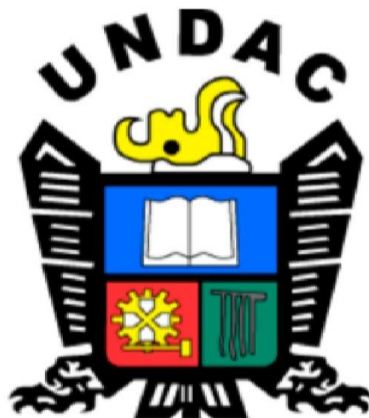


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Influencia de la auditoría de gestión, en la calidad de servicio
de Emapa Pasco Sociedad Anónima, en el período 2017**

Para optar el grado académico de maestro en:

Ciencias Contables

Mención:

Auditoría Integral

Autor: C.P.C. Elida CONCHA PINTO

Asesor: Dr. Carlos Jesús YUPANQUI VILLANUEVA

Cerro de Pasco – Perú – 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Influencia de la auditoría de gestión, en la calidad de servicio
de Emapa Pasco Sociedad Anónima, en el período 2017**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Ladislao Espinoza Guadalupe
PRESIDENTE

Dr. Terencio ROBLES ATENCIO
MIEMBRO

Mg. Nemias CRISPIN COTRINA
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, por permitir llegar a este momento tan especial en mi vida y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis padres: Víctor Manuel y Jacinta, porque encaminaron mi vida con sus sabios consejos y enseñanzas.

RECONOCIMIENTO

En primera instancia, nuestro agradecimiento a la **Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**, por haber sido parte de dicha casa de estudios y habernos abierto las puertas de su seno científico, para poder estudiar la maestría.

Expresar a su vez nuestro profundo reconocimiento, a los distinguidos **profesores de la maestría en Ciencias Contables, mención: Auditoría Integral** de la referida universidad, cuyos conocimientos impartidos han orientado nuestra labor de investigación y actividades profesionales.

Nuestro eterno agradecimiento y gratitud al asesor de la tesis: **Dr. Carlos Jesús Yupanqui Villanueva** y a los distinguidos miembros del jurado calificador: **Dr. Ladislao Espinoza Guadalupe, Dr. Terencio ROBLES ATENCIO, Mg. Nemias CRISPIN COTRINA**; por compartir sus experiencias y por los consejos recibidos para el desarrollo y culminación de la presente tesis.

RESUMEN

La presente Tesis, trata sobre la auditoría de gestión y su influencia en la calidad de servicio de EMAPA PASCO S.A., período 2017.

Para la variable independiente, se aplicó el cuestionario a cuarenta y cinco (45) funcionarios y/o trabajadores de EMAPA PASCO S.A., según el Cuadro de Asignación de Personal.

Para la variable dependiente, se aplicó el cuestionario a trescientos setenta y dos (372) usuarios de agua potable, según una muestra estadística probabilística estratificada.

La presente es una investigación básica, no experimental cuantitativa, con diseño transversal – **causal**, con nivel de medida de variables de intervalo o razón, el estadístico utilizado para realizar la prueba de hipótesis es la **Correlación de Pearson**; sin embargo, como no evalúa la causalidad de las variables, se ha utilizado a su vez el modelo estadístico de **Regresión Lineal**, para estimar el efecto de la variable independiente (causa) a la variable dependiente (efecto). En ambos estadísticos y en las tres hipótesis específicas, el valor de **P es menor de 0.05**, por lo que el coeficiente es **significativo**. Siendo **P menor de 0.05**, se **confirman la hipótesis alterna** (H_a) que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay **significancia** y **se rechaza la hipótesis nula (H_0)**. A su vez, nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente), ya que los resultados se acercaron a la unidad.

Conforme a lo expuesto, se ha llegado a la siguiente **conclusión general**:

- En cuanto al objetivo general, se concluye que la inadecuada implementación de la **auditoría de gestión**, influyó significativamente, en el bajo **nivel de calidad de prestación de servicios** de EMAPA PASCO S.A., en el año 2017. Es de pésima calidad y cantidad insuficiente el agua potable distribuido por EMAPA PASCO S.A., esta información fue corroborado por SUNASS (oficina descentralizada en Pasco); lo que perjudica la salud de la población pasqueña.

Palabras clave: Auditoría de gestión, auditoría de desempeño, auditoría de cumplimiento, calidad de prestación de servicios, estándar de calidad de agua, nivel promedio de horas de distribución de agua, tarifa de servicios de agua.

ABSTRACT

This thesis, deals with the management audit and its influence on the quality of service of EMAPA PASCO S.A., period 2017.

For the independent variable, the questionnaire was applied to forty-five (45) employees and / or employees of EMAPA PASCO S.A., according to the Personnel Allocation Table.

For the dependent variable, the questionnaire was applied to three hundred seventy-two (372) users of drinking water, according to a stratified statistical probabilistic sample.

This is a basic, non-experimental, quantitative research, with a cross-causal design, with a level of measurement of interval or ratio variables, the statistic used to perform the hypothesis test is the Pearson Correlation; However, since it does not evaluate the causality of the variables, the statistical model of Linear Regression has been used to estimate the effect of the independent variable (cause) to the dependent variable (effect). In both statistics and in the three specific hypotheses, the value of P is less than 0.05, so the coefficient is significant. If P is less than 0.05, the alternative hypothesis (H_a) is confirmed, which is the study hypothesis, since there is significance and the null hypothesis (H_o) is rejected. In turn, it shows us that there is dependence between the independent and dependent variable (cause and effect, respectively), since the results were close to the unit.

In accordance with the above, the following general conclusion has been reached:

- Regarding the general objective, it is concluded that the inadequate implementation of the management audit significantly influenced the low quality level of service provision of EMAPA PASCO SA in 2017. It is of poor quality and insufficient quantity. Drinking water distributed by EMAPA PASCO SA, this information was corroborated by SUNASS (decentralized office in Pasco); what harms the health of the pasqueña population.

Keywords: Management audit, performance audit, compliance audit, quality of service provision, water quality standard, average level of water distribution hours, water service rate.

INTRODUCCIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; sometemos a vuestro criterio el presente informe de investigación intitulado: **“INFLUENCIA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN, EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE EMAPA PASCO SOCIEDAD ANÓNIMA, PERÍODO 2017”**. Con la finalidad de obtener el grado académico de maestro en la maestría en Ciencias Contables, mención: Auditoría Integral.

La importancia del trabajo de investigación, se fundamenta porque la tesis desarrollada, está referida a la necesidad de verificar si existe relación entre la auditoría de gestión y la calidad de servicio de EMAPA PASCO S.A.

La **auditoría de gestión** es el examen que se realiza a una organización con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente; a su vez se evalúa el cumplimiento de las normas internas y externas de la organización.

¿Por qué poner a disposición de la comunidad académica y a la población en general este trabajo de investigación? A continuación, presentamos las respuestas a este interrogante, que permitirá aproximarnos a una realidad problemática y a su vez **justificar su estudio:**

- Ha sido pertinente la realización del presente trabajo de investigación, por cuanto se ha analizado y explicado el grado de incidencia de la auditoría de gestión, en la calidad de prestación de servicios en EMAPA PASCO S.A., en el año 2017. A fin de identificar deficiencias, limitaciones y riesgos en la gestión de la situación operacional, comercial y administrativa de esta empresa, que limitan la calidad en la prestación de servicios.
- El presente trabajo de investigación, va a beneficiar a los usuarios de agua potable de EMAPA PASCO S.A., por cuanto los resultados de la presente investigación van a permitir a la alta dirección de EMAPA PASCO S.A., a plantear alternativas de solución que coadyuven a la mejor prestación de servicios, buscando el desarrollo empresarial eficiente, eficaz y sostenible

La **hipótesis general** o suposición hecha a partir del problema general planteado fue: La inadecuada implementación de la auditoría de gestión, influyó significativamente, en el bajo nivel de calidad de prestación de servicios de EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

- Variable independiente (causa): Auditoría de gestión.
- Variable dependiente (efecto): Calidad de prestación de servicios.

La organización de la tesis, se inicia con un **primer capítulo**, donde se describe la realidad problemática, se formulan los problemas y los objetivos de la investigación; se sustentan la importancia de la tesis y se señalan, además, las limitaciones de nuestra pesquisa. En el **capítulo dos**, se revisaron las investigaciones más importantes relacionadas directamente con este estudio; se consideró el marco teórico, las hipótesis generales y específicas de la tesis,

la operacionalización de las variables, proporcionamos además un glosario de las definiciones técnicas. En el **capítulo tres**, se describió detalladamente el diseño metodológico de nuestra investigación; detallando además las técnicas e instrumentos utilizados para procesar y analizar los datos obtenidos.

En el **capítulo cuatro**, se presentó los hallazgos prolijamente alineados a cada uno de los objetivos formulados en esta tesis, los cuales prueban todas nuestras hipótesis. Finalmente, se registraron la discusión, las conclusiones y recomendaciones.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA	
RECONOCIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
ÍNDICE	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Identificación y planteamiento del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	6
1.3. Formulación del problema.....	7
1.3.1. Problema general.....	7
1.3.2. Problemas específicos.....	7
1.4. Formulación de objetivos.....	7
1.4.1. Objetivo general.....	7
1.4.2. Objetivos específicos.....	8
1.5. Justificación de la investigación.....	8
1.6. Limitaciones de la investigación.....	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedentes de estudio.....	10
2.2 Bases teóricas – científicas.....	13
2.2.1. Auditoría de desempeño.....	13
2.2.2. Auditoría de cumplimiento.....	22
2.2.3. Devenir histórico de las empresas de agua y saneamiento.....	39
2.2.4. Calidad en la prestación de servicios de saneamiento.....	51
2.3 Definición de términos básicos.....	54
2.4 Formulación de hipótesis.....	57
2.4.1. Hipótesis general.....	57
2.4.2. Hipótesis específicos.....	57
2.5 Identificación de variables.....	58

2.6	Definición operacional de variables e indicadores.....	58
2.6.1.	Variable independiente	58
2.6.2.	Variable dependiente	58
CAPÍTULO III.....		59
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....		59
3.1	Tipo y nivel de investigación.....	59
3.2	Métodos de investigación	59
3.3	Diseño de investigación	59
3.4	Población y muestra.....	60
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	63
3.6	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	63
3.7	Tratamiento estadístico	66
3.8	Selección y validación de los instrumentos de investigación.....	66
3.9	Orientación ética	66
CAPÍTULO IV.		67
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		67
4.1	Descripción del trabajo de campo	67
4.2	Presentación, análisis e interpretación de resultados	68
4.3	Prueba de hipótesis.....	89
4.3.1.	Primera hipótesis	89
4.3.2.	Segunda hipótesis	91
4.3.3.	Tercera hipótesis	94
4.4	Discusión de resultados	96
CONCLUSIONES		
RECOMENDACIONES		
BIBLIOGRAFIA		
ANEXOS:		
Anexo 01: Matriz de consistencia		
Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos		
Anexo 03: Guía de análisis bibliográfico		
Anexo 04: C.A.P. de EMAPA PASCO S.A.		
Anexo 05: Procedimiento de validez y confiabilidad		

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<u>Pág.</u>
Gráfico 2.01: Cadena de valor de una intervención pública	34
Gráfico 2.02: Servicio de la auditoría de desempeño y sus procesos Vinculados	36
Gráfico 2.03: Proceso de auditoría de cumplimiento	49
Gráfico 4.01: Cuestionario Pregunta N° 01 – V.I.	84
Gráfico 4.02: Cuestionario Pregunta N° 02 – V.I.	85
Gráfico 4.03: Cuestionario Pregunta N° 03 – V.I.	86
Gráfico 4.04: Cuestionario Pregunta N° 04 – V.I.	87
Gráfico 4.05: Cuestionario Pregunta N° 05 – V.I.	88
Gráfico 4.06: Cuestionario Pregunta N° 06 – V.I.	89
Gráfico 4.07: Cuestionario Pregunta N° 07 – V.I.	90
Gráfico 4.08: Cuestionario Pregunta N° 08 – V.I.	91
Gráfico 4.09: Cuestionario Pregunta N° 01 – V.D.	92
Gráfico 4.10: Cuestionario Pregunta N° 02 – V.D.	93
Gráfico 4.11: Cuestionario Pregunta N° 03 – V.D.	94
Gráfico 4.12: Cuestionario Pregunta N° 04 – V.D.	95
Gráfico 4.13: Cuestionario Pregunta N° 05 – V.D.	96
Gráfico 4.14: Cuestionario Pregunta N° 06 – V.D.	97
Gráfico 4.15: Cuestionario Pregunta N° 07 – V.D.	98
Gráfico 4.16: Cuestionario Pregunta N° 08 – V.D.	99
Gráfico 4.17: Cuestionario Pregunta N° 09 – V.D.	100
Gráfico 4.18: Cuestionario Pregunta N° 10 – V.D.	101
Gráfico 4.19: Cuestionario Pregunta N° 11 – V.D.	102
Gráfico 4.20: Cuestionario Pregunta N° 12 – V.D.	103

ÍNDICE DE CUADROS

	<u>Pág.</u>
Cuadro 2.01: Relación de EPS - reguladas	64
Cuadro 3.01: Funcionarios y trabajadores de EMAPA PASCO S.A.	76
Cuadro 3.02: Muestreo aleatorio estratificado con afijación Proporción	78

INDICE DE TABLAS

	<u>Pág.</u>
Tabla 4.01: Cuestionario Pregunta N° 01 – V.I.	84
Tabla 4.02: Cuestionario Pregunta N° 02 – V.I.	85
Tabla 4.03: Cuestionario Pregunta N° 03 – V.I.	86
Tabla 4.04: Cuestionario Pregunta N° 04 – V.I.	87
Tabla 4.05: Cuestionario Pregunta N° 05 – V.I.	88
Tabla 4.06: Cuestionario Pregunta N° 06 – V.I.	89
Tabla 4.07: Cuestionario Pregunta N° 07 – V.I.	90
Tabla 4.08: Cuestionario Pregunta N° 08 – V.I.	91
Tabla 4.09: Cuestionario Pregunta N° 01 – V.D.	92
Tabla 4.10: Cuestionario Pregunta N° 02 – V.D.	93
Tabla 4.11: Cuestionario Pregunta N° 03 – V.D.	94
Tabla 4.12: Cuestionario Pregunta N° 04 – V.D.	95
Tabla 4.13: Cuestionario Pregunta N° 05 – V.D.	96
Tabla 4.14: Cuestionario Pregunta N° 06 – V.D.	97
Tabla 4.15: Cuestionario Pregunta N° 07 – V.D.	98
Tabla 4.16: Cuestionario Pregunta N° 08 – V.D.	99
Tabla 4.17: Cuestionario Pregunta N° 09 – V.D.	100
Tabla 4.18: Cuestionario Pregunta N° 10 – V.D.	101
Tabla 4.19: Cuestionario Pregunta N° 11 – V.D.	102
Tabla 4.20: Cuestionario Pregunta N° 12 – V.D.	103
Tabla 4.21: Cuestionario Pregunta N° 12 – V.D.	104
Tabla 4.22: Resumen del cuestionario hipótesis específico 1, para el estadístico de Correlación de Pearson.	105

Tabla 4.23: Resultados del estadístico de Correlación de Pearson, Hipótesis específico 1.	106
Tabla 4.24: Resumen del cuestionario hipótesis específico 1, para el estadístico de Regresión Lineal .	106
Tabla 4.25: Resultados del estadístico de Regresión Lineal, Hipótesis específico 1.	106
Tabla 4.26: Resumen del cuestionario hipótesis específico 2, para el estadístico de Correlación de Pearson.	108
Tabla 4.27: Resultados del estadístico de Correlación de Pearson, Hipótesis específico 2.	108
Tabla 4.28: Resumen del cuestionario hipótesis específico 2, para el estadístico de Regresión Lineal .	108
Tabla 4.29: Resultados del estadístico de Regresión Lineal, Hipótesis específico 2.	109
Tabla 4.30: Resumen del cuestionario hipótesis específico 3, para el estadístico de Correlación de Pearson.	111
Tabla 4.31: Resultados del estadístico de Correlación de Pearson, Hipótesis específico 3.	111
Tabla 4.32: Resumen del cuestionario hipótesis específico 3, para el estadístico de Regresión Lineal .	111
Tabla 4.33: Resultados del estadístico de Regresión Lineal, Hipótesis específico 3.	111

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y planteamiento del problema

Los que tienen acceso al servicio de agua potable frecuentemente tienen un servicio de calidad dudosa. Muchas veces el servicio no está continuo, la presión es insuficiente y la calidad del agua es inadecuada. Sin embargo, en algunas ciudades la calidad de servicio es buena y comparable a la calidad en los países más desarrollados.

La calidad de este servicio de agua potable es inadecuada ya que la OMS (Organización Mundial de la Salud) el 80% de enfermedades infecciosas y parasitarias gastrointestinales y una tercera parte de la tasa de mortalidad se debe al uso y consumo de agua insalubre, la falta de saneamiento y la carencia del funcionamiento de los servicios sanitarios son una de las razones por las que enfermedades gastrointestinales continúan, según datos del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), alrededor de 1.400 niños menores de cinco años mueren en América Latina a diario víctimas de

enfermedades diarreicas relacionadas con la falta de acceso a agua potable y saneamiento inadecuado. El agua hace posible un medio ambiente saludable, pero también puede ser el principal vehículo de transmisión de enfermedades.

Las empresas públicas de saneamiento, tienen a su cargo la gestión de los servicios de saneamiento comprende los servicios de agua potable; sistemas de producción y distribución, alcantarillado sanitario y pluvial; sistemas de recolección, tratamiento y disposición de aguas servidas y de lluvias; y, servicios de disposición sanitaria de excretas, sistemas de letrinas y fosas sépticas.

Para el desarrollo de estas actividades, disponen de recursos humanos, materiales y financieros que son obtenidos, aplicados e informados de acuerdo con las normas aplicables al sector.

La auditoría interna y externa practicada en las empresas públicas de saneamiento, ha determinado que el control interno institucional no es un facilitador de la eficiencia, eficacia y economía de los recursos; por cuanto no cumple las condiciones de ser un proceso efectuado por todo el personal de las empresas públicas de saneamiento ni contribuir a la consecución de los objetivos específicos. De este modo el control interno, no proporciona el grado de seguridad razonable que necesita la dirección de las empresas.

La desarticulación del control y la gestión se manifiesta en la falta de eficiencia y eficacia de las operaciones, falta de fiabilidad de la

información administrativa, financiera y económica e incluso en la falta de cumplimiento de las leyes y normas aplicables al sector.

Se ha determinado que el control interno de las empresas públicas de saneamiento, trabaja aisladamente, no constituye una serie de acciones que debería extenderse por todas las actividades de la entidad.

Las empresas públicas de saneamiento han incorporado controles; sin embargo, los mismos no influyen en la capacidad de la entidad para la consecución de los objetivos previstos. La incorporación de controles no ha repercutido de forma importante en la contención de costos y tiempos de respuesta.

La aplicación de la auditoría ha determinado problemas en la planeación, organización, dirección y ejecución de actividades y especialmente en el sistema de control interno de las empresas que prestan el servicio los servicios de saneamiento. Dichos problemas han sido reportados primero como hallazgos y luego como observaciones en los respectivos informes que formula el área de auditoría interna; sin embargo éstos no han sido tomados en cuenta por los directivos, debido a diversas razones, pero principalmente debido a su extemporaneidad.

La auditoría interna tradicional se viene aplicando sobre la base de hechos realizados y consumados (históricos); lo que no facilita que la gestión corporativa pueda aplicar los ajustes, regularizaciones y/o retroalimentación oportuna de las actividades institucionales.

Las empresas de saneamiento, no sólo tienen problemas internamente, si no también frente a los organismos reguladores como la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) y especialmente frente a la comunidad. Con la comunidad los problemas están referidos a la falta de un eficiente y eficaz servicio de agua potable (cortes intempestivos, cortes programados, aguas contaminadas, aguas con exceso y falta de cloro, etc.), deficiencias en el alcantarillado, falta de tratamiento de aguas servidas y otros problemas relacionados con los servicios de saneamiento.

Producto de este panorama presentado podemos concluir que los conceptos, criterios, lineamientos y prácticas de control interno aplicado en la gestión de las empresas de saneamiento no han facilitado la solución de la problemática del gobierno de estas entidades. Además de la falta de oportunidad, el control interno adolece de deficiencias en la aplicación de normas técnicas, lo que mengua su relevancia y trascendencia en la gestión, determinando falta de confiabilidad de quienes hacen uso de la información auditada. Otra situación similar es la falta de incorporación de la nueva filosofía y doctrina, dada por el tratamiento del entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y el monitoreo puntual y/o permanente que se vienen aplicando en todo el mundo, como forma de contribuir eficazmente a la optimización de la gestión.

En la actualidad los servicios de agua y saneamiento tanto en Lima como en otras ciudades del Perú no prestan el mejor servicio posible a sus clientes, como consecuencia de ello, se evidencia la insuficiencia de

cobertura, tarifas subvencionadas, así como ineficiencias en la gestión por parte de las empresas. La población peruana se va dando cuenta que si paga por un servicio tiene derecho a exigir que este sea de la calidad adecuada, y que no tiene por qué ser víctima de insuficientes horas de servicios, baja presión de agua, agua no apta para el consumo humano, aniegos de aguas servidas y muchas otras cosas que reflejan un mal servicio de saneamiento.

Los servicios de agua potable y alcantarillado son un ejemplo clásico de monopolio natural local. Puede decirse que se trata de un servicio público de carácter de monopolio puro y, como tal, exhibe una resistencia excepcional a casi todas las formas de competencia. La competencia directa de mercado en los servicios de agua potable y alcantarillado en una región determinada extrañaría una superposición ineficaz y antieconómica de redes de agua y de alcantarillado, cuyo costo sería prohibitivo. Además, este tipo de competencia duraría muy poco, porque llevaría a la bancarrota de las empresas rivales y a la consolidación del monopolio.

Ante tal falla del mercado, el monopolio natural se desprende como una necesidad para el sector de agua y alcantarillado. Sin embargo, el problema del servicio de agua y alcantarillado, deben ser resuelto por las autoridades de un país, toda vez que éste bien es escaso en muchas zonas del Perú y su accesibilidad es de carácter nacional (Quintero, 2017).

El agua es un bien público y de necesidad universal, la teoría neoliberal de regulación que concibe al servicio de agua y alcantarillado de

carácter privado, incentiva a las empresas a que usufructúen del bien, por ello el proyecto de investigación busca analizar la situación operacional, comercial y financiera de EMAPA PASCO S.A y a partir de ello identificar sus fallas en la gestión plantear una solución para que se gestione de manera eficiente y a la vez incentivar al ahorro por parte de la demanda en base de un modelo tarifario regulatorio, El proyecto busca continuar con el debate y enriquecer el problema del agua, en el tema específico de la provisión del servicio y gestión de la empresa.

En la Región Pasco la empresa municipal en un estudio realizado por La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), mediante el informe N° 079-2007/SUNASS-120-F de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, identificó las deficiencias operacionales con que la empresa EMAPA PASCO S.A. venía operando y así mismo las dificultades económicas que la empresa atravesaba, poniendo en riesgo la prestación del servicio. Dentro de las recomendaciones expuestas por el ente regulador estaba el de realizar el Plan Maestro Optimizado, con el objeto de dar viabilidad técnica y económica a la EPS (SUNASS, 2007).

1.2. Delimitación de la investigación

Luego de haber descrito la problemática relacionada con la tesis, a continuación, con fines metodológicos, la investigación se delimitó en los siguientes aspectos:

Dimensión social. Las técnicas destinadas al recojo de información comprendió a cuarenta y cinco (45) funcionarios y/o trabajadores de

EMAPA PASCO S.A., según el cuadro de asignación de personal (CAP) vigente.

A su vez comprendió a trescientos setenta y dos (372) usuarios de agua de EMAPA PASCO S.A.

Dimensión espacial. El ámbito espacial de nuestro estudio, es la provincia de Pasco.

Dimensión temporal. El período de estudio a investigar comprendió el año 2017.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo la auditoría de gestión, influye en la calidad de prestación de servicios de EMAPA PASCO S.A., en el año 2017?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la auditoría de desempeño, influye en el estándar de calidad de agua distribuido por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017?
- ¿De qué manera la auditoría de desempeño, influye en el nivel de promedio de horas de distribución de agua por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017?
- ¿De qué manera la auditoría de cumplimiento, influye en la determinación de las tarifas de servicios de agua en EMAPA PASCO S.A., en el año 2017?.

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Establecer si la auditoría de gestión, influye en la calidad de prestación de servicio de EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

- Establecer si la auditoría de desempeño, influye en el estándar de calidad de agua distribuido por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.
- Establecer si la auditoría de desempeño, influye en el nivel de promedio de horas de distribución de agua por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.
- Establecer si la auditoría de cumplimiento, influye en la determinación de las tarifas de servicios de agua en EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

1.5. Justificación de la investigación

Ha sido pertinente la realización del presente trabajo de investigación, por cuanto se ha analizado y explicado el grado de incidencia de la auditoría de gestión, en la calidad de prestación de servicios en EMAPA PASCO S.A., en el año 2017. A fin de identificar deficiencias, limitaciones y riesgos en la gestión de la situación operacional, comercial y administrativa de esta empresa, que limitan la calidad en la prestación de servicios.

El presente trabajo de investigación, va a beneficiar a los usuarios de agua potable de EMAPA PASCO S.A., por cuanto los resultados de la presente investigación va a permitir a la alta dirección de EMAPA PASCO S.A., a plantear alternativas de solución que coadyuven a la

mejor prestación de servicios, buscando el desarrollo empresarial eficiente, eficaz y sostenible.

1.6. Limitaciones de la investigación

La única limitación que se tuvo en la realización de la investigación, ha sido la falta de predisposición, de parte de algunos trabajadores y/o funcionarios y los usuarios de agua potable de EMAPA PASCO S.A., en brindar información mediante el cuestionario establecido en el trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

Villanueva Robles, César Rudy. (2015). “Los exámenes especiales (auditoría de cumplimiento) y su incidencia en la gestión de las adquisiciones y contrataciones de las entidades públicas de Lima – Perú, 2012 – 2014”. Lima: Universidad San Martín de Porres. Para optar el grado académico de maestro en contabilidad y finanzas con mención en auditoría y gestión de control empresarial.

Llega a las siguientes conclusiones:

- a) “Los datos obtenidos en el trabajo de campo, permitieron determinar que la aplicación de la auditoría de cumplimiento influyó en la evaluación del Plan Anual de Contrataciones de la Entidad.
- b) El análisis de los datos permitió conocer que la aplicación de los procedimientos de auditoría considerados en el programa de auditoría influye favorablemente en la revisión de la

disponibilidad presupuestal y de recursos para la ejecución de las adquisiciones y contrataciones en las entidades públicas.

- c) Se ha demostrado, a través de la contrastación de hipótesis, que la evaluación de la estructura de control interno influye en la oportuna realización de los actos preparatorios.
- d) Los datos obtenidos permitieron precisar que la evaluación de riesgos de auditoría influye en los procesos de selección y cumplimiento del cronograma establecido.
- e) El análisis de los resultados de trabajo de campo ha permitido determinar que la elaboración del Informe de Auditoría de cumplimiento incide positivamente en la revisión de una adecuada ejecución contractual
- f) Los datos permitieron demostrar que el seguimiento a la implementación de las recomendaciones, influye en la conformidad formulada por el área usuaria de los bienes y servicios contratados.
- g) La correcta aplicación de los exámenes especiales (auditoría de cumplimiento) influye favorablemente en la gestión de las adquisiciones y contrataciones de una entidad pública” (Villanueva Robles, 2015).

Cabezas Barrientos, Jorge. (2015). “La auditoría de cumplimiento y su incidencia en la gestión pública del Centro Vacacional Huampaní-Chosica – Lima 2014”. Lima: Universidad San Martín de Porres, para

optar el grado académico de maestro en contabilidad y finanzas con mención en auditoría y control de gestión empresarial.

Llega a las siguientes conclusiones:

- a) “Los datos obtenidos en el trabajo de campo, permiten establecer que el control posterior efectuado por la auditoría de cumplimiento incide en el cumplimiento de las metas y objetivos de la Entidad.
- b) El análisis de los datos permitió determinar que las técnicas y procedimientos de auditoría, inciden en la evaluación de la eficacia, eficiencia y economía del Centro Vacacional Huampaní.
- c) Se ha establecido, a través de la contrastación de hipótesis, que la evaluación del Sistema de Control Interno incide favorablemente en el planeamiento de actividades del Centro Vacacional Huampaní.
- d) Los datos obtenidos permitieron evaluar que las recomendaciones de los informes de auditoría, inciden en el nivel de organización del Centro Vacacional Huampaní.
- e) El análisis de los datos ha permitido establecer que el control de operaciones incide en la calidad de servicios del Centro Vacacional Huampaní.
- f) Los datos obtenidos permitieron determinar que los instrumentos de fiscalización inciden en la evaluación de la estrategia empresarial del Centro Vacacional Huampaní.

En conclusión, se ha determinado que la auditoría de cumplimiento incide favorablemente en la gestión del Centro Vacacional Huampaní. Lurigancho Chosica – Lima 2014” (Cabezas Barrientos, 2015).

2.2 Bases teóricas – científicas

2.2.1. Auditoría de desempeño

Definición de auditoría de desempeño

La Auditoría de desempeño es un examen de la eficacia, eficiencia, economía y calidad de la producción y entrega de los bienes o servicios que realizan las entidades públicas, con la finalidad de alcanzar resultados en beneficio del ciudadano.

Dimensiones de la auditoría de desempeño

Las dimensiones de desempeño son los aspectos que, analizados de manera individual o conjunta, según la información disponible, permiten concluir sobre el desempeño de la producción y entrega de un bien o servicio público. Estas dimensiones se describen a continuación.

- a) **Eficacia:** Es el logro o grado de cumplimiento de las metas, objetivos establecidos o resultados.
- b) **Eficiencia:** Es la relación entre la producción de un bien o servicio y los insumos utilizados para dicho fin, la cual se puede comparar con un referente nacional o internacional.
- c) **Economía:** Es la capacidad de administrar adecuadamente los recursos financieros.

- d) **Calidad:** Es el grado de cumplimiento de los estándares definidos para responder a las necesidades de la población, los cuales se expresan, entre otros, en términos de oportunidad, características técnicas, precisión y continuidad en la entrega de los bienes o servicios o satisfacción de usuarios.

Características de la auditoría de desempeño

La Auditoría de desempeño tiene las siguientes características:

- a) **Constructiva:** Sus resultados están encaminados a la propuesta de mejoras en la gestión pública, más que a sancionar los resultados de la gestión.
- b) **Interdisciplinaria:** Su análisis integra los conocimientos de varias disciplinas académicas, según la materia que se analice. Por ello, se requiere de una amplia gama de herramientas y métodos que se eligen en función de la naturaleza del problema a analizar.
- c) **Orientada al ciudadano:** Contribuye a una gestión pública orientada a resultados, en la que el Estado define sus intervenciones a partir de las necesidades de la población con criterio inclusivo.
- d) **Participativa:** La auditoría incorpora mecanismos de colaboración y compromiso activo de los gestores (titulares, representantes y personal técnico de las entidades públicas responsables de la producción y la

entrega del bien o servicio público a examinar), lo cual facilita su apropiación de los objetivos de la auditoría y favorece la implementación efectiva de las recomendaciones. Asimismo, permite la participación de los actores clave (individuos, grupos o entidades que pueden influir en el proceso de producción y entrega del bien o servicio público y contribuir al logro de sus resultados), con la finalidad de conocer sus intereses, opiniones e información relevante en el desarrollo de la auditoría.

- e) **Transversal:** Se realiza un análisis integral de la producción y la entrega de los bienes o servicios, en donde pueden intervenir diversas entidades públicas, de distintos sectores o niveles de gobierno.

Principios de la auditoría de desempeño

Los principios que rigen la auditoría de desempeño se encuentran establecidos en la Ley, destacando para efectos de su aplicación, los siguientes: autonomía funcional, integralidad, carácter técnico y especializado del control, flexibilidad, participación ciudadana, publicidad, objetividad y reserva.

Objetivos de la auditoría de desempeño

La Auditoría de desempeño tiene los siguientes objetivos:

- a) Identificar los factores que afectan el logro de los objetivos en la producción y entrega del bien o servicio público.

- b) Establecer si el seguimiento (monitoreo), supervisión y evaluación del proceso de producción y entrega del bien o servicio público que realizan las entidades públicas, son adecuados, principalmente, si proveen información necesaria y suficiente y si esta es utilizada en la toma de decisiones.
- c) Establecer si la ejecución del proceso de producción y entrega del bien o servicio público se realiza de manera eficaz, eficiente, económica y con calidad.

Orientación de la auditoría de desempeño

La Auditoría de desempeño tiene un enfoque orientado a problemas, lo cual implica que se examine y verifique la existencia de problemas específicos y se analicen sus causas, desde las distintas dimensiones de desempeño. Dichas causas constituyen potenciales áreas de mejora, las cuales se identifican conjuntamente con las entidades responsables de la intervención pública.

De este modo, se formulan recomendaciones que dan lugar a acciones específicas a implementar por los gestores.

La Auditoría de desempeño busca contribuir con la mejora continua de la gestión pública, considerando su impacto positivo en el bienestar del ciudadano. Fomenta la implementación de una gestión por resultados, la transparencia de la gestión pública y la

rendición de cuentas de modo que el uso de los recursos públicos genere el mayor valor o bienestar para el ciudadano.

La auditoría de desempeño no identifica responsabilidad administrativa funcional, civil o penal. En este sentido, cuando se eligen las materias a examinar, se excluyen aquellas que presenten problemas asociados a ilícitos penales, administrativos, denuncias de actos de corrupción, entre otros. No obstante, si durante el desarrollo de una auditoría de desempeño, se advirtiesen hechos respecto de los cuales deba realizarse una evaluación complementaria, estos se comunican a la unidad orgánica competente de La Contraloría.

La Auditoría de desempeño y la cadena de valor

La Auditoría de desempeño toma como base de su análisis la estructura de la intervención pública, la cual se enmarca en una cadena de valor que comprende: insumos, actividades, productos, un resultado específico y un resultado final.

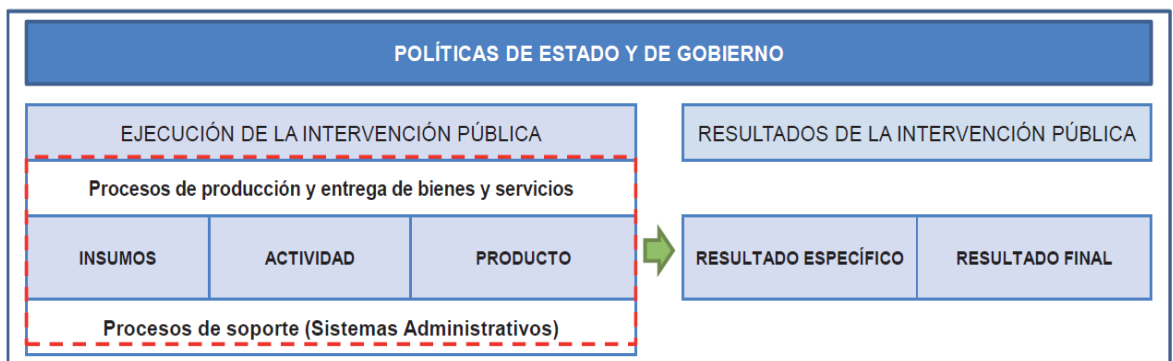
Los insumos son los recursos humanos, financieros, materiales u otros, necesarios y suficientes, para realizar una actividad. Una actividad es una acción que transforma dichos insumos en un bien o servicio público, de forma articulada con otras actividades.

Ese bien o servicio se denomina “producto”. Se entrega con el propósito de generar un cambio para solucionar un problema identificado sobre una población objetivo, denominado “resultado

específico”, el cual contribuye al logro de un objetivo de política nacional, denominado “resultado final”.

En el siguiente gráfico, se muestra la cadena de valor, en el cual se precisan los eslabones que corresponden a los procesos de producción y entrega de bienes y servicios (insumos-actividad-producto) y los que corresponden a los resultados de la misma (resultado específico-resultado final). Asimismo, se muestran los procesos de soporte, los cuales sirven de manera transversal a la intervención pública y están regulados por los sistemas administrativos nacionales aplicables a todas las entidades públicas. La auditoría de desempeño se centra en la ejecución de la intervención pública, que comprende los procesos de producción y entrega de bienes y servicios y los procesos de soporte.

GRAFICO 2.01: CADENA DE VALOR DE UNA INTERVENCIÓN PÚBLICA.



FUENTE: Departamento de Auditoría de Desempeño de la CGR-

En la mayoría de los casos, la estructura de la cadena de valor se encuentra definida en documentos formales que contienen

información detallada de los productos y actividades, los cuales describen sus características o especificaciones técnicas y la organización para su producción y entrega (roles y funciones de los gestores, diagramas de flujo, entre otros). Si una intervención pública no cuenta con dicha información detallada, esta se identifica conjuntamente con los gestores.

El servicio de la auditoría de desempeño y sus procesos vinculados

El servicio de la auditoría de desempeño está vinculado con los procesos de planeamiento y seguimiento a la implementación de las recomendaciones. El servicio y estos procesos se describen a continuación.

- **Planeamiento**

El planeamiento permite determinar la materia a examinar, que es un bien o servicio público, y el problema de desempeño asociado a dicha materia. Culmina con la elaboración de la carpeta de servicio.

El planeamiento es efectuado por la unidad orgánica encargada del planeamiento de las auditorías de desempeño.

- **Servicio de auditoría de desempeño**

El servicio de auditoría de desempeño está constituido por las etapas de planificación, ejecución y elaboración del informe. Estas tienen como productos el plan de auditoría,

los resultados de la auditoría y el informe de auditoría, respectivamente.

El servicio de auditoría de desempeño es efectuado por la comisión auditora designada.

- **Seguimiento a la Implementación de las recomendaciones**

Culminado el servicio de la auditoría de desempeño, el gestor define el plan de acción, a fin de implementar las recomendaciones contenidas en el informe de auditoría. Se realiza el seguimiento a la implementación de las acciones comprendidas en el plan, lo cual concluye con el reporte de cierre.

El seguimiento a la implementación de las recomendaciones es efectuado por la unidad orgánica encargada del seguimiento a la implementación de las recomendaciones de las auditorías de desempeño.

Según lo descrito, en el siguiente gráfico se muestra el servicio de la auditoría de desempeño y sus procesos vinculados.

GRÁFICO 2.02: SERVICIO DE LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Y SUS PROCESOS VINCULADOS.



F

FUENTE: Departamento de Auditoría de Desempeño de la CGR- Control y aseguramiento de la calidad

Con el propósito de contribuir a la mejora continua de la auditoría de desempeño, se realiza el control y el aseguramiento de la calidad, de acuerdo a lo establecido en las Normas Generales de Control Gubernamental.

El control de la calidad se refiere a la revisión de los procesos y productos de la auditoría de desempeño, durante todo su ciclo, para determinar su grado de cumplimiento con los estándares definidos en la directiva, el manual de auditoría de desempeño y la normativa complementaria. El control de la calidad es responsabilidad de la comisión auditora y de la unidad orgánica a cargo de la Auditoría de desempeño, como parte inherente de su gestión.

El aseguramiento de la calidad se refiere a la verificación de los procesos y productos de la auditoría de desempeño para

concluir si fueron sujetos a control de calidad durante todo el ciclo y si cumplen con los estándares definidos. Se realiza de manera selectiva por personas o unidades orgánicas distintas a las que realizan la auditoría de desempeño (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2016) .

2.2.2. Auditoría de cumplimiento

a) Alcance y objetivos de la auditoría de cumplimiento.

Alcance

Comprende la revisión y evaluación de una muestra selectiva de las operaciones, procesos y actividades de la entidad, así como de los actos y resultados de la gestión pública, respecto a la captación, uso y destino de los recursos y bienes públicos, por un período determinado y en cumplimiento a la normativa aplicable, disposiciones internas y las estipulaciones contractuales establecidas.

Es de aplicación obligatoria para el personal de las unidades orgánicas de la Contraloría y de los OCI, de acuerdo con su competencia funcional y que presten servicio bajo cualquier modalidad contractual, y que tengan participación en el desarrollo de la auditoría de cumplimiento.

Objetivos

- Determinar la conformidad en la aplicación de la normativa, disposiciones internas y las estipulaciones

contractuales establecidas, en la materia a examinar de la entidad sujeta a control.

- Determinar el nivel de confiabilidad de los controles internos implementados por la entidad en los procesos, sistemas administrativos y de gestión, vinculados a la materia a examinar.

b) Normas de auditoría

Trabajo realizado por la comisión auditora.

- La comisión auditora, es el equipo de auditores gubernamentales encargado de realizar la auditoría, de conformidad con las disposiciones y procedimientos técnicos aprobados por la Contraloría, asignando los roles de supervisor, jefe de la comisión e integrante(s) de la comisión (abogado o técnico). Para la designación de los roles de la comisión auditora, debe asegurarse que éstos cumplan con los perfiles de cada rol establecidos por la Contraloría.
- Las auditorías pueden requerir de habilidades, conocimiento y experiencia en un campo particular distinto del control gubernamental, en cuyo caso se puede contar con la participación de expertos.
- Para el ejercicio de la auditoría de cumplimiento se debe cumplir con las NGCG emitidas por la Contraloría, en su calidad de ente técnico rector, las

mismas que han tomado como fuentes a las normas de auditoría aprobadas por la INTOSAI y la IFAC.

Desempeño profesional.

- La comisión auditora a cargo de realizar la auditoría de cumplimiento, debe cumplir con las normas de desempeño profesional desarrolladas en las NGCG: independencia, entrenamiento y competencia, diligencia profesional y confidencialidad, así como, con el Código de Ética del Auditor Gubernamental aprobado por la Contraloría y el Código de Ética (ISSAI 30) aprobado por la INTOSAI.

Participación de expertos.

- De ser necesario, la comisión auditora puede contar con la participación de una persona natural o jurídica que posee habilidades, conocimiento y experiencia en un campo particular distinto al de control gubernamental. Los informes técnicos que emitan son utilizados por la comisión auditora como evidencia suficiente y apropiada que respalde las opiniones o conclusiones del informe de auditoría.

Supervisión de la auditoría.

- La auditoría de cumplimiento debe ser supervisada de forma periódica, sistemática y oportuna, durante todas sus etapas por los niveles competentes.

- La supervisión es un proceso técnico que consiste en dirigir y controlar las actividades desarrolladas por los integrantes de la comisión auditora, desde que se dispone su ejecución hasta la aprobación del informe de auditoría por el nivel gerencial competente; dicha supervisión es ejercida por el jefe de la comisión, el supervisor y los niveles gerenciales vinculados con la auditoría, de acuerdo a lo establecido en el presente manual.
- Los niveles de supervisión de la comisión auditora, deben garantizar durante las etapas de la auditoría, el cumplimiento de los objetivos y procedimientos establecidos en el programa de auditoría, así como las NGCG, la directiva y manual de la auditoría de cumplimiento, dejando evidencia documentada de dicha labor.

La seguridad en la auditoría de cumplimiento.

- La seguridad en la auditoría de cumplimiento obliga a entender la materia a examinar y a obtener evidencia suficiente y apropiada para fundamentar la conclusión del auditor (informe de auditoría).
- El auditor lleva a cabo procedimientos para reducir o manejar el riesgo de presentar conclusiones incorrectas, reconociendo que, debido a las

limitaciones inherentes a todas las auditorías, ninguna auditoría puede proporcionar una seguridad absoluta sobre la condición de la materia examinada. Esto debe manifestarse en forma transparente. En la mayoría de los casos, una auditoría de cumplimiento no cubre todos los elementos de la materia a examinar, pero se apoya en muestreos cualitativos o cuantitativos.

- La auditoría de cumplimiento que se lleva a cabo obteniendo seguridad, incrementa la confianza de los usuarios previstos en la información que proporciona el auditor.
- En la auditoría de cumplimiento existen dos niveles de aseguramiento:
 - Seguridad razonable, que indica que, en opinión del auditor, la materia a examinar cumple o no, en todos los aspectos importantes, con los criterios establecidos; además, comprende el análisis de riesgos, la aplicación de procedimientos para hacer frente a los riesgos analizados y una valoración de la suficiencia e idoneidad de la evidencia obtenida.

- Seguridad limitada, que indica que nada ha llamado la atención del auditor para que considere que el asunto no cumple con los criterios.
- Los auditores emplean su juicio profesional para establecer la naturaleza, el calendario y el alcance de los procedimientos aplicados tanto en las auditorías de cumplimiento con niveles de seguridad razonable como seguridad limitada.

Términos de la auditoría

- En el proceso de acreditación la comisión auditora hace de conocimiento al titular de la entidad, la realización de una auditoría de cumplimiento a efecto que el personal a cargo de las diferentes unidades orgánicas de la institución brinde o proporcionen la información requerida por la comisión auditora para el desarrollo eficaz de la auditoría. En ausencia del titular de la entidad, la acreditación se realiza ante el funcionario encargado.
- El inicio del proceso de comunicación de desviaciones de cumplimiento es puesto oportunamente en conocimiento del titular de la entidad auditada con el propósito que este disponga que las áreas correspondientes, brinden las

facilidades pertinentes que puedan requerir las personas comunicadas para fines de la presentación de sus comentarios documentados. Para tal efecto, la comunicación cursada por la comisión auditora sirve como acreditación.

- Aprobado el informe de auditoría se remite al titular de la entidad auditada con el fin que este inicie el proceso de implementación de las recomendaciones derivadas del informe de auditoría, a efectos de propiciar la mejora de la gestión de la entidad. Igualmente, de corresponder se remite el informe al OCI para el seguimiento de la implementación de las recomendaciones.
- Emitido el informe por el OCI, lo remite a la unidad orgánica a cargo de la revisión de oficio de la Contraloría, de conformidad con los criterios establecidos por la Contraloría. De haber sido seleccionado el informe por esta unidad orgánica, procede a su revisión, y de ser el caso es devuelto al OCI para su reformulación. Realizado los ajustes de conformidad con la normativa de control, se remite la nueva versión del informe a la unidad orgánica correspondiente, quien otorga la conformidad para el trámite de presentación al titular de la entidad e instancias competentes. En el caso que el informe no

resulta ser seleccionado, el OCI lo remite al titular de la entidad e instancias correspondientes para la Implementación de las recomendaciones.

Aplicación de las normas del INTOSAI.

El Manual de Auditoría de Cumplimiento (MAC) ha incluido en su contenido los requisitos, principios fundamentales y directrices para las auditorías de cumplimiento y guías para las normas de control interno, a utilizar para el desarrollo de las auditorías:

- ISSAI 40 - Control de Calidad para la EFS.
- ISSAI 400 - Principios Fundamentales de la Auditoría de Cumplimiento.
- ISSAI 4100 - Directrices para las auditorías de cumplimiento realizadas separadamente de la auditoría de estados financieros.
- INTOSAI GOV 9100 - Guía para las normas de control interno del sector público.

Actividades previas a la auditoría de cumplimiento.

- El proceso de planeamiento permite identificar las entidades y las materias a examinar, comprender su estructura de negocio, control interno y el entorno, establecer los objetivos, criterios y recursos para la ejecución de la auditoría, y elaborar el plan de auditoría inicial y el programa con procedimientos

mínimos o esenciales, que se comunican a la comisión auditora en reunión programada para tal efecto.

- El responsable de planeamiento de la Contraloría elabora la carpeta de servicio, en coordinación con la unidad orgánica a cargo de la auditoría.

La carpeta de servicio contiene lo siguiente:

- El plan de auditoría inicial, que describe los objetivos, materia a examinar y alcance; criterios de auditoría aplicables; costos y recursos de la auditoría; procedimientos de auditoría mínimos o esenciales: cronograma y plazos de entrega del informe.
- Documentación e información relacionada con los antecedentes de la entidad.
- Proyecto de oficio de acreditación (Oficio de acreditación de supervisor y jefe de comisión auditora). El responsable del planeamiento elabora el proyecto de oficio de acreditación, el mismo que se adjunta a la carpeta de servicio, con la finalidad que la unidad orgánica a cargo de la auditoría, gestione el trámite de aprobación del mencionado documento.

- Si como resultado de la elaboración de la carpeta de servicio, se señala como objetivo de auditoría de cumplimiento establecer si las operaciones de obras públicas por contrata, contrataciones del Estado, entre otras especializadas, se realizan de acuerdo a la normativa aplicable , disposiciones internas y estipulaciones contractuales establecidas ; para ello se debe considerar la aplicación de los procedimientos consignados en las guías especializadas de auditoría creadas para tal fin y otras emitidas por la Contraloría posteriores a la emisión del presente MAC.
- El responsable del planeamiento gestiona una reunión de coordinación con la comisión auditora y el gerente o jefe de la unidad orgánica competente, en donde expone el resultado del planeamiento. Posteriormente, solicita a la comisión auditora la evaluación del plan de auditoría inicial con la finalidad de sugerir mejoras al contenido del documento.
- Excepcionalmente y de manera justificada, se complementa o modifica los objetivos o procedimientos de auditoría inicialmente planteados, según opinión de la comisión auditora, y el gerente o jefe de la unidad orgánica competente u OCI

respectivo, debiendo dejar constancia de dicha modificación.

El responsable del planeamiento hace la entrega de la "Carpeta de Servicio" a la comisión auditora. Posteriormente, envía y solicita al gerente o jefe de la unidad orgánica competente u OCI respectivo, inicie el trámite de aprobación del proyecto de oficio o documento de acreditación.

La comisión auditora debe registrar en el sistema informático establecido por la Contraloría, todos los documentos y archivos que evidencien esta actividad.

c) Proceso de la auditoría de cumplimiento.

- La auditoría de cumplimiento comprende las etapas de planificación, ejecución y elaboración de informe.
- Se inicia con la acreditación e instalación de la comisión auditora en la entidad sujeta a control, tomando como base principalmente la carpeta de servicio; en el caso del OCI, las actividades referidas a la acreditación e instalación de la comisión auditora no son aplicables, solo es suficiente comunicar por escrito el inicio de la auditoría al titular de la entidad; para ambos casos, culmina este proceso, con la aprobación y remisión del informe de auditoría a las instancias competentes.

- En la figura siguiente se muestra la interacción entre el proceso de planeamiento a través de la carpeta de servicio y la etapa de planificación, para proceder con la ejecución y elaboración del informe del proceso de auditoría de cumplimiento, hasta el cierre de la misma.

GRÁFICO 2.03 PROCESO DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO



FUENTE: Contraloría General de la República.

d) Documentación y registro en el sistema de información para la gestión de la auditoría.

- La comisión auditora, según los roles asignados, debe documentar, organizar y registrar oportunamente en el sistema establecido por la Contraloría para la gestión de la auditoría, los

procedimientos de auditoría desarrollados, las evidencias obtenidas, las conclusiones resultantes del servicio de control realizado (en las cédulas de auditoría). Además, se debe dejar constancia en la documentación de la auditoría, la aplicación de las técnicas de auditoría, criterios empleados, revisiones efectuadas y conclusiones a las que llegó el auditor. La documentación de la auditoría debe ser firmada por el personal encargado de su preparación, revisión y supervisión.

- La comisión auditora debe completar la documentación y registro de auditoría antes de la emisión del informe respectivo. La documentación de la auditoría debe cumplir con los requisitos siguientes: completa, clara, comprensible, detallada, legible, ordenada y contener información apropiada.
- El resultado de las conclusiones como consecuencia del desarrollo de los procedimientos de auditoría, será registrado en las cédulas de auditoría, las mismas que deben incluir las fuentes de información; consignando en el lado derecho la sigla del archivo correspondiente, en el lado izquierdo se incluye las iniciales, código personal, post firma y fecha del desarrollo del procedimiento por parte del elaborador

y revisor. Las precitadas cédulas serán firmadas por el supervisor en señal de conformidad.

Las cédulas de auditoría deben tener referencia cruzada con otra documentación de la auditoría, asimismo, con relación a la documentación obtenida mediante fotocopias cuando corresponda deben estar debidamente autenticadas por el fedatario de la institución. Para ser consideradas como documentación de la auditoría deben contar con: marcas de auditoría, leyenda de las mismas, comentarios y conclusiones del auditor, además deben estar codificadas, referenciadas⁶ firmadas o visadas por los auditores que efectuaron el trabajo.

- La revisión de la documentación de la auditoría en la etapa de ejecución, por parte del jefe de comisión al integrante de la comisión debe considerar lo siguiente:
 - Conformidad con la aplicación de las normas y criterios de auditoría, así como también del plan de auditoría.
 - Que la información contenida esté limitada al objetivo de la auditoría.
 - Que las evidencias obtenidas sean suficientes y apropiadas.

- Que la documentación de la auditoría sea legible, comprensible, completa, precisa y pulcra; con la finalidad de proporcionar un respaldo adecuado para las desviaciones de cumplimiento, conclusiones y recomendaciones.
- Que los archivos estén organizados, referenciados y firmados por el auditor que los elaboró. Asimismo, que no sean voluminosos, a fin de facilitar su manipulación y evitar su rápido deterioro.
- La revisión de la documentación de la auditoría por parte del supervisor debe contemplar lo siguiente:
 - Que el trabajo de auditoría esté adecuadamente planificado, a fin de asegurar la realización de una auditoría de alta calidad.
 - Que la ejecución de la auditoría se efectúa de conformidad con las normas, criterios y procedimientos establecidos.
 - Que las evidencias obtenidas sean suficientes y apropiadas.
 - Que el informe de auditoría se elabore de acuerdo a las normas y criterios técnicos respectivos.

Así mismo, una adecuada supervisión debe ser puntual, incluyendo como cada una de sus tareas la revisión periódica y progresiva de la documentación de la auditoría a medida que se desarrolla el servicio de control. Además, es necesario que el supervisor efectúe una revisión completa de la documentación de la auditoría, cuando la etapa de ejecución concluya.

- El objetivo principal de efectuar una correcta supervisión de la documentación de la auditoría, es asegurarse que el proceso de auditoría fue ejecutado adecuadamente y está documentado y sustentado correctamente; este proceso requiere que la documentación de la auditoría contenga la evidencia que sustente las opiniones o conclusiones del trabajo realizado que fueron descritos, verificados y evaluados oportunamente. Se considera que una cédula de auditoría está terminada, cuando podemos afirmar que, de su revisión, no surgirán preguntas o comentarios que requieren respuestas o trabajo adicional.
- De estimarlo necesario, el gerente de la unidad orgánica o jefe del OCI correspondiente puede revisar la documentación de la auditoría con la finalidad de

cerciorarse, que cuente con evidencia suficiente y apropiada, que respalde los resultados de la auditoría; cautelando de esta manera, el cumplimiento de las disposiciones establecidas para la documentación de auditoría.

- La responsabilidad de guardar debida reserva y confidencialidad de la documentación y resultados corresponde a todo el personal involucrado en la auditoría, durante su ejecución e inclusive después de haber cesado en sus funciones. En el caso que dicha documentación sea citada en las desviaciones de cumplimiento y no obre en los archivos de la entidad, debe ser entregada a los auditados para la presentación de los comentarios, conforme a lo establecido en la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y las NGCG. Bajo ningún motivo o circunstancia, salvo la indicada, la comisión auditora debe divulgar el contenido de la documentación de la auditoría. Su uso no autorizado o pérdida genera responsabilidad.
- La documentación de la auditoría es propiedad de la Contraloría y del OCI, la comisión auditora cautela la integridad de la documentación de auditoría debiendo asegurar en todo momento y bajo cualquier

circunstancia el carácter reservado de la información contenida en la misma. Para evitar que personas ajenas tengan acceso a la documentación de auditoría deben tener en cuenta las precauciones siguientes:

- Asegurarse que la instalación proporcionada por la entidad para la realización de la auditoría, sea apropiada, segura y que cuente con los recursos logísticos necesarios.
- Guardar la documentación de auditoría en archivadores o armarios bajo llave.

Concluida la auditoría (remitido el informe), la documentación de la auditoría debidamente organizada debe remitirse al archivo de la unidad orgánica a cargo de la auditoría, de conformidad a lo establecido en la normativa interna, utilizando los medios informáticos implementados para tal efecto (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014).

2.2.3. Devenir histórico de las empresas de agua y saneamiento

El marco institucional del sector de agua potable y saneamiento ha sufrido de muchos cambios sucesivos durante las últimas décadas, con ciclos de centralización y de descentralización, sin lograr una mejora de calidad de servicios.

- ✓ **Los años 60: Una estructura municipal.** Al principio de los años 60 los municipios tenían la responsabilidad de brindar el servicio de agua y saneamiento en el Perú. Sin embargo, para la mayoría de las ciudades esta responsabilidad se transfirió al Ministerio de Vivienda durante los años 60 del siglo XX. (Wikipedia.org, 2016) En el ámbito rural, las inversiones se realizaban a través del Ministerio de Salud Pública y su Dirección de Saneamiento Básico Rural - DISABAR. Los servicios así construidos fueron entregados a Juntas Administradoras para su administración, operación y mantenimiento.

- ✓ **Los años 70: Una estructura dual** En los años 70 las grandes ciudades (Lima, Arequipa, Trujillo) tenían sus propias Empresas de Saneamiento (responsables tanto para agua potable como para el saneamiento). En las áreas urbanas del resto del país los servicios fueron proporcionados por la Dirección General de Obras Sanitarias (DGOS) del Ministerio de Vivienda y Construcción (MVCC).

- ✓ **Los años 80: La centralización y el SENAPA.** En el año 1981 el gobierno de Fernando Belaúnde Terry fusionó las tres Empresas de Saneamiento de Lima, Arequipa y Trujillo y la DGOS en una sola empresa estatal matriz: el Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua y

Alcantarillado (SENAPA). El SENAPA estaba conformado por 15 empresas filiales y 10 unidades operativas distribuidas a lo largo del país. SEDAPAL en Lima era la más grande de estas empresas filiales estatales. Sin embargo, 200 ciudades (20%) quedaron afuera del SENAPA y administraron sus propios servicios. El Ministerio de Salud continuaba apoyar el servicio en el ámbito rural.

El gobierno de Alan García (1985-1990) inició la "Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud" de 1990 (Decreto Legislativo N° 584) que eliminó la DISABAR, transfiriendo a los Gobiernos Regionales las funciones de equipamiento, rehabilitación y conservación de equipos, construcción de infraestructura física y saneamiento básico rural. Con el cambio del gobierno en 1990 estos cambios no se realizaron, como la regionalización del país tampoco no se hizo.

- ✓ **Los años 90: Descentralización y comercialización.** En los 90s el sector de agua y saneamiento en el Perú fue nuevamente descentralizado. En mayo de 1990 el gobierno saliente de Alan García dispone la transferencia de todas las empresas filiales y unidades operativas del SENAPA a las Municipalidades provinciales y distritales. La SENAPA fue convertida en una Empresa encargada

sólo de brindar asistencia técnica a las municipalidades, lo que nunca ocurrió (Wikipedia.org, 2016).

El gobierno de Alberto Fujimori (1990-2000) inició un nuevo reordenamiento legal e institucional del Sector con el objetivo de la comercialización y de la privatización de los prestadores de servicios. En 1991 se promulgó la Ley de la Promoción de la Inversión Privada en el Campo de Saneamiento. En 1992 se encarga al Programa Nacional de Agua Potable y Alcantarillado (PRONAP) y se transfiere el SENAPA y SEDAPAL al Ministerio de la Presidencia. En 1994 se promulga la Ley General de Servicios de Saneamiento mediante la cual se designa al Ministerio de Presidencia como el Ente Rector del Sector Saneamiento. También se ratificó el papel de los municipios asignado por la Ley Orgánica de Municipalidades, y se creó la figura jurídica de Empresa Prestadora de Servicios (EPS) para designar a las empresas municipales encargadas de administrar los servicios de agua potable y alcantarillado en el área urbana. Asimismo, en 1994 se promulgó la Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). En paralelo se hizo un reordenamiento tarifario con el objetivo de lograr la viabilidad financiera de las EPS. El reordenamiento tarifario consistió en una disminución de las categorías de consumo y del consumo mínimo. Según la campaña nacional por el derecho humano al agua, tenía el efecto

contrario y la tarifa promedio disminuyó de US\$ 0.82/m³ en 1996 a US\$0.56/m³ en 1999).

De hecho, a pesar de las expectativas del gobierno, ninguna de las empresas prestadoras de servicios se privatizó durante el gobierno de Fujimori y todas quedaron públicas.

La Ley General de Servicios de Saneamiento estableció que el Ministerio de Salud participará en políticas de saneamiento ambiental y calidad de agua, tarea que es desempeñada por la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA). Las actividades de capacitación y educación sanitaria, formando Juntas Administradoras de Agua Potable y supervisándolas del Ministerio de Salud se transfirieron, según la ley, a las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), empresas dedicadas al servicio de agua potable y alcantarillado en el medio urbano. Muy pocas EPS de hecho brindan este tipo de servicio a las Juntas en áreas rurales.

En la actualidad, DIGESA, además de la responsabilidad de formular políticas y dictar normas de calidad sanitaria y protección ambiental, prestaba apoyo en la formulación de proyectos y construcción de sistemas de agua potable y sistemas de disposición de excretas en el medio rural, labor que ejerce de manera coordinada con la Direcciones de Salud (DISA) existentes en cada departamento del país.

- ✓ **2001-2006: Nuevos modelos de gestión.** En el año 2002, durante la administración de Alejandro Toledo (2001-2006), se creó el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento como ente rector del sector.

En el año 2004 se inicia la ejecución del PRONASAR (Proyecto Nacional de Agua y Saneamiento Rural), ejecutado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento con el apoyo del Banco Mundial. Con este programa la modalidad de intervención en los ámbitos rurales y de pequeñas ciudades cambia con relación al modo en que se venía efectuando, ya que en éste se daba una mayor importancia a la ejecución de infraestructura sin considerar la sostenibilidad de los sistemas construidos.

El PRONASAR en cambio comprendió, en el ámbito rural, la mejora o ampliación de sistemas existentes y la construcción de sistemas nuevos, la capacitación y formación de Juntas de Agua y Saneamiento (JASS) para la administración de los sistemas, el fortalecimiento de capacidades municipales, así como educación en salud e higiene a los usuarios. En cuanto a las pequeñas ciudades, comprendió la implementación de nuevos modelos de gestión de la prestación de los servicios de Agua y Saneamiento a través de operadores especializados, el fortalecimiento de capacidades municipales, la educación en salud e higiene a los

usuarios y el mejoramiento, rehabilitación o ampliación de los sistemas existentes.

En el ámbito urbano, se firmó en octubre de 2005 por la primera vez en el Perú un contrato de concesión con una empresa privada en la provincia de Tumbes. La concesión de 30 años se otorgó después de una licitación abierta a un consorcio peruano - argentino, Latinaguas - Concyssa. Las inversiones bajo la concesión fueron financiadas con el apoyo de un préstamo y de una donación del Banco KfW de Alemania al Gobierno del Perú. Una segunda concesión establecida es de la región Piura (EPS GRAU) y otras concesiones para cuatro otras empresas en Huancayo, la Región La Libertad, la Región Ucayali y la Región Lambayeque con financiamiento del BID, de la KfW de Alemania y del Canadá. El Programa Agua y Saneamiento del Banco Mundial llamó a este proceso de participación privada en el interior del país, en conjunto con el PRONASAR en áreas rurales, una "reforma silenciosa del sector"

- ✓ **2006 y después: La promesa de "Agua para todos"** En septiembre de 2006 el nuevo Presidente Alan García anunció un programa ambicioso de inversiones en agua y alcantarillado llamado "Agua para todos", prometiendo el acceso al agua a todos los peruanos - particularmente a los más pobres - al final de su mandato. El programa contó con 270 proyectos, empezando en el distrito de Carabayllo

de Lima. A su inicio este programa fue criticado, entre otros, porque se está concentrando en la distribución del agua en Lima sin dar suficientemente atención a la escasez en la producción de agua y porque se hizo promesas que fueron difíciles a cumplir: "El problema es que este programa se ha lanzado con una meta elevada y sin una estrategia para alcanzarla, pero con abundancia de presentaciones públicas."²

En enero de 2007, durante una visita a Colombia, el entonces Ministro de Vivienda Hernán Garrido-Lecca anunció que las Empresas Públicas de Medellín cooperarán con SEDAPAL en inversiones y en la operación de sistemas de agua y alcantarillado en la zona norte de Lima. Así mismo, explicó que la empresa de agua colombiana Triple A ha mostrado su interés en participar en el proceso de operadores privados en el Perú.

En 2009 la empresa británica Biwater presentó una propuesta para la construcción de una planta de desalinización de agua del mar al gobierno de Perú, a través de la agencia ProInversión. La inversión fue estimada a US\$ 280 millones y previsto que la planta abastecerá los distritos San Bartolo, Punta Negra, Punta Hermosa, Pucusana y Lurín en el sur de Lima.

En 2011 la empresa colombiana Aguas de Manizales compró la empresa Aguas de Tumbes de la parte de la empresa argentina Latinaguas.

RESPONSABILIDAD PARA AGUA Y SANEAMIENTO

Política y regulación

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento es el ente rector del sector a través del Viceministerio de Construcción y Saneamiento (VMCS) y de la Dirección Nacional de Saneamiento (DNS). El Ministerio formula, aprueba, ejecuta y supervisa la aplicación de las políticas de alcance nacional en materia de agua potable y saneamiento. El Ministerio se creó el 11 de junio de 2002 bajo la Ley N° 27779. Desde dos décadas se discuten varios anteproyectos de una Ley General de Aguas para el manejo de recursos hídricos. Sin embargo, ninguna Ley se aprobó.

El ente regulador del Sector es la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). Sus funciones son supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar y resolver controversias y reclamos de los usuarios de acuerdo con los alcances y limitaciones establecidas en la ley. Este organismo se financia con el 1% de la facturación de las Empresas Prestadoras de Servicios. SUNASS es un organismo descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería de derecho público interno y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera.

Provisión de servicios

La Constitución de 1993 establece la responsabilidad de las municipalidades en la prestación de los servicios públicos. La Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972) señala que es función de las municipalidades provinciales administrar y reglamentar, directamente o por concesión, el servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe. El Perú tiene 194 municipalidades provinciales (provincias). De hecho, el país tiene prestadores de servicios formales e informales.

Los prestadores de servicios formales en el país son:

- La empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL)
- 49 Empresas Prestadoras de Servicios Municipales (EPS) en otras ciudades (la SEDAPAL y las EPS tienen bajo su jurisdicción al 62% de la población total del país); y
- Municipalidades pequeñas (490) que albergan al 9% de la población total (Wikipedia.org, 2016).

CUADRO 2.01: RELACIÓN DE EPS - REGULADAS

Código	Razon Social	N° de conexiones totales de agua
001	EMUSAP AMAZONAS	6517
002	SEDA HUANUCO S.A.	40345
003	EMAPACOP S.A.	24241
004	EPS SEDALORETO S.A.	84623
005	EMAPA CAÑETE S.A.	30302
006	EMSA PUNO S.A.	40066
007	EPSSMU S.R.LTDA	7118
008	AGUAS DE TUMBES	40056
009	EMAPA PASCO S.A.	11214
010	EMAPISCO S.A.	23075
011	SEDACAJ S.A.	37186
012	EPS TACNA S.A.	83173
013	EMAPAVIGS S.A.C.	8208
014	SEDACHIMBOTE S.A.	80507
015	EPSASA	50213
016	EMAPA SAN MARTIN S.A.	39957
017	EMAPAT S.R.LTDA.	13823
018	SEMAPACH S.A.	43567
019	EPS SELVA CENTRAL S.A.	21617
020	EMAPA MOYOBAMBA S.R.LTDA.	11266
021	EMAPA HUANCVELICA S.A.C	7760
022	EPS MOQUEGUA S.A.	19636
023	EMAPA Y S.R.L.	4312
024	EMAPA HUARAL S.A.	15418
025	EMAPA HUACHO S.A.	24795
026	SEDAPAL S.A.	1386922
027	EPS ILO S.A.	23067
028	SEDALIB S.A.	161 357
029	EPSEL S.A.	151 918
030	SEDAPAR S.A.	252 786
031	SEDACUSCO S.A.	68 806
032	EPS GRAU S.A.	181 196
033	EPS CHAVIN S.A.	25 850
034	EMAQ S.R.LTDA.	6 305
035	EMAPAB S.R.LTDA.	4 714
036	SEMAPA BARRANCA S.A.	16 404
037	EMAPICA S.A.	49 012
038	EMPSSAPAL S.A.	13 182
039	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	9 574
040	EPS NOR PUNO S.A.	8 411
041	SEDAJULIACA S.A.	46 328
042	EPS MANTARO S.A.	16 877
043	EMUSAP ABANCAY S.A.	12 304
044	EMSAP CHANKA S.R.L.	4 211
045	EPS MARAÑON S.R.L.	11 963
046	SEDAM HUANCAYO S.A.C.	65 958
047	EMSAPA CALCA S.R.L.	3 150
048	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO	5 982
049	EMSAPA YAULI S.R.L.	3 136
050	SEDAPAR S.R.L. (Rioja)	5 597

Fuente: Información de SUNASS- Gerencia de Supervisión y Fiscalización-SUNASS

Ley 30045 “Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento”

Análisis:

Gobiernos Locales deben aplicar en lo que les corresponda la nueva Ley de modernización de los servicios de saneamiento.

De acuerdo con la nueva ley de modernización de los servicios de saneamiento, complementada con la normatividad municipal existente, los gobiernos locales aprueban dentro de su jurisdicción los planes de acondicionamiento territorial, planes de desarrollo urbano y rural y demás instrumentos referidos a la organización del espacio físico y uso del suelo. Aprueban los planes de desarrollo municipal concertados y los presupuestos participativos con carácter orientador de la inversión, para la adecuada asignación y ejecución de los recursos municipales del desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción. Asimismo, los gobiernos locales administran los bienes de dominio público adscritos a la prestación del servicio y son responsables por la asignación de recursos para el financiamiento de inversiones en materia de infraestructura de saneamiento, a través de su inclusión en los planes de desarrollo municipal concertados y el presupuesto participativo local, en concordancia con las responsabilidades asignadas por la Ley 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento, y la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Adicionalmente se establece que durante el periodo que dure el régimen de apoyo transitorio, que busca incrementar la cobertura, asegurar la calidad y sostenibilidad de los servicios de saneamiento, en particular el equilibrio financiero de las Empresas prestadores de servicios – EPS.

a) Quedan suspendidos los derechos y listas o de la Junta de

Socios de las EPS.

- b) Son removidos de sus cargos y funciones los miembros del directorio de las EPS.
- c) Son transferidas las acciones de las EPS de titularidad de las municipalidades provinciales y distritales, al Fideicomiso de Garantía-Acciones EPS, constituido para dichos efectos.

En un plazo no mayor de cuarenta y cinco días naturales contados a partir del día siguiente de la declaratoria de aplicación del Régimen de Apoyo Transitorio, las municipalidades provinciales y distritales constituyen con el Banco de la Nación, u otra entidad fiduciaria, el Fideicomiso de Garantía-Acciones EPS, transfiriéndose a su dominio fiduciario las acciones de titularidad de los gobiernos locales en las EPS comprendidas en el Régimen de Apoyo Transitorio, bajo responsabilidad, no Pudiendo ser transferidos a privados (Wikipedia.org, 2016).

2.2.4 Calidad en la prestación de servicios de saneamiento.

El Gobierno aprobó el reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento a través del cual se busca asegurar la calidad y sostenibilidad de dichos servicios, así como el acceso universal al agua potable.

El reglamento, aprobado a través del **Decreto Supremo 019-2017- VIVIENDA** publicado en el Diario Oficial El Peruano, tiene por finalidad asegurar la calidad, eficiencia y sostenibilidad de la

prestación de los servicios de saneamiento para el logro del acceso universal al agua potable y alcantarillado.

En ese sentido, regula la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, las funciones, las responsabilidades, los derechos y obligaciones de las entidades con competencia legal en materia de saneamiento, así como los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores de servicios.

También regula la organización y gestión eficiente de los prestadores de servicios de saneamiento, política de integración, la regulación económica, la promoción en la protección del ambiente, la gestión del riesgo de desastres e inclusión social.

Asimismo, la promoción de la inversión pública y privada orientada al incremento de la cobertura, el aseguramiento de la calidad y la prestación eficiente y sostenible de los servicios.

El reglamento es de obligatorio cumplimiento por las entidades con competencias reconocidas por el ordenamiento legal en materia de saneamiento, los prestadores de servicios, las instituciones, empresas y los usuarios de los mismos.

Las autoridades, bajo responsabilidad, están obligadas a cumplir y hacer cumplir las disposiciones contenidas en el **Decreto Legislativo 1280, que aprueba la Ley Marco de Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.**

El reglamento establece las funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), en su condición de ente rector del sector saneamiento, a través de sus órganos de línea, órganos desconcentrados o los que correspondan.

De igual modo, se indican las funciones de los ministerios con competencias relacionadas con el sector saneamiento, los mismos que desarrollan sus funciones en coordinación con el MVCS.

Asimismo, se señalan las funciones de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), los gobiernos regionales y locales en materia de saneamiento.

El reglamento establece qué son prestadores de servicios de saneamiento:

Empresas prestadoras de servicios de saneamiento públicas de accionariado estatal.

Empresas prestadoras de servicios de saneamiento públicas de accionariado municipal.

Empresas prestadoras de servicios de saneamiento privadas.

Empresas prestadoras de servicios de saneamiento mixtas.

Unidades de Gestión Municipal.

Operadores Especializados.

Organizaciones Comunales.

El reglamento también establece que los niveles de calidad de los servicios de saneamiento son establecidos por la SUNASS en base a:

- ✓ Calidad del agua potable.
- ✓ Continuidad del servicio.
- ✓ Presión.
- ✓ Volumen de agua potable suministrada.
- ✓ Modalidad de distribución de agua potable.
- ✓ Modalidad de disposición de las aguas residuales o de eliminación de excretas.
- ✓ Calidad de efluente.
- ✓ Calidad del servicio brindado.
- ✓ Otros que apruebe la SUNASS (Diario Oficial El Peruano, 2017).

2.3 Definición de términos básicos

Auditoría de cumplimiento

Es un examen objetivo, técnico y profesional de las operaciones, procesos y actividades financieras, presupuestales y administrativas, que tiene como propósito determinar en qué medida las entidades sujetas al ámbito del Sistema, han observado la normativa aplicable, disposiciones internas y las estipulaciones contractuales establecidas,

en el ejercicio de la función o la prestación del servicio público y en el uso y gestión de los recursos del Estado.

Tiene como finalidad fortalecer la gestión, transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de las entidades, mediante las recomendaciones incluidas en el informe de auditoría, que permitan optimizar sus sistemas administrativos, de gestión y de control interno.

La auditoría de cumplimiento se origina como resultado del proceso de planeamiento desarrollado conforme a las disposiciones establecidas por la Contraloría, el mismo que señala las entidades y materias a ser examinadas con base al análisis de riesgo y prioridades derivadas; las denuncias, pedidos de las entidades, servicio de control efectuados, seguimiento de medidas correctivas, entre otros.

Excepcionalmente puede iniciarse por indicación de la Alta Dirección de la Contrataría en el marco de sus atribuciones y ante alguna situación imprevista a solicitud de alguna fuente externa (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014).

Auditoría de desempeño

Examen de la eficacia, eficiencia, economía y calidad de la producción y entrega de los bienes o servicios que realizan las entidades públicas, con la finalidad de alcanzar resultados en beneficio del ciudadano (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2016).

Calidad

Es el grado de cumplimiento de los estándares definidos para responder a las necesidades de la población, los cuales se expresan, entre otros, en términos de oportunidad, características técnicas, precisión y continuidad en la entrega de los bienes o servicios o satisfacción de usuarios (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA).

Economía

Capacidad de administrar adecuadamente los recursos financieros (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2016).

Eficacia

Logro o grado de cumplimiento de las metas, objetivos establecidos o resultados (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2016).

Eficiencia

Relación entre la producción y entrega de un bien o servicio y los insumos utilizados para dicho fin, la cual se puede comparar con un referente nacional o internacional (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2016).

Indicador de desempeño

Instrumento de medición de las variables asociadas al cumplimiento de los objetivos (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2016).

Informe de auditoría de cumplimiento.

El informe de auditoría, incluye las deficiencias de control interno, observaciones derivadas de las desviaciones de cumplimiento, las conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión de la entidad (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014)

Valor agregado de la auditoría de desempeño.

Capacidad para proporcionar nuevas perspectivas analíticas, hacer más accesible la información existente, proporcionar una visión independiente y rectorada basada en la evidencia y proporcionar recomendaciones que contribuyan a mejorar el desempeño (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2016).

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La inadecuada implementación de la auditoría de gestión, influyó significativamente, en el bajo nivel de calidad de prestación de servicios de EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

2.4.2. Hipótesis específicos

- La inadecuada implementación de la auditoría de desempeño, influyó significativamente en el bajo estándar de calidad de agua distribuido por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.
- La inadecuada implementación de la auditoría de desempeño, influyó significativamente en el bajo nivel de promedio de horas de distribución de agua por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

- La inadecuada implementación de la auditoría de cumplimiento, influyó significativamente en la inadecuada determinación de las tarifas de servicio de agua en EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

2.5 Identificación de variables

Variable independiente (V.I.)

Variable dependiente (V.D.)

V.I. Causa:	Auditoría de gestión.
V.D. Efecto:	Calidad de prestación de servicios.

2.6 Definición operacional de variables e indicadores

2.6.1. Variable independiente

X: Auditoría de gestión.

Indicadores:

X₁ Auditoría de desempeño.

X₁ Auditoría de cumplimiento.

2.6.2. Variable dependiente

Y: Calidad de prestación de servicios.

Indicadores:

Y₁ Estándar de calidad de agua.

Y₂ Nivel promedio de horas de distribución de agua.

Y₃ Tarifa de servicios de agua.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es **aplicada**, puesto que la unidad de investigación son los trabajadores y/o funcionarios, y los usuarios de agua potable de EMAPA PASCO S.A., ubicado en el distrito de Yanacancha, provincia y región de Pasco.

El nivel de investigación es explicativo.

3.2 Métodos de investigación

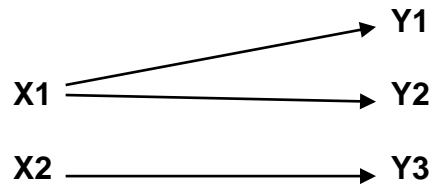
La presente es una investigación no experimental cuantitativa.

La investigación no experimental cuantitativa, se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación es transversal: causal.

El esquema es el siguiente:



X: Variable independiente

Y: Variable dependiente

El diseño transversal correlacional - causal, describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales) (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.4 Población y muestra

Población

La población comprende cuarenta y cinco (45) funcionarios y/o trabajadores de EMAPA PASCO S.A., según el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) vigente, según el detalle siguiente:

CUADRO 3.01: FUNCIONARIOS Y/O TRABAJADORES DE EMAPA PASCO S.A.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Directores	3
Empleados	12
Obreros	18
Personal contratado	10
Practicantes	2
TOTAL	45

FUENTE: Elaboración propia, según el CAP de EMAPA PASCO S.A.

En cuanto al servicio de agua potable, la población es once mil quinientos setenta y cuatro (11,574) usuarios de EMAPA PASCO S.A.

Muestra

En cuanto a los funcionarios y/o trabajadores de EMAPA PASCO S.A., la población es igual a la muestra y comprende cuarenta y cinco (45) personas. Se tomó en cuenta toda la población para la aplicación del cuestionario, ya que es una cifra pequeña y por lo que no fue conveniente tomar una muestra estadística.

En cuanto a los usuarios de agua potable de EMAPA PASCO S.A., La fórmula empleada para determinar el número de sujetos informantes que constituyen la muestra, a partir de la cual se hizo la inferencia, es la siguiente:

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

Dónde:

n= Tamaño de muestra

Z= Margen de confiabilidad (95% de confiabilidad, Z = 1.96).

P= Proporción de éxito (50% = 0.5)

E= Máximo error permisible = 0.05 (5%)

N= Tamaño de la población.

Se ha obtenido trescientos setenta y dos (**372**) informantes de los usuarios de agua potable de EMAPA PASCO S.A.

De la muestra establecida, luego se ha aplicado el **muestreo estratificado**, que es una técnica de muestreo probabilístico, por cuanto se ha dividido la población por sectores. Luego se selecciona

aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos (sectores de prestación de servicios de agua potable) en forma proporcional, según el cuadro que se presenta a continuación:

CUADRO 3.02: MUESTRA DE USUARIOS DE EMAPA PASCO S.A.

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFIJACIÓN PROPORCIONAL

Tamaño de la población	12,764	
Tamaño de la muestra	372	(Obtenida con la fórmula)
Número de estratos considerados	32	
Afijación simple: elegir de cada	12	sujetos

NUMERO ESTRATO	SECTORES IDENTIFICACIÓN DE ESTRATOS	FACTURADOS	NO FACTURADOS	N° SUJETOS EN EL ESTRATO	PROPORCIÓN	MUESTRA DEL ESTRATO
1	CHAUPIMARCA	1,568	1,244	2,812	22.03%	82
2	A.H. ARTURO ROBLES	52	42	94	0.74%	3
3	A.H. CÉSAR CÓRDOVA S.	1	54	55	0.43%	2
4	A.H. GREGORIO CORNELIO	1	38	39	0.31%	1
5	A.H. HUARICAPCHA	6	45	51	0.40%	1
6	A.H. MIGUEL BRAVO QUISPE	75	40	115	0.90%	3
7	A.H. VÍCTOR ARIAS VICUÑA	48	6	54	0.42%	2
8	BARRIO NORUEGA ALTA Y BAJA	57	22	79	0.62%	2
9	PUCAYACU	1	0	1	0.01%	0
10	A.H. TUPAC AMARU	1,178	691	1,869	14.64%	54
11	A.H. ULIACHIN	22	84	106	0.83%	3
12	LA ESPERANZA	91	100	191	1.50%	6
13	A.H. TAHUANTINSUYO	462	190	652	5.11%	19
14	RELLENO PATARCOCHA	269	111	380	2.98%	11
15	SAN JUAN PAMPA	1,119	390	1,509	11.82%	44
16	A.H. LOS PRÓCERES	89	15	104	0.81%	3
17	A.H VISTA ALEGRE	43	43	86	0.67%	3
18	APV AGRICULTURA	38	10	48	0.38%	1
19	APV. DANIEL A. CARRIÓN	100	28	128	1.00%	4
20	APV. JOSÉ OLAYA	0	5	5	0.04%	0
21	A.H. SECTOR SALUD	97	14	111	0.87%	3
22	APV. SMP. BOLÍVAR	20	7	27	0.21%	1
23	APV. TECHO PROPIO	215	25	240	1.88%	7
24	APV. UNDAC	149	32	181	1.42%	5
25	APV. 27 DE NOVIEMBRE	216	113	329	2.58%	10
26	A.H. DANIEL A. CARRIÓN	32	21	53	0.42%	2
27	YANACANCHA	256	290	546	4.28%	16
28	PP.JJ. COLUMNA PASCO	1,333	683	2,016	15.79%	59
29	A.H. VÍCTOR R. HAYA DE LA TORRE	227	48	275	2.15%	8
30	A.H. GERARDO PATIÑO LÓPEZ	212	60	272	2.13%	8
31	BARRIO BUENOS AIRES	4	4	8	0.06%	0
32	VICCO	142	186	328	2.57%	10
	TOTAL	8,123	4,641	12,764	1	372

FUENTE: Elaboración propia con datos de EMAPA PASCO S.A.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Encuesta y análisis documental.

Matriz de consistencias en la construcción de instrumentos de la investigación.

No.	Nombre del Instrumento	Informantes	Aspectos a informar
01	Cuestionario.	<ul style="list-style-type: none">Los informantes serán cuarenta y cinco (45) trabajadores y/o funcionarios, según CAP vigente. Trescientos setenta y dos (372) usuarios del servicio de agua de EMAPA PASCO S.A.	<ul style="list-style-type: none">VARIABLES DE ESTUDIO.
02	Guía análisis documental.	<ul style="list-style-type: none">Información bibliográfica y electrónica.	<ul style="list-style-type: none">VARIABLES DE ESTUDIO

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del programa computacional Excel y SPSS versión 21.

Para el análisis de los resultados, se utilizó el estadístico de correlación de Pearson y regresión lineal.

Estrategias o procedimientos de contrastación de hipótesis:

Entre las pruebas estadísticas no paramétricas más utilizadas es la Chi cuadrada, es una prueba para evaluar hipótesis acerca de la relación de variables cualitativas categóricas; la prueba Chi cuadrada no considera las relaciones causales (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Para una investigación cuantitativa, con diseño transversal – **causal**, con nivel de medida de variables de intervalo o razón, **como en este caso** el estadístico utilizado para realizar la prueba de hipótesis es la **Correlación de Pearson**, sin embargo no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente; la noción de causa-efecto (independiente-dependiente), es posible establecerla teóricamente

(Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Por lo tanto, la prueba estadística adecuada para el presente trabajo de investigación viene a ser la Regresión Lineal, que es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra; está asociado con el coeficiente r de Pearson, se utiliza cuando las hipótesis son causales, nivel de medición de las variables: intervalos o razón (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Para contrastar las hipótesis se usó la correlación de Pearson, teniendo en cuenta los siguientes pasos o procedimientos:

- a) Formular la hipótesis nula (contrario a la hipótesis de estudio):
Ho.
- b) Formular la hipótesis alternante (hipótesis de estudio): Ha.
- c) Fijar el nivel de significancia: 95% confianza ($p= 0.05$).
- d) Prueba estadística Correlación de Pearson (con el software SPSS).

Fórmula para datos no agrupados:

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

r = Coeficiente producto-momento de correlación lineal

$$x = X - \bar{X}; \quad y = Y - \bar{Y}$$

- e) Prueba estadística Regresión Lineal (con el software SPSS).
- f) Toma de decisiones.

El coeficiente de r de Pearson puede variar de -1.00 a + 1.00; donde: -1.00 = correlación negativa perfecta (“A mayor X, menor Y”; o “a menor X, mayor Y”).

Si el coeficiente es + 1.00= correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”).

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación.

-0.90= Correlación negativa muy fuerte.

-0.75= Correlación negativa considerable.

-0.50= Correlación negativa media.

-0.25= Correlación negativa débil.

-0.10= Correlación negativa muy débil.

0.00= No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10= Correlación positiva muy débil.

+0.25= Correlación positiva débil.

+0.50= Correlación positiva media.

+0.75= Correlación positiva considerable.

+0.90= Correlación positiva muy fuerte.

+1.00= Correlación positiva perfecta.

Tanto para la Correlación de Pearson y Regresión Lineal se toma en cuenta lo siguiente:

Si P es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

Si P es menor del valor 0.05 se confirma la hipótesis alterna (H_a) (hipótesis de estudio), por cuanto hay significancia.

Si P es mayor del valor 0.05 se rechaza la hipótesis alterna (H_a) y se acepta la hipótesis nula (H_0).

Ho: Las filas y las columnas son independientes.

Ha: Hay una dependencia entre filas y columnas de las tablas (en caso se confirme la hipótesis alterna) (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.7 Tratamiento estadístico

Se utilizó el software SPSS Versión 21 y los estadísticos de Correlación de Pearson y Regresión Lineal.

3.8 Selección y validación de los instrumentos de investigación

Antes de aplicar el cuestionario, para verificar su confiabilidad, hemos analizado con la prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach, con el programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 21.

3.9 Orientación ética

El presente trabajo de investigación fue realizado con el objetivo de coadyuvar en la gestión administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pasco S.A, lo que redundará en la mejora de los servicios de agua potable y alcantarillado, en beneficio de la población; asimismo, en el presente trabajo de investigación se ha tomado en cuenta el Código de Ética para la investigación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, habiendo actuado con honestidad intelectual, al respetar la autoría en las fuentes de información consultadas o utilizadas en el trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción del trabajo de campo

De conformidad al **Cuadro 3.01: funcionarios y/o trabajadores de EMAPA PASCO S.A.**, se ha aplicado el cuestionario para la variable independiente, a cuarenta y cinco (45) funcionarios y/o trabajadores de EMAPA PASCO S.A.; según el Cuadro de Asignación de Personal (CAP).

Según el **Cuadro 3.02: Muestra de usuarios de EMAPA PASCO S.A.**, se ha aplicado el cuestionario para la variable dependiente, a trescientos setenta y dos (372) usuarios de agua potable de EMAPA PASCO S.A., según los estratos (sectores de prestación de servicios de agua potable).

Las respuestas han sido tabuladas en Excel, para luego hacer un resumen de las respuestas por cada una de las preguntas; ocho (8) preguntas respecto a la variable independiente y trece (13) preguntas de

la variable dependiente. Por cada pregunta se ha elaborado los gráficos estadísticos.

Los resúmenes de las respuestas del cuestionario por cada indicador, se han transferido al estadístico de SPSS versión 21, a fin de obtener la Correlación de Pearson y Regresión Lineal, lo cual ha permitido realizar la prueba de hipótesis.

4.2 Presentación, análisis e interpretación de resultados

AUDITORÍA DE GESTIÓN – V.I. AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

GRÁFICO 4.01: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 - V.I.

¿La gerencia ha implementado adecuadamente la auditoría de desempeño, que ha permitido identificar las principales falencias en la racional utilización de los recursos en la prestación de servicios de agua por EMAPA PASCO S.A.?

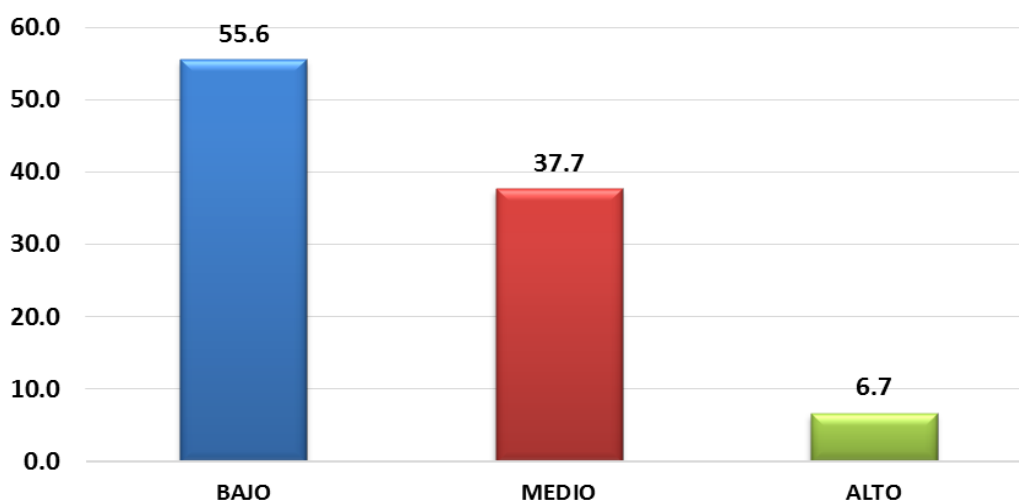


TABLA 4.01: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 – V.I.

1 – VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	25	55.6
MEDIO (Medianamente)	17	37.7
ALTO (Sí adecuadamente)	3	6.7
TOTAL	45	100

Con respecto a la interrogante, el gráfico muestra que el 55.6 % de los entrevistados afirman, que la gerencia no ha implementado

adecuadamente la auditoría de desempeño, que pudiera haber permitido identificar las principales falencias en la racional utilización de los recursos en la prestación de servicios de agua por EMAPA PASCO S.A.; un 37.7% considera medianamente y un 6.7% estima sí adecuadamente.

AUDITORÍA DE GESTIÓN – V.I.

AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

GRÁFICO 4.02: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 - V.I.

¿La gerencia ha implementado adecuadamente la auditoría de desempeño, que ha permitido identificar los factores que afectan al cumplimiento de las metas, objetivos y resultados en la prestación de servicios de agua?

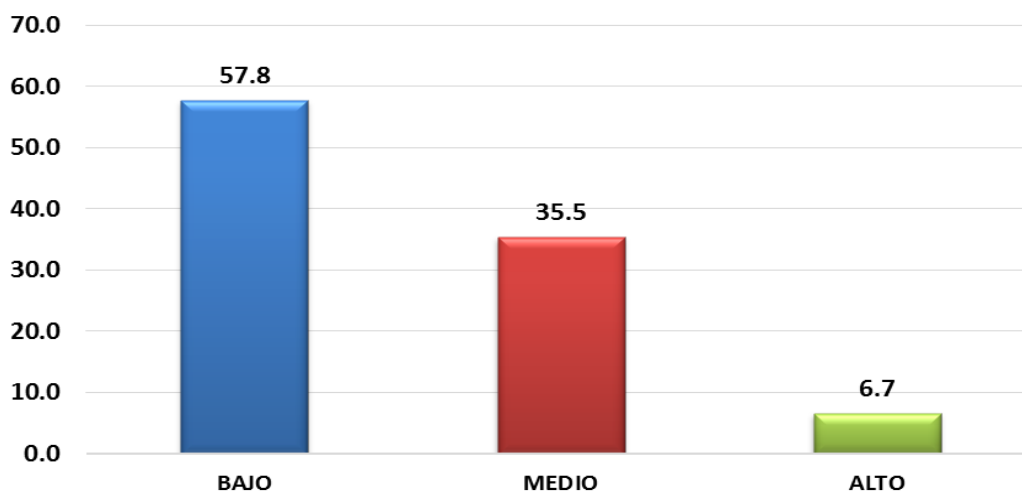


TABLA 4.02: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 – V.I.

2 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	26	57.8
MEDIO (Medianamente)	16	35.5
ALTO (Sí adecuadamente)	3	6.7
TOTAL	45	100

El gráfico muestra que el 57.8 % de los entrevistados aseveran que la gerencia no ha implementado adecuadamente la auditoría de desempeño, lo cual podría haber permitido identificar los factores que

afectan al cumplimiento de las metas, objetivos y resultados en la prestación de servicios de agua; un 35.5% considera medianamente y un 6.7% estima si adecuadamente.

AUDITORÍA DE GESTIÓN – V.I.

AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

GRÁFICO 4.03: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 - V.I.

¿La gerencia ha implementado adecuadamente la auditoría de desempeño, que ha permitido identificar las principales falencias en la falta de oportunidad, precisión o continuidad en la prestación de servicios de agua?

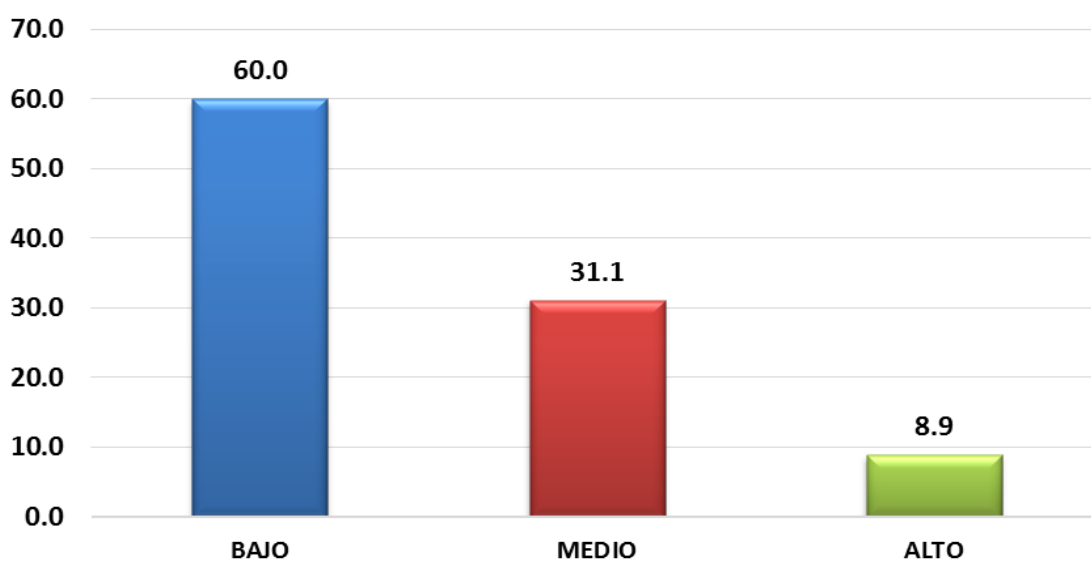


TABLA 4.03: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 – V.I.

3 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	27	60.0
MEDIO (Medianamente)	14	31.1
ALTO (Sí adecuadamente)	4	8.9
TOTAL	45	100

Los resultados de la muestra aseveran que el 60.0 % de los entrevistados afirman negativamente, si la gerencia ha implementado adecuadamente la auditoría de desempeño, que podría haber permitido identificar las principales falencias en la falta de oportunidad, precisión o

continuidad en la prestación de servicios de agua; un 31.1% considera medianamente y un 8.9% estima que lo hicieron convenientemente.

AUDITORÍA DE GESTIÓN – V.I.
AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

GRÁFICO 4.04: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 - V.I.

¿La gerencia ha implementado adecuadamente la auditoría de desempeño, que ha permitido identificar las principales falencias en la capacidad de EMAPA PASCO S.A., en administrar adecuadamente los recursos financieros?

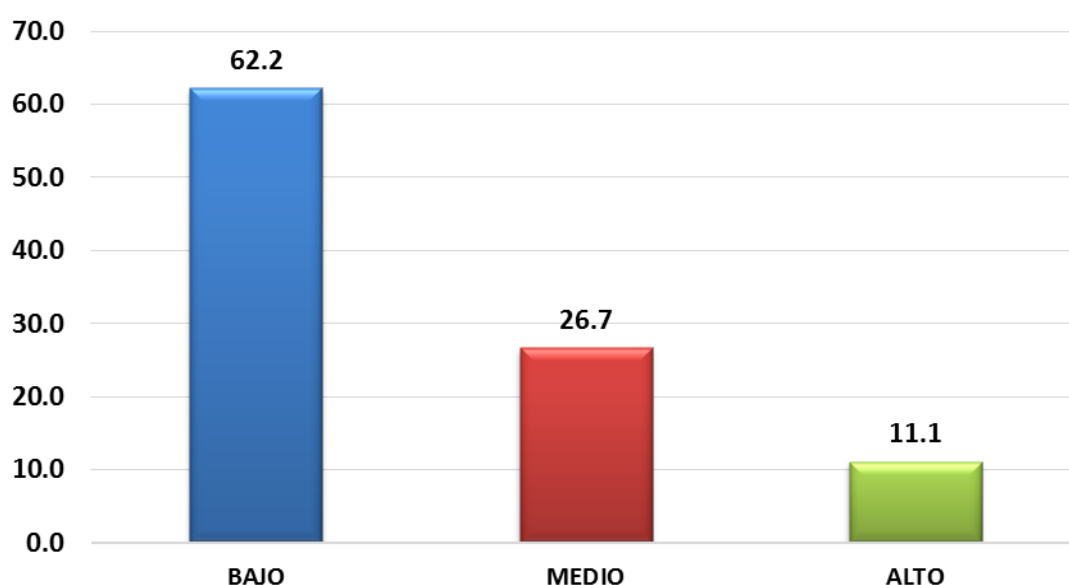


TABLA 4.04: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 – V.I.

4 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	28	62.2
MEDIO (Medianamente)	12	26.7
ALTO (Sí adecuadamente)	5	11.1
TOTAL	45	100

La estadística muestra que el 62.2 % de los entrevistados afirman que la gerencia no ha implementado adecuadamente la auditoría de desempeño, que podría haber permitido identificar las principales falencias en la capacidad de EMAPA PASCO S.A., en administrar

adecuadamente los recursos financieros; un 26.7% considera medianamente y un 11.1% estima si adecuadamente.

AUDITORÍA DE GESTIÓN – V.I.
AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

GRÁFICO 4.05: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 - V.I.

¿La gerencia ha implementado adecuadamente la auditoría de desempeño, que ha permitido identificar la existencia de problemas en la prestación de servicios de agua, indicando las causas y efectos, que han permitido realizar acciones correctivas?

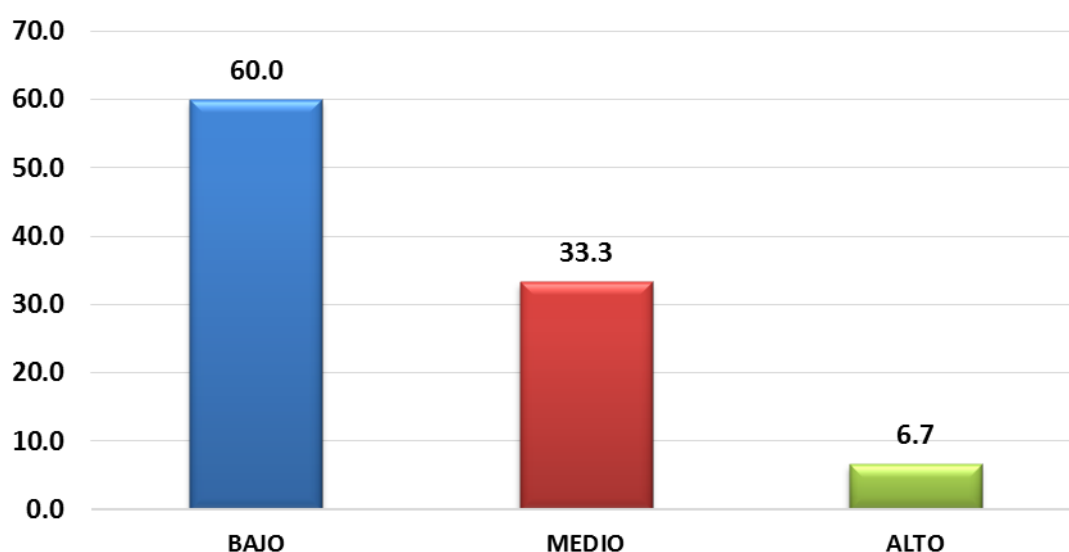


TABLA 4.05: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 – V.I.

5 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	27	60.0
MEDIO (Medianamente)	15	33.3
ALTO (Sí adecuadamente)	3	6.7
TOTAL	45	100

Los resultados que se muestran corresponden a la interrogante que, si la gerencia ha implementado adecuadamente la auditoría de desempeño, que ha permitido identificar la existencia de problemas en la prestación de servicios de agua, indicando las causas y efectos, que

han permitido realizar acciones correctivas; un 60.0 % de los encuestados indican que no, el 33.3 % medianamente y un 6.7 % si adecuadamente.

AUDITORÍA DE GESTIÓN – V.I.
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

GRÁFICO 4.06: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 - V.I.

¿La auditoría de cumplimiento, ha permitido cumplir la normatividad interna, respecto al establecimiento de la tarifa de servicio de agua potable?

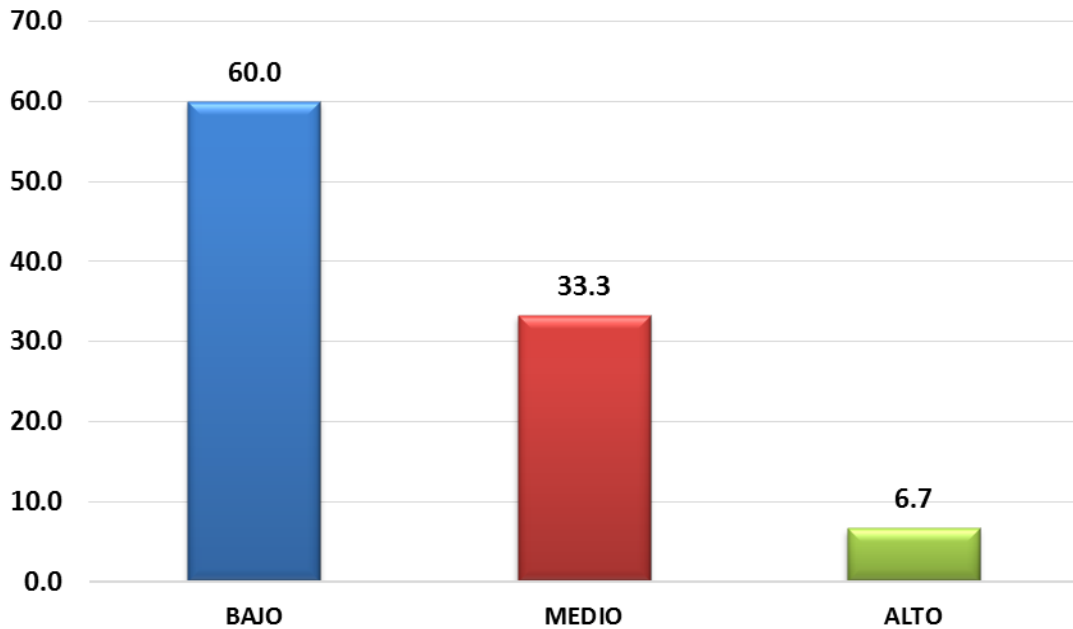


TABLA 4.06: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 – V.I.

6 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	27	60.0
MEDIO (Medianamente)	15	33.3
ALTO (Sí adecuadamente)	3	6.7
TOTAL	45	100

Con respecto a la interrogante que, si la auditoría de cumplimiento, ha permitido cumplir la normatividad interna, respecto al establecimiento de

la tarifa de servicio de agua potable; los encuestados aseveran negativamente en un 60.0 %; 33.3 % medianamente y un 6.7 % indican que si adecuadamente.

AUDITORÍA DE GESTIÓN – V.I.
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

GRÁFICO 4.07: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 - V.I.
¿La auditoría de cumplimiento, ha permitido cumplir la normatividad externa (SUNASS, Ministerio de Vivienda), respecto al establecimiento de la tarifa de servicio de agua potable?

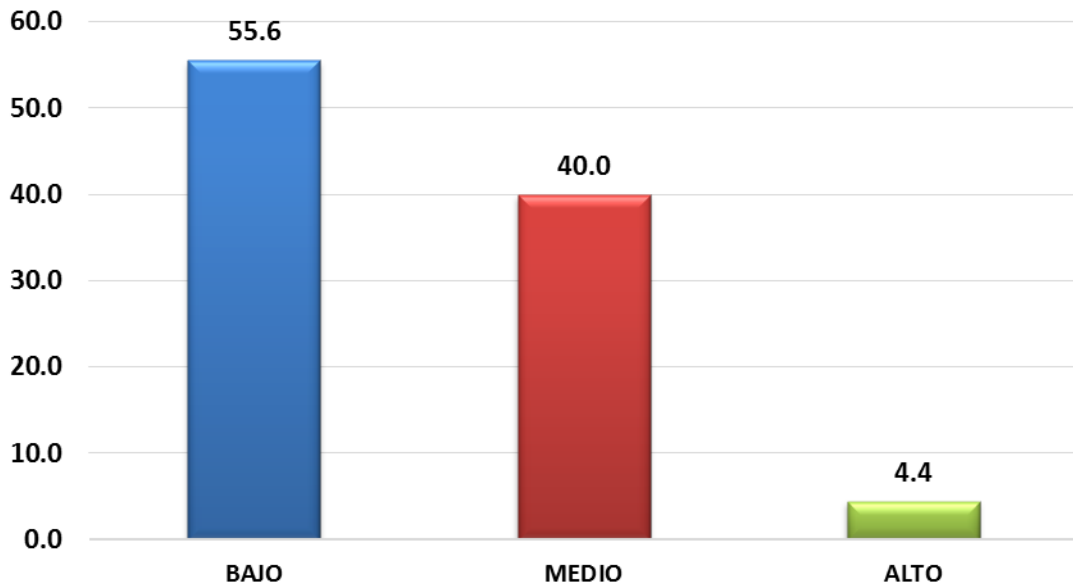


TABLA 4.07: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 – V.I.

7 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	25	55.6
MEDIO (Medianamente)	18	40.0
ALTO (Sí adecuadamente)	2	4.4
TOTAL	45	100

En el presente cuadro estadístico, un 55.6% de los consultados indican que la auditoría de cumplimiento, no ha permitido cumplir la

normatividad externa (SUNASS, Ministerio de Vivienda) respecto al establecimiento de la tarifa de servicio de agua potable; lo hicieron medianamente 40.0 % y 4.4 % que lo hicieron convenientemente.

AUDITORÍA DE GESTIÓN – V.I.

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

GRÁFICO 4.08: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 - V.I.

¿EMAPA PASCO S.A., ha implementado adecuadamente la auditoría de cumplimiento?

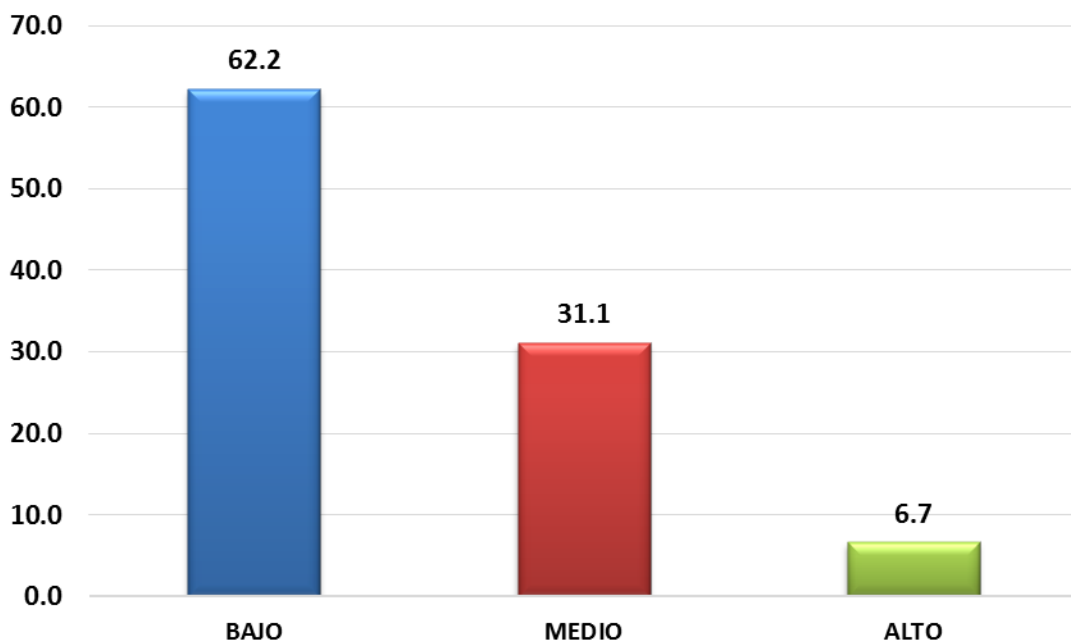


TABLA 4.08: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 – V.I.

8 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	28	62.2
MEDIO (Medianamente)	14	31.1
ALTO (Sí adecuadamente)	3	6.7
TOTAL	45	100

El gráfico nos muestra que un 62.2 % de los entrevistados indican, que EMAPA PASCO S.A., no ha implementado adecuadamente la auditoría

de cumplimiento; el 31.1 % indican en forma mediana y el 6.7 % indican que si adecuadamente.

CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS – V.D.

ESTÁNDAR DE CALIDAD DE AGUA

GRÁFICO 4.09: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 - V.D.

¿La utilización de los recursos económicos y financieros por EMAPA PASCO S.A., fueron adecuadamente destinados, en los servicios de agua potable?

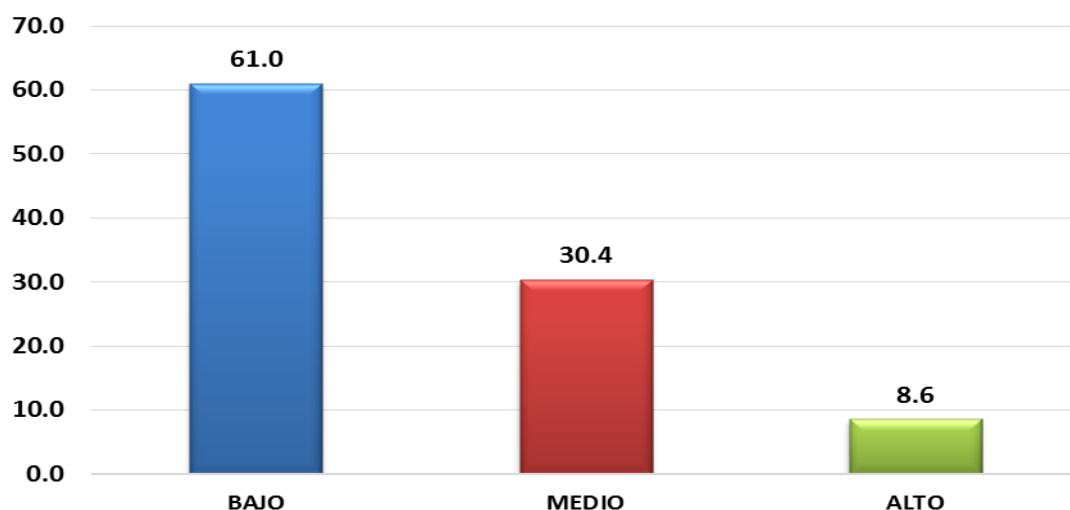


TABLA 4.09: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 – V.D.

1 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	227	61.0
MEDIO (Medianamente)	113	30.4
ALTO (Sí adecuadamente)	32	8.6
TOTAL	372	100

Con respecto a la interrogante que, si la utilización de los recursos económicos y financieros por EMAPA PASCO S.A., fueron adecuadamente destinados, en los servicios de agua potable; los entrevistados aseveran que no en un 61.0 %; 30.4 % de manera mediana y un 8.8 % que si adecuadamente.

CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS – V.D.

ESTÁNDAR DE CALIDAD DE AGUA

GRÁFICO 4.10: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 - V.D.

¿EMAPA PASCO S.A. ha logrado las metas, objetivos y resultados propuestos, en la cobertura de la prestación de servicios de agua potable?

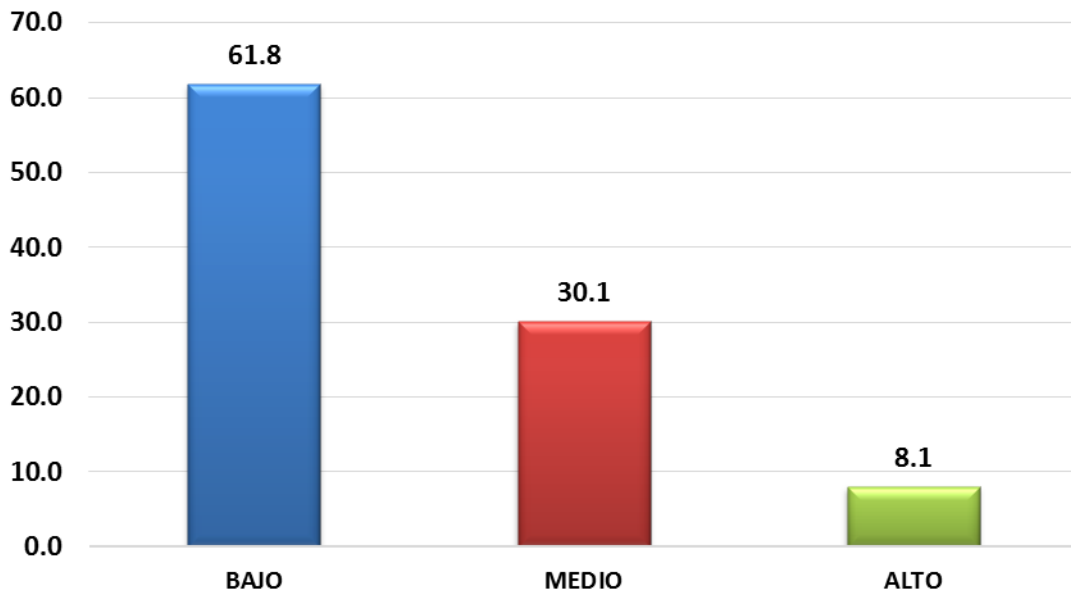


TABLA 4.10: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 – V.D.

2 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	230	61.8
MEDIO (Medianamente)	112	30.1
ALTO (Sí adecuadamente)	30	8.1
TOTAL	372	100

En el cuadro estadístico se aprecia que 61.8 % de los entrevistados afirman que EMAPA PASCO S.A., no ha logrado las metas, objetivos y resultados propuestos, en la cobertura de la prestación de servicios de agua potable; 30.1 % considera en forma mediana y 8.1 % indican que si adecuadamente.

CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS – V.D.

ESTÁNDAR DE CALIDAD DE AGUA

GRÁFICO 4.11: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 - V.D.

¿EMAPA PASCO S.A. brinda los servicios de agua potable, en forma adecuada, oportuna y continua?

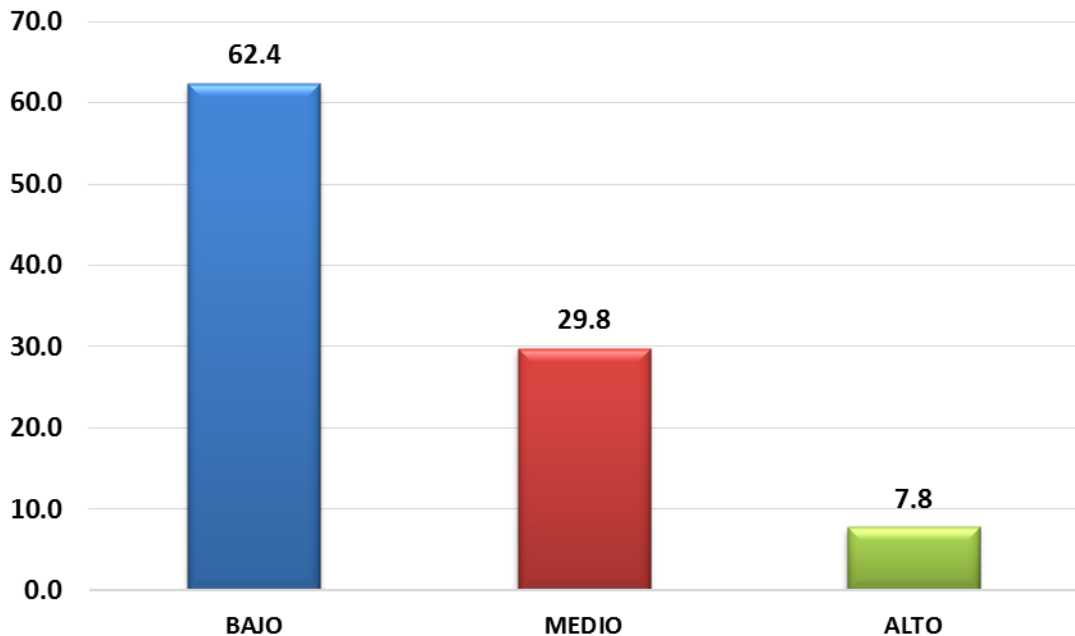


TABLA 4.11: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 – V.D.

3 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	232	62.4
MEDIO (Medianamente)	111	29.8
ALTO (Sí adecuadamente)	29	7.8
TOTAL	372	100

Con respecto a la interrogante que, si EMAPA PASCO S.A. brinda los servicios de agua potable, en forma adecuada, oportuna y continua un 62.4 % de los entrevistados lo niegan, el 29.8 % consideran medianamente y 7.8 % lo afirma.

CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS – V.D.

ESTÁNDAR DE CALIDAD DE AGUA

GRÁFICO 4.12: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 - V.D.

¿EMAPA PASCO S.A. suministra el agua potable debidamente clorada, tratada y libre de contaminantes y desechos fecales?

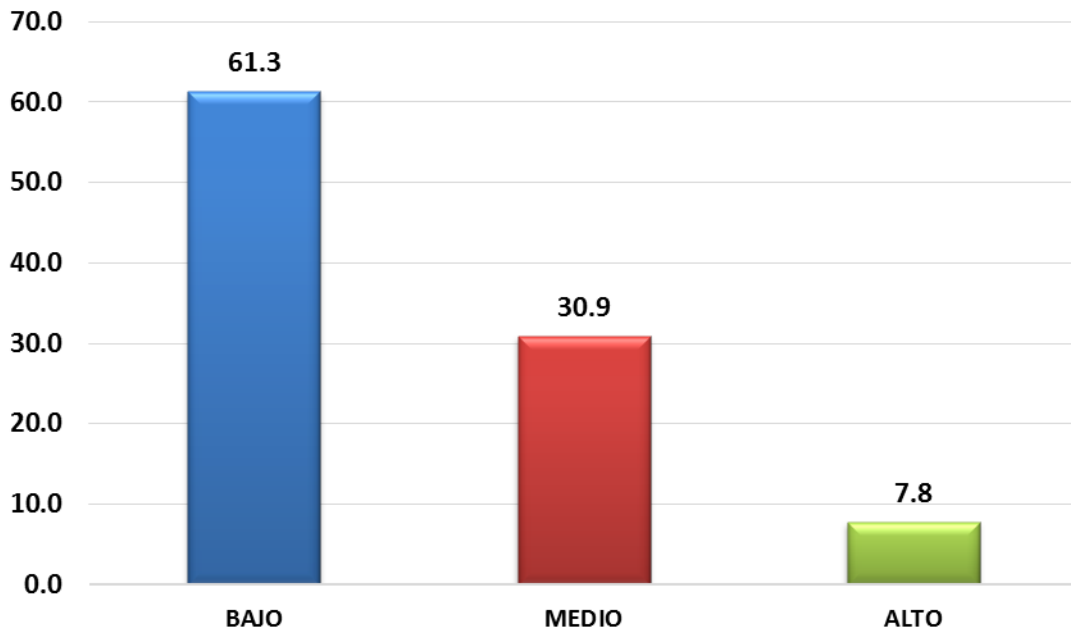


TABLA 4.12: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 – V.D.

4 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	228	61.3
MEDIO (Medianamente)	115	30.9
ALTO (Sí adecuadamente)	29	7.8
TOTAL	372	100

En el gráfico se aprecia que el 61.3 % de los entrevistados afirman que EMAPA PASCO S.A., no suministra el agua potable debidamente clorada y libre de contaminación y desechos fecales; un 30.9% indican medianamente y el 7.8 indican si adecuadamente.

CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS – V.D.

ESTÁNDAR DE CALIDAD DE AGUA

GRÁFICO 4.13: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 - V.D.

El agua potable suministrado por EMAPA PASCO S.A., es de calidad y por la cual está usted satisfecho de la prestación de este servicio?

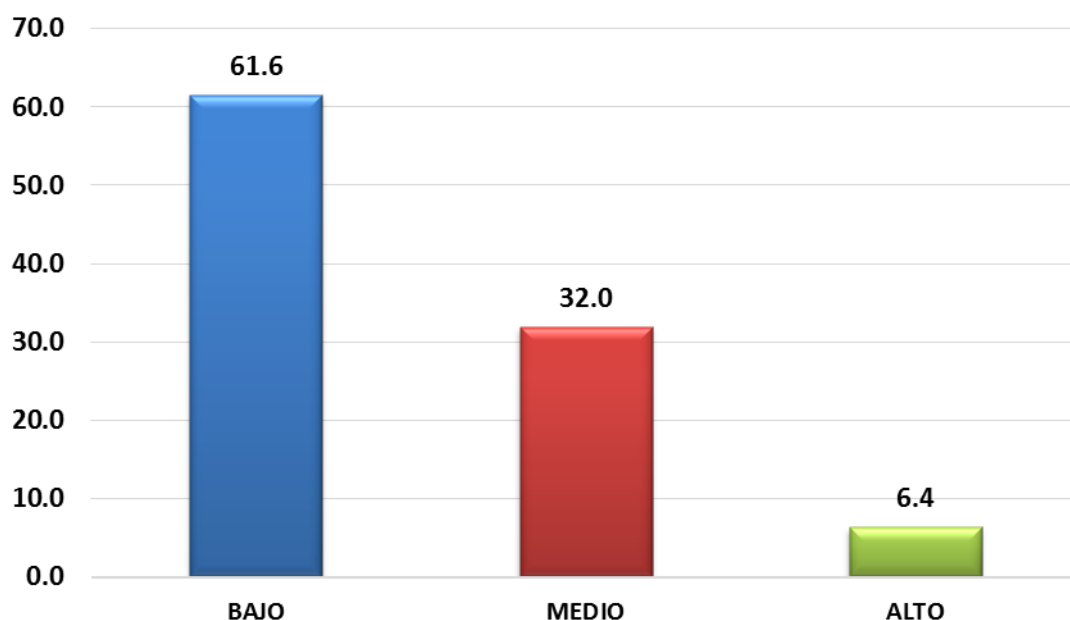


TABLA 4.13: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 – V.D.

5 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	229	61.6
MEDIO (Medianamente)	119	32.0
ALTO (Sí adecuadamente)	24	6.4
TOTAL	372	100

Con respecto a la interrogante si el agua potable suministrada por EMAPA PASCO S.A., es de calidad y por la cual está satisfecho de la prestación de este servicio; los entrevistados indican no 61.6 %; 32.0 % medianamente y un 6,4 % que si adecuadamente.

CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS – V.D.

NIVEL PROMEDIO DE HORAS DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA

GRÁFICO 4.14: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 - V.D.

¿EMAPA PASCO S.A. brinda el servicio de agua potable en forma continua, todo el día?

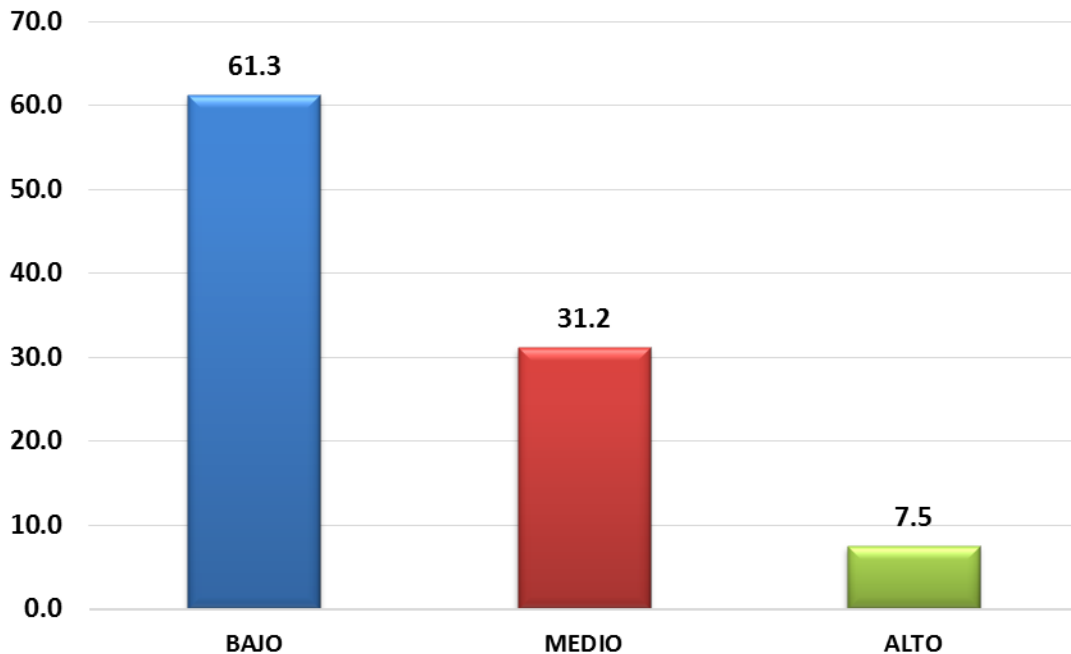


TABLA 4.14: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 – V.D.

6 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	228	61.3
MEDIO (Medianamente)	116	31.2
ALTO (Sí adecuadamente)	28	7.5
TOTAL	372	100

Del cuadro estadístico y del gráfico se aprecia que 61.3 % de los entrevistados indican que, EMAPA PASCO S.A., no brinda el servicio de agua potable en forma continua, todo el día; 31.2 % consideran que medianamente y el 7.5 % indican que si adecuadamente.

CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS – V.D.

NIVEL PROMEDIO DE HORAS DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA

GRÁFICO 4.15: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 - V.D.

¿El agua potable que suministra EMAPA PASCO S.A., tiene la suficiente presión que permita tener un adecuado servicio en todos los pisos de su casa?

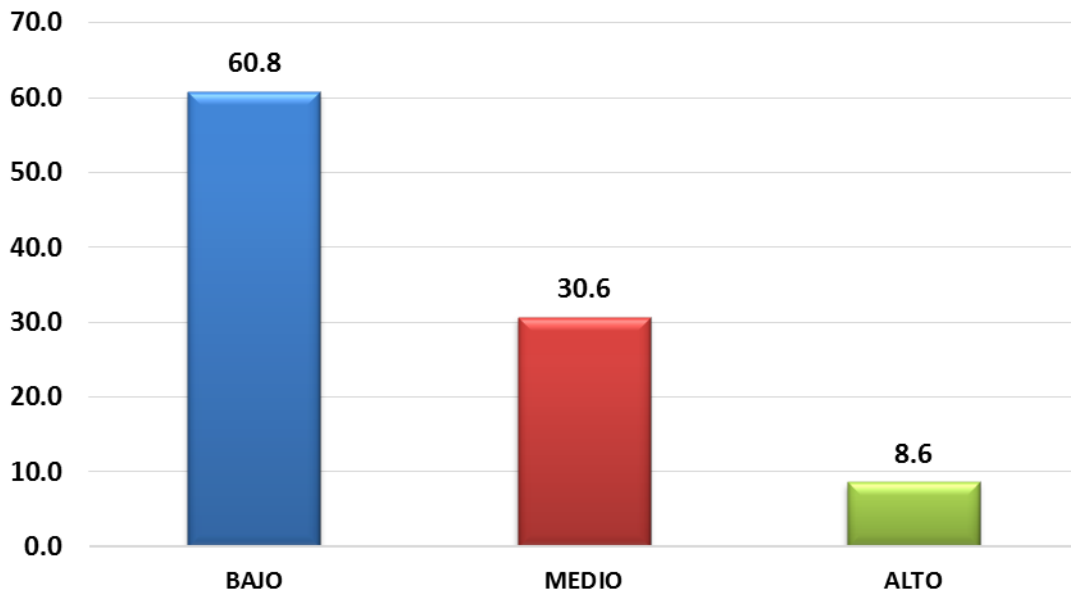


TABLA 4.15: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 – V.D.

7 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	226	60.8
MEDIO (Medianamente)	114	30.6
ALTO (Sí adecuadamente)	32	8.6
TOTAL	372	100

Del cuadro estadístico y del gráfico, se afirma que el 60.8 % de los entrevistados indican que, el agua potable que suministra EMAPA PASCO S.A., no tiene la suficiente presión que permita tener un adecuado servicio en todos los pisos de su casa; 30.6% consideran que solo de manera mediana y 8.6 % afirma que si adecuadamente.

CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS – V.D.

NIVEL PROMEDIO DE HORAS DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA

GRÁFICO 4.16: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 - V.D.

¿El agua potable que suministra EMAPA PASCO S.A., tiene el suficiente volumen, que le permite cubrir adecuadamente sus necesidades?

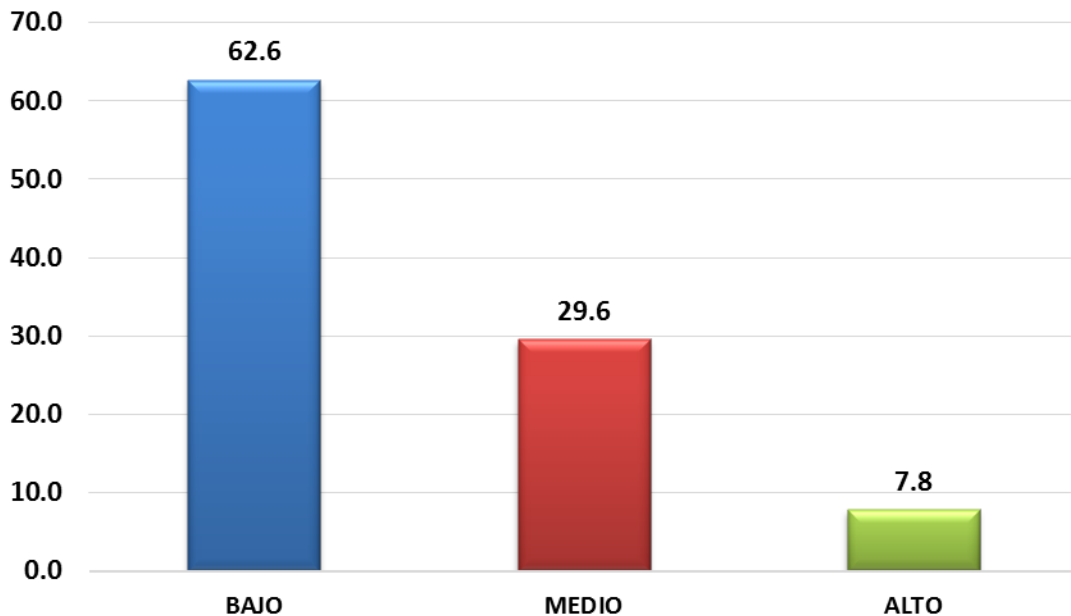


TABLA 4.16: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 – V.D.

8 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	233	62.6
MEDIO (Medianamente)	110	29.6
ALTO (Sí adecuadamente)	29	7.8
TOTAL	372	100

Del gráfico y cuadro estadístico, se afirma que el 62.6 % de los entrevistados indican que el agua potable que suministra EMAPA PASCO S.A., no tiene el suficiente volumen, no cubre adecuadamente las necesidades; el 29.6 % indican medianamente y el 7.8 % afirman que sí adecuadamente.

CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS – V.D.

NIVEL PROMEDIO DE HORAS DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA

GRÁFICO 4.17: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 - V.D.

¿El agua potable que suministra EMAPA PASCO S.A., se distribuye por sectores según un calendario establecido; le parece adecuado esta modalidad de distribución?

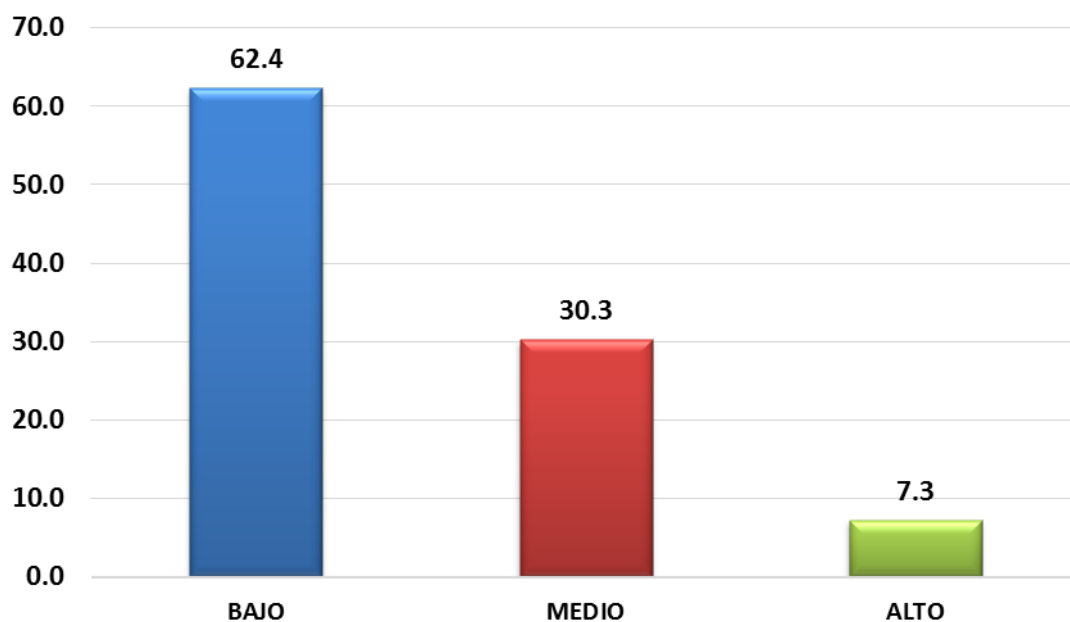


TABLA 4.17: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 – V.D.

9 – VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	232	62.4
MEDIO (Medianamente)	113	30.3
ALTO (Sí adecuadamente)	27	7.3
TOTAL	372	100

En el presente cuadro estadístico, los consultados en un 62.4 % afirman que el agua potable que suministra EMAPA PASCO S.A., no se distribuye adecuadamente por cada sector y según cronograma establecido, el 30.3 % considera medianamente y el 7.3 % indican que si adecuadamente.

GRÁFICO 4.18: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 10 - V.D.

¿EMAPA PASCO S.A., en algunos sectores donde no hay instalaciones o a negocios dentro de la ciudad, realiza la venta del agua con camiones cisternas, le parece adecuado esta modalidad de distribución?

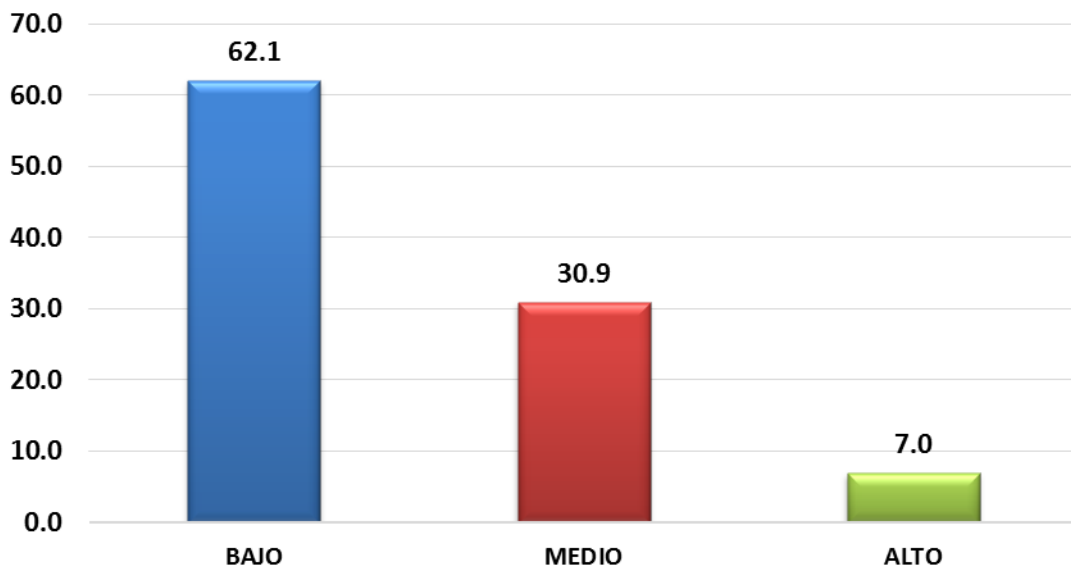


TABLA 4.18: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 10 – V.D.

10 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	231	62.1
MEDIO (Medianamente)	115	30.9
ALTO (Sí adecuadamente)	26	7.0
TOTAL	372	100

En el gráfico se aprecia que el 62.1 % de los entrevistados afirman, que no es adecuado que EMAPA PASCO S.A., en algunos sectores donde no hay instalaciones o a negocios dentro de la ciudad, se realiza la venta de agua con camiones cisternas; el 30.9 % considera medianamente y el 7.0 % afirman que sí.

CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS – V.D.

TARIFA DE SERVICIOS DE AGUA

GRÁFICO 4.19: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 11 - V.D.

¿EMAPA PASCO S.A. ha fijado adecuadamente las tarifas de agua potable, cumpliendo las normas internas (estudios de costos y directivas de EMAPA PASCO S.A.)?

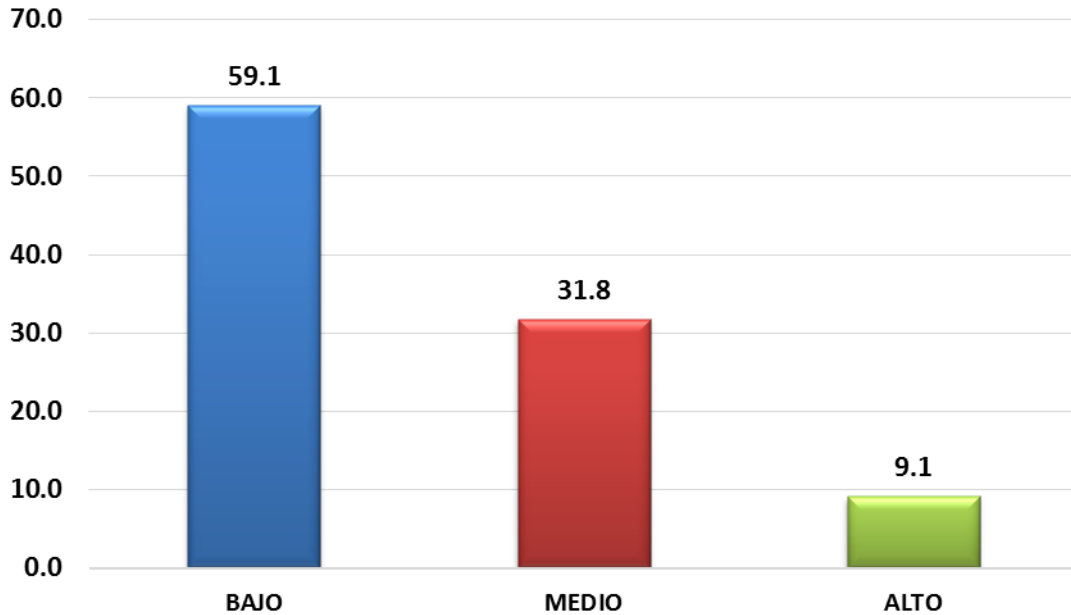


TABLA 4.19: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 11 – V.D.

11 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	220	59.1
MEDIO (Medianamente)	118	31.8
ALTO (Sí adecuadamente)	34	9.1
TOTAL	372	100

Los entrevistados en un 59.1 % afirman que EMAPA PASCO S.A., no ha fijado adecuadamente las tarifas de agua potable, incumpléndose las normas internas (estudios de costos y directivas de EMAPA PASCO S.A.); 31.8 % de ellos consideran de manera media y 9.1 % indican que sí.

CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS – V.D.

TARIFA DE SERVICIOS DE AGUA

GRÁFICO 4.20: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 12 - V.D.

¿EMAPA PASCO S.A. ha fijado adecuadamente las tarifas de agua, cumpliendo las normas externas (SUNASS y el Ministerio de Vivienda)?

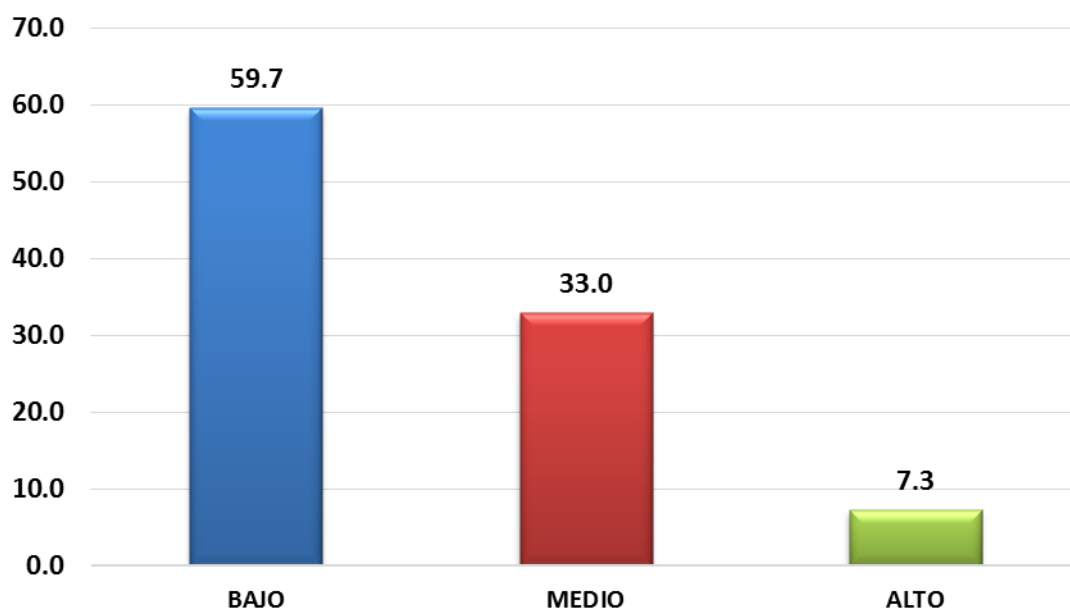


TABLA 4.20: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 12 – V.D.

12 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	222	59.7
MEDIO (Medianamente)	123	33.0
ALTO (Sí adecuadamente)	27	7.3
TOTAL	372	100

Del cuadro estadístico y del gráfico podemos afirmar que 59.7 % de los entrevistados testifican que EMAPA PASCO S.A., no ha fijado adecuadamente las tarifas de agua, incumpléndose las normas externas (SUNASS y el Ministerio de Vivienda); 33.0 % consideran de manera media y un 7.3 % indican que sí.

CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS – V.D.

TARIFA DE SERVICIOS DE AGUA

GRÁFICO 4.21: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 13 - V.D.

¿La tarifa de agua potable que paga usted mensualmente a EMAPA PASCO S.A., considera que es un monto adecuado?

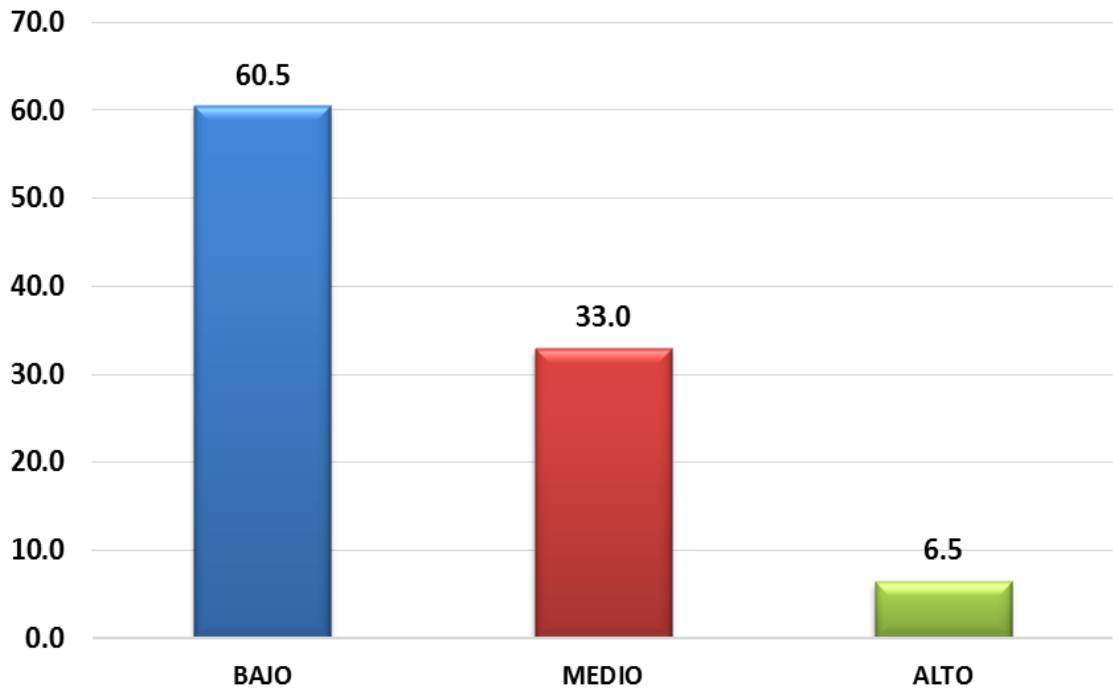


TABLA 4.21: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 13 – V.D.

13 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	225	60.5
MEDIO (Medianamente)	123	33.0
ALTO (Sí adecuadamente)	24	6.5
TOTAL	372	100

En el gráfico se aprecia que un 60.5 % de los entrevistados indican que es inadecuado la tarifa de agua potable que pagan mensualmente a EMAPA PASCO S.A.; el 33.0 % consideran en forma mediana y un 6.5 % afirman que sí.

4.3 Prueba de hipótesis

4.3.1. Primera hipótesis

La inadecuada implementación de la auditoría de desempeño, influyó significativamente en el bajo estándar de calidad de agua distribuido por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

Pasos para efectuar el contraste:

a) Hipótesis nula H_0

La inadecuada implementación de la auditoría de desempeño, **NO** influyó significativamente en el bajo estándar de calidad de agua distribuido por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

b) Hipótesis alternante H_a

La inadecuada implementación de la auditoría de desempeño, influyó significativamente en el bajo estándar de calidad de agua distribuido por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

c) Nivel significativo= 5%.

d) Prueba estadística Correlación de Pearson (software SPSS).

TABLA 4. 22: RESUMEN DEL CUESTIONARIO, HIPÓTESIS 1, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON

HIPÓTESIS ESPECIFICO 1	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
ESTÁNDAR DE CALIDAD DE AGUA (V.D.)	1146	570	144	1860
AUDITORÍA DE DESEMPEÑO (V.I.)	133	74	18	225

TABLA 4. 23: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON - HIPÓTESIS 1

Correlaciones

		AUDITORIA DESEMPEÑO	ESTANDAR CALIDAD AGUA
AUDITORIA DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	1	,997 [*]
	Sig. (bilateral)		,045
	N	3	3
ESTANDAR CALIDAD AGUA	Correlación de Pearson	,997 [*]	1
	Sig. (bilateral)	,045	
	N	3	3

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

e) Prueba estadística Regresión Lineal (software SPSS)

TABLA 4. 24: RESUMEN DEL CUESTIONARIO, HIPÓTESIS 1, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL

HIPÓTESIS ESPECIFICO 1	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
ESTÁNDAR DE CALIDAD DE AGUA (V.D.)	1146	570	144	1860
AUDITORÍA DE DESEMPEÑO (V.I.)	133	74	18	225

TABLA 4. 25: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL - HIPÓTESIS 1

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,997 ^a	,995	,990	50,560

a. Variables predictoras: (Constante), AUDITORIA DESEMPEÑO

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	503195,661	1	503195,661	196,842	,045 ^b
	Residual	2556,339	1	2556,339		
	Total	505752,000	2			

a. Variable dependiente: ESTANDAR CALIDAD AGUA

b. Variables predictoras: (Constante), AUDITORIA DESEMPEÑO

Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error tip.	Beta		
1 (Constante)	-34,181	55,011		-,621	,646
AUDITORIA DESEMPEÑO	8,722	,622	,997	14,030	,045

a. Variable dependiente: ESTANDAR CALIDAD AGUA

f) Decisión.

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de **P es 0.045**, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es **significativo**.

Siendo **P 0.045**, se **confirma la hipótesis alterna (Ha)** que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay **significancia y se rechaza la hipótesis nula (Ho)**. A su vez nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente).

4.3.2. Segunda hipótesis

La inadecuada implementación de la auditoría de desempeño, influyó significativamente en el bajo nivel de promedio de horas de distribución de agua por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

Pasos para efectuar el contraste:

a) Hipótesis nula H0

La inadecuada implementación de la auditoría de desempeño, **NO** influyó significativamente en el bajo nivel de promedio de horas de distribución de agua por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

b) Hipótesis alternante Ha

La inadecuada implementación de la auditoría de desempeño, influyó significativamente en el bajo nivel de promedio de horas de distribución de agua por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

c) Nivel significativo= 5%.

d) Prueba estadística Correlación de Pearson (software SPSS).

TABLA 4. 26: RESUMEN DEL CUESTIONARIO, HIPÓTESIS 2, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON

HIPÓTESIS ESPECIFICO 2	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
NIVEL PROMEDIO DE HORAS DISTRIBUCIÓN DE AGUA (V.D)	1150	568	142	1860
AUDITORÍA DE DESEMPEÑO (V.I.)	133	74	18	225

TABLA 4. 27: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON - HIPÓTESIS 2

Correlaciones

		AUDITORIA DESEMPEÑO	NIVEL PROMEDIO HORAS DISTRIBUCION AGUA
AUDITORIA DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	1	,997*
	Sig. (bilateral)		,047
	N	3	3
NIVEL PROMEDIO HORAS DISTRIBUCION AGUA	Correlación de Pearson	,997*	1
	Sig. (bilateral)	,047	
	N	3	3

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

e) Prueba estadística Regresión Lineal (software SPSS)

TABLA 4. 28: RESUMEN DEL CUESTIONARIO, HIPÓTESIS 2, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL

HIPÓTESIS ESPECIFICO 2	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
NIVEL PROMEDIO DE HORAS DISTRIBUCIÓN DE AGUA (V.D)	1150	568	142	1860
AUDITORÍA DE DESEMPEÑO (V.I.)	133	74	18	225

TABLA 4. 29: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL - HIPÓTESIS 2

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,997 ^a	,995	,989	52,946

a. Variables predictoras: (Constante), AUDITORIA DESEMPEÑO

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	509284,766	1	509284,766	181,678	,047 ^b
	Residual	2803,234	1	2803,234		
	Total	512088,000	2			

a. Variable dependiente: NIVEL PROMEDIO HORAS DISTRIBUCION AGUA

b. Variables predictoras: (Constante), AUDITORIA DESEMPEÑO

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	-38,127	57,606		-,662	,628
	AUDITORIA DESEMPEÑO	8,775	,651	,997	13,479	,047

a. Variable dependiente: NIVEL PROMEDIO HORAS DISTRIBUCION AGUA

f) Decisión.

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de **P es 0.047**, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es **significativo**.

Siendo **P 0.047**, se **confirma la hipótesis alterna (Ha)** que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay

significancia y se rechaza la hipótesis nula (H₀). A su vez nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente).

4.3.3. Tercera hipótesis

La inadecuada implementación de la auditoría de cumplimiento, influyó significativamente en la inadecuada determinación de las tarifas de servicio de agua en EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

Pasos para efectuar el contraste:

a) Hipótesis nula H₀

La inadecuada implementación de la auditoría de cumplimiento, **NO** influyó significativamente en la inadecuada determinación de las tarifas de servicio de agua en EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

b) Hipótesis alternante H_a

La inadecuada implementación de la auditoría de cumplimiento, influyó significativamente en la inadecuada determinación de las tarifas de servicio de agua en EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

c) Nivel significativo= 5%.

d) Prueba estadística Correlación de Pearson (software SPSS).

TABLA 4.30: RESUMEN DEL CUESTIONARIO, HIPÓTESIS 3, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON

HIPÓTESIS ESPECIFICO 3	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
TARIFA DE SERVICIOS DE AGUA (V.D.)	667	364	85	1116
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO (V.I.)	80	47	8	135

TABLA 4. 31: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON - HIPÓTESIS 3

Correlaciones

		AUDITORIA CUMPLIMIENTO	TARIFA SERVICIO AGUA
AUDITORIA CUMPLIMIENTO	Correlación de Pearson	1	,997 [*]
	Sig. (bilateral)		,046
	N	3	3
TARIFA SERVICIO AGUA	Correlación de Pearson	,997 [*]	1
	Sig. (bilateral)	,046	
	N	3	3

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

e) Prueba estadística Regresión Lineal (software SPSS)

TABLA 4. 32: RESUMEN DEL CUESTIONARIO, HIPÓTESIS 3, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL

HIPÓTESIS ESPECIFICO 3	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
TARIFA DE SERVICIOS DE AGUA (V.D.)	667	364	85	1116
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO (V.I.)	80	47	8	135

TABLA 4. 33: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL - HIPÓTESIS 3

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,997 ^a	,995	,990	29,564

a. Variables predictoras: (Constante), AUDITORIA CUMPLIMIENTO

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	168583,982	1	168583,982	192,884	,046 ^b
	Residual	874,018	1	874,018		
	Total	169458,000	2			

a. Variable dependiente: TARIFA SERVICIO AGUA

b. Variables predictoras: (Constante), AUDITORIA CUMPLIMIENTO

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	9,506	31,186		,305	,812
	AUDITORIA CUMPLIMIENTO	8,055	,580	,997	13,888	,046

a. Variable dependiente: TARIFA SERVICIO AGUA

f) Decisión.

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de **P es 0.046**, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es **significativo**.

Siendo **P 0.046**, se **confirma la hipótesis alterna (Ha)** que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay **significancia y se rechaza la hipótesis nula (Ho)**. A su vez nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente).

4.4 Discusión de resultados

Tras la exposición y análisis de resultados realizados en el capítulo anterior, se describen a continuación los corolarios de nuestra investigación, y se comentan los hallazgos obtenidos en la ejecución de esta tesis.

Aspectos a tener en cuenta para el análisis y discusión de los resultados de la entrevista realizada:

- La variable independiente **auditoría de gestión**, en EMAPA PASCO S.A., se midieron de la siguiente forma:

Alto: Adecuada aplicación de la auditoría de gestión.

Medio: Medianamente adecuada aplicación de la auditoría de gestión.

Bajo: Inadecuada aplicación de la auditoría de gestión.

- En cuanto a la variable dependiente: **Calidad de prestación de servicios**, en EMAPA PASCO S.A., se midieron de la siguiente manera:

Alto: Adecuada calidad de prestación de servicios.

Medio: Medianamente adecuada calidad de prestación de servicios.

Bajo: Inadecuada calidad de prestación de servicios.

Tomando en cuenta los parámetros indicados se realiza el análisis y la discusión de los datos obtenidos en la entrevista.

- **Hipótesis específico 1.**

Indicador : Auditoría de desempeño (causa).

Indicador : Estándar de calidad de agua (efecto).

Según la Tabla 4.23: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1. Se tienen los siguientes resultados:

Nivel de significancia 0.045, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (Ha) (hipótesis de estudio).

La correlación es de 0.997, existiendo una **correlación de las variables positiva muy fuerte**; sin embargo, no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente.

Según la Tabla 4.25: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1. Los resultados son: Nivel de significancia 0.045, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (Ha) (hipótesis de estudio).

La correlación (Rxy) es de 0.997, habiéndose evaluado la causalidad de las variables: El indicador **auditoría de desempeño** (causa), al indicador **estándar de calidad de agua** (efecto); tiene una **correlación positiva muy fuerte**.

Consecuentemente se concluye que la inadecuada implementación de la **auditoría de desempeño**, influyó significativamente en el bajo **estándar de calidad de agua**, distribuido por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

- **Hipótesis específico 2.**

Indicador : Auditoría de desempeño (causa).

Indicador : Nivel promedio de horas de distribución de agua (efecto).

Según la Tabla 4.27: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2. Se tienen los siguientes resultados:

Nivel de significancia 0.047, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (Ha) (hipótesis de estudio).

La correlación es de 0.997, existiendo una **correlación de las variables positiva muy fuerte**; sin embargo, no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente.

Según la Tabla 4.29: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2. Los resultados son: Nivel de significancia 0.047, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (Ha) (hipótesis de estudio).

La correlación (Rxy) es de 0.997, habiéndose evaluado la causalidad de las variables: El indicador **auditoría de desempeño** (causa), al indicador **nivel promedio de horas de distribución de agua** (efecto); tiene una **correlación positiva muy fuerte**.

En consecuencia, se concluye que la inadecuada implementación de la **auditoría de desempeño**, influyó significativamente en el bajo **nivel promedio de horas de distribución de agua**, por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

- **Hipótesis específico 3.**

Indicador : Auditoría de cumplimiento (causa).

Indicador : Tarifa de servicios de agua (efecto).

Según la Tabla 4.31: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3. Se tienen los siguientes resultados:

Nivel de significancia 0.046, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (Ha) (hipótesis de estudio).

La correlación es de 0.997, existiendo una **correlación de las variables positiva muy fuerte**; sin embargo, no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente.

Según la Tabla 4.33: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3. Los resultados son: Nivel de significancia 0.046, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (Ha) (hipótesis de estudio).

La correlación (Rxy) es de 0.997, habiéndose evaluado la causalidad de las variables: El indicador **auditoría de cumplimiento** (causa), al indicador **tarifa de servicios de agua** (efecto); tiene una **correlación de las variables positiva muy fuerte**.

Consecuentemente se concluye que la inadecuada implementación de la **auditoría de cumplimiento**, influyó significativamente en la inadecuada determinación de las **tarifas de servicios de agua**, en EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

CONCLUSIONES

- 1) En cuanto al objetivo general, se concluye que la inadecuada implementación de la **auditoría de gestión**, influyó significativamente, en el bajo **nivel de calidad de prestación de servicios** de EMAPA PASCO S.A., en el año 2017. Es de pésima calidad y cantidad insuficiente el agua potable distribuido por EMAPA PASCO S.A., esta información fue corroborado por SUNASS (oficina descentralizada en Pasco); lo que perjudica la salud de la población pasqueña.
- 2) En cuanto al primero objetivo específico, se concluye que la inadecuada implementación de la **auditoría de desempeño**, influyó significativamente en el bajo **estándar de calidad de agua**, distribuido por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.
- 3) En lo referente al segundo objetivo específico, se concluye que la inadecuada implementación de la **auditoría de desempeño**, influyó significativamente en el bajo **nivel promedio de horas de distribución de agua**, por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.
- 4) En lo relacionado al tercer objetivo específico, se concluye que la inadecuada implementación de la **auditoría de cumplimiento**, influyó significativamente en la inadecuada determinación de las **tarifas de servicios de agua**, en EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.

RECOMENDACIONES

- 1) La gerencia general de EMAPA PASCO S.A., debe implementar el Órgano de Control Institucional, a fin de que esta oficina organice un adecuado control interno mediante la gestión de riesgos y a su vez realice las auditorías de desempeño y de cumplimiento; lo que redundará en la mejora de los servicios de agua potable y alcantarillado, en beneficio de la población.
- 2) La Contraloría General de la República, debe realizar auditorías de desempeño y de cumplimiento en EMAPA PASCO S.A., a fin de coadyuvar al uso eficiente, eficaz y económico de los recursos públicos y se cumpla adecuadamente las normas internas y externas, en esta importante empresa de servicio.
- 3) Las Municipalidades accionistas de EMAPA PASCO S.A., (Municipalidad Provincial de Pasco, Municipalidad Distrital de Yanacancha, Municipalidad Distrital de Simón Bolívar); deben transferir a esta empresa, los proyectos de inversión de agua potable y alcantarillado realizados, para mejorar el capital social; que sirva para solicitar endeudamientos de las entidades financieras. A su vez las Municipalidades accionistas, deben tener mayor participación económica en EMAPA PASCO S.A.
- 4) Para evitar el desperdicio del agua potable, EMAPA PASCO S.A., debe instalar medidores a todos los usuarios del agua potable, lo que permitirá tener mayores recursos económicos para mejorar la prestación de servicios.

- 5) A través del Ministerio de Vivienda, se debe nombrar a directores de EMAPA PASCO S.A., tomando en consideración la formación profesional, capacitación y experiencia en empresas de servicios de agua potable; a fin de que se adopte adecuadas políticas de gestión y se mejore su administración.
- 6) La SUNASS descentralizada en Chaupimarca, no solo debe fiscalizar los servicios que brinda EMAPA PASCO S.A., si no también brindar asesoramiento, a fin de mejorar la calidad de la prestación de los servicios.

BIBLIOGRAFIA

Cabezas Barrientos, J. (2015). *La auditoría de cumplimiento y su incidencia en la gestión pública del Centro Vacacional Huampaní-Chosica - LIMA 2014*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

Hernández Sampiere, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta edición*. México: McGRAW - HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

SUNASS. (2007). *Estudio de PMO - EMAPA PASCO S.A.* Lima.

Villanueva Robles, C. (2015). *Los exámenes especiales (auditoría de cumplimiento) y su incidencia en la gestión de las adquisiciones y contrataciones de las entidades públicas de Lima-Perú, 2012-2014*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

Referencias electrónicas

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. (2014). *Auditoría de cumplimiento*. Recuperado el 15 de 12 de 2017, de Resolución de Contraloría N° 473-2014-CG: <http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew/siteweb/inicio/>

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. (2016). *Resolución de Contraloría N° 122-2016-CG*. Recuperado el 15 de 12 de 2017, de Directiva N° 008-2016-CG/GPROD "Auditoría de Desempeño" y "Manual de Auditoría de Desempeño": <http://www.contraloria.gob.pe>

Diario Oficial El Peruano. (2017). Recuperado el 20 de 12 de 2017, de D.S. N° 019-2017-VIVIENDA: www.vivienda.gob.pe

Quintero, J. (2017). *Monografías.Com*. Recuperado el 05 de 12 de 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos97/elmonopolio/elmonopolio.shtml>

SUNASS. (2007). *Estudio de PMO - EMAPA PASCO S.A.* Lima.

Wikipedia.org. (2016). Recuperado el 20 de 12 de 2017, de Agua potable y saneamiento en el Perú:
https://es.wikipedia.org/wiki/Agua_potable_y_saneamiento_en_el_Per%C3%BA#cite_note-11

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

Anexo 03: Guía de análisis bibliográfico

Anexo 04: C.A.P. de EMAPA PASCO S.A.

Anexo 05: Procedimiento de validez y confiabilidad.

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“INFLUENCIA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN, EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE EMAPA PASCO SOCIEDAD.ANÓNIMA., PERÍODO 2017”

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES.	METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS	POBLACIÓN Y MUESTRA.
PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo la auditoría de gestión, influye en la calidad de prestación de servicios de EMAPA PASCO S.A., en el año 2017?	OBJETIVO GENERAL: Establecer si la auditoría de gestión, influye en la calidad de prestación de servicio de EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.	HIPÓTESIS GENERAL: La inadecuada implementación de la auditoría de gestión, influyó significativamente, en el bajo nivel de calidad de prestación de servicios de EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.	VI: Auditoría de gestión. VD: Calidad de prestación de servicios.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN. No experimental cuantitativo.	TÉCNICAS: - Entrevista. - Análisis bibliográfico.	POBLACIÓN: La población comprende 45 funcionarios y/o trabajadores de EMAPA PASCO S.A., según el CAP vigente. En cuanto al servicio de agua potable la población es 11,574 usuarios de EMAPA PASCO S.A.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿De qué manera la auditoría de desempeño, influye en el estándar de calidad de agua distribuido por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Establecer si la auditoría de desempeño, influye en el estándar de calidad de agua distribuido por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS: La inadecuada implementación de la auditoría de desempeño, influyó significativamente, en el bajo estándar de calidad de agua distribuido por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.	VI: Auditoría de gestión. INDICADORES: • Auditoría de desempeño. • Auditoría de cumplimiento.	TIPO DE INVESTIGACIÓN. Aplicada. Descriptiva y Explicativa.	HERRAMIENTAS: - Cuestionario. - Guía de análisis bibliográfico.	MUESTRA: Siendo la población pequeña, la muestra es lo mismo que la población, en cuanto a los funcionarios y/o trabajadores de EMAPA PASCO S.A.: 45 personas. La muestra estadística probabilística estratificada para los usuarios de agua potable de EMAPA PASCO S.A., es de 372 personas.
¿De qué manera la auditoría de desempeño, influye en el nivel de promedio de horas de distribución de agua por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017?	Establecer si la auditoría de desempeño, influye en el nivel de promedio de horas de distribución de agua por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.	La inadecuada implementación de la auditoría de desempeño, influyó significativamente, en el bajo nivel de promedio de horas de distribución de agua por EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.	VD: Calidad de prestación de servicios. • Estándar de calidad de agua. • Nivel promedio de horas de distribución de agua. • Tarifa de servicios de agua.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. Transaccional o transversal: Causal.	TRATAMIENTO DE DATOS. - Prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach. - Excel. - SPSS versión 21.	
¿De qué manera la auditoría de cumplimiento, influye en la determinación de las tarifas de servicios de agua en EMAPA PASCO S.A., en el año 2017?	Establecer si la auditoría de cumplimiento, influye en la determinación de las tarifas de servicios de agua en EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.	La inadecuada implementación de la auditoría de cumplimiento, influyó significativamente, en la inadecuada determinación de las tarifas de servicio de agua en EMAPA PASCO S.A., en el año 2017.		 X1 → Y1 Y1 → Y2 Y2 → Y3 X2 → Y3	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO. - Correlación de Pearson. - Regresión lineal.	

ANEXO 2: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

INVESTIGACIÓN: "INFLUENCIA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN, EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE EMAPA PASCO SOCIEDAD ANÓNIMA., PERÍODO 2017"

CUESTIONARIO: Dirigido a **45** funcionarios y/o trabajadores de EMAPA PASCO S.A. (variable independiente) y **372** usuarios de agua potable de EMAPA PASCO S.A. (variable dependiente).

OBJETIVOS: Obtener datos de la auditoría de gestión y su relación con la calidad de servicios de agua potable en EMAPA PASCO S.A., en el ámbito de servicios de esta empresa; ubicado en el distrito de Yanacancha, provincia y departamento de Pasco.

INSTRUCCIÓN:

Lea usted con atención y conteste a las preguntas indicando los datos solicitados. Por favor responde a todos los reactivos, recuerda que su participación es de suma importancia, para el logro de los objetivos.

GRACIAS POR TU COOPERACIÓN

INFORMACIÓN GENERAL:

Fecha: ____/____/2018.

Nombre del sector (para los usuarios del agua):

Nombre de la oficina donde labora (funcionario y/o trabajador):

V.I: AUDITORÍA DE GESTIÓN				
AUDITORÍA DE DESEMPEÑO		ALTO	MEDIO	BAJO
01	¿La gerencia ha implementado adecuadamente la auditoría de desempeño, que ha permitido identificar las principales falencias en la racional utilización de los recursos en la prestación de servicios de agua por EMAPA PASCO S.A.?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
02	¿La gerencia ha implementado adecuadamente la auditoría de desempeño, que ha permitido identificar los factores que afectan al cumplimiento de las metas, objetivos y resultados en la prestación de servicios de agua?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
03	¿La gerencia ha implementado adecuadamente la auditoría de desempeño, que ha permitido identificar las principales falencias en la falta de oportunidad, precisión o continuidad en la prestación de servicios de agua?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
04	¿La gerencia ha implementado adecuadamente la auditoría de desempeño, que ha permitido identificar las principales falencias en la capacidad de EMAPA PASCO S.A., en administrar adecuadamente los recursos financieros?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
05	¿La gerencia ha implementado adecuadamente la auditoría de desempeño, que ha permitido identificar la existencia de problemas en la prestación de servicios de agua, indicando las causas y efectos, que han permitido realizar acciones correctivas?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO		ALTO	MEDIO	BAJO
06	¿La auditoría de cumplimiento, ha permitido cumplir la normatividad interna, respecto al establecimiento de la tarifa de servicio de agua potable?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
07	¿La auditoría de cumplimiento, ha permitido cumplir la normatividad externa (SUNASS, Ministerio de Vivienda), respecto al establecimiento de la tarifa de servicio de agua potable?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
08	¿EMAPA PASCO S.A., ha implementado adecuadamente la auditoría de cumplimiento?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente

V.D: CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS				
ESTÁNDAR DE CALIDAD DE AGUA		ALTO	MEDIO	BAJO
01	¿La utilización de los recursos económicos y financieros por EMAPA PASCO S.A., fueron adecuadamente destinados, en los servicios de agua potable?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
02	¿EMAPA PASCO S.A. ha logrado las metas, objetivos y resultados propuestos, en la cobertura de la prestación de servicios de agua potable?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
03	¿EMAPA PASCO S.A. brinda los servicios de agua potable, en forma adecuada, oportuna y continua?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
04	¿EMAPA PASCO S.A. suministra el agua potable debidamente clorada, tratada y libre de contaminantes y desechos fecales?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
05	El agua potable suministrado por EMAPA PASCO S.A., es de calidad y por la cual está usted satisfecho de la prestación de este servicio?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
NIVEL PROMEDIO DE HORAS DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA		ALTO	MEDIO	BAJO
06	¿EMAPA PASCO S.A. brinda el servicio de agua potable en forma continua, todo el día?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
07	¿El agua potable que suministra EMAPA PASCO S.A., tiene la suficiente presión que permita tener un adecuado servicio en todos los pisos de su casa?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
08	¿El agua potable que suministra EMAPA PASCO S.A., tiene el suficiente volumen, que le permite cubrir adecuadamente sus necesidades?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
09	¿El agua potable que suministra EMAPA PASCO S.A., se distribuye por sectores según un calendario establecido; le parece adecuado esta modalidad de distribución?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
10	¿EMAPA PASCO S.A., en algunos sectores donde no hay instalaciones o a negocios dentro de la ciudad, realiza la venta del agua con camiones cisternas, le parece adecuado esta modalidad de distribución?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
TARIFA DE SERVICIOS DE AGUA		ALTO	MEDIO	BAJO
11	¿EMAPA PASCO S.A. ha fijado adecuadamente las tarifas de agua potable, cumpliendo las normas internas (estudios de costos y directivas de EMAPA PASCO S.A.)?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
12	¿EMAPA PASCO S.A. ha fijado adecuadamente las tarifas de agua, cumpliendo las normas externas (SUNASS y el Ministerio de Vivienda)?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente
13	¿La tarifa de agua potable que paga usted mensualmente a EMAPA PASCO S.A., considera que es un monto adecuado?	No	Si Medianamente	Si Adecuadamente

MEDICIÓN DE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría de gestión – Variable independiente (V.I.):

Ponderación:	Respuestas:	Detalle:
Alto	Si adecuadamente	Adecuada implementación de la auditoría de gestión.
Medio	Si medianamente	Medianamente adecuada implementación de la auditoría de gestión.
Bajo	No adecuado	La inadecuada implementación de la auditoría de gestión.

Calidad de prestación de servicios – Variable dependiente (V.D.):

Ponderación:	Respuestas:	Detalle:
Alto	No	Adecuada calidad de prestación de servicios.
Medio	Si medianamente	Medianamente adecuada calidad de prestación de servicios.
Bajo	Sí extremadamente	Inadecuada calidad de prestación de servicios.

ANEXO 03: GUÍA DE ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO

FUENTE DE INFORMACIÓN N° _____		
INVESTIGADOR: _____		
LUGAR: _____	FECHA: ____/____/201__	
INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA		
AUTOR (RES): _____ _____		
TÍTULO: _____ _____		
EDITORIAL: _____		
LUGAR DE PUBLICACIÓN:	FECHA DE PUBLICACIÓN: /	CANTIDAD DE PÁGINAS:
DIRECCIÓN/UBICACIÓN DE LA INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA: _____ _____		
TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO CELULAR:	E-MAIL:
TEMA(S) SEGÚN EL OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	_____ _____	
RESUMEN DEL TEXTO: _____ _____ _____ _____ _____		
INFORMACIÓN ELECTRÓNICA		
AUTOR (RES): _____ _____		
TÍTULO DE LA PÁGINA: _____ _____		
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA (URL): _____ _____		
LUGAR DE PUBLICACIÓN:	FECHA DE PUBLICACIÓN /	FECHA DE LA CONSULTA /
TEMA(S) SEGÚN EL OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	_____ _____	
RESUMEN DEL TEXTO: _____ _____ _____ _____ _____		
OBSERVACIONES: _____ _____		
REPORTE/INFORME TÉCNICO N°	_____	
NOMBRE DEL ARCHIVO GRAVADO:	_____	

ANEXO 04: C.A.P. EMAPA PASCO S.A.



E.P.S. EMAPA PASCO S.A.

Jefatura de Personal

Centro Comercial Edif. 5, Depo-2, San Juan, Yanacancha, Pasco, Telf-421140

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
EMPLEADOS:		
01	CAJAHUAMAN QUISPE, Julio Cayetano	Gerente General
02	ARTEAGA ROJAS, Roland Juan	Tesorero-Jefe Personal
03	ROBLES CHAMORRO, Iliana	(e) Logística
04	CARHUAZ IDELFONSO, Dosten Dante	(e) Jefe Operaciones
05	ROSELL ESTEBAN, Gossya Melia	Cajera
06	CAÑA CAJAHUAMAN, Jose Luis	Asistente Comercial
07	ATENCIO HUAMAN, Rosie Verónica	(e) Jefe Comercial
08	CABELLO PALOMINO, Julia Gabriela	Asistenta Comercial - Conserje
09	PAUCAR TAMAZON, Yesenia Migdalia	Secretaria
10	MEJIA RIVERA, David Luis	Administrador
OBREROS:		
11	ARROYO ROSALES, Rómulo	Operario Mto. Redes Alcantarillado
12	ALVARADO RIVERA, Roberto Blas	Válvulero Tupac Amaru A I
13	MEZA ROMERO, Mateo	Bombero Champamarca
14	GOMEZ JARA, Vicente Yovani	Válvulero San Juan
15	TORRES CHAVEZ, Victor Raúl	Bombero Yurajhuanca
16	GILIAN GOÑE, Julio Wilfredo	Bombero Yurajhuanca
17	CASTAÑEDA VITOR, Jesús Máximo	Operario Operaciones
18	VILLANUEVA SOTO, Gregorio	Operario Operaciones
19	SINCHE ARRIETA, Carlos Luis	Peón en Operaciones
20	DIEGO MARCELO, Gerónimo	Peón en Operaciones
21	AYALA CURTI, Lino	Bombero Jaital
22	CAJAHUAMAN QUISPE, Cesar Teodoro	Operador Cisternas - Cneta
23	SIMON CONDEZO, Jorge Luis	Operario Operaciones
24	ROQUE GRIJALVA, Epifanio Abraham	Bombero Champamarca
25	COSME CIRINEO, Eladio	Operario Comercial
26	COSME ARIAS, Aurelio	Valvulero Chaupimarca
27	NAVARRO MENDOZA, Marcial Lázaro	Bombero Pucayacu
28	CONCHA FERNANDEZ, Cesar Teodoro	Peón en Comercial
29	DIAZ ILDEFONSO, Sebastian	Válvulero Columna Pasco II
30	HUAYANA Y CRISOSTOMO, Luis Alberto	Peón en Operaciones
31	MEZA VILLEGAS, Rubén Félix	Peón en Operaciones
UNIDAD SER. VICCO.		
32	MAURICO CHAVEZ, Freddy Pedro	U.S.Vicco
33	MAURICIO TORRES, Ada Sonia	U.S.Vicco
ASESORIAS Y APOYOS EXTERNAS		
34	GRADOS MEDINA, Keuffel Washington	Asesor Legal
35	TRAVEZAÑO DIEGO, Marín	Apoyo Operaciones
36	GALINDO YANTAS, Giancarlo	Laboratorio
37	DAMAZO SOLIS, Ortencia Paulina	Apoyo Operaciones
38	SALAZAR RONDOS, Jilmer	Contador Externo
39	MELENDEZ LOYA, Walter Reynaldo	Apoyo Operaciones
40	ROBLES HERRERA, Nilton Fidel	Apoyo Operaciones
41	CASTRO PEREZ, Anita Inéz	Pranif.Ptto y Aux. Contable
42	MEDRANO TRAVEZAÑO, Juan Antonio	Apoyo Comercial
43	CARBAJAL SALAZAR, Hector Raúl	Apoyo Operaciones
PERSONAL DE APOYO EN PRACTICAS		
44	JIMENEZ YUPARI, Mercedes Mencia	Apoyo en RR HH
45	CASTAÑEDA ROSALES, María Milagros	Apoyo Administracion
MIEMBROS DEL DIRECTORIO		
46	CAMAC CRUZ, Juan José	Presidente del Directorio
47	LEDESMA VELITA, Wenceslao Julio	Miembro del Directorio
48	ALCANTARA POPE, Pedro	Miembro del Directorio

ANEXO: 05 PROCIDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	16	74,1
	Excluidos ^a	5	25,9
	Total	21	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	21



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

“Influencia de la auditoría de gestión, en la calidad de servicio de Emapa Pasco
Sociedad Anónima, en el período 2017”

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - Auditoría de gestión

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de los siguiente:

	Menos de	50	-	60	-	70	-	80	-	90	-	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?		()		()		()		()		()		(X)
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?		()		()		()		()		(X)		()
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planeadas son suficientes para lograr los objetivos?		()		()		()		()		(X)		()
4. ¿En qué porcentaje las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?		()		()		()		()		(X)		()
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?		()		()		()		()		()		(X)
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrá datos similares en otras muestras?		()		()		()		()		()		(X)

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

NINGUNA

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

NINGUNA

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

NINGUNA

FECHA: 01 septiembre 2020

VALIDADO POR: Mg. Percy Jorge SUAREZ YNBERTIS

Mg. Percy Jorge
SUAREZ YNBERTIS
DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

“Influencia de la auditoría de gestión, en la calidad de servicio de Emapa Pasco
Sociedad Anónima, en el período 2017”

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - Calidad de prestación de servicios

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de los siguiente:

	Menos de	50	-	60	-	70	-	80	-	90	-	100
7. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?		()		()		()		()		()		(X)
8. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?		()		()		()		()		(X)		()
9. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planeadas son suficientes para lograr los objetivos?		()		()		()		()		(X)		()
10. ¿En qué porcentaje las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?		()		()		()		()		(X)		()
11. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?		()		()		()		()		()		(X)
12. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrá datos similares en otras muestras?		()		()		()		()		()		(X)

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

NINGUNA

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

NINGUNA

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

NINGUNA

FECHA:

01 septiembre 2020

VALIDADO POR:

Mg. Percy Jorge SUAREZ YNBERTIS

Mg. Percy Jorge
SUAREZ YNBERTIS
DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

“Influencia de la auditoría de gestión, en la calidad de servicio de Emapa Pasco
Sociedad Anónima, en el período 2017”

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - Auditoría de gestión

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de	50	-	60	-	70	-	80	-	90	-	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?		()		()		()		()		(X)		()
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?		()		()		()		()		()		(X)
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planeadas son suficientes para lograr los objetivos?		()		()		()		()		(X)		()
4. ¿En qué porcentaje las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?		()		()		()		()		()		(X)
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?		()		()		()		()		()		(X)
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrá datos similares en otras muestras?		()		()		()		()		()		(X)

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?
..... *Ninguna*
2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?
..... *Ninguna*
3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?
..... *Ninguna*

FECHA: 01 septiembre 2020

VALIDADO POR: Dra. Angélica Isabel AGUILAR ORÉ

Dra. Angélica Isabel AGUILAR ORÉ
DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

“Influencia de la auditoría de gestión, en la calidad de servicio de Emapa Pasco
Sociedad Anónima, en el período 2017”

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - Calidad de prestación de servicios

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de	50	-	60	-	70	-	80	-	90	-	100
7. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?		()		()		()		()		(X)		()
8. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?		()		()		()		()		()		(X)
9. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planeadas son suficientes para lograr los objetivos?		()		()		()		()		(X)		()
10. ¿En qué porcentaje las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?		()		()		()		()		()		(X)
11. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?		()		()		()		()		()		(X)
12. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrá datos similares en otras muestras?		()		()		()		()		()		(X)

SUGERENCIAS

- ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?
..... *Ninguna*
- ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?
..... *Ninguna*
- ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?..... *Ninguna*

FECHA: 01 septiembre 2020

VALIDADO POR: Dra. Angélica Isabel AGUILAR ORE

Angélica Isabel Aguilar O
.....
Dra. Angélica Isabel AGUILAR ORE
DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

“Influencia de la auditoría de gestión, en la calidad de servicio de Emapa Pasco
Sociedad Anónima, en el período 2017”

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - Auditoría de gestión

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de los siguiente:

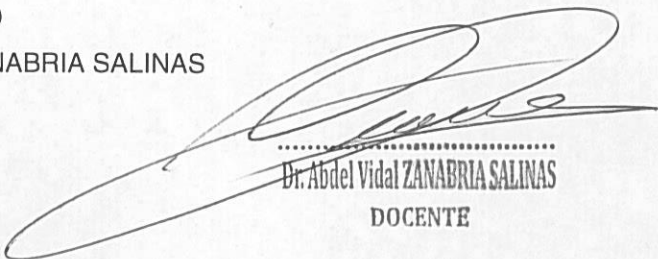
	Menos de	50	-	60	-	70	-	80	-	90	-	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?		()		()		()		()		()		(X)
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?		()		()		()		()		()		(X)
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planeadas son suficientes para lograr los objetivos?		()		()		()		()		()		(X)
4. ¿En qué porcentaje las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?		()		()		()		()		(X)		()
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?		()		()		()		()		()		(X)
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrá datos similares en otras muestras?		()		()		()		()		()		(X)

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?
..... *Ninguna*
2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?
..... *Ninguna*
3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?
..... *Ninguna*

FECHA: 01 septiembre 2020

VALIDADO POR: Dr. Abdel Vidal ZANABRIA SALINAS


.....
Dr. Abdel Vidal ZANABRIA SALINAS
DOCENTE



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

**“Influencia de la auditoría de gestión, en la calidad de servicio de Emapa Pasco
Sociedad Anónima, en el período 2017”**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - Calidad de prestación de servicios

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de los siguiente:

	Menos de	50	-	60	-	70	-	80	-	90	-	100
7. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?		()		()		()		()		()		(X)
8. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?		()		()		()		()		()		(X)
9. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planeadas son suficientes para lograr los objetivos?		()		()		()		()		()		(X)
10. ¿En qué porcentaje las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?		()		()		()		()		(X)		()
11. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?		()		()		()		()		()		(X)
12. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrá datos similares en otras muestras?		()		()		()		()		()		(X)

SUGERENCIAS

- ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?
..... *Ninguna*
- ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?
..... *Ninguna*
- ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?..... *Ninguna*

FECHA: 01 septiembre 2020
VALIDADO POR: Dr. Abdel Vidal ZANABRIA SALINAS

Dr. Abdel Vidal ZANABRIA SALINAS
DOCENTE