

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y

ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



Control gubernamental y gestión administrativa de la empresa
prestadora de servicios de saneamiento Chavín - S.A., 2019.

Tesis para obtener el Título Profesional de Contadora Pública

Autora:

López Mata, Maricriz Saidet

Asesor:

Dr. Ulloa Siccha, Javier Leopoldo

Huaraz – Perú

2020

Palabras clave

Tema	Control gubernamental y Gestión Administrativa
Especialidad	Auditoria

Keywords

Theme	Government Control and Administrative Management
Specialty	Audit

Área : Ciencias Sociales
Sub Área : Economía y Negocios
Contabilidad

TÍTULO

Control gubernamental y gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín - S.A., 2019.

TITLE

Government control and administrative management of the sanitation services company Chavin - S.A., 2019.

Resumen

La investigación tiene por título “control gubernamental y gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A., 2019”, su objetivo fue determinar la influencia del control en el proceso administrativo de la entidad de servicios de saneamiento EPS Chavín S.A., fue un estudio del tipo descriptivo, de carácter aplicada, diseño no experimental y colateral, para el logro del objetivo se empleó las técnicas de la encuesta y análisis documental, como instrumentos se utilizó el cuestionario y la guía de evaluación de documentos; el universo fue de veinticinco trabajadores de la referida organización, así mismo, la muestra estuvo conformada por veinte trabajadores, así como los documentos de control gubernamental emitidos por los integrantes del SNC; los resultados de la investigación demuestran que el control gubernamental incide significativamente en la gestión administrativa de la entidad; sin embargo, se han advertido falencias tales como lo expresado por los servidores en el sentido que el 50.00% expresó que nunca las comisiones auditoras verifican la veracidad de las confirmaciones efectuadas por los proveedores de bienes, servicios y ejecutores de obra; el 40.00% manifestó que nunca durante la ejecución de la auditoría se aplica adecuadamente las pruebas de control, sustantivas y analíticas para analizar el empleo de los caudales de la EPS Chavín; el 60.00% consideró que jamás la organización formula, aplica y actualiza políticas de gestión de caudales financieros y económicos; y el 65.00% cree que nunca la empresa supervisa la validez, virtud y riqueza de las inspecciones internas de los sistemas administrativos en base a los informes de auditoría financiera gubernamental y de cumplimiento.

Abstract

The investigation is entitled "government control and administrative management of the sanitation service provider company Chavín SA, 2019", its objective was to determine the influence of control in the administrative process of the sanitation services entity EPS Chavín SA, it was a A descriptive study of an applied nature, non-experimental and collateral design. To achieve the objective, the techniques of the survey and documentary analysis were used, as instruments the questionnaire and the document evaluation guide were used; the universe consisted of twenty-five workers of the aforementioned organization, likewise, the sample consisted of twenty workers, as well as the government control documents issued by the members of the SNC; The results of the investigation show that government control has a significant impact on the administrative management of the entity; However, shortcomings have been noticed such as what was expressed by the servers in the sense that 50.00% expressed that the auditing commissions never verify the veracity of the confirmations made by the suppliers of goods, services and executors of work; 40.00% stated that the control, substantive and analytical tests are never adequately applied during the execution of the audit to analyze the use of the flows of EPS Chavín; 60.00% considered that the organization never formulates, applies and updates policies for the management of financial and economic flows; and 65.00% believe that the company never monitors the validity, virtue and richness of internal inspections of administrative systems based on government financial and compliance audit reports.

Índice

	PG.
Palabras clave	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice	v
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica	1
1.2. Justificación de la Investigación	5
1.3. Problema	6
1.4. Conceptualización y operacionalización de variables	7
1.5. Hipótesis	25
1.6. Objetivos	25
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	26
2.1. Tipo y diseño de investigación	26
2.2. Técnicas e Instrumentos de Investigación	28
2.3. Procesamiento y Análisis de la Información	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	50
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
CAPÍTULO VII: AGRADECIMIENTO	57
CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
CAPÍTULO VIII: ANEXOS Y APÉNDICES	60

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Se tiene los problemas más comunes que se advierten en la auditoría gubernamental, son que los servicios de control en general a cargo de la CGR, ÓCIs y SOA no son oportunos y tienen limitaciones para detectar riesgos de control, deficiencias significativas, y desviaciones de cumplimiento, con el añadido que el sistema nacional de control viene ejecutando escasas auditorías financieras gubernamentales, de cumplimiento y de desempeño. En ese contexto, la entidad no está en condiciones de identificar riesgos, deficiencias y desviaciones materiales que afectan la calidad de los servicios; sin embargo, se tiene que existen denuncias sobre una gestión deficiente del servicio de agua potable, desagüe y de alcantarilla.

La definición específica y cómo se ha presentado el problema señalado; se estudiaron en los siguientes antecedentes:

Cárdenas (2012), en su tesis titulado “evaluación del impacto del modelo estándar de control interno como Herramienta de gestión para algunas entidades públicas de Palmira”, concluyó que la escasa socialización, propagación y discernimiento de la importancia del control interno en las organizaciones del Estado, son elementos que han impedido que el sistema de control interno se implemente de tal manera que sea confiable y efectivo con miras al logro de los objetivos de la entidad.

Jurado (2013), en su tesis titulada “esbozo de sistema de control interno - auditoría basada en riesgos para el sector industrial textil de la parroquia Olmedo de la Ciudad de Guayaquil”, concluye que los organismos internacionales necesitan incrementar sus normas del componente ambiente de control, necesita interrelacionar acciones de la alta dirección con las actividades de los trabajadores en general, con miras a que el sistema

organizacional garantice la práctica de valores empresariales, de igual manera sostienen que es necesario implementar procedimientos y directivas que permitan implementar un sistema de control que responda a las necesidades de la organización, especialmente en lo que respecta al agestión de riesgos.

(Quintero, 2014), en su tesis titulada “auditoría de gestión para las empresas de derecho privado con participación estatal”, concluye que las empresas mercantiles estatales, siempre estarán sujetas al control del SNC, estos ejecutan servicios de auditoría de gestión con una visión de carácter corporativa, explica también que los procedimientos de auditoría deben ser conocimiento general, lo que implica que la auditoría debe identificar el giro del negocio, su visión, su misión, conocer qué produce, cómo produce, qué procesos utilizan, determinar el nivel operación de sus equipos en general, así como los modelos de marketing que emplea, puntos de venta y niveles de ganancia; los sitios de comercialización y cuál es su rentabilidad; de igual manera sostiene que los trabajadores asumen la responsabilidad por la calidad del uso de los caudales de manera eficiente, de tal forma que se pueda alcanzar la finalidad de la organización orientado a atender las necesidades de la población de su entorno.

De Paz, (2017), en su trabajo “auditoría gubernamental de la municipalidad distrital de Independencia – Huaraz, 2016”, determina que las auditorías de carácter financiero, o de planes operativos, o de la evaluación de las metas y/u objetivos, o empleo de los caudales del estado, fueron económicas, eficaces y/o eficientes, que permitieron identificar las debilidades del sistema de control interno de la organización; así mismo, sostiene que la auditoría gubernamental incidió de manera positiva y directa en los procesos de gestión, por lo que se concluye que se convierte en un instrumento trascendente para las diversas etapas de la toma de decisiones que mejorarán el uso de los recursos del estado.

Uzuriaga. (2016), en su investigación denominada “el control interno y su incidencia en la optimización de los recursos financieros en las

municipalidades distritales de la provincia de Huánuco”, concluye que los controles internos implementados por la organización inciden en la mejora de la gestión optimizando los niveles estratégicos aplicados por las municipalidades materia de estudio; así mismo, explica que la eficacia de los entregables de los servicios de auditoría conlleva a la optimización del proceso de toma de decisiones en las entidades estudiadas; por otro lado, agrega que la auditoría del sector público influye en el fortalecimiento de la administración a través de la mejora de los planes operativos, tácticos y estratégicos; los servicios de auditoría financiera gubernamental, se relacionan con el proceso de uniformización de los instrumentos de gestión.

Córdova, (2016), en su tesis cuyo nombre es “estrategias de la auditoría gubernamental para erradicar la corrupción en los municipios distritales de la provincial de Trujillo”, concluye que las auditorías del sector público representan una alternativa para retraer y eliminar las intenciones de uso indebido de los recursos del estado; así mismo, sostiene que a través de instrumentos eficientes de la auditoría contribuye con el fortalecimiento del control de los riesgos institucionales, lo que optimizará el empleo racional de los caudales de las municipalidades, por tanto, concluye que promueve la mejora de la calidad de los sistemas administrativos de las entidades, resaltando que las actividades ilícitas causan el deterioro de los procesos de gestión de los recursos, lo que no permite atender las demandas de la población.

Maquera, M. (2019), en su tesis denominada “auditoría gubernamental en la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento – EPS Moquegua S.A., 2018”, concluye que la auditoría del sector público incide significativamente en la organización de los sistemas de gestión de la E.P.S. de Moquegua S.A.; de igual manera explica que hay incidencia importante en el sentido que la auditoría del sector público afecta en las decisiones de la dirección de la administración de la entidad; de igual manera sostiene que la

auditoria gubernamental incide de forma muy importante en la gestión administrativa de la organización, agregando también, que hay relación significativa entre la auditoria gubernamental y el control de la gestión administrativa.

Alejo, (2017), en su tesis denominada “nivel de control interno en la empresa prestadora de servicio municipal de agua potable y alcantarillado distrito Barranca S.A., 2015”, concluye que la información se recolecta y comunica en todos los niveles de la empresa Semapa Barranca S.A, dice también que este proceso se supervisa y se modifica de acuerdo a los contextos que exigen mejores controles; asimismo, determina que la entidad lleva a cabo supervisiones constantes para verificar los resultados, lo que evidencia que asume compromisos de mejora continua; propone poner en praxis lineamientos para enfrentar riesgos que podrían afectar la finalidad de la organización, para ello se debe utilizar instrumentos convenientes para medir el grado de madurez del sistema de control interno, se dice que los resultados demuestran un deficiente nivel del control interno en la empresa Semapa Barranca S.A., por lo que los directivos deben tomar conciencia e interiorizar la importancia del control interno.

(Jackeline Palomino y Beatriz Peña, 2015), en su trabajo denominado “la auditoria forense y sus procesos en el fraude y corrupción en las empresas prestadoras de servicios – EPS en la Región Junín”, concluye que los resultados de su investigación aportarán con el buen desempeño profesional y personal de la entidad; asimismo, incrementará el grado de interés en la investigación a nivel de los estudiantes interesados en la lectura y aplicación de conocimientos en la mejora de la gestión administrativa; de igual manera la aplicación de los procesos de los servicios de auditoría forense contribuyen con la disminución de los niveles de fraude y de corrupción en la empresa de Saneamiento y Alcantarillado Mantaro S.A., para ello se debe obtener evidencias, analizarlos y cuantificarlos para determinar si se relaciona con

delitos; de igual modo concluye que la ejecución de actividades de control basados en técnicas e instrumentos eficientes, permite salvaguardar los activos y conlleva a segregar las de funciones, determinar áreas con más alto grado de vulnerabilidad, determinándose que el nivel de fraude y la actividades de corrupción en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento y Alcantarillado Mantaro S.A. son bajos.

Sánchez, (2017), en su tesis titulada “influencia de los recursos humanos en la gestión administrativa de la EPS chavín S.A. periodos 2012-2013”, concluye que los Recursos Humanos cumplen un rol relevante en la Gestión Administrativa de la EPS Chavín S.A. contribuyendo a su sostenibilidad institucional en el corto y el largo plazo según lo revelado por 43% de 56% de las personas encuestadas y validado estadísticamente con un nivel de significancia de 95.4% y una influencia moderada de 0.494; los principios de administración de recursos humanos como normas de acción antes que de pensamiento, orientan eficazmente la gestión económica racional de la EPS Chavín S.A. contribuyendo a su estabilidad económica en el tiempo, según lo revelado por 33 % de 63.3% de los encuestados y admitido estadísticamente con un nivel de confiabilidad de 97.10% y una influencia moderada alta de 0.51; explica también que los lineamientos de la administración, como líneas maestras influyen favorablemente en la gestión financiera de la EPS Chavín S.A. contribuyendo a su estabilidad financiera en el tiempo, según lo revelado por 46.7 % de 53.3% de encuestados y certificado estadísticamente con un nivel de confianza de 99.30% y una influencia moderada alta de 0.566.

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio titulado “control gubernamental y gestión administrativa de la EPS Chavín S.A., 2019”, se encuentra debidamente justificado dado a que permitió demostrar que la auditoría gubernamental influye significativamente en la gestión administrativa de la EPS. Chavín S.A.

Los resultados contribuirán en la definición de procesos de control que coadyuven al desarrollo de sistemas administrativos eficientes basados en servicios de control, con la finalidad de optimizar la administración de los recursos financieros, económicos y humanos de la EPS Chavín S.A., lo que permitirá que la entidad logre sus metas y objetivos institucionales.

Asimismo, las conclusiones de la investigación podrán ser tomadas como punto de partida para futuras investigaciones en el campo de las ciencias empresariales, así como los resultados contribuirán a superar las dificultades de las entidades públicas que presentan problemáticas similares.

1.3. PROBLEMA

La EPS Chavín S.A. cumple sus funciones con logros y limitaciones significativas, recayendo en los servidores la responsabilidad de dirigir adecuadamente la gestión administrativa de la entidad, para tal efecto se encuentran premunidos de la facultad de manejar los caudales financieros, bienes económicos y gestión de humanos, conforme al marco legal pertinente orientado al logro de objetivos, satisfaciendo las demandas de la población en su conjunto.

Pero, las actividades que realizan las diversas áreas, no son evaluados por los servicios de control gubernamental, no alcanzan a todos ellos, toda vez que no ejecutan servicios de auditoría recurrentes como la financiera, de cumplimiento, de desempeño y servicios relacionados en cantidades suficientes, toda vez que su capacidad operativa no es análogo con el volumen de operaciones que lleva a cabo la empresa; con el gravante que según los reportes de rastreo de la culminación de recomendaciones derivadas de servicios de control, informe de acción simultánea, informes de visitas de control e informes de operativos, el 80% de las recomendaciones de los citados servicios de control no se han implementado.

De lo señalado precedentemente se tiene que el alcance del control, gubernamental es limitado y que al no implementarse las recomendaciones, éste no contribuye con el perfeccionamiento del manejo administrativo de la empresa, lo que implica que no condiciona que los recursos financieros, económicos y humanos se utilicen según la finalidad de la empresa, de allí que se tienen problemas en la calidad del agua, problemas en la ejecución presupuestal, problemas en la calidad de la información contable y otros.

En ese orden de ideas, resulta imperante que el OCI de la entidad sea dotado de suficiente capacidad operativa a fin de que realice mayores cantidades de auditorías, los que evidenciarán no solamente las causas de las debilidades del control interno, sino también, propondrán alternativas de solución que permitan salvaguardar los recursos y el patrimonio institucional, y a la vez promueve alcanzar los fines empresariales. En base a los hechos expuestos se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo incide el control gubernamental en la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A., 2019?

1.4. MARCO REFERENCIAL

1.4.1. BASES TEÓRICAS

Auditoría gubernamental

Según la **Ley N° 30742 (2018)**, considera que es el proceso revisión realizado por la Contraloría General de la República, Órganos de Control Institucional – OCI y Sociedades de Auditoría, a las entidades públicas por el ameno de recursos públicos, tiene por finalidad propiciar el adecuado uso y administración de los recursos financieros, económicos y humanos; explica también que se encarga de la supervisión, vigilancia y verificación de aquellos actos y de los resultados generados en las entidades públicas, identificando si son concordantes con niveles de eficiencia, eficacia, economía y

transparencia; sostiene también que se encarga de verificar la aplicación de las normas legales pertinentes.

Revisión gubernamental

La **Ley N° 30742 (2018)**, sostiene que se refiere a las acciones que desarrolla la propia entidad pública con la finalidad que el uso de los recursos y todas operaciones se efectúen de manera correcta y que permita alcanzar la finalidad pública; por otro lado, explica que el control externo está constituido por las normas, métodos, políticas y procedimientos que corresponde a los órganos del SNC, con la finalidad de revisar, alertar y comprobar la eficiencia de los controles respecto a la recaudación y el uso de los recursos públicos; de igual manera, considera que el control gubernamental es interno y externo, su implementación constituye un proceso integral y permanente orientado a identificar desviaciones en los procesos de gestión pública.

(Rosmery, 2017), dice que la tarea principal del control es la verificación permanente el comportamiento de los funcionarios públicos respecto al uso de los recursos del estado; en ese sentido se tiene que la auditoría gubernamental en el país ha avanzado en los últimos años, en estos tiempos, se ha convertido en una entidad sólida, seguramente aún tiene carencias, que al paso de los años se irán superando; explica también que los cambios que ha tenido permite un fortalecimiento sustancial en la lucha contra el uso indebido de los recursos del estado.

Aplicación de las normas generales para el control

La **CGR, (2014)**, sostiene que son normas de cumplimiento obligatorio y que regula en ejercicio de control gubernamental, su propósito es la regulación del ejercicio profesional de todos los servidores del SNC, y en la ejecución técnica de procesos y efectos de control; están

conformadas por un marco conceptual, así como las normas de desempeño profesional, normas de gestión de procesos de calidad, normas comunes a los diversos servicios de control, normas de servicios de control previo, normas de servicios de control simultáneo y normas de servicios de control posterior; destacando la auditoría financiera, la auditoría de cumplimiento, auditoría de desempeño y la auditoría forense.

Sistema de control

(**Baron, 2011**), considera que todo sistema de control debe establecer intervenciones rutinarias y excepcionales a fin de evitar la transgresión de normas de la organización, para ello debe contar con guías de las normas cuyo cumplimiento se debe verificar de manera permanente; así mismo, considera que las unidades que actúan como prolongación de la personalidad de quien ejerce el control, al crecer la organización, la posibilidad de los procesos de control se reducen si es que no se implementan sistemas de control en proporción al volumen de las operaciones de la organización; por tanto, es necesario ejecutar auditorías operativas para verificar la funcionalidad de los controles internos de los sistemas administrativos en general, se dice que las auditorías actúan como medios sensitivos que valen para la gerencia controlar a los subordinados.

Auditoría financiera gubernamental y auditoría de cumplimiento

El **Congreso de la República (2002)**, explica que la auditoría financiera gubernamental, tiene por finalidad aumentar el grado de familiaridad de los usuarios de los estados financieros, es un instrumento que permite la rendición de cuentas para la Cuenta General de la República, está conformado por la auditoría de los estados financieros y a los estados presupuestarios; define también que auditoría es el examen a los estados financieros para expresar una

opinión profesional e independiente respecto a su razonabilidad, utiliza como marco referencial la aplicación del marco de información financiera para la preparación y presentación de información financiera.

Por otro lado, explica que auditoría de cumplimiento, tiene por finalidad mejorar la gestión, transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de las entidades públicas, para ello aplica procedimientos para detectar las desviaciones de los diversos sistemas administrativos y a partir de ello, emite recomendaciones orientadas a la optimización de los sistemas administrativos, sistemas de gestión y sistemas de control interno gerencial; por otro lado, determina que es una evaluación objetiva, sistemática y profesional que tiene por objetivo establecer en qué proporción las entidades públicas han observado la normativa, las disposiciones internas, así como las estipulaciones contractuales, en el cumplimiento de la prestación del servicio público.

Gestión

(Contreras, 2017), dice que es cualquier tipo de actividad que se planifica, desarrolla, implementa y controla, es un tipo de actividad organizacional que busca mejorar la productividad y la competitividad, la gestión implica diseñar, implementar y controlar las estrategias respecto a los procesos de administración y productividad; por otro lado, se dice que los agentes encargados de la gestión son representantes de la alta dirección o administración; considera también que gestión es la acción de gestionar y manejar recursos, es una diligencia concebida como un trámite necesario para lograr un asunto, es de carácter administrativo; así mismo, dice que es también un conglomerado de actividades relacionadas con la dirección.

Gestión administrativa

(Torres C. , 2016), sostiene que es el estudio del conjunto de procedimientos operativos que se llevan a cabo en la organización, Fayol se enfocó en la estructura de la organización, para ello analizó la entidad como un todo integrado, garantizando la eficiencia empresarial, pero para ello es necesario generar las condiciones básicas para alcanzar altos niveles de calidad en cada uno de los departamentos, secciones o personas y otros; por otro lado, precisa que las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones y se ubican siempre en un nivel jerárquico más alto, dice también que la organización, la coordinación, la dirección, la previsión y el control forman parte de los procesos administrativos, en consecuencia, administrar significa organizar, dirigir, coordinar, prever y controlar los recursos; en el entendido que la definición de prever, se orienta a escrutar el futuro basado en planes de acción; mientras que organizar, implica la construcción de los material y social; en tanto que dirigir, significa guiar y orientar sobre el uso de recursos; la coordinación, significa ligar, unir o armonizar los actos en general; y en tanto que controlar, implica estudiar los acontecimientos para identificar sus debilidades y proponer luego las medidas correctivas pertinentes.

Proceso de la gestión administrativa

Para (Morreros, 2016), la gestión administrativa implica identificar cada uno de los pasos, entre otros se debe definir plenamente la función de la organización, los fines de la entidad, creación, organización, actividades administrativa, el sistema fiscal, fiscalización, tributos, control contable, sistema de comunicación, comunicación interna y externa, atención, comunicación escrita, comunicación telemática, archivo, protección de datos, gestión documental, marketing y/o equivalente, comunicación a nivel de proveedores y usuarios, imagen institucional, usuarios, atención al usuario, procesos post entrega de

bienes y prestación de servicios, aprovisionamiento, proveedores, contratos de compraventa, documentación relacionada con los contratos de compraventa, documentación relacionada con el pago de contratos de compraventa, gestión de abastecimiento, inventarios, estructura física y medios de manutención del almacén, cadena logística, proceso de venta de bienes y servicios públicos, derecho administrativo, convenios interinstitucionales, relaciones interinstitucionales, personal al servicio de la administración pública, actos y contratos administrativos, procedimiento administrativo y recursos administrativos, documentación administrativa, gobierno electrónico, gestión de recursos humanos, derecho laboral, convenios colectivos y los conflictos laborales, contrato de trabajo, sueldos y salarios, sistemas informáticos, redes informáticas, sistemas operativos, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, navegadores, páginas web, correo electrónico y agenda electrónica institucional, proyectos de inversión y otros.

Planificación

(Chiavenato, 2006), dice que la planificación es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales; la planificación es una técnica para minimizar la incertidumbre y dar más consistencia al desempeño de la empresa, la planificación es en gran medida la tarea de hacer que sucedan cosas que de otro modo no sucederían; por otro lado, la planificación del docente está relacionada con las decisiones de política educativa, nacionales y jurisdiccionales, y con la contextualización institucional, permitiendo de este modo que el diseño y programación de su práctica docente no sea un elemento aislado, pero respetando al mismo tiempo la independencia y autonomía profesional, necesarias para el desarrollo de su actividad; a partir del momento en que el docente comienza a planificar, tanto en la

dimensión de proceso mental como en la dimensión referida a la explicitación gráfica, se pone de manifiesto la utilidad de la planificación como herramienta para la toma de decisiones; a su vez, la planificación es también producto de decisiones previas y continuas del docente y de la institución.

Así mismo, describe que la planificación es la primera función administrativa porque sirve de base para las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro, la planificación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible, así mismo, la planificación determina donde se pretende llegar, que debe hacerse, como, cuando y en qué orden debe hacerse.

Principios de la planificación

Según los **(Olmedo, 2015)**, sostiene que los principios de la planificación más importantes están constituidos por el principio de la contribución a lograr y facilitar la consecución de los objetivos de la organización, con interés particular en alcanzar el objetivo principal; principio de la primacía de la planificación, la primera función administrativa que desempeña la gerencia es la planificación, que facilita la organización, la dirección y el control; principio de la iniciación de la planificaciones en la alta gerencia, porque esta es responsable de alcanzar los objetivos de la organización y la forma más eficaz de lograrlos es por la planificación; principio de la penetración de la planificación, pues la planificación abarca todos los niveles de la empresa; principio de los factores limitantes.

Así mismo se tiene que los planificadores deben tomar en cuenta los factores limitantes conjuntándolos cuando elaboren los planes; principio de estrategias eficaces, una guía para establecer estrategias viables consiste en relacionar los productos y servicios de la empresa con las tendencias actuales y con las necesidades de los consumidores; principios de programas eficaces, para que los programas sean eficaces deben ser una parte esencial de la planificación a corto y largo plazo y deben estar integrados a la planificación estratégica, táctica y operacional; principio de la eficiencia de operaciones por planificación, las operaciones serán eficientes si se efectúan mediante un proceso formal de planificación que abarque objetivos, estrategias, programas, políticas, procedimientos y normas; principio de la flexibilidad de la planificación, el proceso de planificación y los planes resultantes deben ser adaptables a las condiciones cambiantes; principio de sincronización de la planificación, los planes a largo plazo están sincronizados con los planes a mediano plazo, los cuales, a su vez, lo están con los a corto plazo; principios de políticas eficaces, las políticas se basan en objetivos de la organización; mediante estas es posible relacionar objetivos con funciones, factores físicos y personal de la empresa; son éticas definidas, estables, flexibles y suficientemente amplias; principio de participación, favorece y propicia el análisis, reflexión, discusión y toma de decisiones en la participación de todos y todas en los espacios educativos y comunitarios, teniendo como fin la búsqueda del bien social; principio de interculturalidad, toma en cuenta las características y realidades existentes en la localidad, municipio o región donde se encuentra la escuela, asumiéndose la diversidad sociocultural de la población venezolana; principio de equidad, la construcción de la planificación debe garantizar la inclusión de todos y todas en igualdad de oportunidades y condiciones; principio de integralidad, la sociedad como una gran escuela formadora de ciudadanos y ciudadanas, desde

esta perspectiva, la escuela es el espacio de integración de todos los ámbitos del quehacer social y otros.

Organización

(Pérez, 2006), sostiene que las organizaciones, son unidades que atienden la satisfacción de las necesidades básicas, como alimentación, vestuario, salud, vivienda, transporte, trabajo, necesidades culturales, como función administrativa se refiere al proceso que da lugar a la creación, ordenación, implementación y puesta en operación de una unidad social, sea de producción, educativa, financiera, hospitalaria, etc., cualquier empresa es una organización humana, dentro de las organizaciones humanas constituye un tipo concreto de organización cuyo objeto es el de producir y distribuir riqueza, se dice que para que exista organización no basta con el conjunto de personas, ni siquiera es suficiente que todas aquellas tengan un propósito común, lo verdaderamente decisivo es que esas personas se organicen coordinen su actividad, ordenando la acción conjunta hacia el logro de resultados que aunque sea por razones diferentes. En este sentido organización significa, acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos, encargados de su administración y de establecer relaciones entre ellos y atribuciones de cada uno de ellos.

Para (Vértiz, 2014), explica que la palabra organización tiene tres acepciones una etimológica que proviene del griego organón que significa instrumento otra que se refiere a la organización como una entidad o grupo social; y otra más que se refiere a la organización como un proceso, si se analizan estos significados se puede concluir que, en esencia, las tres involucran la idea de una estructura aunque con diferentes implicaciones; la organización es la empresa lo estructura a un edificio en construcción ya que la organización establece la disposición y correlación de tareas que el grupo social debe llevar a

cabo para lograr sus objetivos, proveyendo la estructura necesaria a fin de coordinar eficazmente los recursos; así mismo, se dice que organización, es un sistema que permite el uso equilibrado de recursos; su propósito es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar; la organización es la elección, dentro de la posibilidad real y completa de acción, elegida en la planeación de cierta función, de la combinación más productiva de factores componentes, al agruparlos, al asignar otros grupos y fijarles medios de todas clases.

Por otro lado, para Fayol organizar es constituir el doble organismo material y social de la empresa, organización es la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el "fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados; así mismo, organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía y estableciendo las relaciones que entre dichas entidades debe existir; organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa; con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de los elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que persigue la empresa.

Tipos de organización

(Macías, 2011), dice que la organización se divide en organización integradora, que es la que se capta como un sistema de relaciones sociales, el individuo no se capta aisladamente, pero tampoco en su vínculo con el sujeto histórico; lo es en su pertenencia a una colectividad concreta; la organización representativa, se define ella misma como en conjunto particular, es decir, por su vínculo con el

sujeto histórico que manifiesta y representa, no es un fin en sí ni un mero sistema de medios, definible por caracteres específicos, representa, en un conjunto particular, el modelo racionalizador, la intención de desarrollo racional de un sistema de trabajo y de una sociedad, este tipo de organizaciones evoca las instituciones políticas, lo que insinúa la naturaleza conflictiva de las organizaciones, pueden ser las mejores mediaciones entre el individuo y el sujeto histórico del cual es portador, y pueden ser los obstáculos más opacos entre uno y otro en la medida en que olvidan su particularidad para considerarlas como tabernáculo de valores o para identificarse completamente con estos valores; organización coercitiva, es la que es extraña al proyecto de los individuos que son sus miembros, la que no está colocada en el camino que une al individuo con el sujeto histórico.

Explica también que se conoce como un conjunto particular, y debemos rechazar aquí el uso de la palabra organización, esto estaría justificado si se coloca en la perspectiva de los miembros, sea de los dirigentes, pero no lo es, si se le considera desde el punto de vista de las relaciones dominadas por la preponderancia del interés general de los valores sociales; la organización instrumental es la que permanece exterior a los individuos, a menos que éstos se sientan situados en ella y, por lo mismo, ligados a la organización, tiene una política que consiste en negarse a sí misma en nombre de un liberalismo que reduce la iniciativa y la integración.

Elementos de la organización

(Vallestas, 2015), sostiene que los elementos básicos de la organización son, la estructura, la organización implica el establecimiento del marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social, ya que establece la disposición y la correlación de las funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos; sistematización, todas las

actividades y recursos de la empresa, deben de coordinarse racionalmente a fin de facilitar el trabajo y la eficiencia; la agrupación y asignación de actividades y responsabilidades, organizar, implica la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover la especialización; jerarquía, la organización, como estructura, origina la necesidad de establecer niveles de autoridad y responsabilidad; simplificación de funciones, uno de los objetivos básicos de la organización es establecer los métodos más sencillos para realizar el trabajo de la mejor manera posible, con estos elementos se puede definir a la organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

Control

(Chapi, 2009), considera que el sistema de control que tiene una directa relación con la planificación es el control presupuestario, el control de la ejecución de todos los planes de la organización expresados en términos monetarios, para un período de tiempo determinado, generalmente un año, ocurre que sectores de supervisión sean sensores de información para control, pero a su vez pueden ser grupos de control con relación a los datos recibidos del siguiente nivel, hecha esta salvedad se podría diseñar un modelo de organigrama donde a cada sector se le asigne su función preeminente en relación con el proceso de control, se dice que está constituido por la investigación de mercado que actúa como sensor funcional, recogiendo información del mercado y entregándola a la Gerencia departamental; censa datos en las fuentes externas, controla cuando emite informes y compara lo detectado con los objetivos perseguidos, se considera como el conjunto de sectores dependientes de las distintas gerencias que actúan como sensores de

datos para el control jerárquico, lo que significa que eleva la información sobre el cumplimiento de las funciones y tareas que tienen asignadas según el manual de organización, así como de los problemas cotidianos que requieren la intervención del superior jerárquico.

Control previo

El **Congreso de la República (2012)**, considera que 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.

Considera también que el control interno previo y simultáneo compete exclusivamente a las autoridades y 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. 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, así como la gestión y ejecución llevada a cabo, en relación con las metas trazadas y los resultados obtenidos.

Es responsabilidad del titular de la entidad fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad del control interno para la evaluación de la gestión y el efectivo ejercicio de la rendición de cuentas,

propendiendo a que este contribuya con el logro de la misión y objetivos de la entidad a su cargo; el titular de la entidad está obligado a definir las políticas institucionales en los planes y/o programas anuales que se formulen, los que serán objeto de las verificaciones a que se refiere esta ley.

(Chapi, 2009), considera que control previo, al conjunto de procedimientos y acciones que adoptan los niveles de dirección y gerencia de la entidad para cautelar la correcta administración de los recursos humanos, financieros y materiales; el control previo garantiza que se cumplieron con los requisitos documentarios al momento de la presentación de los expedientes de las operaciones económico-financieras, para su trámite administrativo; el control previo es parte de la gestión administrativa de la entidad y comprende la revisión de la documentación sustentante de las operaciones.

Así mismo, explica que la documentación sustentante comprende todos aquellos documentos que respaldan las operaciones y permiten realizar acciones de registro, seguimiento, evaluación y control de estas. No deben realizarse ni registrarse operaciones que no cuenten con la documentación sustentante mínima; en caso de urgencia deberán agilizarse los trámites correspondientes a fin de cumplir con dichas operaciones sin obviar el control previo; el control previo no está circunscrito a un determinado departamento sino es parte de las responsabilidades y actividades que desarrolle todo el personal que participe en el proceso de las operaciones económico-financieras.

Control simultáneo

La **Contraloría General de la República (2016)**, dice que el servicio de control simultáneo es aquel que se realiza a actos, hechos o actividades de un proceso en curso, correspondiente a la gestión de la

entidad sujeta a control gubernamental, con el objeto de alertar oportunamente al Titular de la entidad sobre la existencia de hechos que ponen en riesgo el resultado o el logro de sus objetivos, a fin que la entidad defina las acciones que correspondan para el tratamiento de estos; así mismo, sostiene que el ejercicio del control simultáneo no conlleva a la injerencia en los procesos de dirección y gerencia a cargo de la administración de la entidad, no supone la conformidad de los actos de la gestión ni limita el ejercicio del control posterior por parte de los órganos del Sistema. El control simultáneo se efectúa de manera selectiva, conforme a las modalidades establecidas en la presente directiva, en el marco de los lineamientos impartidos por la Contraloría.

Control posterior

(Lértora, 2014), considera que los controles posterior son aquellos que se realizan con el objeto de efectuar la evaluación de los actos y resultados ejecutados por las entidades en la gestión de los bienes, recursos y operaciones institucionales, la 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.

1.4.2. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Código de ética profesional

Corresponde a una serie de principios significativos para la profesión y el ejercicio de la auditoría interna, y de reglas de conducta que describen el comportamiento que se espera de los auditores internos. (Torres, 2018).

Condición

Es el hecho establecido por el auditor interno mediante la evaluación, y obtención de evidencia fáctica, contiene el grado con que se alcanzaron los criterios de auditoría, es precisa, clara y apoyada por evidencia útil, suficiente, relevante y fiable. (Vargas, 2014).

Conflicto de intereses

Se refiere a cualquier relación que vaya o parezca ir en contra del mejor interés de la organización, menoscaba la capacidad de una persona para desempeñar sus obligaciones y responsabilidades de manera objetiva. (Muñoz, 2015).

Control

Cualquier medida que tome la dirección u otros componentes de una organización gubernamental, para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. (Medrano, 2013).

Control interno

Proceso efectuado por todo el personal de una organización gubernamental, para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos en las categorías de eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información, y cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (CGR, 2006).

Controles claves existentes

Todas las medidas claves que toma la organización con la finalidad de evitar la ocurrencia de un riesgo potencial, es decir, mitigar la ocurrencia del riesgo y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. (CGR, 2012).

Efecto

Se obtiene de la diferencia entre el criterio y la condición. Es la consecuencia o impacto producido por dicha diferencia y demuestra la importancia de la condición al describirse el riesgo o exposición en que se encuentra la organización. (Álvarez, 2013).

Eficacia

Grado de cumplimiento de los objetivos planteados en la organización gubernamental, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello. (Torres, 2018).

Eficiencia

Relación entre dos magnitudes como la producción de un bien o servicio y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar aquellos, lo que implica ejecutar acciones, beneficios o prestaciones del servicio utilizando el mínimo de recursos posibles. (Torres, 2018).

Gestión de riesgos

Es un proceso estructurado, consistente y continuo implementado a través de toda la organización gubernamental para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el logro de sus objetivos. (Vito, 2014).

Pruebas de cumplimiento

Están relacionadas con el grado de efectividad del sistema de control interno, busca obtener evidencia de que los controles internos en los que el auditor basa su confianza están siendo aplicados de acuerdo con su diseño. (Álvarez, 2014).

Pruebas sustantivas

Están relacionadas con la integridad, exactitud y validez de la información que soporta las decisiones, en caso de que se esté evaluando la gestión. (Vergara, 2017).

Riesgo

Contingencia o proximidad de que suceda algo que tendrá un impacto en los objetivos. (Sifuentes, 2017).

Riesgo inherente

Es la posibilidad de que existan errores o irregularidades en la gestión administrativa y financiera, antes de verificar la efectividad del control interno diseñado y aplicado por el ente a ser auditado. (Manrique, 2017).

Riesgo de control

Es la posibilidad de que los procedimientos de control interno incluyendo a la unidad de auditoría interna, no puedan prevenir o detectar los errores significativos de manera oportuna. Este riesgo si bien no afecta a la organización como un todo, incide de manera directa en los componentes. (Torres, 2018).

Significatividad o materialidad

La importancia relativa de un asunto dentro de un contexto en el cual está siendo considerado, incluyendo factores cuantitativos y cualitativos, tales como magnitud, naturaleza, efecto, relevancia e impacto. (Vértiz, 2014).

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. HIPÓTESIS

El control gubernamental incide significativamente en la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A., 2019.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. OBJETIVO GENERAL

Describir la incidencia del control gubernamental en la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A., 2019.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Explicar la incidencia del control gubernamental en la planificación de la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.
- Detallar la incidencia del control gubernamental en la organización de la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.
- Detallar la incidencia del control gubernamental en la dirección de la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.
- Identificar la incidencia del control gubernamental en la evaluación de la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

DESCRIPTIVA

La investigación fue del tipo descriptivo ya que permitió conocer y describir las situaciones, actividades, procesos mediante las cuales el control gubernamental incide en la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.

NO EXPERIMENTAL

Desde el punto de vista de la maniobrabilidad de las variables, la investigación fue del tipo no experimental, que citadas variables solo fueron observadas y analizadas.

APLICADA

De conformidad con el propósito la investigación fue aplicada, ya que permitió investigar un caso real, reconocer las limitaciones del control gubernamental y la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A., buscando la solución y en el futuro tomar mejores decisiones.

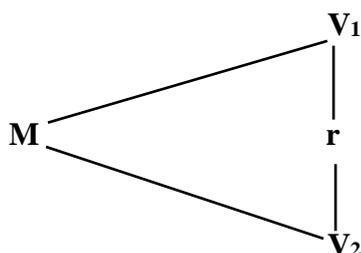
TRANSVERSAL:

Según el tiempo que se investiga, el estudio será de diseño transversal, ya que la recolección de datos se dará en un periodo específico, buscando determinar el efecto de una variable sobre la otra; en ese contexto, el periodo evaluado correspondió al ejercicio 2019.

CONTRASTACIÓN:

La hipótesis de contrastó mediante el método lógico deductivo, a través del cual se determinó la relación entre las variables de investigación.

En ese contexto, la representación gráfica del proceso de recolección de datos fue el siguiente:



M = Muestra

V₁ = Variable 1

V₂ = Variable 2

r = Relación de las variables

LA POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Para la investigación se tomó como población de veinticinco trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.

Muestra

La muestra tiene las siguientes características:

a) **El tipo:**

La muestra será del tipo probabilístico.

b) **El marco muestral**

El marco muestral estuvo conformado por trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.

c) **Tamaño muestral**

A efectos de establecer el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

En donde:

$$N = 25.$$

$$p = 0.8 = \text{Probabilidad de éxitos.}$$

$$q = 0.2 = \text{Probabilidad de fracasos.}$$

$$Z = 1.96 = \text{Para un nivel de confianza del 95\%.}$$

$$E = 0.05 = \text{Para un error estándar del 5\%.}$$

Entonces:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.82 \times 0.18 \times 25}{(25 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.82 \times 0.18}$$

$$n_e = 20$$

2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Las técnicas de investigación

Del análisis documental

La técnica del análisis documental se empleó con la finalidad de obtener y procesar datos, siendo la finalidad medir los indicadores de las variables control gubernamental y gestión administrativa, así como conocer y recabar información teórica y científica.

De la encuesta

Así mismo, se empleó la técnica de la encuesta lo que permitió obtener información de los servidores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A., es preciso entender que la encuesta es una técnica que permite obtener información de interés sociológico.

Instrumentos de investigación

La ficha de análisis de documental

A efectos de tomar conocimiento de los documentos que desarrollan cada una de las variables y sus dimensiones, se empleó la ficha de análisis documental.

Cuestionario

De igual manera, se aplicó el instrumento del cuestionario, para tal efecto se formularon interrogantes respecto a los indicadores y dimensiones del control gubernamental y gestión administrativa.

2.3 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Los datos se procesaron empleando el SPSS última versión y el excel, los que permitieron formular una big data, sirviendo como insumo para la preparación de las figuras y tablas con los resultados de la investigación.

De igual manera, los datos fueron procesados mediante los métodos deductivo e inductivo.

Así mismo, en el proceso de análisis de las variables se tomaron en cuenta los siguientes elementos:

- **Variable independiente:**

La influencia del “control gubernamental”, se avaluó a través del análisis de los servicios de auditoría ejecutados por el sistema nacional de control.

- **Variable dependiente:**

En la variable “gestión administrativa”, la incidencia fue evaluada a través de los resultados de los servicios de control gubernamental.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Explicación de la incidencia del control gubernamental en la planificación de la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.

Tabla 1.

La evaluación del control interno de la entidad permite identificar plenamente los riesgos de control del sistema de contabilidad gubernamental

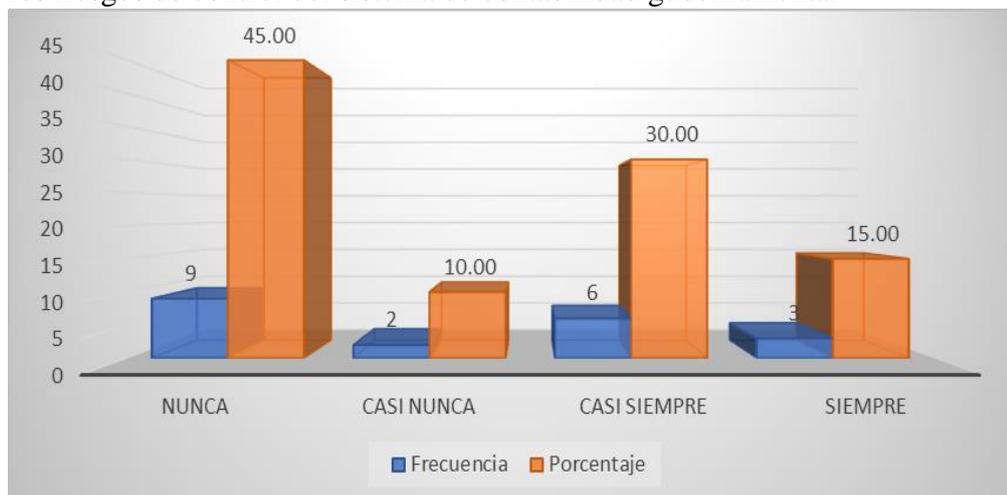
ÍTEM	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	9	45.00
CASI NUNCA	2	10.00
CASI SIEMPRE	6	30.00
SIEMPRE	3	15.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 1

La evaluación del control interno de la entidad permite identificar plenamente los riesgos de control del sistema de contabilidad gubernamental



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

De la tabla y figura uno se infiere que el 45.00% de los trabajadores respondieron que nunca la evaluación del control interno de la entidad permite identificar plenamente los riesgos de control del sistema de contabilidad gubernamental; el 30.00% consideró que casi siempre; el 15.00% consideró que siempre; y el 10.00% respondió que casi nunca.

Tabla 2.

Durante la ejecución de la auditoría financiera gubernamental, la comisión prioriza la evaluación de las operaciones inusuales

ÍTEM	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	8	40.00
CASI NUNCA	4	20.00
CASI SIEMPRE	3	15.00
SIEMPRE	5	25.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 2

Durante la ejecución de la auditoría financiera gubernamental, la comisión prioriza la evaluación de las operaciones inusuales



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

De la tabla y figura dos se deriva que el 40.00% de los servidores manifestaron que nunca durante la ejecución de la auditoría financiera gubernamental, la comisión prioriza la evaluación de las operaciones inusuales; el 25.00% respondió que siempre; el 20.00% explicó que casi nunca; y el 15.00% expresó que casi siempre.

Tabla 3.

Los errores y fraudes detectados por la auditoría financiera gubernamental son materiales

ÍTEM	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	8	40.00
CASI NUNCA	4	20.00
CASI SIEMPRE	3	15.00
SIEMPRE	5	25.00
TOTA	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 3

Los errores y fraudes detectados por la auditoría financiera gubernamental son materiales



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

De la tabla y figura tres se evidencia que el 40.00% de los servidores manifestaron que nunca los errores y fraudes detectados por la auditoría financiera gubernamental son materiales; el 25.00% consideró que siempre; el 20.00% manifestó que casi nunca; y el 15.00% expresó que casi siempre.

Tabla 4.

Los registros contables se efectúan de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, NIC-SP y directivas emanadas por la Dirección Nacional de Contabilidad Pública

ÍTEM	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	9	45.00
CASI NUNCA	2	10.00
CASI SIEMPRE	5	25.00
SIEMPRE	4	20.00
TOTA	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 4

Los registros contables se efectúan de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, NIC-SP y directivas emanadas por la Dirección Nacional de Contabilidad Pública



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

De la tabla y figura cuatro se infiere que el 45.00% de los trabajadores expresaron que nunca los registros contables se efectúan de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, NIC-SP y directivas emanadas por la Dirección Nacional de Contabilidad Pública; el 25.00% manifestó que casi siempre; el 20.00% explicó que siempre; y el 10.00% respondió que casi nunca.

Tabla 5.

La comisión auditora verifica la veracidad de las confirmaciones efectuadas por los proveedores de bienes, servicios y ejecutores de obra

ÍTE	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	10	50.00
CASI NUNCA	3	15.00
CASI SIEMPRE	4	20.00
SIEMPRE	3	15.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 5

La comisión auditora verifica la veracidad de las confirmaciones efectuadas por los proveedores de bienes, servicios y ejecutores de obra



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

De la tabla y figura cinco se advierte que el 50.00% de los servidores manifestaron que nunca las comisiones auditoras verifican la veracidad de las confirmaciones efectuadas por los proveedores de bienes, servicios y ejecutores de obra; el 20.00% expresó que casi siempre; el 15.00% respondió que siempre; y el 15.00% consideró que casi nunca.

Tabla 6.

Las deficiencias significativas cuentan con evidencias suficientes y apropiadas

ÍTEM	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	9	45.00
CASI NUNCA	4	20.00
CASI SIEMPRE	3	15.00
SIEMPRE	4	20.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 6

Las deficiencias significativas cuentan con evidencias suficientes y apropiadas



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

De la tabla y figura seis se tiene que el 45.00% de los trabajadores expresaron que nunca las deficiencias significativas cuentan con evidencias suficientes y apropiadas; el 20.00% respondieron que siempre; el 20.00% consideró que casi nunca; y el 15.00% discurrió que casi nunca.

3.2. Detallar la incidencia del control gubernamental en la organización de la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.

Tabla 7.

El plan de auditoría definitivo cuenta con procedimientos relacionadas únicamente con los objetivos de la auditoría de cumplimiento

ÍTEM	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	8	40.00
CASI NUNCA	4	20.00
CASI SIEMPRE	2	10.00
SIEMPRE	6	30.00
TOTA	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 7

El plan de auditoría definitivo cuenta con procedimientos relacionadas únicamente con los objetivos de la auditoría de cumplimiento



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

De la tabla y figura siete se advierte que el 40.00% de los trabajadores públicos manifestaron que nunca el plan de auditoría definitivo cuenta con procedimientos relacionadas únicamente con los objetivos de la auditoría de cumplimiento; el 30.00% expresó que casi siempre; el 20.00% consideró que casi nunca; y el 10.00% expresó que casi nunca.

Tabla 8.

Durante la ejecución de la auditoría se aplican adecuadamente las pruebas de control, sustantivas y analíticas para evaluar el uso de los recursos públicos de la EPS Chavín

ÍTEM	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	8	40.00
CASI NUNCA	3	15.00
CASI SIEMPRE	2	10.00
SIEMPRE	7	35.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 8

Durante la ejecución de la auditoría se aplican adecuadamente las pruebas de control, sustantivas y analíticas para evaluar el uso de los recursos públicos de la EPS Chavín



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

De la tabla y figura ocho se deriva que el 40.00% de los servidores públicos manifestaron que nunca durante la ejecución de la auditoría se aplican adecuadamente las pruebas de control, sustantivas y analíticas para evaluar el uso de los recursos públicos de la EPS Chavín; el 35.00% consideró que siempre; el 15.00% respondió que casi nunca; y el 10.00% expresó que casi siempre.

Tabla 9.

Los informes de auditoría de cumplimiento contienen recomendaciones viables que contribuyen con la mejora de la gestión

ÍTEM	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	7	35.00
CASI NUNCA	4	20.00
CASI SIEMPRE	3	15.00
SIEMPRE	6	30.00
TOTA	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 9

Los informes de auditoría de cumplimiento contienen recomendaciones viables que contribuyen con la mejora de la gestión



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

Según la tabla y figura nueve se observa que el 35.00% de los servidores públicos expresaron que nunca los informes de auditoría de cumplimiento contienen recomendaciones viables que contribuyen con la mejora de la gestión; el 30.00% manifestó que siempre; el 20.00% explicó que casi nunca; y el 15.00% creyó que casi siempre.

3.3. Detalle de la incidencia del control gubernamental en la dirección de la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.

Tabla 10.

La visión y misión de la EPS Chavín S.A. guarda relación con sus fines, metas y objetivos institucionales

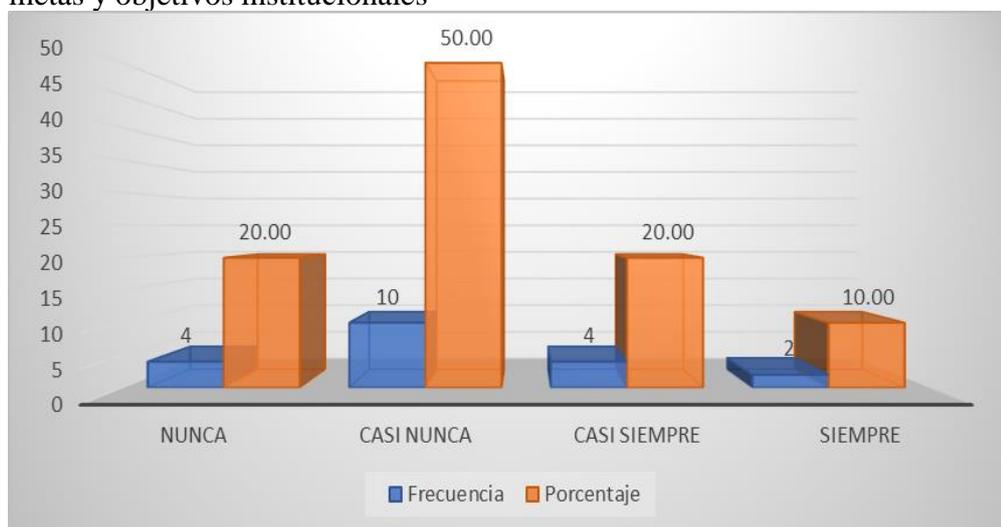
ÍTEM	FRECUEN	(%)
NUNCA	4	20.00
CASI NUNCA	10	50.00
CASI SIEMPRE	4	20.00
SIEMPRE	2	10.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 10

La visión y misión de la EPS Chavín S.A. guarda relación con sus fines, metas y objetivos institucionales



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

Según la tabla y figura diez se tiene que el 50.00% de los trabajadores de la entidad respondieron que casi nunca la visión y misión de la EPS Chavín S.A. guarda relación con sus fines, metas y objetivos institucionales; el 20.00% manifestó que nunca; el 20.00% replicó que casi siempre; y el 10.00% indicó que siempre.

Tabla 11.

El Plan Operativo Institucional de la EPS Chavín se formula sobre la base de los objetivos estratégicos

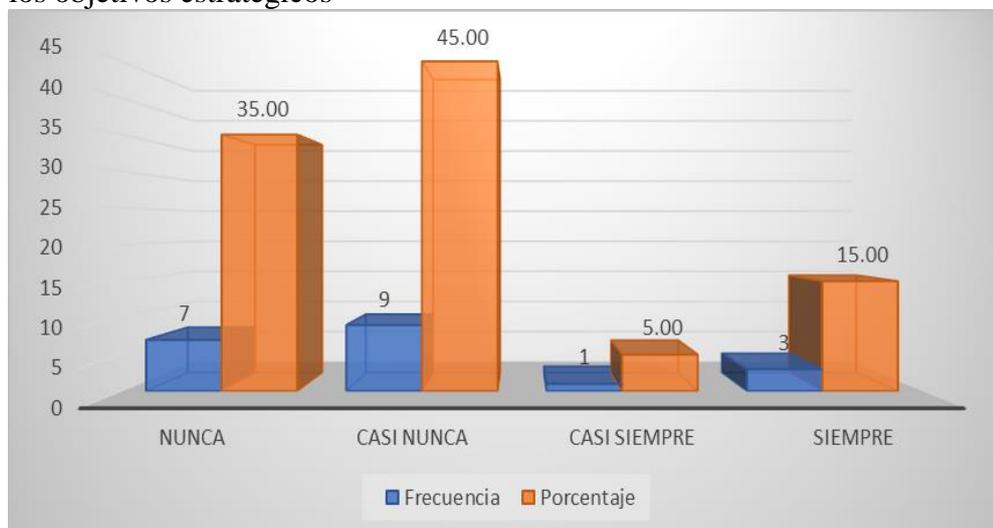
ÍTEM	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	7	35.00
CASI NUNCA	9	45.00
CASI SIEMPRE	1	5.00
SIEMPRE	3	15.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 11

El Plan Operativo Institucional de la EPS Chavín se formula sobre la base de los objetivos estratégicos



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

De acuerdo con la tabla y figura once se tiene que el 45.00% de los servidores de la entidad consideraron que casi nunca el Plan Operativo Institucional de la EPS Chavín se formula sobre la base de los objetivos estratégicos; el 35.00% expresaron que nunca; el 15.00% indicó que siempre; y el 5.00% relató que casi siempre.

Tabla 12.

La EPS Chavín evalúa la eficiencia, eficacia y economía de los planes operativos y financieros

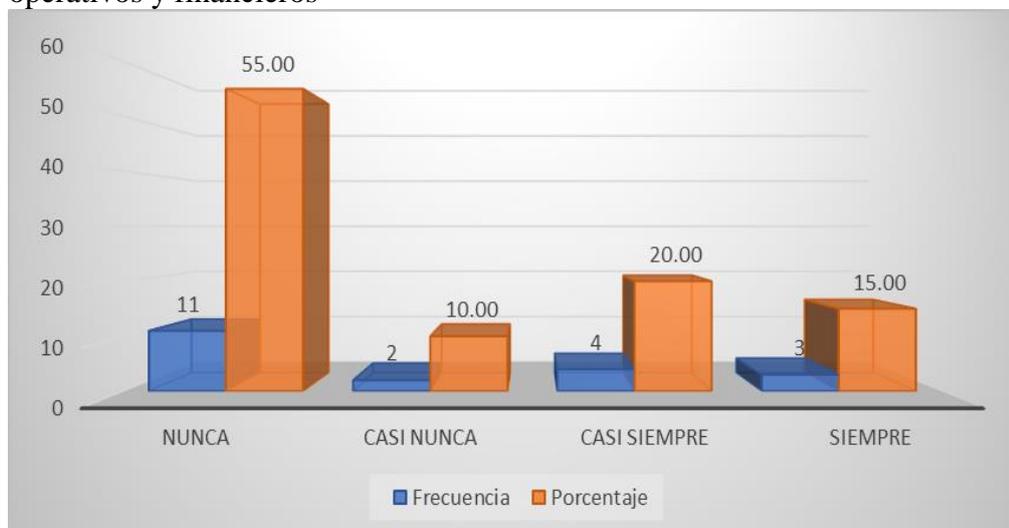
ÍTEM	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	11	55.00
CASI NUNCA	2	10.00
CASI SIEMPRE	4	20.00
SIEMPRE	3	15.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 12

La EPS Chavín evalúa la eficiencia, eficacia y economía de los planes operativos y financieros



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

De acuerdo con la tabla y figura doce se tiene que el 55.00% de los trabajadores respondieron que nunca la EPS Chavín evalúa oportunamente la eficiencia, eficacia y economía de los planes operativos y financieros; el 20.00% manifestó que casi siempre; el 15.00% espetó que siempre; y el 10.00% expresó que casi nunca.

Tabla 13.

La entidad formula, aplica y actualiza directivas de gestión de recursos financieros

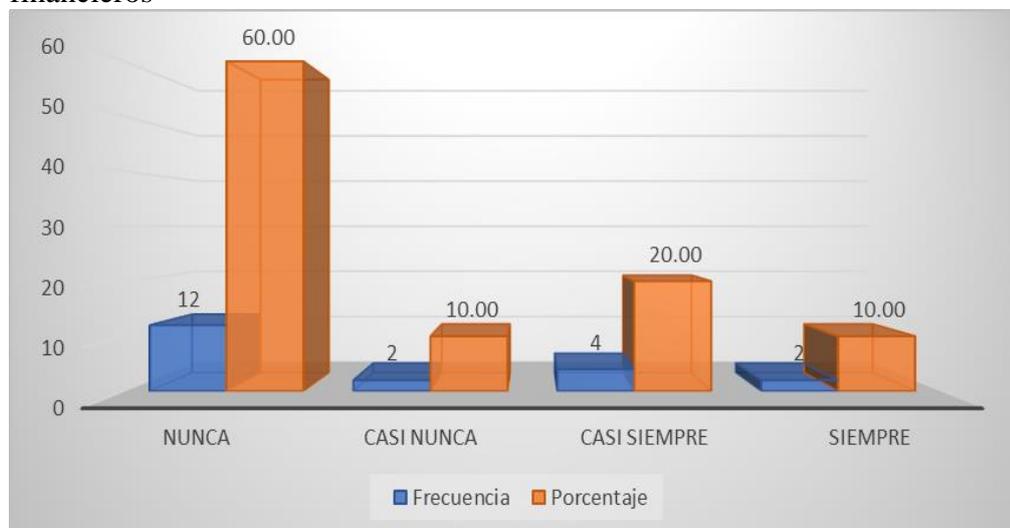
ÍTEM	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	12	60.00
CASI NUNCA	2	10.00
CASI SIEMPRE	4	20.00
SIEMPRE	2	10.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 13

La entidad formula, aplica y actualiza directivas de gestión de recursos financieros



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

De acuerdo con los resultados de la tabla y figura trece se deriva que el 60.00% del personal consideró que nunca la entidad formula, aplica y actualiza directivas de gestión de recursos financieros; el 20.00% respondió que casi siempre; el 10.00% manifestó que casi nunca; y el 10.00% dijo que siempre.

Tabla 14.

La entidad formula, aplica y actualiza directivas de gestión de recursos económicos

ÍTEM	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	13	65.00
CASI NUNCA	2	10.00
CASI SIEMPRE	4	20.00
SIEMPRE	1	5.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 14

La entidad formula, aplica y actualiza directivas de gestión de recursos económicos



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

Según los resultados de la tabla y figura catorce se infiere que el 65.00% de los servidores manifestaron que nunca la entidad formula, aplica y actualiza directivas de gestión de recursos económicos; el 20.00% dijo que casi siempre; el 10.00% respondió que casi nunca; y el 5.00% consideró que siempre.

Tabla 15.

La entidad formula, aplica y actualiza directivas de gestión de recursos humanos

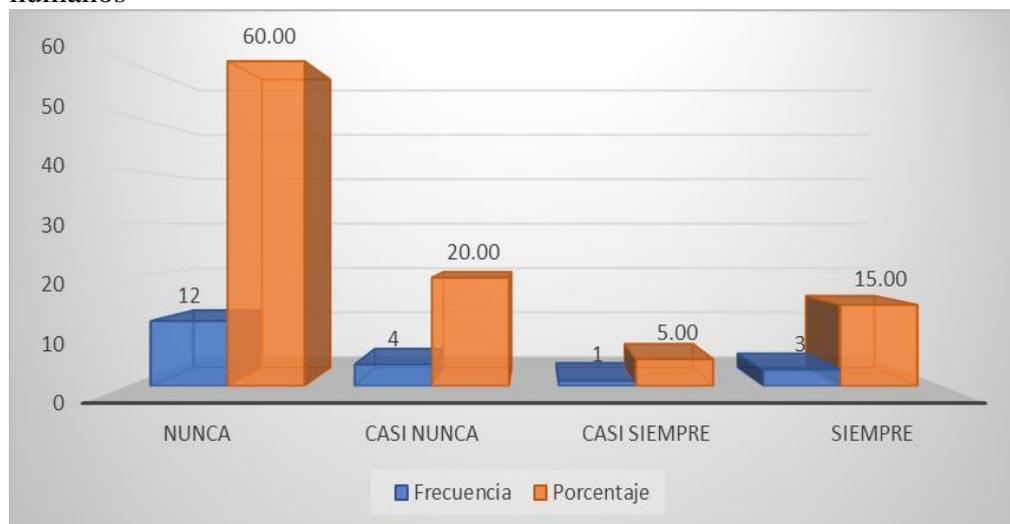
ÍTEM	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	12	60.00
CASI NUNCA	4	20.00
CASI SIEMPRE	1	5.00
SIEMPRE	3	15.00
TOTA	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 15

La entidad formula, aplica y actualiza directivas de gestión de recursos humanos



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

Según los resultados de la tabla y figura catorce se infiere que el 60.00% del personal de la entidad respondió que nunca la entidad formula, aplica y actualiza directivas de gestión de recursos humanos; el 20.00% manifestó que casi nunca; el 15.00% expresó que siempre; y el 5.00% consideró que casi siempre.

3.3. Identificar la incidencia del control gubernamental en la evaluación de la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.

Tabla 16.

La entidad implementa políticas y manuales de procedimientos de información y comunicación

ÍTEM	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	10	50.00
CASI NUNCA	3	15.00
CASI SIEMPRE	4	20.00
SIEMPRE	3	15.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 16

La entidad implementa políticas y manuales de procedimientos de información y comunicación



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

Según los resultados de la tabla y figura quince se determina que el 50.00% de los trabajadores de la EPS Chavín dijo que nunca la entidad implementa políticas y manuales de procedimientos de información y comunicación; el 20.00% manifestó que casi siempre; el 15.00% expresó que casi nunca; y el 15.00% respondió que siempre.

Tabla 17.

La empresa aplica normas de motivación de personal

ÍTEM	FRECUENCIA	(%)
NUNCA	12	60.00
CASI NUNCA	2	10.00
CASI SIEMPRE	1	5.00
SIEMPRE	5	25.00
TOTAL	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 17

La empresa aplica normas de motivación de personal



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

De conformidad con la información de la tabla y figura diecisiete se establece que el 60.00% del personal de la EPS Chavín consideró que nunca la empresa aplica normas de motivación de personal; el 25.00% replicó que siempre; el 10.00% manifestó que casi nunca; y el 5.00% reconoció que casi siempre.

Tabla 18.

La entidad supervisa la eficiencia, eficacia y economía de los controles internos de los sistemas administrativos en base a los informes de auditoría financiera gubernamental y de cumplimiento

Ítem	Frecuencia	(%)
Nunca	13	65.00
Casi nunca	2	10.00
Casi siempre	4	20.00
Siempre	1	5.00
Total	20	100.00

Fuente: Datos proporcionados por los trabajadores de la EPS Chavín.

Elaborado: Por acción propia.

Figura 18

La entidad supervisa la eficiencia, eficacia y economía de los controles internos de los sistemas administrativos en base a los informes de auditoría financiera gubernamental y de cumplimiento



Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la EPS Chavín.

Comentario:

De acuerdo con la información de la tabla y figura dieciocho se determina que el 65.00% de los encuestados creen que nunca la entidad supervisa la eficiencia, eficacia y economía de los controles internos de los sistemas administrativos en base a los informes de auditoría financiera gubernamental y de cumplimiento; el 20.00% contestó que casi siempre; el 10.00% declaró que casi nunca; y el 5.00% expresó que siempre.

3.5. La prueba de hipótesis

Con la finalidad de probar la hipótesis se empleó la fórmula siguiente:

El parámetro de significancia es: $\alpha = 0,05$

Fórmula para la prueba de hipótesis

$$X^2 = \sum_{i=1}^f \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \rightarrow X^2$$

Nota:

F = número de filas

C = número de columnas

o_{ij} = frecuencias observadas

e_{ij} = frecuencias esperadas

Criterios para validar la hipótesis

Cuando: $p \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis H_0

Cuando: $p > 0.05$, se acepta la hipótesis H_1

En consecuencia:

H_0 : El control gubernamental no incide significativamente en la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A., 2019.

H_1 : El control gubernamental incide significativamente en la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A., 2019.

Tabla 19

Resultado de la prueba de chi cuadrado

	Valor	Grados de libertad	p
Chi cuadrado	31,988a	11	0.001

Comentario

De conformidad con los resultados de la tabla diecinueve se determina que el valor del chi - cuadrado asciende a $X^2 = 31,988$, con un riesgo de error de $P = 0,001$, lo que evidencia es inferior al nivel de significancia (0.05), por tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula (H_0); en consecuencia, el control gubernamental incide en la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

4.1. **Explicación de la incidencia del control gubernamental en la planificación de la gestión de la EPS Chavín S.A.**

Según la Contraloría General de la República (2014), auditoría financiera gubernamental, es el examen a los estados financieros de las entidades para expresar una opinión independiente sobre su razonabilidad, de conformidad con el marco de información financiera aplicable para la preparación y presentación de información financiera; sin embargo, los resultados de las tablas 1, 2, 3, 4, 5 y 6 revelan que el 45.00% de los trabajadores respondieron que nunca la evaluación del control interno de la entidad permite identificar plenamente los riesgos de control del sistema de contabilidad; el 40.00% manifestó que nunca durante la ejecución de la auditoría financiera, la comisión prioriza la evaluación de las operaciones inusuales; el 40.00% reveló que nunca los errores y fraudes detectados por la auditoría financiera son materiales; el 45.00% expresó que nunca los registros contables se efectúan de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, NIC-SP y directivas emanadas por la Dirección Nacional de Contabilidad Pública; el 50.00% expresó que nunca las comisiones auditoras verifican la veracidad de las confirmaciones efectuadas por los proveedores de bienes, servicios y ejecutores de obra; y el 45.00% dijo que nunca las deficiencias significativas cuentan con evidencias suficientes y apropiadas; en ese aspecto, comparando la teoría con los resultados se infiere que no son coherentes, toda vez que la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. no ha promovido políticas de control de calidad respecto a los servicios de auditoría financiera que ejecutan los sociedades de auditoría, lo que no ha mejorado la calidad de la información financiera que sirva de insumo para que los directivos planifiquen la gestión administrativa de los recursos financieros; así mismo, los resultados estadísticos revelan que las variables de investigación se relacionan, por ende, se demuestra que el control gubernamental sí se relaciona con la gestión administrativa.

4.2. Detallar la incidencia del control gubernamental en la organización de la gestión de la EPS Chavín S.A.

La Contraloría General de la República (2014), explica que la auditoría de cumplimiento es un examen independiente para determinar en qué medida las entidades han observado la normativa aplicable, disposiciones internas y las estipulaciones contractuales; sin embargo, de acuerdo a la información de las tablas 7, 8 y 9, el 40.00% del personal manifestó que nunca el plan de auditoría definitivo cuenta con procedimientos relacionadas únicamente con los objetivos de la auditoría de cumplimiento; el 40.00% expresó que nunca durante la ejecución de la auditoría se aplican adecuadamente las pruebas de control, sustantivas y analíticas para evaluar el uso de los recursos públicos de la EPS Chavín; y el 35.00% dijo que nunca los informes de auditoría de cumplimiento contienen recomendaciones viables que contribuyen a la mejora de la gestión; comparado la teoría y los resultados se tiene que no se complementa, dado a que se ha evidenciado discrepancias en los informes de auditoría de cumplimiento, lo que no contribuye a mejorar la gestión de los recursos financieros, económicos y humanos de la entidad; por otro lado, según los resultados de la estadística se tiene que las variables de la investigación si se relacionan; por tanto, se confirma que el control gubernamental incide en la gestión administrativa.

4.3. Detalle de la incidencia del control gubernamental en la dirección de la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.

Para (Chiavenato, 2006), la planificación es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales; minimiza la incertidumbre y dar consistencia al desempeño de la empresa; así mismo, para (Vértiz, 2014), explica que la palabra organización tiene tres acepciones una etimológica que proviene del griego organón que significa instrumento otra que se refiere a la organización como una entidad o grupo social y otra más que se refiere a la organización como un proceso; sin embargo, es discordante con los resultados plasmados en las tablas 10, 11, 12, 13 14 y 15, en el sentido

que el 50.00% de los trabajadores respondieron que casi nunca la visión y misión de la EPS Chavín S.A. guarda relación con sus fines, metas y objetivos institucionales; el 45.00% consideró que casi nunca el Plan Operativo Institucional de la EPS Chavín se formula sobre la base de los objetivos estratégicos; el 55.00% manifestó que nunca la EPS Chavín evalúa oportunamente la eficiencia, eficacia y economía de los planes operativos y financieros; el 60.00% y 65% expresó que nunca la entidad formula, aplica y actualiza directivas de gestión de recursos financieros y económicos respectivamente; y el 60.00% consideró que nunca la entidad formula, aplica y actualiza directivas de gestión de recursos humanos, aspecto que afecta la dirección eficiente de la administración; así mismo, los resultados de la estadística establecen que las variables se relacionan, por ende se ratifica que el control gubernamental y la gestión administrativa son afines.

4.4. Identificación de la incidencia del control gubernamental en la evaluación de la gestión de la EPS Chavín S.A.

Para (Chapi, 2009), la evaluación de la gestión es considerada parte del sistema de control que tiene directa relación con el análisis de la funcionalidad de los controles internos en la ejecución de los planes operativos, tácticos y estratégicos, valora la gestión de las personas en un período; definición que no es concordante con los resultados de la tabla 16, 17 y 18, ya que el 50.00% de los trabajadores de la EPS Chavín dijeron que nunca se implementan políticas ni manuales de procedimientos de información y comunicación; el 60.00% consideró que nunca la municipalidad aplica normas de motivación de personal; y el 65.00% cree que nunca la empresa supervisa la eficiencia, eficacia y economía de los controles internos de los sistemas administrativos en base a los informes de auditoría financiera gubernamental y de cumplimiento; por otro lado, se tiene que estadísticamente las variables de la investigación se corresponden; consecuentemente, se ratifica que el control gubernamental incide en la gestión administrativa.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- De la descripción del control gubernamental y la gestión de la EPS Chavín S.A., se advierte que estadísticamente el control gubernamental incide significativamente en la gestión administrativa; sin embargo, el control gubernamental, además de no contar con la suficiente capacidad operativa, presenta displicencias en su accionar, toda vez que la calidad de los servicios de auditoría financiera gubernamental y de la auditoría de cumplimiento, tienen deficiencias de sus procedimientos, por lo que no están detectando errores y/o fraudes materiales, así como el uso indebido de los recursos de la entidad, situación que no le permite lograr sus fines.
- Los servicios de auditoría financiera gubernamental no vienen incidiendo adecuadamente en la planificación de la gestión de la EPS Chavín S.A., lo que es corroborado con la información contenida en las tablas 1, 5 y 6, en el sentido que el 45.00% de los trabajadores respondieron que nunca la evaluación del control interno de la entidad permite identificar plenamente los riesgos de control del sistema de contabilidad; el 50.00% expresó que nunca las comisiones auditoras verifican la veracidad de las confirmaciones efectuadas por los proveedores de bienes, servicios y ejecutores de obra; y el 45.00% dijo que nunca las deficiencias significativas cuentan con evidencias suficientes y apropiadas; por lo expuesto se determina que la entidad no ha sido objeto de servicios de auditoría financiera gubernamental de calidad que contribuyan a planificar la gestión de sus recursos financieros; lo que evidencia la relación entre las variables materia de estudio.
- Los servicios de auditoría de cumplimiento no vienen incidiendo adecuadamente en la organización de la gestión de la EPS Chavín S.A., ya

que éstos presentan displicencias en sus diferentes etapas, limitando la oportunidad de advertir de hechos irregulares sobre el uso de los recursos públicos, situación que fue confirmado con las tablas 8 y 9, toda vez que el 40.00% del personal expresó que nunca durante la ejecución de la auditoría se aplican adecuadamente las pruebas de control, sustantivas y analíticas para evaluar el uso de los recursos públicos de la EPS Chavín; y el 35.00% dijo que nunca los informes de auditoría de cumplimiento contienen recomendaciones viables que contribuyen a la mejora de la gestión; lo que indica que el control gubernamental se relaciona con la gestión administrativa.

- Los servicios del control gubernamental no están incidiendo positivamente en la dirección de la gestión de la EPS Chavín S.A., toda vez que no están evaluando la eficiencia, eficacia, economía y transparencia del desempeño de la entidad, lo que fue corroborado con los resultados de las tablas 10, 12, 13 y 14, en el sentido que el 50.00% de los trabajadores respondieron que casi nunca la visión y misión de la EPS Chavín S.A. guarda relación con sus fines, metas y objetivos institucionales; el 55.00% manifestó que nunca la EPS Chavín evalúa oportunamente la eficiencia, eficacia y economía de los planes operativos y financieros; el 60.00% y 65% expresó que nunca la entidad formula, aplica y actualiza directivas de gestión de recursos financieros y económicos respectivamente; lo que evidencia que las variables materia de investigación se relacionan.
- Los servicios del control gubernamental no están incidiendo activamente en la evaluación de la gestión de la EPS Chavín S.A., toda vez que no están evaluando la confiabilidad de los controles internos de los sistemas administrativos, lo que se encuentra sustentado con la información de las tablas 17 y 18, toda vez que el 60.00% de los servidores consideraron que nunca la empresa aplica normas de motivación de personal; y el 65.00% cree que nunca la empresa supervisa la eficiencia, eficacia y economía de

los controles internos de los sistemas administrativos en base a los informes de auditoría financiera gubernamental y de cumplimiento; lo que implica que las variables del estudio se encuentran relacionados.

5.2. RECOMENDACIONES

- En coordinación con el sistema nacional de control, formular directivas que fomenten la mejora de la capacidad operativa del ÓCI de la entidad, así como promover la implementación de directrices de control de calidad respecto a los procedimientos de los servicios de auditoría financiera gubernamental y de la auditoría de cumplimiento, a fin que los citados servicios de control cumplan con los estándares de calidad dispuestos por la CGR y consecuentemente detecten oportunamente errores y/o fraudes materiales, y el uso indebido de los recursos de la entidad.
- Disponer la formulación de directivas que permitan optimizar el control de calidad de los servicios de auditoría financiera gubernamental a efectos que incidan adecuadamente en la planificación de la gestión administrativa de la entidad, para ello deberán elaborar lineamientos que conlleven a que los servicios de auditoría identifiquen plenamente los riesgos de control del sistema de contabilidad; así como establecer directrices para que las diferentes comisiones de auditoría financiera verifiquen la veracidad de las confirmaciones efectuadas por los proveedores de bienes, servicios y ejecutores de obra, y que las deficiencias significativas cuenten con evidencias suficientes y apropiadas.
- Formular políticas orientadas a que los servicios de auditoría de cumplimiento incidan de manera adecuada en la organización de la gestión de la EPS Chavín S.A., por ende deberán implementar directrices que garanticen que durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento se apliquen eficientemente las pruebas de control, sustantivas y analíticas respecto al uso de los recursos públicos y que permitan que los informes de

auditoría de cumplimiento contengan recomendaciones viables que contribuyen a la mejora de la gestión.

- Elaborar manuales procedimientos a fin de promover que los servicios de control gubernamental incidan positivamente en la dirección de la gestión de la EPS Chavín S.A., para ello deberán establecer lineamientos a fin que permitan que la visión y misión guarden relación con los fines, metas y objetivos institucionales, así como promover que la entidad formule, aplique y actualice sus directivas de gestión de recursos financieros y económicos.
- Implementar directivas conducentes a que los servicios del control gubernamental incidan activamente en la evaluación de la gestión de la EPS Chavín S.A., para tal efecto deberán implementar procedimientos que permitan que la empresa supervise la eficiencia, eficacia y economía de los controles internos de los sistemas administrativos en base a las recomendaciones de los informes de auditoría financiera gubernamental y de cumplimiento.

CAPÍTULO VI: AGRADECIMIENTO

Quiero dedicar esta tesis a mis
padres Tito y Maribel porque

Ellos han dado razón a mi vida,
con su consejo, su apoyo

Incondicional y su paciencia, todo
lo que hoy soy es gracias

A ellos.

A mi Abuela que más que abuela
ha sido mi verdadera amiga

A toda mi familia que es lo mejor
y más valioso que Dios me ha
dado.

CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

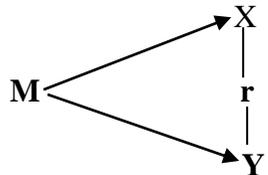
- Alejo, J. (2017). *Nivel de control interno en la empresa prestadora de servicio municipal de agua potable y alcantarillado distrito Barranca S.A., 2015*. Barranca.
- Baron, C. (2011). *Control moderno*. ECASA.
- Cárdenas, L. (2012). *Evaluación del impacto del modelo estándar de control interno (MECI) como Herramienta de gestión para algunas entidades públicas de Palmira*. Bogotá.
- CGR. (4 de octubre de 2016). Control simultáneo. *El Peruano*, págs. 600665-600666.
- Chapi, P. (2009). *Contabilidad Gubernamental*. FECAT.
- Chiavenato, I. (2006). *Planificación estratégica*. Cegal.
- Congreso. (24 de julio de 2002). *Ley N° 27785*. Perú.
- Contreras, A. (2017). *Administración pública*. San Marcos.
- Córdova, N. (2016). *Estrategias de la auditoría gubernamental para erradicar la corrupción en los municipios distritales de la provincial de Trujillo*. Trujillo.
- De Paz, K. (2017). *Auditoría gubernamental de la municipalidad distrital de Independencia – Huaraz, 2016*. Huaraz.
- Jackeline Palomino y Beatriz Peña. (2015). *la auditoria forense y sus procesos en el fraude y corrupción en las empresas prestadoras de servicios – EPS en la Región Junín*. Huancayo.
- Jurado P. (2013). *Diseño de un sistema de control interno - auditoria basada en riesgos para el sector industrial textil de la parroquia Olmedo de la Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.
- Ley N° 30742, (2018). *Ley de fortalecimiento de la contraloría general de la república y del sistema nacional de control*. Editora Perú.
- Lértora, L. (2014). *Empresando*. Calandría.
- Macías, M. (2011). *Administración contemporánea*.

- Maquera, M. (2018). *Auditoría gubernamental en la gestión administrativa de la empresa prestadora de servicios de saneamiento – EPS Moquegua S.A., 2018.* Moquegua.
- Morreros, M. (2016). *La toma de decisiones empresariales.* Águila.
- Olmedo, J. (2015). *Organización empresarial.* Lexus.
- Pérez, J. (2006). *Introducción a la dirección de empresa: organización humana.*
- Quintero, E. (2014). *Auditoría de gestión para las empresas de derecho privado con participación estatal.* Quito.
- República, (24 de Julio de 2014). Ley N° 27785, Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. Lima.
- Sánchez, M. (2013). *Influencia de los recursos humanos en la gestión administrativa de la EPS chavín S.A. periodos 2012-2013.* Huaraz.
- Torres, C. (20 de julio de 2016). *Sistemas administrativos.* Oregon.
<https://www.linkedin.com/pulse/la-evoluci%C3%B3n-de-gesti%C3%B3n-abastecimiento-claudio-piscicelli>
- Vallestas, M. (2015). *Administración basada en actividades.* Albatros.
- Vértiz, J. (2014). *Toma de decisiones.* Cielo.
- Uzuriaga, E. (2014). *El control interno y su incidencia en la optimización de los recursos financieros en las municipalidades distritales de la provincia de Huánuco.* Huánuco.

CAPÍTULO VIII: ANEXOS Y APÉNDICES

8.1 Matriz de consistencia.

Título: control gubernamental y gestión de la EPS Chavín S.A., 2019.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>General: ¿Cómo incide el control gubernamental en la gestión de la EPS Chavín S.A., 2019?</p>	<p>General: Describir la incidencia del control gubernamental en la gestión de la EPS Chavín S.A., 2019.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Explicar la incidencia del control gubernamental en la planificación de la gestión de la EPS Chavín S.A. b) Detallar la incidencia del control gubernamental en la organización de la gestión de la EPS Chavín S.A. c) Detallar la incidencia del control gubernamental en la dirección de la gestión de la EPS Chavín S.A. d) Identificar la incidencia del control gubernamental en la evaluación de la gestión de la EPS Chavín S.A. 	<p>General: El control gubernamental incide significativamente en la gestión de la EPS Chavín S.A., 2019.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El tipo y diseño de investigación: estudio descriptivo; y según el alcance temporal, investigación transversal. 2. El diseño se representa en la figura siguiente: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  <pre> graph LR M --> X M --> Y X -- r --> Y </pre> </div> <p>Nota: M = muestra X = control gubernamental Y = gestión administrativa r = relación</p> 3. La población y muestra estuvo conformada por 25 y 20 servidores respectivamente. 4. Las técnicas e instrumentos de investigación: encuesta y análisis documental; instrumento: cuestionario y guía de análisis documental.

8.2 Operacionalización de las variables.

Objetivo general: describir la incidencia del control gubernamental en la gestión de la EPS Chavín S.A., 2019.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
X= Control gubernamental	Evalúa la situación de los indicadores u objetivos específicos de interés para el país en el momento del control, profundizando en los aspectos más problemáticos, según las particularidades de cada entidad de la administración pública.	Es la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, respecto al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como de la aplicación de las normas legales en general.	X ₁ = Auditoría financiera gubernamental	Planificación
				Transacciones inusuales
				Materialidad de errores y fraudes
				Registros contables
				Confirmaciones
			Deficiencias significativas	
			X ₂ = Auditoría de cumplimiento	Planificación
Ejecución				
Informe				
Y = Gestión administrativa	Es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Se basa en los principios de orden, disciplina, unidad de mando y motivación.	Un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada comunidad.	Y ₁ = Planificación y organización	Visión y misión
				Objetivos estratégicos
				Planes operativos y financieros
				Recursos financieros
				Recursos económicos
			Recursos humanos	
			Y ₂ = Dirección y control	Información y comunicación
				Motivación
				Supervisión



8.3 Encuesta

Universidad San Pedro

Cuestionario

Título de la investigación:

Control gubernamental y gestión administrativa de la EPS Chavín S.A., 2019.

Instrucciones: marcar con un aspa (x) las alternativas que crea pertinente, considerando la siguiente escala de valoración:

0	= Nunca	2	= Casi siempre
1	= Casi nunca	3	= Siempre

1. Control gubernamental

De los siguientes aspectos sobre el control gubernamental evalúe y marque con un aspa (x), lo que se aplicó en la EPS Chavín, según las instrucciones que se detallan a continuación:

1.1. Auditoría financiera gubernamental.

1	¿La evaluación del control interno de la entidad permite identificar plenamente los riesgos de control del sistema de contabilidad gubernamental?	0	1	2	3
2	¿Durante la ejecución de la auditoría financiera gubernamental, la comisión prioriza la evaluación de las operaciones inusuales?	0	1	2	3
3	¿Los errores y fraudes detectados por la auditoría financiera gubernamental son materiales?	0	1	2	3
4	¿Los registros contables se efectúan de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, NIC-SP y directivas emanadas por la Dirección Nacional de Contabilidad Pública?	0	1	2	3
5	¿La comisión auditora verifica la veracidad de las confirmaciones efectuadas por los proveedores de bienes, servicios y ejecutores de obra?	0	1	2	3
6	¿Las deficiencias significativas cuentan con evidencias suficientes y apropiadas?	0	1	2	3

1.2. Auditoría de cumplimiento

7	¿El plan de auditoría definitivo cuenta con procedimientos relacionadas únicamente con los objetivos de la auditoría de cumplimiento?	0	1	2	3
---	---	---	---	---	---

8	¿Durante la ejecución de la auditoría se aplican adecuadamente las pruebas de control, sustantivas y analíticas para evaluar el uso de los recursos públicos de la EPS Chavín?	0	1	2	3
---	--	---	---	---	---

9	¿Los informes de auditoría de cumplimiento contienen recomendaciones viables que contribuyan con la mejora de la gestión?	0	1	2	3
---	---	---	---	---	---

2. Gestión administrativa

De los siguientes aspectos sobre la gestión administrativa evalúe y marque con un aspa (x), lo que se aplicó en la EPS Chavín, según las instrucciones siguientes:

2.1. Planificación y organización

10	¿La visión y misión de la EPS Chavín S.A. guarda relación con sus fines, metas y objetivos institucionales?	0	1	2	3
----	---	---	---	---	---

11	¿El Plan Operativo Institucional de la EPS Chavín se formula sobre la base de los objetivos estratégicos?	0	1	2	3
----	---	---	---	---	---

12	¿La EPS Chavín evalúa la eficiencia, eficacia y economía de los planes operativos y financieros?	0	1	2	3
----	--	---	---	---	---

13	¿La entidad formula, aplica y actualiza directivas de gestión de recursos financieros?	0	1	2	3
----	--	---	---	---	---

14	¿La entidad formula, aplica y actualiza directivas de gestión de recursos económicos?	0	1	2	3
----	---	---	---	---	---

15	¿La entidad formula, aplica y actualiza directivas de gestión de recursos humanos?	0	1	2	3
----	--	---	---	---	---

2.2. Dirección y control

16	¿La entidad implementa políticas y manuales de procedimientos de información y comunicación?	0	1	2	3
----	--	---	---	---	---

17	¿La entidad aplica normas de motivación de personal?	0	1	2	3
----	--	---	---	---	---

18	¿La entidad supervisa la eficiencia, eficacia y economía de los controles internos de los sistemas administrativos en base a los informes de auditoría financiera gubernamental y de cumplimiento?	0	1	2	3
----	--	---	---	---	---