMAPA BCA S.A.



Cuadro N° 15

Planificación de Actividades según Resultado 2012 2013

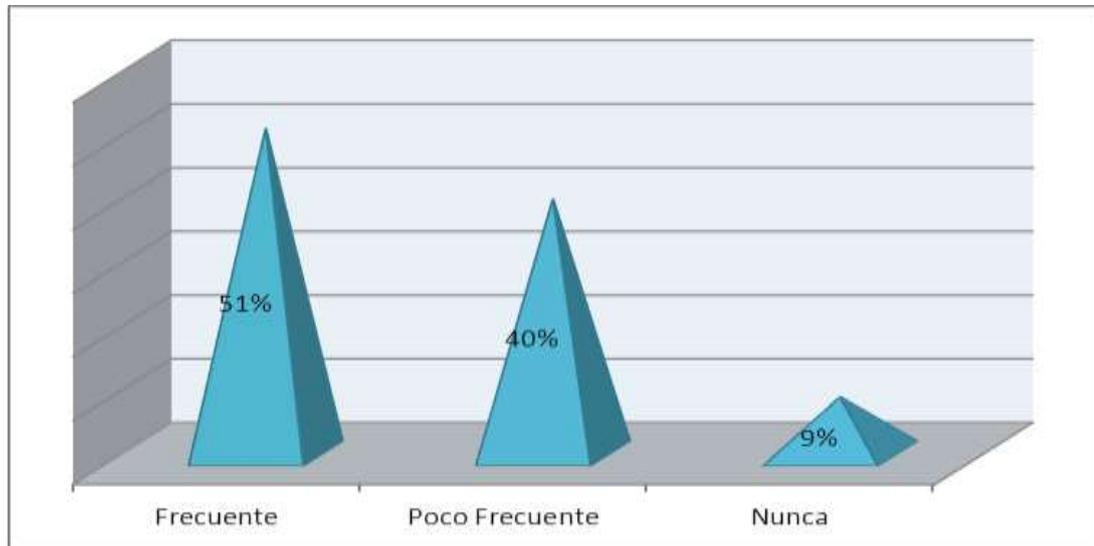
Planificación de Actividades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	23	51.1	51.1	51.1
Poco Frecuente	18	40.0	40.0	91.1
Nunca	4	8.9	8.9	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se observa que el 51% de los encuestados manifiesta que la **Planificación de Actividades** se da frecuentemente, mientras que el 40% manifiesta que es poco frecuente, el 9% Regular, el 9% que Nunca efectúa.

Grafico N°15

Planificación de Actividades Según Resultado 2012 2013



Cuadro N° 16

Participación de directrices ejecutivos en las Actividades de la EPS

SEMAPA BCA S.A. Según resultado 2012 - 2013

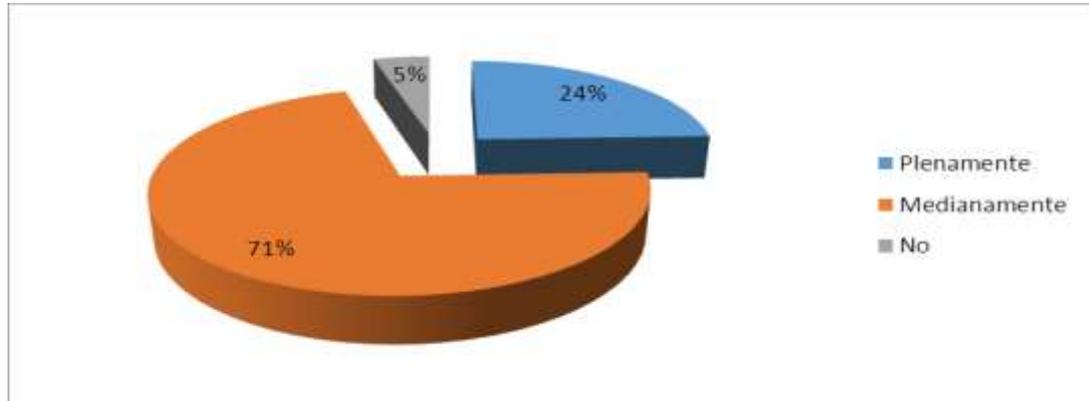
Participación de directrices ejecutivos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Plenamente	11	24.4	24.4	24.4
Medianamente	32	71.1	71.1	95.6
No	2	4.4	4.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se observa que el 71% de los encuestados afirma Medianamente la participación de los Directivos, el 25% Plenamente y el 4% no participa.

Grafico N°16

Participación de directrices ejecutivos en las Actividades de la EPS SEMAPA BCA S.A. Según resultado 2012. 2013



Cuadro N° 17

Minimización de costos en el uso de los recursos en la EPS SEMAPA BCA S.A. Según resultado 2012. 2013

Minimización de costos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Plenamente	4	8.9	8.9	8.9
Medianamente	36	80.0	80.0	88.9
No	5	11.1	11.1	100.0
Total	45	100.0	100.0	

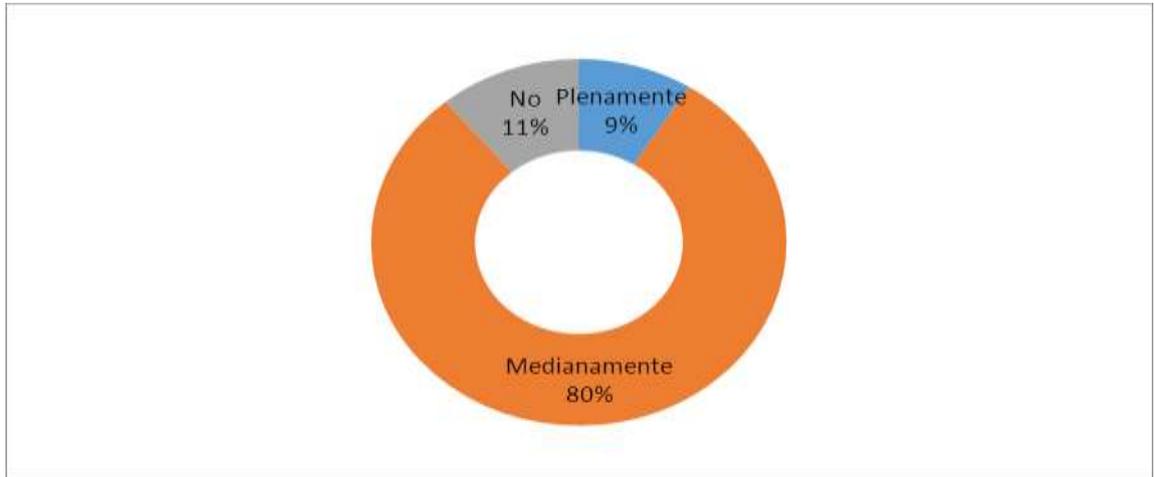
Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se observa que el 80% de los encuestados afirma Medianamente la Minimización de los costos en el uso recursos, el 11% no produce los el 9% afirma Plenamente en minimización de costos,

Grafico N°17

Minimización de costos en el uso de los recursos en la EPS SEMAPA BCA

S.A. Según resultado 2012 . 2013



Cuadro N° 18

Efectivización de los controles internos en la EPS SEMAPA BCA S.A. Según

resultado 2012. 2013

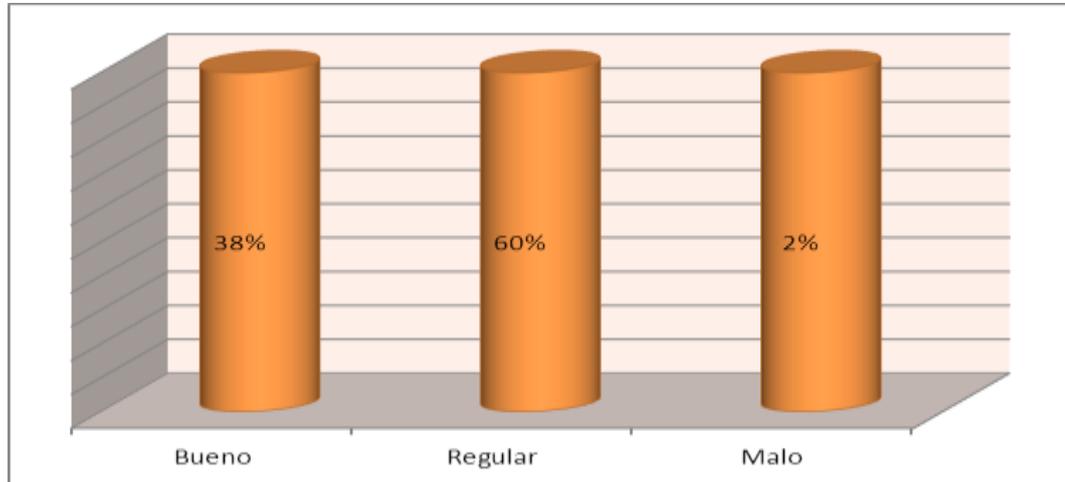
Efectivización de los controles internos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	17	37.8	37.8	37.8
Regular	27	60.0	60.0	97.8
Malo	1	2.2	2.2	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se muestra que el 60% de los encuestados afirma es Regular la **Efectivización de los controles internos en la EPS**, el 38% es Bueno, el 2% es malo.

Grafico N°18

**Efectivización de los controles internos en la EPS SEMAPA BCA S.A.
Según resultado 2012. 2013**



Cuadro N° 19

**Implementación de los controles con la preservación del medio ambiente en
la EPS SEMAPA BCA S.A. Según resultado 2012. 2013**

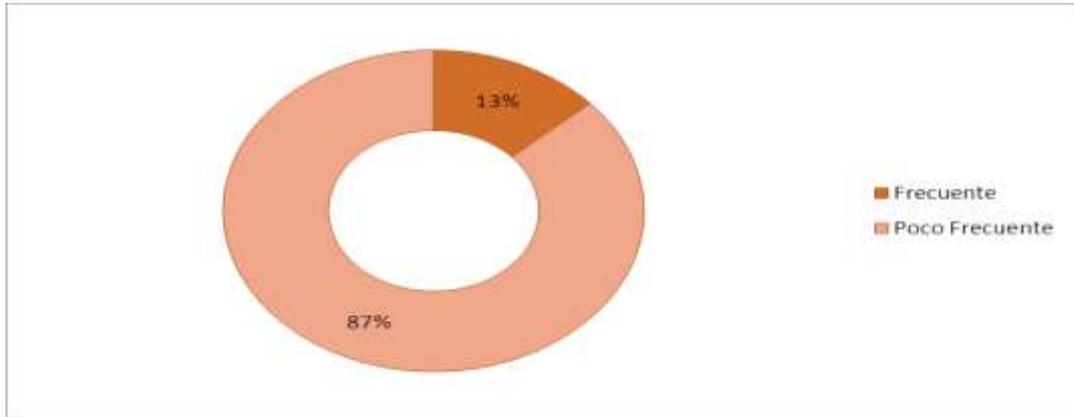
Implementación de los controles con la preservación del medio ambiente	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Frecuentemente	6	13.3	13.3	13.3
Poco Frecuente	39	86.7	86.7	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se muestra que el 87% de los encuestados afirma que la implementación de controles con la preservación del medio ambiente es Poco Frecuente, mientras el 13% es Frecuente.

Grafico N°19

Implementación de los controles con la preservación del medio ambiente en la EPS SEMAPA BCA s.a. Según resultado 2012. 2013



Cuadro N° 20

Minimización de Costos en la prestación de los servicios en LA EPS SEMAPA BCA S.A. Según resultado 2012. 2013

Minimización de Costos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Plenamente	9	20.0	20.0	20.0
Medianamente	34	75.6	75.6	95.6
No	2	4.4	4.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la encuesta a Servidores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A del distrito de Barranca, 2013.

Como se observa que el 76% de los encuestados afirma que medianamente se viene dando la minimización de los costos en la prestación de los servicios de agua y alcantarillado, mientras que el 20% Plenamente y el 4% que no se viene efectuando la minimización indicada.

Grafico N°20

Minimización de Costos en la prestación de los servicios en LA EPS

SEMAPA BCA S.A. Según resultado 2012. 2013



ANALISIS DE ENTORNO DE LA EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

MACROPROCESO	GESTION ADMINISTRATIVA	Responsables	OBJETIVO ADMINISTRATIVO FINANCIERO	MACROPROCESO	GESTION ADMINISTRATIVA	Responsables	OBJETIVO ADMINISTRATIVO FINANCIERO
PROCESO	CONTROL PATRIMONIAL	Responsables	SETE DEPTO. CONTROL PATRIMONIAL	PROCESO	TECNOLOGIA	Responsables	SETE DEPTO. TECNOLOGIA
ANALISIS DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES							
		CAUSAS	ECONOMIAS			CAUSAS	ECONOMIAS
FORTALEZAS	Esta estructura en la estructura orgánica e implementada de acuerdo al CAP			FORTALEZAS	La estructura cuenta con personal suficiente.		
DEBILIDADES	Los procedimientos no se encuentran legal e fuertemente sancionados. El software de control Patrimonial - AVALORO no se utilizó por el responsable para la	<ul style="list-style-type: none"> Falta de conocimiento para el proceso. Alta rotación para control los software. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso no se registra registrada a nombre de la EPS. 	DEBILIDADES	Falta de capacitación en el CAP.	Empresa oficial en el desarrollo en su actividad.	<ul style="list-style-type: none"> Falta adecuada al cliente. Falta de registro en el formato. Falta de un control de manejo del costo de recuperación.
	El software de control Patrimonial - AVALORO no se utilizó por el responsable para la	Falta de implementación del software de	No contar información sobre actividad.		Programa de información al Auditor.	Contar Base de Datos, Tablas de Datos, Contables y plan de implementación.	No contar la información oportuna.
	integración con el sistema.	software que no se utilizó.	con el área de Contabilidad.	DEBILIDADES	Deficiente mantenimiento de equipo para el registro de ingresos.	Falta de mantenimiento del sistema.	Falta de recursos económicos.
	Actual documentación de los procesos de actividades, deficiente control de los software.	software que no se utilizó, solo se usó el año por parte controlado.	software nuevos no registrados.		Falta de autonomía en el punto de trabajo.	Desactualización por decisiones gerenciales.	Operación no autorizada en cuenta.
	No existe plan de mantenimiento preventivo de software.	Desconocimiento para utilizar planes.	Continua mantenimiento preventivo.		Atención al cliente: no hay personal para atender de los actividades.	Infraestructura de material de Hardware y Software.	Atención al cliente: no hay personal para atender.
	Deficiente registro y control	Falta de	control de	ANALISIS DE CAPACIDADES PERSONALES			

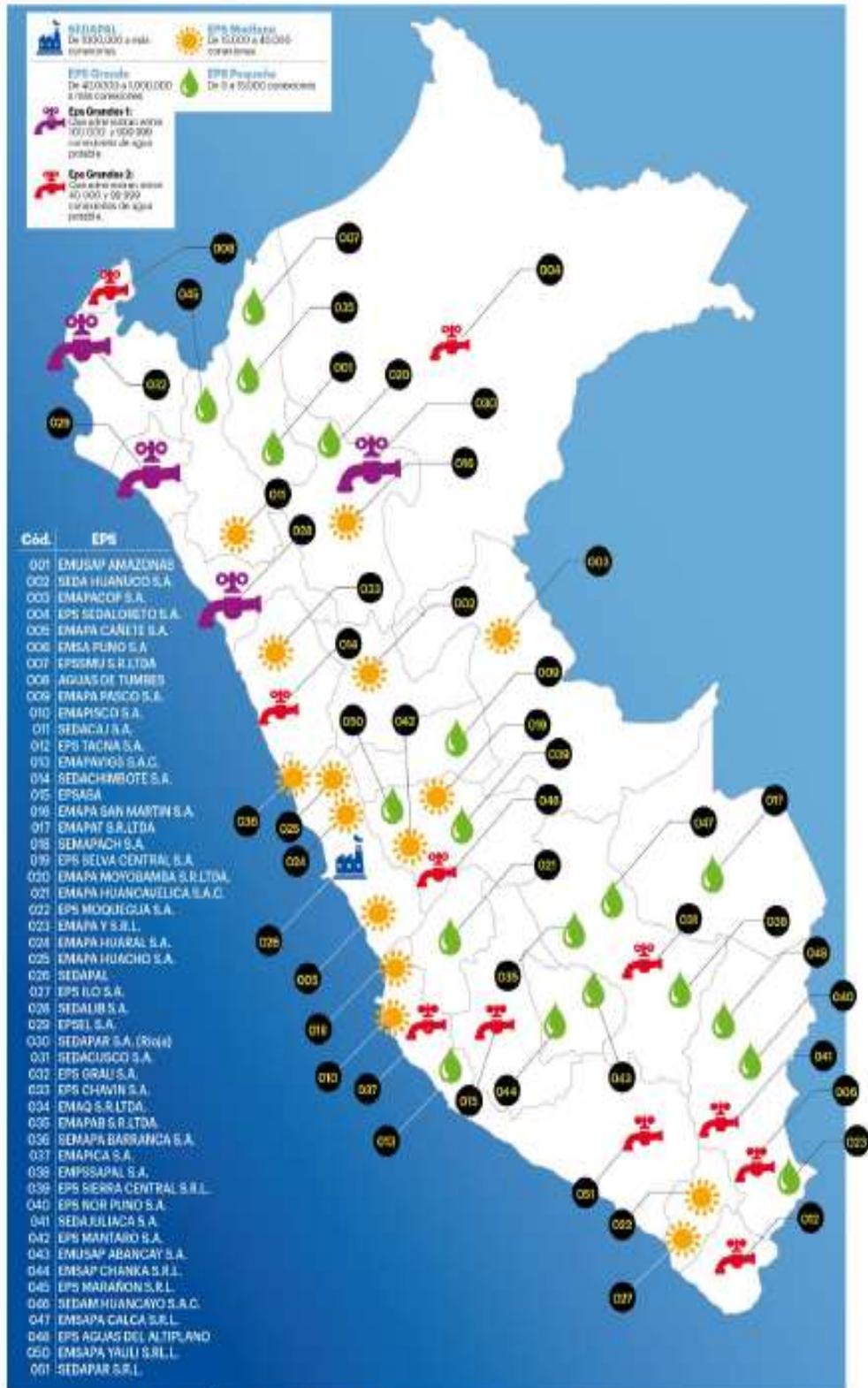


Figura N° 1: Ubicación de las EPS en el Perú

Fuente y elaboración propia

Datos Generales

Dirección	Jr. Gálvez 640 Barranca Lima
Localidades administradas	Barranca y Supe
Página web	http://www.semapabarranca.com/
Fecha de aprobación estudio tarifario	24/10/2009

Indicadores

Calidad de la prestación de servicios	2010	2011	2012
Continuidad promedio (horas/día)	13,60	13,88	13,57
Presión promedio (mca)	9,83	9,55	10,48
Tratamiento de aguas residuales (%)	-	-	-

Facturación	2010	2011	2012
Facturación media (S./m3)	1,26	1,30	1,23

Acceso a los servicios	2010	2011	2012
Cobertura agua potable (%)	98,01	86,28	98,16
Cobertura alcantarillado (%)	89,47	78,04	77,71
Ejecución conexión nueva (activables)	-	-	80

Sostenibilidad de los servicios	2010	2011	2012
Margen operativo (%)	14,18	1,46	-12,83
Relación de trabajo (%)	81,69	88,82	108,08
Endeudamiento (%)	724,63	832,71	2.571,03
ROE (%)	-5,89	-0,02	88,79

Eficiencia empresarial	2010	2011	2012
Micromedición (%)	0,90	4,77	7,25
Agua no facturada (%)	-	-	-
Conexiones activas (%)	76,12	83,34	85,13
Volumen producido unitario (lphd)	165,34	388,62	373,32
Morosidad (meses)	2,55	2,34	2,04
Densidad roturas (roturas/km red)	0,51	0,59	0,86
Densidad atoros (atoros/km red)	4,32	5,04	5,06
Trabajadores/1000 conexiones	4,91	4,85	4,15

Gobernabilidad	2010	2011	2012
Recursos apelación/100 reclamos	0,09	0,12	0,26
Nivel satisfacción del cliente (%)	59,80	60,20	66,40
Información página web (%)	46,15	50,00	100,00

Gobernanza	2010	2011	2012
Índice Cumplimiento Global (%)	91,6	96,4	91
Índice de clima laboral (%)	66,6	73,6	76,4
Gestión del Riesgo de Desastres (%)	-	-	-

Nota: Índice de Cumplimiento Global (ICG) de las metas de gestión del Estudio Tarifario.

Atención al cliente	2010	2011	2012
Densidad de reclamos (reclamos/1000 conex)	250,23	218,22	243,64
Reclamos por consumo elevado (%)	6,05	-	-

Eficiencia	2010	2011	2012
Gasto energía/Vol prod. (S./Mm3)	7,95	14,87	17,30

Notas:

a) El símbolo "-" se refiere a que la EPS no tiene información de ese indicador.

b) El símbolo "0" se refiere a que ese indicador es 0 en dicho periodo.

c) Si el indicador agua no facturada no tiene datos es porque las condiciones del servicio no permiten calcular un valor preciso.

SEMAPA BARRANCA S.A. 036



Variables	Unidad	2012
Comerciales		
Conexiones totales agua	número	16 404
Conexiones totales alcantarillado	número	14 780
Conexiones con medidor leído	número	1 190
Volumen facturado	m3	3 243 935
Población ámbito EPS	habitantes	73 964
Población servida agua potable	habitantes	68 903
Población servida alcantarillado	habitantes	57 480
Reclamos comerciales	número	759
Reclamos por consumo elevado	número	-
Recursos de apelación	número	2
Importe facturado agua y alcant.	S/.	4 002 130
Operacionales		
Volumen producido total	m3	8 965 864
Volumen producido fuentes subterráneas	m3	2 998 425
Atoros en red de alcantarillado	número	713,00
Roturas en red de agua potable	número	127,00
Longitud de red de agua potable	km	148,25
Longitud de red de alcantarillado	km	140,76
Volumen volcado de aguas residuales	m3	4 335 850
Volumen tratado de aguas residuales	m3	-
Financieras		
Activo Corriente	S/.	2 712 500
Activo No Corriente	S/.	5 868 629
Pasivo Corriente	S/.	5 072 144
Pasivo No Corriente	S/.	3 856 254
Patrimonio Neto Promedio	S/.	686 171
Cuentas por cobrar comerciales netas	S/.	730 449
Total de Ingresos Operativos	S/.	4 293 023
Costo de Ventas	S/.	3 046 427
Gastos Administrativos	S/.	1 084 519
Gastos de ventas	S/.	712 985
Utilidad de Operación	S/.	550 908
Utilidad neta	S/.	574 957
Depreciación y amortización del ejercicio	S/.	420 924
Provisión cobranza dudosa de ejercicio	S/.	-

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA(Al 31 de Diciembre del 2013 Y 31 de Diciembre del 2012)
(En Nuevos Soles)

		2013	2012			2013	2012
ACTIVO				PASIVO Y PATRIMONIO			
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
Efectivo y Equivalente de Efectivo	Nota 03	535,602	952,888	Sobregiros Bancarios	Nota 10	0	4,963
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	Nota 04	830,457	730,449	Obligaciones Financieras	Nota 11	1,183,298	948,703
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	Nota 05	908,521	907,710	Cuentas por Pagar Comerciales	Nota 12	326,867	338,868
Inventarios (Neto)	Nota 06	105,037	121,453	Otras Cuentas por Pagar	Nota 13	3,394,860	2,873,449
				Provisiones	Nota 14	194,817	91,996
				Provisiones para Beneficios Sociales	Nota 15	904,153	814,165
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		2,379,617	2,712,500	TOTAL PASIVO CORRIENTE		6,003,995	5,072,144
ACTIVO NO CORRIENTE				PASIVO NO CORRIENTE			
Otras Cuentas por Cobrar	Nota 07	145,040	109,999	Obligaciones Financieras	Nota 16	94,938	46,590
Inmueble, Maquinaria y Equipo (Neto)	Nota 08	6,924,871	5,661,707	Otras Cuentas por Pagar	Nota 17	674,766	547,234
Activos Intangibles (Neto)	Nota 09	96,923	96,923	Beneficios a los Empleados	Nota 18		
				Ingresos Diferidos (Neto)	Nota 19	3,113,347	3,262,430
TOTAL NO CORRIENTE		7,166,834	5,868,629	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		3,883,051	3,856,254
				TOTAL PASIVO		9,887,046	8,928,398
				PATRIMONIO NETO			
				Capital	Nota 20	797,306	797,306
				Capital Adicional	Nota 21	801,380	684,380
				Resultados Acumulados	Nota 22	-1,939,281	-1,828,955
				TOTAL PATRIMONIO NETO		-340,595	-347,269
TOTAL ACTIVO		9,546,451	8,581,129	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		9,546,451	8,581,129

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

La cuenta Resultados Acumulados, comparativo al cierre del Periodo 2013, presenta una variación en saldo por S/. -110 326 Nuevos Soles, en relación al año 2012. Conformado por las siguientes divisionarias:

La divisionaria **592 - Pérdidas Acumuladas**, comparativo al cierre del Periodo 2013, presenta una variación en saldo por S/. 588,557 Nuevos Soles, dicha diferencia se debe por un lado a la utilidad del ejercicio 2012, de S/. 574,957 Nuevos Soles absorbida por las pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores y por otro lado al ajuste y/o regularización de algunas cuentas del 2012 por el monto de S/.13, 600 de acuerdo a la aplicación de la NIC 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.

La **divisionaria 89 - Resultado del Ejercicio**, presenta una variación por S/. 451,031 con respecto al ejercicio anterior, obteniendo la empresa para el Periodo 2013 una pérdida por el monto de S/. 123,926 Nuevos soles, dicha pérdida se ha obtenido por los siguientes sucesos:

La empresa SEMAPA BARRANCA SA en el Periodo 2013, ha asumido deudas con el Personal de la empresa por la sentencia de Laudo Arbitral Periodo 2010-2011, por el monto de S/.278,496 Nuevos Soles, devengados derivados de los convenios colectivos por 2011-2012 por S/.12,665 y convenio colectivo 2012 - 2013 por S/.18,054, deudas de devengados de las remuneraciones del personal reincorporado en el periodo 2013 por el monto de S/.85,639 Nuevos Soles.

Por otro lado la empresa ha asumido los intereses de la deuda con UTE FONAVI por el monto de S/.398,791, y deuda por indemnización por daños y perjuicios por el monto de S/ 102, 524 Nuevos Soles.

Debido a estos gastos, que han incidido considerablemente en los resultados de la empresa, arrojando una pérdida de S/. -123, 926 Nuevos Soles.

CONCLUSION:

En la EPS se incumple con la Directiva de Medida de Austeridad aprobada por Resolucion.