UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE TESORERIA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO S.A. – AÑO 2016

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

MERY SOLANGE BONILLA LIMA

VIVIANA ANGÉLICA RUIZ VARGAS

PUCALLPA – PERÚ

2018

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Dr. Enoc López Navarro ……..
Presidente

CPCC. Jesús Edgard Gonzáles Valdivia ……..
Miembro

Mg. Saúl Esaú Sáenz Lucas ……..
Miembro

Dr. Hugo Aysanoa Calixto ……..
Asesor

Bach. Mery Solange Bonilla Lima ……..
Tesista

Bach. Viviana Angélica Ruiz Vargas ……..
Tesista

DEDICATORIA

A mi amada madre Lorena Vargas, por ser el pilar fundamental en mi formación personal y profesional, por brindarme la confianza y consejos que son vitales para la vida.

Viviana Angélica.

A mi señora madre Maribel Lima, a mis hermanos por su apoyo incondicional a seguir adelante y cumplir con todos mis objetivos y metas trazadas.

Mery Solange.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, por brindarnos la oportunidad de regocijarnos a cada instante para cristalizar nuestros anhelos presentes, futuros y porque hizo realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Nacional de Ucayali, nuestra alma mater, por albergarnos durante todo el proceso de nuestra formación profesional.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, quienes nos impartieron conocimiento y valiosas enseñanzas.

A nuestros queridos padres, por sus enseñanzas que permitió encaminarnos por el buen sendero; pero sobre todo por su amor y su apoyo incondicional en nuestra formación profesional.

A nuestros amigos, por su apoyo, sus críticas, sus recomendaciones de fortaleza.

RESUMEN

El Sistema de Control Interno y su incidencia en los Procesos Administrativos del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – año 2016, en el Departamento de Ucayali no ha sido abordado en investigaciones pasadas, por lo que cobra importancia relevante ya que a consecuencia de múltiples problemas de corrupción y fraudes detectados en corporaciones internacionales, es imprescindible fortalecer e implementar un adecuado control interno en las organizaciones, sobre todo en el área más vulnerable como es departamento de tesorería. El tipo de investigación fue Cuantitativa. De una población de 9 comprendido por el personal del Departamento de Tesorería, 9 fueron seleccionados para ser parte de una encuesta de 16 PREGUNTA untas. Se estableció una base de datos obtenidos de la encuesta, estos fueron procesados a nivel descriptivo, además usados para la prueba de Chi-cuadrado mediante Excel. La mayoría de los encuestados están de acuerdo que la incidencia del sistema de control interno es significativa en los procesos administrativos del departamento de tesorería (55.56%), mientras que un 11.11% de los encuestados respondieron estar en “muy en desacuerdo” y el 11.11% no supieron responder nada al respecto.

Palabra Clave: Control Interno, Proceso Administrativo, Tesorería.

ABSTRACT

The internal control system and its impact on administrative processes in the treasury department of the municipal potable water and sewerage company of Coronel Portillo S.A. – year 2016, in the department of Ucayali. has not been addressed in past investigations, which is why it is important because as a result of multiple corruption and fraud problems detected in international corporations, it is essential to strengthen and implement adequate internal control in organizations, especially in the most vulnerable area, such as the treasury department. The type of investigation was Quantitative Out of a population of 9 comprised by the staff of the Treasury Department, 9 were selected to be part of a survey of 16 questions. A database obtained from the survey was established, these were processed at a descriptive level, and were also used for the Chi-square test using Excel. The majority of respondents agree that the incidence of the internal control system is significant in the administrative processes of the treasury department (55.56%), while 11.11% of respondents said they were "strongly disagree" and 11.11 % could not answer anything about it.

Keywords: Internal Control, Administrative Process, Treasury.

INTRODUCCIÓN

La investigación se basa sobre el sistema de control interno y su incidencia en los procesos administrativos en el departamento de tesorería de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo EMAPACOP S.A. en el departamento de Ucayali, como un factor importante del sistema de control interno que contribuye a mejorar los sistemas administrativos del departamento de tesorería, en el que se refleja la incidencia del control financiero, previo recurrente, posterior y como objeto la investigación determina la relación que existe entre el sistema de control interno y la planeación, organización, dirección control del departamento de tesorería. Esta investigación está estructurada en cinco capítulos principales tales como:

Capítulo I: Se describe el problema de investigación, definiendo las PREGUNTA untas, los objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II: Se describe el marco teórico, con los antecedentes de la investigación, el planteamiento teórico de las variables en estudio y las definiciones de los términos básicos.

Capítulo III: Se describe las hipótesis planeadas, asimismo las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores.

Capítulo IV: Se describe el marco metodológico, tipo y nivel de investigación, a su vez el diseño y esquema de la investigación, se menciona también la población y muestra, como también los métodos de investigación, instrumentos de recolección de datos y por último el procesamientos y presentación de datos.

Capítulo V: Se presentan los resultados, obtenidos del cuestionario de preguntas, asimismo se realiza la prueba de hipótesis de las dimensiones relacionadas.

ÍNDICE

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

RESUMEN v

ABSTRACT vi

INTRODUCCIÓN vii

ÍNDICE ix

LISTA DE FIGURAS xiii

LISTA DE TABLAS xvii

CAPÍTULO I 21

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 21

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 21

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 26

1.2.1. Problema general 26

1.2.2. Problemas específicos 27

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 27

1.3.1. Objetivo general 27

1.3.2. Objetivos específicos 28

1.4. JUSTIFICACIÓN 29

CAPÍTULO II 30

MARCO TEÓRICO 30

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....30

2.1.1. Nacional.....30

2.1.2. Internacional 34

2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA 37

2.2.1. Sistema de control interno 37

2.2.2. Fundamentos del sistema de control interno 38

2.2.3. Objetivos del sistema de control interno 39

2.2.4. Ventajas del sistema de control interno 39

2.2.5. Control financiero.....40

2.2.6. Fases del sistema del control interno 40

2.2.7. Procesos administrativos.....41

2.2.8. Fases del proceso administrativo 42

2.2.9. La naturaleza del proceso administrativo 45

2.2.10. Descripción de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo.....46

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 57

CAPÍTULO III 60

HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 60

3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS 60

3.1.1. Hipótesis general 60

3.1.2. Hipótesis específicos 60

3.2. VARIABLES E INDICADORES 61

3.2.1. Variable independiente 61

3.2.2. Variable dependiente 61

3.2.3. Unidad de análisis 61

3.2.4. Operacionalización de las variables 62

CAPÍTULO VI 63

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 63

4.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN 63

4.1.1. Tipo de investigación: Cuantitativa 63

4.1.2. Nivel de investigación: Descriptivo correlacional 63

4.1.3. Método de investigación: Deductivo – Inductivo 63

4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: NO EXPERIMENTAL 64

4.3. Población y MUESTRA 65

4.3.1. Población 65

4.3.2. Muestra....65
4.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS....65
4.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS....66
4.6. TRATAMIENTO DE DATOS....67
CAPÍTULO V....68
RESULTADOS....68
5.1. RESULTADOS....68
5.1.1. Indicadores....68
5.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS....93
CONCLUSIONES....104
RECOMENDACIONES....106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS....108
ANEXO....111
Anexo 1: Matriz de consistencia....112
Anexo 2: Cuestionario dirigido al personal de EMAPACOPSA....113

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organización de los procesos administrativos 42

Figura 2. Ciclo de los procesos administrativo 44

Figura 3. Empresa Municipal de Agua y alcantarillado de Coronel Portillo 56

Figura 4. Departamento de tesorería 56

Figura 5. P01. ¿Está Usted de acuerdo, con el nivel estratégico de control financiero utilizado en la planeación del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 69

Figura 6. P02. ¿Está Usted de acuerdo, que con la implementación de acciones correctivas en el control financiero se reducirá los errores, desviaciones y alteraciones sobre las finanzas del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 71

Figura 7. P03. ¿Está Usted de acuerdo, que el control previo tiene incidencia significativa en la organización administrativa del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 72

Figura 8. P04. ¿Está Usted de acuerdo, que el control previo tiene incidencia significativa en la organización administrativa del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 74

Figura 9. P05. ¿Está Usted de acuerdo, que el control recurrente debe basarse en la correcta supervisión de las actividades realizadas por los funcionarios del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?.....75

Figura 10. P06. ¿Está Usted de acuerdo, que el control recurrente constituye un aspecto preponderante para la dirección del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?.....77

Figura 11. P07. ¿Está Usted de acuerdo, que el control posterior requiere de la aplicación de canales y métodos con enfoque sistemático para optimizar las actividades del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?.....78

Figura 12. P08. ¿Está Usted de acuerdo, que el control posterior colabora con hacer efectivo el ejercicio de rendición de cuentas en el departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?.....80

Figura 13. P09. ¿Está Usted de acuerdo, que la planeación constituye un aspecto primordial para la evaluación de controles que ayuden a mitigar futuros riesgos en el departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?.....81

Figura 14. P10. ¿Está Usted de acuerdo, que la planeación constituye un aspecto primordial para la evaluación de controles que ayuden a mitigar futuros riesgos en el departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 83

Figura 15. P11. ¿Está Usted de acuerdo, que la organización es base para el control en los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 84

Figura 16. P12. ¿Está Usted de acuerdo, que la organización representa un pilar fundamental en el control recurrente en los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 86

Figura 17. P13. ¿Está Usted de acuerdo, que una adecuada dirección asegura la exactitud de los datos de las operaciones financieras en el departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 87

Figura 18. P14. ¿Está Usted de acuerdo, que la dirección es el elemento clave para el control de los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 89

Figura 19. P15. ¿Está Usted de acuerdo, que el control al flujo de caja incide en el control interno administrativo del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 90

Figura 20. P16. ¿Está Usted de acuerdo, que el control en el departamento de tesorería permite conocer la realidad de la cuenta de resultados y mejorar la toma decisiones de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 92

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....62

Tabla 2. Población de estudio.....65

Tabla 3. Técnicas e instrumentos.....66

Tabla 4. P01. ¿Está Usted de acuerdo, con el nivel estratégico de control financiero utilizado en la planeación del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?.....68

Tabla 5. P02. ¿Está Usted de acuerdo, que con la implementación de acciones correctivas en el control financiero se reducirá los errores, desviaciones y alteraciones sobre las finanzas del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?.....70

Tabla 6. P03. ¿Está Usted de acuerdo, que el control previo tiene incidencia significativa en la organización administrativa del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?.....71

Tabla 7. P04. ¿Está Usted de acuerdo, que el control previo requiere de estrategias operacionales para la organización del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?.....73

Tabla 8. P05 ¿Está Usted de acuerdo, que el control recurrente debe basarse en la correcta supervisión de las actividades

realizadas por los funcionarios del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 74

Tabla 9. P06. ¿Está Usted de acuerdo, que el control recurrente constituye un aspecto preponderante para la dirección del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 76

Tabla 10. P07. ¿Está Usted de acuerdo, que el control posterior requiere de la aplicación de canales y métodos con enfoque sistemático para optimizar las actividades del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 77

Tabla 11. P08. ¿Está Usted de acuerdo, que el control posterior colabora con hacer efectivo el ejercicio de rendición de cuentas en el departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 79

Tabla 12. P09. ¿Está Usted de acuerdo, que la planeación constituye un aspecto primordial para la evaluación de controles que ayuden a mitigar futuros riesgos en el departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 80

Tabla 13. P10. ¿Está Usted de acuerdo, que la planeación constituye un aspecto primordial para la evaluación de controles que

ayuden a mitigar futuros riesgos en el departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 82

Tabla 14. P11. ¿Está Usted de acuerdo, que la organización es base para el control en los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 83

Tabla 15. P12. ¿Está Usted de acuerdo, que la organización representa un pilar fundamental en el control recurrente en los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 85

Tabla 16. P13. ¿Está Usted de acuerdo, que una adecuada dirección asegura la exactitud de los datos de las operaciones financieras en el departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 86

Tabla 17. P14. ¿Está Usted de acuerdo, que la dirección es el elemento clave para el control de los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 88

Tabla 18. P15. ¿Está Usted de acuerdo, que el control al flujo de caja incide en el control interno administrativo del departamento

de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 89

Tabla 19. P16. ¿Está Usted de acuerdo, que el control en el departamento de tesorería permite conocer la realidad de la cuenta de resultados y mejorar la toma decisiones de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo? 91

Tabla 20. Dimensión 1 93

Tabla 21. Dimensión 2 94

Tabla 22. Dimensión 3 95

Tabla 23. Dimensión 4 96

Tabla 24. Dimensión 5: 97

Tabla 25. Dimensión 6: 99

Tabla 26. Dimensión 7: 100

Tabla 27. Dimensión 8 101

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El mundo siempre se ha interesado por crear y mantener controles frente a los procesos administrativos, ya que esta tiene riesgos que deben ser controlados y que deben medirse mediante sistemas que obliguen al servidor a abstenerse de utilizar los recursos indebidamente.

En los últimos años a consecuencia de los numerosos problemas de corrupción y fraudes detectados en corporaciones internacionales, se hace necesario fortalecer y poner en funcionamiento un adecuado Control interno en las organizaciones del mundo comercial. Es así que las empresas alrededor del mundo, se han dado cuenta, cada vez más, sobre la importancia del Control Interno en todas las operaciones que realizan en una organización, sobre todo en el área de tesorería. Al implementar el control interno la organización debe garantizar el seguimiento apropiado a sus procesos realizados sino de nada sirve el trabajo ejecutado, como también se debe estar realizando revisiones y ajustes de acuerdo a las necesidades de las operaciones, a los resultados y las evaluaciones habidas.

En el Perú las empresas de servicios ocupan un lugar fundamental de la economía nacional, y por ello es conveniente ejecutar labores de control, en cada una de sus procesos administrativos, así como en sus distintas áreas para evitar que se presenten, distorsiones,

omisión e inexactitudes en su información y uso inadecuado de los recursos; y como resultado la información contable y financiera que se proporciona a la gerencia debe ser confiable para la toma de decisiones por la posibilidad de mostrar las cuentas con saldos incorrectos.

El Departamento de Tesorería se encuentra dentro de la gestión administrativa de EMAPACOP S.A. y como departamento tiene la acción de elaborar estrategias para alcanzar lo planeado conllevando a ello a visionar objetivos, metas la de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos de control necesarios para salvaguardar los recursos financieros de la entidad, promoviendo la eficiencia y eficacia del control de gestión, y atendiendo con oportunidad y competencia las solicitudes de pago de los diferentes compromisos contraídos por la entidad de acuerdo a lo establecido en la ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Publico. Y para poder cumplir con todos estos planes se tiene que cumplir con las siguientes funciones: la elaboración de conciliaciones bancarias, elaboración de documentos de caja egreso por el sistema AVALON, elaboración del flujo de caja ejecutado, caja chica, controlar y mantener vigente la carta fianza de los proveedores, reporte mensual de ingresos y gastos a GAF, ingreso de información y cierre oportuno para la integración contable – Avalón Modulo de Finanzas, registro de las planillas de cobranza en el sistema, ordenamiento de los cheques y otros en el extracto bancario, elaboración de relación de pagos pendientes, elaboración flujo de caja ejecutado y proyectado, pagos de AFP, ESSALUD, ONP, SUNASS y Prediales, declaración y pago de impuestos a la SUNAT – según cronograma:

mensual, bimestral, semestral y anual, elaboración y publicación de listado de personal con anticipos pendientes de regularizar, realizar Arqueo de Fondos y Valores, para formular los informes y recomendaciones a la Oficina de Administración y Finanzas, control de los recibos de caja contra el reporte de cobranza y depósito en la CTA Y CTE, tramitar diariamente a contabilidad lo ingresado y egresado de operaciones de fondo y registrar los ingresos de datos al sistema de contabilidad y emitir los reportes procesados, conciliación bancaria de todas las cuentas por bancos y auxiliares, realización de arqueos de caja: tesorería, caja chica y cajeros 1 y 2, pago de planilla de sueldos y salarios, pago de obligaciones tributarias – sociales, pago de retenciones judiciales en planilla, elaboración el plan de procedimientos y flujograma del dpto. (Arqueos, conciliaciones, giro de cheques, depósitos, etc.), informe de gestión y evaluación trimestral del POI 2016.

Mediante una adecuada organización, estas funciones tienen que ser designadas al personal correspondiente porque organizar es disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización y organizar incluye determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quien y donde se toman las decisiones. La distribución de labores entre el personal, debe apoyarse en la idea de que el trabajo de cada empleado sea complementario del trabajo ejecutado por otro, con el fin de que ninguna persona posea el control absoluto de una parte importante de las operaciones.

Este departamento muestra que no hay una determinación de roles que debe cumplir cada persona que integran, que hay conflictos entre los trabajadores por el incumplimiento de tareas, al no tener una organización definida de las mismas. Y a consecuencia de ello existen funciones que no se están cumpliendo en las que se menciona que no hay organización establecida para el pago a proveedores, los cheques son girados en cualquier momento, generándose que en las conciliaciones se muestren cheques girados y no cobrados con varios meses de antigüedad.

En lo que respecta a la elaboración y publicaciones de listado de personal con anticipos pendientes de regularizar, el control no es realizado consecutivamente, no hay organización por los trabajadores de este Departamento para revisar las rendiciones de los cheques girados y pagados al personal por concepto de viáticos o anticipos si han rendido dentro del plazo establecido, incumpliendo las “Normas para el otorgamiento de anticipos en efectivos” RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N°072-2007-G.G EMAPACOP SA , donde se aprobó la directiva N°003-2007-EPS-EMAPACOP SA y se menciona que las rendiciones de los anticipos o adelantos otorgados al personal de la EPS EMAPACOP SA, deberán realizarse en el tiempo estipulado en la hoja de solicitud del anticipo, el mismo que no puede ser mayor a 10 días hábiles de producida la conformidad de la recepción de los bienes o servicios, otorgados del correspondiente anticipo, debiendo aplicarse las sanciones administrativas y legales respectivas de no darse cumplimiento a la presente directiva interna.

Estos conflictos conllevan a que el capital humano no está dando los resultados de acuerdo a las metas y objetivos trazados en este Departamento, no hay un proceso de guiar las actividades de los miembros de la organización hacia los rumbos deseados. Por lo tanto, si no hay una adecuada dirección no se contribuirá al logro de sus objetivos.

La Dirección es el proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea y se ejerce a través de tres subfunciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación. Finch, Freeman y Gilbert (p.13)

Se ha presenciado no solo en este Departamento sino en todos los Departamentos de la empresa la falta de orientación, capacitación y motivación en los trabajadores para que desempeñen su trabajo con efectividad, tal como lo señala el PLAN ESTRATEGICO 2013-2017 EMAPACOP SA –ANALISIS Y DIAGNOSTICO DEL INTERNO-DEBILIDADES dice que existe falta de programas de capacitación al personal, faltas de programas de incentivos reales para mejorar la eficiencia laboral en la EPS y a la vez bajo número de técnicos y profesionales especializados en la conducción de la empresa.

Se ha medido que el desempeño ejecutado en el control del dinero, donde es controlado apropiadamente en la sección caja y sección cuenta corriente, tal como lo recomienda un buen Sistema de Control Interno, se presentan en forma reiterada situaciones que no permiten identificar con precisión al beneficiario del pago, quedando como pendiente en la conciliación bancaria, y ha generado operaciones de

abonos y cargos pendientes de regularización, tal como lo indica el informe de deficiencias de control interno-EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO SA-memorando de control interno-ejercicio fiscal 2016, que se encuentran depósitos pendientes de regularización en las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes, lo que ha ocasionado la distorsión del saldo del rubro efectivo y equivalente de efectivo del estado de situación financiera y se ha inobservado lo establecido en la Norma Internacional de Contabilidad N° 01 “Presentación de Estados Financieros”-numeral 13; el Principio General de Contabilidad OBJETIVIDAD, el Principio Contable EXPOSICION, el Principio General de Contabilidad REVELACION SUFICIENTE y la directiva N°014-2016-EF/51.01, lo expuesto se debe a la falta de decisión por la parte de la Gerencia de Administración y Finanzas y del Jefe del Departamento de Tesorería para efectuar el registro e identificación oportuna de los depósitos pendientes de regularizar, con la finalidad de mostrar los Estados Financieros en forma razonable.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera incide el Sistema de Control Interno en los Procesos Administrativos del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera incide el Control Financiero en la actividad de planeación como Proceso Administrativo del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016?

- ¿De qué manera incide el Control Previo en la organización como Proceso Administrativo del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016?

- ¿De qué manera incide el Control Recurrente en la dirección como Proceso Administrativo del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016?

- ¿De qué manera incide el Control Posterior en el control como Proceso Administrativo del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

- Identificar la incidencia del Sistema de Control Interno en los Procesos Administrativos del Departamento de Tesorería de

la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la incidencia del control financiero en la planeación como Proceso Administrativo del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.

- Identificar la incidencia del control previo en la organización como Proceso Administrativo del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.

- Identificar la incidencia del control recurrente en la dirección como Proceso Administrativo del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.

- Identificar la incidencia del control posterior en el control como Proceso Administrativo del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación contribuirá que los funcionarios públicos del Departamento de Tesorería de EMAPACOP S.A., evalúen la situación real del Sistema de Control Interno y su incidencia en los procesos administrativos, de los cuales existe un grado de dificultad en su desarrollo e implementación. Los procedimientos y normas de control interno permitirán mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda el Departamento.

Asimismo, con el desarrollo de nuestra investigación se proponen mecanismos de control y de seguridad para la entidad, así como optimizar los procesos.

De tal manera el Sistema de Control Interno se orienta a verificar el cumplimiento de los métodos, mecanismos y registros de los Procesos Administrativos que realiza el Departamento de Tesorería de EMAPACOP S.A, así como determinar las deficiencias que incide en su eficiencia.

Para lo cual emplearemos un cuestionario de preguntas cerradas, debiendo obtener información, para luego procesar los datos en gráficos y evaluar los indicadores de cada variable de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Los antecedentes de nuestra investigación con referencia al ámbito nacional e internacional son los siguientes.

2.1.1. Nacional

Layme (2015), en su tesis: *"Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2014"*, realizo una investigación de tipo descriptivo, cuya población de estudio son 16 funcionarios y servidores de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social, se trabajó con un cuestionario de PREGUNTA untas cerradas, el resultado principal fue: (A) El nivel de evaluación de las normas de control interno, está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la SPBS-MPMN, en donde el nivel de implementación de las normas son 9.5%, el desarrollo de la percepción de los funcionarios y servidores es insatisfactorio con 15.10% y las debilidades identificadas son de 30.6%, por ello el cumplimiento total de normas no son eficaces, por ende sus actividades no son efectivas. (B) El nivel de implementación de las normas de control interno que regulan la gestión de la SPBS, son insuficientes. (C) El nivel de desarrollo de los componentes de control interno en la percepción de funcionarios y

servidores de la SPBS – MPMN, se muestran insatisfactorios, en el marco del Sistema de Control Interno.

Hemeryth & Sánchez (2013), en su tesis: *"Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013"*, realizo una investigación de método experimental, cuya población de estudio fueron 5 almacenes de la empresa, se trabajó con un cuestionario dirigido al personal de los almacenes, el resultado principal fue: (A) Ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área. (B) El personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma. (C) Con la inversión en equipos y maquinarias se logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes; además, que permitirá estar al día con la información dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas para mejorar la gestión de los inventarios y hacer un seguimiento al trabajo que realizan los almaceneros que se contrastará con los inventarios físicos mensuales. (D) Se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios.

Ramiréz (2016), en su tesis: *"Caracterización del control interno de inventarios de las empresas comerciales de ferretería del Perú: caso Malpisa E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo, 2016"*, realizó una investigación de tipo descriptivo, cuya población de estudio está conformada por las empresas comerciales de ferretería en Trujillo y la muestra hace referencia a la empresa en estudio, se trabajó con un cuestionario, una guía de entrevista y observación directa al dueño de la empresa, al contador y al personal de los almacenes, el resultado principal fue: (A) La empresa no cuenta con un manual de organización, funciones y procedimiento eficiente para el control de sus inventarios, además de la falta de confirmaciones y revisiones de la documentación con el inventario físico, permitiendo encontrar faltantes y sobrantes de las existencias. (B) Los antecedentes establecen que el control interno de inventarios permite contar con información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.

Barbarán (2013), en su tesis: *"Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú"*, realizo una investigación de tipo básica, cuya población de estudio son 46 empleados administrativos y Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, asimismo la muestra es 33 colaboradores, se trabajó con una encuesta, el resultado principal fue: (A) La implementación del control interno implica que el entorno de control aporte el ambiente en el que las personas desarrollen sus actividades y cumplan con sus

responsabilidades de control. Sirve de base de los otros componentes. (B) Inciden en el liderazgo y toma de decisiones en la institución para el uso de los recursos de que dispone la institución y este sea orientada en forma eficiente al logro de sus metas y objetivos.

Mamani (2015), en su tesis: *"Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014"*, realizo una investigación de tipo descriptivo – explicativo, cuya población de estudio se encuentra conformado por el personal del área de almacén de la municipalidad, se trabajó con una encuesta y una guía de entrevista, el resultado principal fue: (A) Se afirma que la incidencia se da en la medida del funcionamiento del control interno, ya que si el control interno mejoraría la gestión también llegaría a un nivel óptimo. (B) Las normas, las políticas y las estrategias llevadas a cabo en dicha área no se cumplen de forma efectiva lo cual crea errores en los procedimientos realizados por lo que hay desviaciones con los objetivos trazados.

Castro (2015), en su tesis. *"Gestión administrativa y el control interno en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica 2012"*, se realizó una investigación de tipo aplicada, cuya población de estudio es de 63 trabajadores y una muestra de 36 colaboradores, cuyo instrumento de recolección de datos es la encuesta, el resultado principal fue: (A) No existe una correlación directa y significativa alguna entre la gestión administrativa y el control interno de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica

2012. (B) No existe una correlación directa y significativa entre la organización y el ambiente de control en la DRTC de Huancavelica- 2012. (C) No existe una correlación directa y significativa entre la dirección y las actividades de control de la DRTC de Huancavelica- 2012.

2.1.2. Internacional

Lucero & Valladolid (2013), en su tesis: *"Evaluación del control interno al Departamento de tesorería de la Superintendencia de Bancos y Seguros con corte 2012"*, se realizó una investigación de tipo exploratoria – descriptivo, se trabajó con una encuesta, entrevista y observación directa de los procesos ejecutados en tesorería, el resultado principal fue: (A) El mantener un sistema de control interno es importante tanto en el sector público como privado debido a que les permitirá tener una certeza razonable de la información y procedimientos ejecutados en las organizaciones para realizar las diferentes actividades. (B) El control interno en la entidad se orienta a la detección y prevención de errores, irregularidades, y de posibles fallas que se presentan en el interior de la entidad las mismas que serán mitigadas por los planes de mejoramiento que debe ser aplicados con el compromiso de todos y cada uno de los servidores públicos.

Espinoza & Quintana (2014), en su tesis: *"Evaluación del control interno y propuestas de mejora para el Molino Rio Viejo"*, se realizó una investigación de tipo cuantitativa, se trabajó con un cuestionario de PREGUNTA untas cerradas aplicado al personal de la gerencia de la empresa, el resultado principal fue: (A) Se confecciono una administración

estratégica, la cual direcciona los esfuerzos de los empleados de la empresa y la identifica en el mercado a través de la misión, visión, valores y una estructura organizacional gráfica. (B) Se creó controles como formularios de cierre de caja y rendición de cuentas, que a su vez facilitan el trabajo a los encargados de la caja. (C) También se propuso mejoras en los procesos de reclutamiento de personal, que permitan contratar personas idóneas en los cargos vacantes de la empresa, estableciendo políticas de contratación claras según los requerimientos de la empresa.

Cordero & Sánchez (2013), en su tesis: *"Propuesta de un manual de procedimientos para mejorar el control interno en el área operativa financiera de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León Caja"*, se realizó mediante la metodología COSO, se trabajó con un cuestionario y flujogramas en las áreas de mayor relevancia, el resultado principal fue: (A) Servirá como guía en la realización de las funciones del personal, ya que detalla en forma clara las actividades básicas en los procesos claves llevados a cabo en los distintos departamentos. (B) Permitirá una mayor eficiencia y confiabilidad en las operaciones, con el único fin de brindar un mejor servicio a los socios y sociedad en general, cumpliendo a cabalidad con las disposiciones dadas del sistema cooperativo y financiero.

Cárdenas (2012), en su tesis: *"Evaluación del impacto del modelo estándar de control interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira"*, se realizó una investigación cualitativa, se trabajó con una guía de entrevista, el resultado principal fue: (A) Que en el proceso de implementación se

deben involucrar de manera decidida y amplía a todos los servidores públicos de la entidad, sin distinción de niveles de cargo o forma de vinculación laboral. (B) Que la responsabilidad de un buen Control Interno le corresponde a la dirección y a la gerencia de la entidad pública, ya que ella proporciona direccionamiento, políticas, aprobación y supervisión. (C) Que la realización de acciones de sensibilización del colectivo de agentes de cambio sobre el control interno, así como su capacitación en el Modelo Estándar de Control Interno, con el fin de que sus integrantes apropien su sentido, conceptos y metodología.

Garrido (2011), en su tesis: *"Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido"*, se realizó una investigación de documental, cuya población de estudio son 3 funcionarios adscritos a la Oficina de Habilitaduría y Área de Caja, se trabajó con una guía de entrevista y la observación directa, el resultado principal fue: (A) Permitir la disminución de la pérdida de tiempo en actividades que se solucionan con la organización y un sistema automatizado que maneje el control interno del área mencionada. (B) Permitir un mejor funcionamiento del área de caja, al aplicar el control interno de forma automatizada, perfeccionando así los procesos que se ejecutan en dicha área, se mejorará el desenvolvimiento de las diferentes actividades que allí se realicen de forma razonable.

2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA

2.2.1. Sistema de control interno

El sistema de control interno permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas. Es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica.

En otras palabras, es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes (Contraloría General de la República, 2016).

Se encargan de medir las operaciones, a evaluar cómo se han realizado, a verificar su ejecución de acuerdo a lo establecido y si se detectan falencias a corregirlas en base a los objetivos establecidos (Benítez Torres, 2014).

Conjunto de políticas y procedimientos establecidos en una entidad con el objetivo de proporcionarle un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos inherentes a las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y otras normas aplicables (Fowler Newton, 2008).

El control interno es un proceso, un medio para alcanzar manuales de políticas, documentos o formularios, no garantiza el cumplimento total de los objetivos pero da una seguridad razonable es decir que el costo no debería ser mayor que los beneficios que se espera obtener (Ramírez Gaibor & Salinas Cobeña, 2015).

Según el informe COSO, es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

2.2.2. Fundamentos del sistema de control interno

- **Autocontrol:** Capacidad de evaluar nuestro trabajo, valorarlo y aplicar correcciones para mejorar procesos, tareas o acciones.
- **Autorregulación:** Facultad que tiene toda la institución para reglamentar y evaluar sus procesos y tareas con la finalidad de mejorar y hacer más transparente sus acciones.

- **Autogestión:** Competencia que tiene la institución para interpretar, coordinar y desarrollar la correcta gestión administrativa delegada por la Constitución o las Normas Legales (Contraloría General de la República, 2016).

2.2.3. Objetivos del sistema de control interno

- **Operacionales:**

Promover la eficiencia, eficacia y transparencia en la entidad.

Resguardar los recursos y bienes del Estado.

- **De cumplimiento:**

Cumplir la normatividad aplicable a la entidad.

Promover la rendición de cuentas.

- **De información:**

Garantizar la confiabilidad de la información.

- **Organizacionales:**

Fomentar la práctica de valores institucionales y la rendición de cuentas (Contraloría General de la República, 2016).

2.2.4. Ventajas del sistema de control interno

- Lograr objetivos y metas.
- Promover el desarrollo organizacional.

- Fomentar la práctica de valores.
- Asegurar el cumplimiento normativo.
- Promover la rendición de cuentas.
- Proteger los recursos y bienes.
- Contar con información confiable y oportuna.
- Lograr eficiencia y transparencia en operaciones.
- Reducir riesgos de corrupción.
- Generar una cultura de prevención (Contraloría General de la República, 2016).

2.2.5. Control financiero

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros que se produzcan, sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización. Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos (Guzmán Campos, 2013).

2.2.6. Fases del sistema del control interno

Control previo: Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos;

verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización.

Control recurrente: Son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual está relacionado básicamente con el control de calidad.

Control posterior: Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas; por su aplicación se clasifica en interna y externa.

2.2.7. Procesos administrativos

Conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral (Guzmán Campos, 2013).

Es la importancia que se tiene dentro de la institución ya que si no se llevan los pasos como son la planeación, organización, dirección y control no funcionaría adecuadamente, también es fundamental tener una buena comunicación dentro de la institución ya que si se siguen todos los pasos correctamente nos ayudara a la toma de decisiones (Benítez Torres, 2014).

“Procesos de llevar a cabo las cosas a través y con la gente operando en grupos organizados” … “Una serie de partes separadas, o funciones que constituyen un proceso total” ... “Las funciones

fundamentales (planeación, organización, ejecución y control) son los medios por los cuales administra el gerente" (Rodríguez Valencia, 2006).

2.2.8. Fases del proceso administrativo

Chiavenato en su libro Fundamentos de Administración, organiza el proceso administrativo de la siguiente manera:

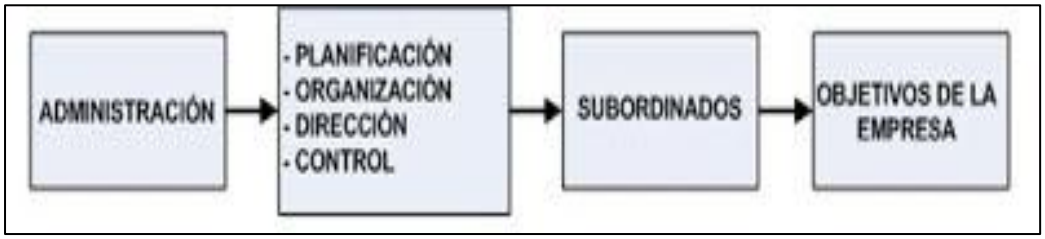


Figura 1. Organización de los procesos administrativos

Fuente: (Chiavenato, 2000)

De acuerdo a Valera (2011), las fases del ciclo de los procesos administrativos son las siguientes:

Planificación, es el diseño de un futuro deseado, en ella se discuten, analizan y se plantean reglas y metas para lograr objetivos determinados. Es decir, es la fijación de objetivos, estrategias y políticas organizacionales que se dan en una empresa considerando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (Análisis FODA) que posee nuestro negocio.

Organización, es la creación de un sistema organizado para el logro de metas y objetivos, definiendo dentro de ello responsabilidades y obligaciones. En otras palabras, es el arreglo ordenado de los recursos y funciones que se estiman necesarias para cumplir nuestro objetivo, es el

establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones de la empresa.

Dirección, es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones. En la dirección se analizan temas como la Motivación, Liderazgo, Comunicación, Comportamiento individual y grupo, entre otros.

Control, es la medición del desempeño ejecutado que es comparando continuamente con los objetivos y metas fijadas; al detectar errores o desvíos se toman las medidas necesarias para corregirlos, este es un proceso muy ligado a la Planeación, el control es la fase a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado, a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar continuamente. En el Control se analizan temas como las Normas, Medidas, Acciones, entre otros.

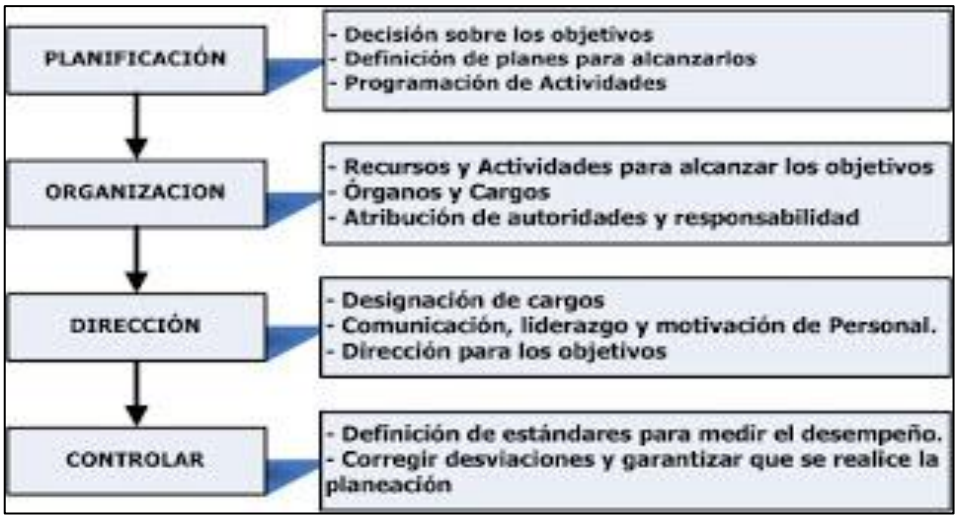


Figura 2. Ciclo de los procesos administrativo

Benítez (2014), define de la siguiente manera las fases del procesos administrativo:

- **La planeación**, es lo primero que se debe tomar en cuenta ya que en ella el administrador se debe anticipar con la meta y las acciones, ya que se deben basar solo en metas y lógicas. Dentro de la planeación se deben hacer los siguientes pasos como: la investigación, estrategias. Políticas, propósitos, procedimientos en la planeación pueden ser de largo plazo, mediano plazo y corto plazo.

- **La organización**, es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanas, materiales y financieros.

- **La dirección**, dentro de la dirección se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, comunicación, supervisión y alcanzar las metas de la organización.

- **El control**, es la que se encarga de evaluar el desarrollo de general de una empresa. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito.

2.2.9. La naturaleza del proceso administrativo

Chiavenato (2000), interpreta la naturaleza del proceso administrativo, de acuerdo al aporte que se obtiene en cada fase:

Planeación

- Contribución de los objetivos.

- Extensión de la planeación.

- Eficacia de los planes.

Organización

- Objetivos cuantificables.

- Claro concepto de actividades o actividades involucradas.

- Área clara y concisa de la autoridad o de la decisión.

Dirección

- Propósito de la empresa.
- Factores productivos.
- Naturaleza del factor humano.

Control

- Establecer estándares.
- Medición
- Corrección.
- Retroalimentación.

2.2.10. Descripción de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo

Es una institución prestadora de servicios de saneamiento de derecho privado.

Sus actividades están normadas por la Sunass, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento; y la Dirección Nacional de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas. EMAPACOP S.A. se constituyó sobre la base de la unidad operativa Semapa – Ucayali, y mediante D. S. Nº 051-92-PCM, se transfiere a título gratuito la totalidad de los bienes de la referida unidad operativa a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Posteriormente, a través de la resolución de alcaldía Nº 1502-A-92-MPCP; se aprueba la creación de EMAPACOP S.A. como empresa municipal de derecho privado, la cual se elevó a escritura pública, su constitución se inscribió en el asiento Nº 01, folio 401 del tomo 27 del registro de sociedades mercantiles de Pucallpa, como EMAPACOP S.A.

La creación estuvo encuadrada en el marco de la Ley Orgánica de Municipalidades Nº 23853. Formalmente inició sus operaciones el 01 de Julio de 1992. De acuerdo al estatuto la finalidad de la empresa es: *"Realizar todas las actividades vinculadas a la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado en el ámbito de la provincia de Coronel Portillo en el departamento de Ucayali"*.

La producción del agua de la empresa EMAPACOP S.A. se realiza a través de: La planta principal (ubicado en la sede central, Jr. Julio C. Arana N°433), Reservorio R2 tanque elevado (ubicado en la sede central, Jr. Julio C. Arana N°433), el pozo N° 01 Micaela (ubicado en el AA.HH Micaela Bastidas), el pozo Corpac 1 (ubicado en el sector de la alamedas), el pozo Palmeras II (ubicado en el AA.HH Las Palmeras), el pozo Jaime Yoshiyama (ubicado en el AA.HH Jaime Yoshiyama).

Misión

"Abastecer con servicio de calidad en agua potable y alcantarillado que beneficie a la población, cuidando el medio ambiente y a un costo que permita mantener un equilibrio económico y financiero de la EPS".

Visión

“Ser una empresa líder en la prestación de servicio de agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas residuales, disposición final de lodos y rehúso del agua, comprometiéndose con el desarrollo sostenible de nuestra región”.

Valores institucionales

El despliegue de una conducta integra permite al personal de la EPS EMAPACOP S.A., tanto en su práctica laboral como en su vida cotidiana, se desempeñan respetando los siguientes valores:

1. Servicio.
2. Identificación.
3. Lealtad con el cliente interno y externo.
4. Rectitud.
5. Honradez.
6. Honestidad.
7. Respeto socio – Ambiental.
8. Responsabilidad.
9. Eficacia.

Diagnóstico institucional

Sobre el análisis realizado a las variables externas (Oportunidades y Amenazas) así como las internas (Fortalezas y Debilidades); se han identificado aquellos factores que en la actualidad tienen mayor repercusión en las actividades de la empresa, los cuales se muestran a continuación.

Análisis del entorno

Se han evaluado agentes de carácter políticos legales, sociales, culturales y demográficos, económicos, ecológicos y ambientales; determinándose los factores tanto favorables como desfavorables que de manera directa influyen en el actuar de la empresa, los mismos que se dan al margen de la EPS EMAPACOP S.A.

a) Oportunidades

- Disponibilidad de diversas fuentes hídricas para su extracción.
- Carácter monopólico en la prestación del servicio de saneamiento básico.
- Existencia de una demanda de los servicios de saneamiento en el mercado de nuestra jurisdicción.
- Política estatal de promoción y apoyo a la prestación de servicios de saneamiento básico por parte del MVCS.

- Posibilidades de acceso a líneas de crédito con tasas de interés viables para la instalación de los servicios de agua y desagüe.
- Posibilidades de intercambio tecnológico con entidades vinculadas a la actividad estatal y de saneamiento.
- Apoyo técnico y normativo de la SUNASS.
- Existencia de dispositivos legales que reglamentan el procedimiento de Atención y Reclamos.
- Asistencia en el Desarrollo del Plan de Fortalecimiento de Capacidades, el cual es monitoreado por la Dirección Nacional de Saneamiento del MVCS.
- Posibilidad de acceder a fuentes de financiamiento externo y cooperación técnica internacional.
- Crecimiento macro económico del país que genera mayor capacidad adquisitiva en la población.
- Posibilidad de aprovechar inversiones con participación del gobierno central,
- regional y municipal, para la ejecución de obras de agua potable y alcantarillado.
- Rápido crecimiento demográfico de Pucallpa.

b) Amenazas

- Cambios climatológicos variabilidad del cauce vaciante y creciente del rio Ucayali, lo cual afecta la captación de agua cruda superficial.
- Riesgos de desastres naturales que afecten la infraestructura sanitaria.
- Riesgo de contaminación de las fuentes de captación (superficial y subterránea).
- Presencia significativa, en el ámbito de la EPS, de una geografía plana, que incide en los costos de producción.
- Poca cultura de responsabilidad de parte del usuario frente a la empresa.
- Los medios de comunicación de la región son poco objetivos en la información que brindan a la población, respecto a la empresa.
- Actos de vandalismo contra los equipos y accesorios (tapas de buzones, medidores, etc.) que instala la empresa EMAPACOPSA.
- Tendencia de los usuarios a caer en situación de clandestinidad, uso inapropiado del agua y hurto por parte de algunos sectores de la población.

- Actitud negativa de los usuarios para regularizar su situación deudora con la empresa.

- Posibilidad de desabastecimiento de insumos químicos por colapso vías de acceso terrestre por fenómenos naturales.

- Contaminación ambiental por falta de conciencia sanitaria.

- Derecho consuetudinario del agua sobre las fuentes.

- Políticas de austeridad desfavorables para el potenciamiento del capital humano, el Ministerio de Economía y Finanzas no permite mejorar las remuneraciones imposibilitando captar personal capacitado.

- Distorsión o mala información a la población de la gestión de la empresa por parte de los medios de comunicación.

Análisis de interno

Este análisis permite determinar factores que son generados por la EPS EMAPACOP S.A.

a) Fortalezas

- Compromiso por la alta dirección para introducir cambios en la gestión para lograr el enfoque gerencial moderno de la empresa.

- Existencia de un documento de planeamiento formal y aprobado (estudio tarifario de 5 años) que comprende metas de gestión, inversiones y tarifas.

- Autonomía en toma de decisiones presupuestarias en la utilización de los recursos propios.

- La empresa administra los servicios de agua potable y alcantarillado en forma exclusiva.

- Disponibilidad de terrenos para ampliaciones y crecimientos.

- Se cuenta con personal experimentado y conocedor de la región e identificado con la empresa.

- Experiencia en regulación, supervisión y solución de controversias.

- Se cuenta con abundantes recursos hídrico: superficial y subterráneo.

- Se cuenta con un banco de medidores, que permite realizar en mantenimiento de medidores.

- Marco legal que garantiza la comercialización, facturación y cobranza.

- Se cuenta con unidades móviles, maquinarias y equipos de comunicación.

- La EPS cuenta con el MOF, ROF, RIT actualizados y enfocados a la realidad de la empresa.

- Plan Anual de Control aprobado por la Contraloría General de la Republica.

- Existencia de un Plan de Fortalecimiento de Capacidades, permitiendo canalizar y efectivizar el proceso de capacitación a todo el personal.

- La EPS tiene una tendencia creciente en el desarrollo de su Sistema Económico – Financiero.

- La EPS cuenta con tecnología de servidores para la ejecución de los sistemas integrados.

- El personal es especialista en las funciones que realiza y cuenta con voluntad y predisposición para el desarrollo de sus actividades.

b) Debilidades

- Limitada asignación para elaboración de planes de desastres en gestión de riesgos.

- Falta de estructura salarial de los trabajadores. Siendo el pilar básico de la política retributiva de la organización para el adecuado equilibrio de aspectos fundamentales de la equidad interna y la competitividad externa.

- Ausencia de políticas específicas a tener en cuenta para la adopción de nuevas tecnologías en agua y saneamiento, así como de los proyectos de coberturas de los servicios.
- No cuenta con una infraestructura adecuada para el almacenamiento de documentación, teniendo en cuenta el carácter confidencial de estos.
- Asignación de funciones a personal que no cumple con el perfil del puesto.
- No se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores.
- Falta automatización de las cámaras de bombeo de aguas residuales.
- Alto nivel de agua no facturada.
- Alto número de conexiones de agua potable y desagüe no ubicadas, no permite aplicar medidas de recupero inmediato.
- Infraestructura antigua (más de 30 años) algunos sobrepasan su vida útil.
- Compromiso financiero con la institución del estado UTE FONAVI.
- Elevados costos de producción de agua potable.



Figura 3. Empresa Municipal de Agua y alcantarillado de Coronel Portillo

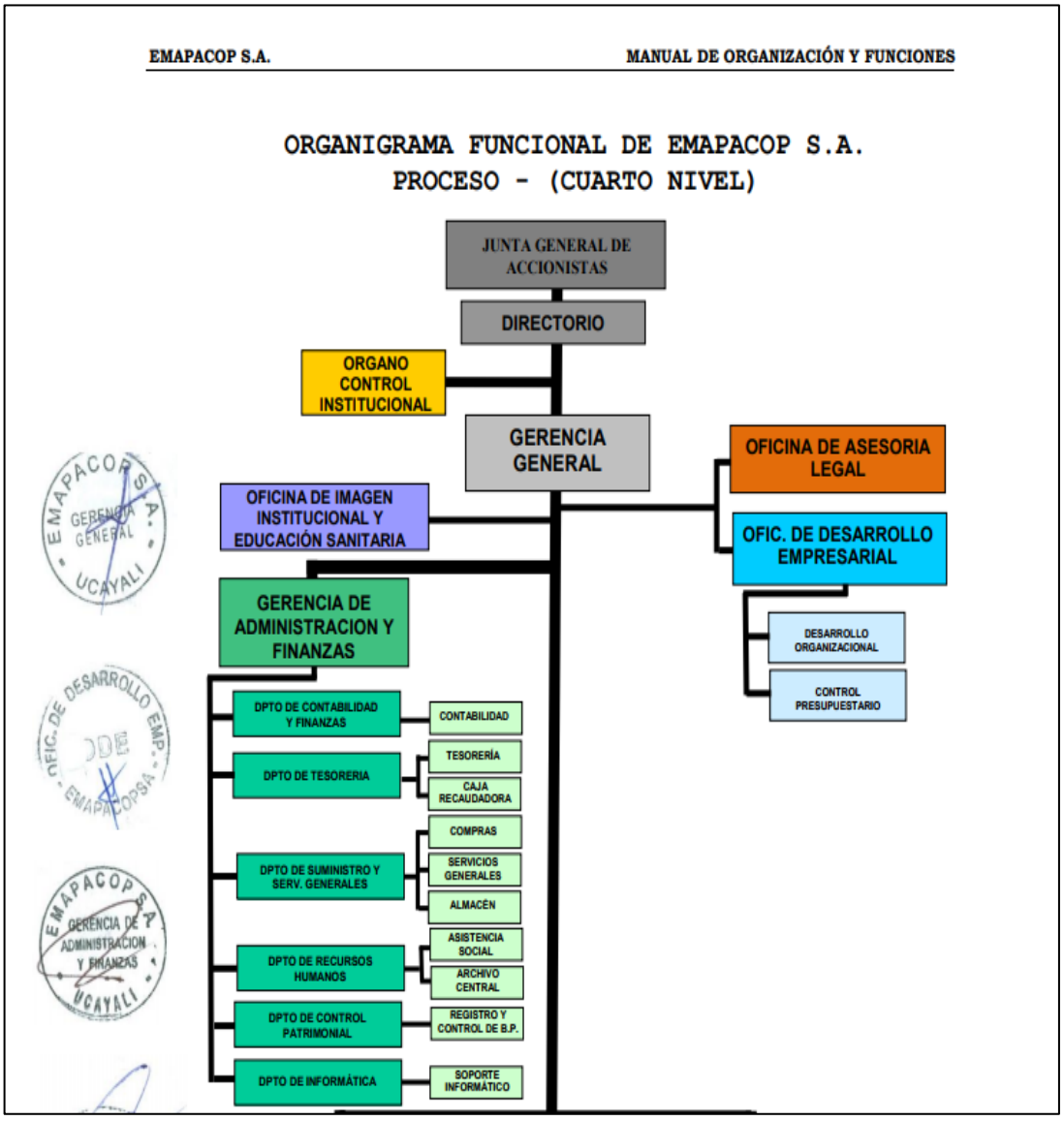


Figura 4. Departamento de tesorería

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Administración pública:** Institución del estado que tiene asignado recursos públicos con el propósito de orientarlos de acuerdo a las exigencias comunitarias, mediante servicios e infraestructura.

- **Administrador**: es una persona que obtiene resultados a través de otras personas. Un administrador es el responsable de llevar a cabo las actividades necesarias para alcanzar las metas organizacionales. Más específicamente, un administrador desempeña ciertas funciones básicas para que la organización se encamine hacia la consecución de dichas metas.

- **Actividad de control:** Se refiere a la acción que realiza la gerencia y otro personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Las misas implican la forma correcta de hacer las cosas, es decir, se constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad.

- **Capacitación:** Desarrollo de talleres para mejorar el dinamismo del personal.

- **Competencia:** Se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo.

- **Control:** Es la facultad, directa o indirecta de dirigir una empresa, ya sea a través del capital pagado o de alguna forma.

- **Eficacia:** mide que tanto se alcanza los objetivos planteados. EFICACIA = Salidas Obtenidas / Salidas Programadas.

- **Eficiencia:** mide que tan bien se utilizan los recursos. EFICIENCIA = Recursos Programados / Recursos Utilizados.

- **Efectividad:** es el grado en que se logran los objetivos. EFECTIVIDAD = (EFICACIA) * (EFICIENCIA).

- **Empresa:** Acción o tarea que entraña dificultad y cuya ejecución requiere decisión y esfuerzo… Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos… Lugar en que se realizan estas actividades.

- **Estrategia:** Propuesta cualitativa sobre el modo de asignar tiempos, recursos, realizar actividades y aplicación de otros medios para lograr las metas de un objetivo.

- **Gestión:** Proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización. Actividad que consiste en administrar un negocio o una parte de éste. Método seguido para la ejecución de esa actividad. Acción y efecto de administrar.

- **Gestión pública:** Acciones conjuntas de los funcionarios públicos pertenecientes a una entidad con el afán de cumplir metas específicas.

- **Indicador:** Dato que ayuda a medir objetivamente la evolución de un proceso.

- **Información:** Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada… Oficina donde se informa sobre algo.

- **Informe COSO:** El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de Control Interno. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al Control Interno.

- **Integridad:** Dicho de la aplicación de determinadas normas contables en la preparación de un juego de estados financieros, su utilización en forma completa.

- **Servicio:** Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. Servicio de correos, de incendios, de reparaciones.

- **Servicios públicos:** Conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con o sin contraprestación.

- **Meta:** Fin que pretende alcanzar la organización, que puede ser cualitativa o cuantitativa.

- **Organización:** Dos o más personas que trabajan juntas, de manera estructurada, para alcanzar una meta o una serie de metas específicas.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

- El Sistema de Control Interno incide en los Procesos Administrativos del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016

3.1.2. Hipótesis específicos

- El Control financiero incide en la planeación como Proceso Administrativo del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.

- El Control previo incide en la organización como Proceso Administrativo del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.

- El Control recurrente incide en la dirección como Proceso Administrativo del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.

- El Control posterior incide en el control como Proceso Administrativo del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.

3.2. VARIABLES E INDICADORES

3.2.1. Variable independiente

- Sistema de Control Interno.

3.2.2. Variable dependiente

- Procesos administrativos.

3.2.3. Unidad de análisis

- Departamento de Tesorería de EMAPACOP S.A

3.2.4. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	INSTRUMENTOS
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes (Contraloría General de la República, 2016).	▪ Control financiero. ▪ Control previo ▪ Control recurrente ▪ Control posterior	CUESTIONARIOS GUÍA DE OBSERVACIÓN FICHAS TEXTUALES
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se hace efectiva la administración, mismas que se interrelacionan y formal un proceso integral (Rodríguez Valencia, 2006).	▪ Planeación. ▪ Organización. ▪ Dirección. ▪ Control.	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1. Tipo de investigación: Cuantitativa

Tiene como propósito generar conocimientos sobre la problemática existente en un área, asimismo otorga solución a problemas concretos e identificables (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

4.1.2. Nivel de investigación: Descriptivo correlacional

La investigación se encuentra enmarcada dentro del nivel descriptivo, porque se descubrió los hechos, tal cual fueron observados en la unidad de análisis, es decir, la identificación de los procesos administrativos en el Departamento de Tesorería de EMAPACOP S.A, asimismo es correlacional porque relaciona dicha unidad de análisis con el sistema de control interno (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

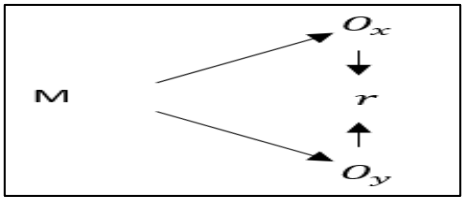
4.1.3. Método de investigación: Deductivo – Inductivo

Es Deductivo – Inductivo, porque se tomó de referencia a los antecedentes de las investigaciones definido en nuestro marco teórico, con lo cual se formula PREGUNTA untas, objetivos e hipótesis de acuerdo a nuestra realidad problemática dentro del Departamento de

Tesorería de EMAPACOP S.A. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: NO EXPERIMENTAL

El diseño de investigación es **No experimental**, porque no se manipuló ninguna variable en estudio: Sistema de Control Interno y los Procesos Administrativos.



Dónde:

- M: La muestra de estudio perteneciente al Departamento de Tesorería de EMAPACOP S.A.
- O_x: Observación de la variable independiente Sistema de Control Interno.
- O_y: Observación de la variable dependiente Procesos Administrativos.
- r: Relación entre las variables.

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.3.1. Población

Estuvo conformado por el personal del Departamento de Tesorería de EMAPACOP S.A., los cuales fueron:

Tabla 2. Población de estudio

DESCRIPCIÓN	N° DE PERSONAL
Gerente de administración y finanzas	1
Jefe de tesorería	1
Asistente de tesorería	2
Cajeros recaudadores	3
Apoyo contable	2
TOTAL	**9**

4.3.2. Muestra

Se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, teniendo en cuenta el muestreo NO PROBABILÍSTICO, por conveniencia. El tamaño de la muestra es de 9 colaboradores que deben ser encuestados pertenecientes al departamento de tesorería de EMAPACOP S.A.

4.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas e instrumentos

Los instrumentos y técnicas que se usaron se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 3. Técnicas e instrumentos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	AGENTE
Encuesta	Cuestionarios	Dirigido a los funcionarios públicos del Departamento de Tesorería de EMAPACOP S.A.
Análisis documental	Fichas textuales	Para obtener información de los repositorios de las universidades, libros y páginas confiables para nuestra investigación.
Observación de campo	Guía de observación	Se observa la situación en las labores cotidianas de los funcionarios públicos.

4.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Con la técnica de la encuesta, conseguimos recolectar información del personal que intervienen en los procesos administrativos del Departamento de Tesorería de EMAPACOP S.A.

Con la técnica del análisis documental, recolectaremos información de libros, páginas web, revistas, etc. para argumentar de una manera correcta nuestro marco teórico, citando adecuadamente a los autores, a través de la norma APA.

Con la técnica de observación de campo, permite al observador plasmar en un registro de forma clara y precisa toda la información obtenida para facilitar su posterior análisis, para lo cual se necesita una lista de cotejo, como instrumento, donde se registrará lo observado.

4.6. TRATAMIENTO DE DATOS

Para analizar la información y sistematizarla, primero se procedió a ordenar y sistematizar la información, también se utilizó una base de datos, luego el software informático Microsoft Excel 2010. Los datos sistematizados se presentan en tablas, cuadros y gráficos de barras, para su mayor entendimiento.

Microsoft Office: Excel. Es un programa de hojas de cálculo, que permite crear y aplicar formato a datos para analizar y tomar decisiones fundadas sobre alguna investigación. Concretamente, se puede usar para hacer un seguimiento de datos, crear modelos para analizar datos, escribir fórmulas para realizar cálculos con dichos datos, dinamizar los datos de diversas maneras y presentarlos en una variedad de gráficos con aspecto profesional (Carrillo, 2014).

Mecanismos para el procesamiento y presentación de datos

Los datos proporcionados por el cuestionario de PREGUNTA untas serán interpretados en:

- Tablas con frecuencias y porcentajes.
- Se realizó el análisis e interpretación de los resultados.
- Se interpretó la prueba de hipótesis.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. RESULTADOS

Luego de haber determinado la validez de los instrumentos de las variables independiente y dependiente, a continuación le vamos a mostrar de manera independiente preguntas hechas, cuadros estadísticos, tablas de distribución de frecuencias y gráficos, los mismos que facilitarán el análisis y la interpretación correspondiente.

5.1.1. Indicadores

"CONTROL FINANCIERO"

Tabla 4. P01. ¿Está Usted de acuerdo, con el nivel estratégico de control financiero utilizado en la planeación del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	5	55.56	55.56%
De acuerdo	2	22.22	77.78%
En desacuerdo	1	11.11	88.89%
Muy en desacuerdo	0	0.00	88.89%
No sabe/ no opina	1	11.11	100%
TOTAL	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos:

5 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 55.56% del total. 2 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 22.22% del total de encuestados. 1 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 0 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 1 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados.

El 55.56% de los encuestados coincidió estar “muy de acuerdo” que el control financiero contribuye a una adecuada planeación del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo, asimismo un 11.11% de los participantes no supieron responder al respecto.

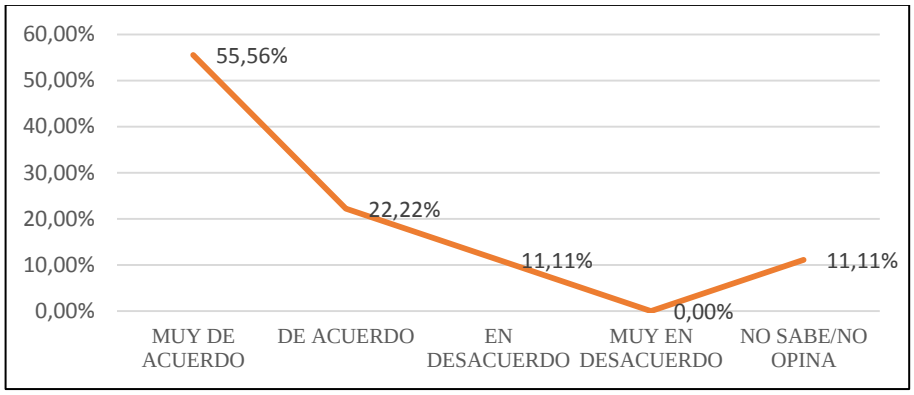


Figura 5. P01. ¿Está Usted de acuerdo, con el nivel estratégico de control financiero utilizado en la planeación del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

“CONTROL FINANCIERO”

Tabla 5. P02. ¿Está Usted de acuerdo, que con la implementación de acciones correctivas en el control financiero se reducirá los errores, desviaciones y alteraciones sobre las finanzas del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	1	11.11	11.11%
De acuerdo	7	77.78	88.89%
En desacuerdo	1	11.11	100%
Muy en desacuerdo	0	0.00	100%
No sabe/ no opina	0	0.00	100%
TOTAL	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos:

1 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total. 7 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 77.78% del total de encuestados. 1 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 0 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 0 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados.

El 77.78% de los encuestados coincidió estar “de acuerdo” que el control financiero coadyuva en una adecuada planeación del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y

alcantarillado de Coronel Portillo, asimismo un 0.00% de los participantes no supieron responder al respecto.

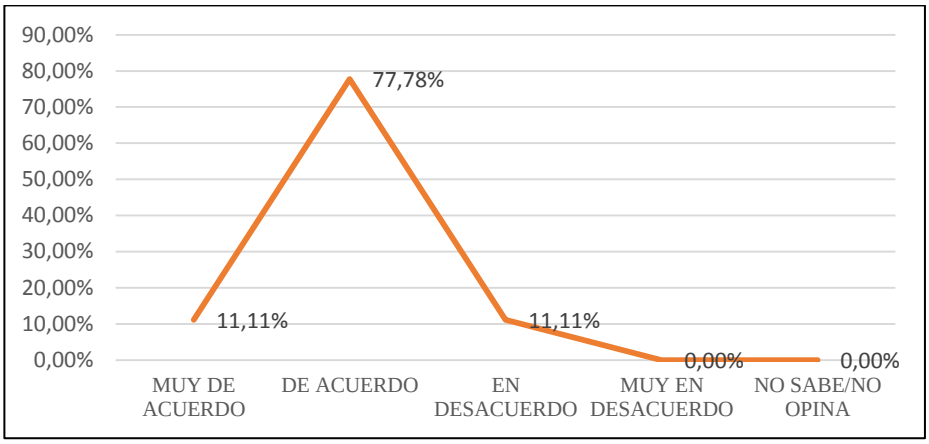


Figura 6.P02. ¿Está Usted de acuerdo, que con la implementación de acciones correctivas en el control financiero se reducirá los errores, desviaciones y alteraciones sobre las finanzas del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

"CONTROL PREVIO"

Tabla 6. P03. ¿Está Usted de acuerdo, que el control previo tiene incidencia significativa en la organización administrativa del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	1	11.11	11.11%
De acuerdo	6	66.67	77.78%
En desacuerdo	1	11.11	88.89%
Muy en desacuerdo	1	11.11	100%
No sabe/ no opina	0	0.00	100%
Total	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos:

1 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total. 6 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 66.67% del total de encuestados. 1 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 1 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 0 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados.

El 66.67% de los encuestados coincidió estar “de acuerdo” que el control previo tiene incidencia significativa en la organización del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo, asimismo un 0.00% de los participantes no supieron responder al respecto.

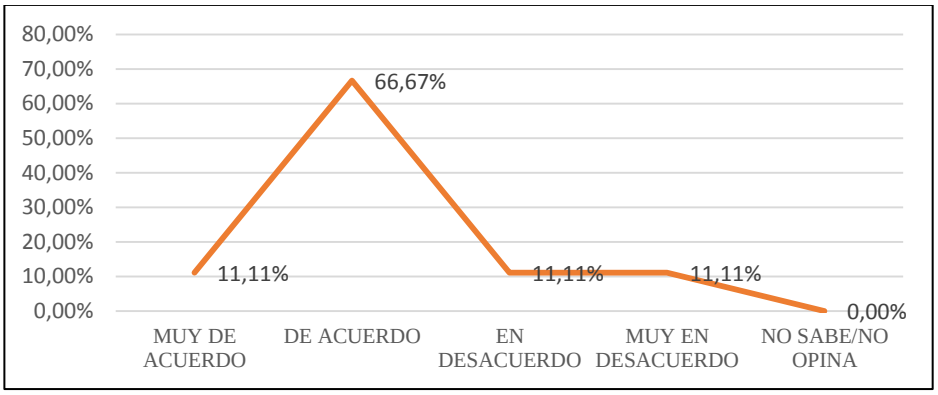


Figura 7. P03. ¿Está Usted de acuerdo, que el control previo tiene incidencia significativa en la organización administrativa del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

“CONTROL PREVIO”

Tabla 7. P04. ¿Está Usted de acuerdo, que el control previo requiere de estrategias operacionales para la organización del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	2	22.22	22.22%
De acuerdo	5	55.56	77.78%
En desacuerdo	1	11.11	88.89%
Muy en desacuerdo	0	0.00	88.89%
No sabe/ no opina	1	11.11	100%
Total	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos:

2 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 22.22% del total. 5 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 55.56% del total de encuestados. 1 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 0 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 1 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados.

El 55.56% de los encuestados coincidió estar “de acuerdo” que el control previo contribuye significativamente en la organización del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y

alcantarillado de Coronel Portillo, asimismo un 11.11% de los participantes no supieron responder al respecto.

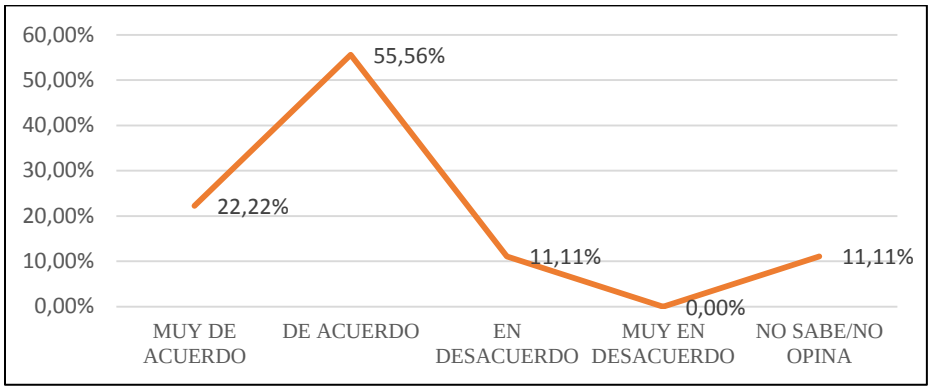


Figura 8. P04. ¿Está Usted de acuerdo, que el control previo tiene incidencia significativa en la organización administrativa del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

"CONTROL RECURRENTE"

Tabla 8. P05 ¿Está Usted de acuerdo, que el control recurrente debe basarse en la correcta supervisión de las actividades realizadas por los funcionarios del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	1	11.11	11.11%
De acuerdo	8	88.89	100%
En desacuerdo	0	0.00	100%
Muy en desacuerdo	0	0.00	100%
No sabe/ no opina	0	0.00	100%
Total	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos:

1 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total. 8 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 88.89% del total de encuestados. 0 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 0 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 0 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados.

El 88.89% de los encuestados coincidió estar “de acuerdo” que el sistema de control recurrente contribuye significativamente en una adecuada dirección departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo, asimismo un 0.00% de los participantes no supieron responder al respecto.

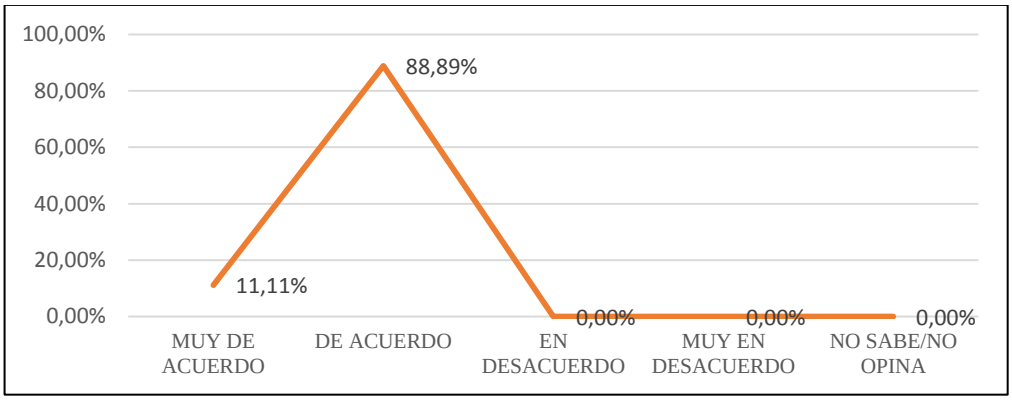


Figura 9. P05. ¿Está Usted de acuerdo, que el control recurrente debe basarse en la correcta supervisión de las actividades realizadas por los funcionarios del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

“CONTROL RECURRENTE”

Tabla 9. P06. ¿Está Usted de acuerdo, que el control recurrente constituye un aspecto preponderante para la dirección del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	6	66.67	66.67%
De acuerdo	1	11.11	77.78%
En desacuerdo	1	11.11	88.89%
Muy en desacuerdo	0	0.00	88.89%
No sabe/ no opina	1	11.11	100%
Total	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos:

6 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 66.67% del total. 1 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 1 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 0 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 1 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 1.11% del total de encuestados.

El 66.67% de los encuestados coincidió estar “muy de acuerdo” que el control recurrente constituye un aspecto preponderante para la dirección del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua

potable y alcantarillado de Coronel Portillo, asimismo un 11.11% de los participantes no supieron responder al respecto.

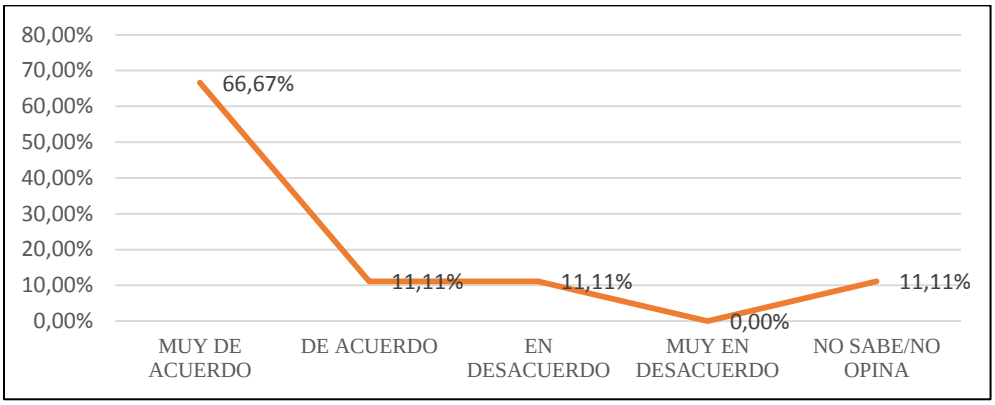


Figura 10. P06. ¿Está Usted de acuerdo, que el control recurrente constituye un aspecto preponderante para la dirección del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

"CONTROL POSTERIOR"

Tabla 10. P07. ¿Está Usted de acuerdo, que el control posterior requiere de la aplicación de canales y métodos con enfoque sistemático para optimizar las actividades del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	2	22.22	22.22%
De acuerdo	6	66.67	88.89%
En desacuerdo	0	0.00	88.89%
Muy en desacuerdo	1	11.11	100%
No sabe/ no opina	0	0.00	100%
Total	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos:

2 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 22.22% del total. 6 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 66.67% del total de encuestados. 0 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 1 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 0 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados.

El 66.67% de los encuestados coincidió estar “de acuerdo” que el sistema de control posterior contribuye significativamente en el control del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo. Asimismo, un 0.00% de los participantes no supieron responder al respecto.

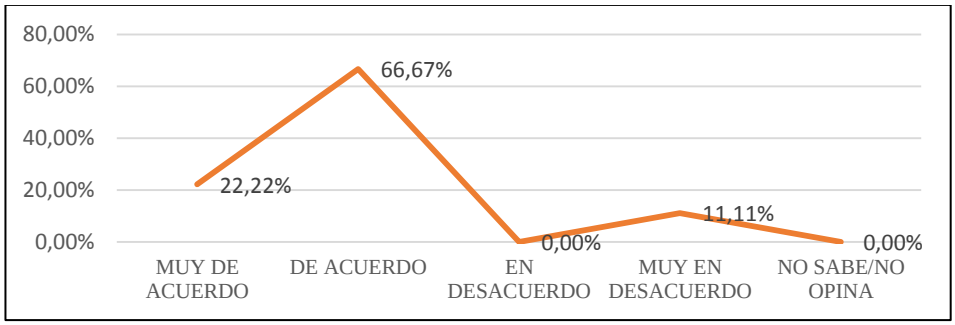


Figura 11. P07. ¿Está Usted de acuerdo, que el control posterior requiere de la aplicación de canales y métodos con enfoque sistemático para optimizar las actividades del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

“CONTROL POSTERIOR”

Tabla 11. P08. ¿Está Usted de acuerdo, que el control posterior colabora con hacer efectivo el ejercicio de rendición de cuentas en el departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	7	77.78	77.78%
De acuerdo	1	11.11	88.89%
En desacuerdo	1	11.11	100%
Muy en desacuerdo	0	0.00	100%
No sabe/ no opina	0	0.00	100%
Total	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos:

7 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 77.78% del total. 1 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 1 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 0 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 0 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados.

El 77.78% de los encuestados coincidió estar “muy de acuerdo” que el control recurrente coadyuva en el control del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de

Coronel Portillo, asimismo un 0.00% de los participantes no supieron responder al respecto.

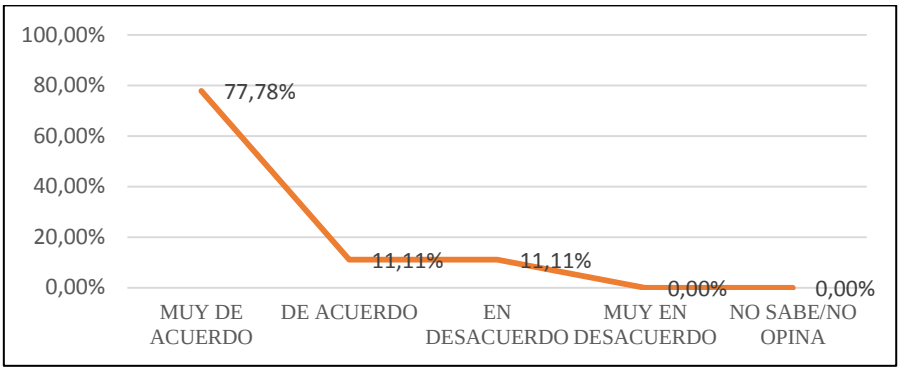


Figura 12. P08. ¿Está Usted de acuerdo, que el control posterior colabora con hacer efectivo el ejercicio de rendición de cuentas en el departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

"PLANEACION"

Tabla 12. P09. ¿Está Usted de acuerdo, que la planeación constituye un aspecto primordial para la evaluación de controles que ayuden a mitigar futuros riesgos en el departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	2	22.22	22.22%
De acuerdo	5	55.56	77.78%
En desacuerdo	2	22.22	100%
Muy en desacuerdo	0	0.00	100%
No sabe/ no opina	0	0.00	100%
Total	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos:

2 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 22.22% del total. 5 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 55.56% del total de encuestados. 2 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 22.22% del total de encuestados. 0 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 0 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados.

El 55.56% de los encuestados coincidió estar “de acuerdo” que la planeación constituye un aspecto preponderante del control financiero de los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo, asimismo un 0.00% de los participantes no supieron responder al respecto.

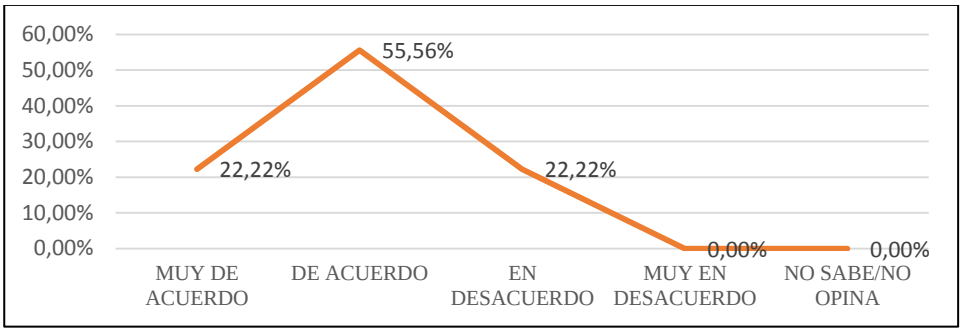


Figura 13. P09. ¿Está Usted de acuerdo, que la planeación constituye un aspecto primordial para la evaluación de controles que ayuden a mitigar futuros riesgos en el departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

“PLANEACION”

Tabla 13. P10. ¿Está Usted de acuerdo, que la planeación constituye un aspecto primordial para la evaluación de controles que ayuden a mitigar futuros riesgos en el departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	8	88.89	88.89%
De acuerdo	1	11.11	100%
En desacuerdo	0	0.00	100%
Muy en desacuerdo	0	0.00	100%
No sabe/ no opina	0	0.00	100%
Total	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos:

8 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 88.89% del total. 1 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 0 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 0 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 0 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados.

El 88.89% de los encuestados coincidió estar “muy de acuerdo” que los procesos administrativos del departamento de tesorería requieren de una adecuada planeación que constituye un aspecto preponderante

para el control en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo, asimismo un 0.00% de los participantes no supieron responder al respecto.

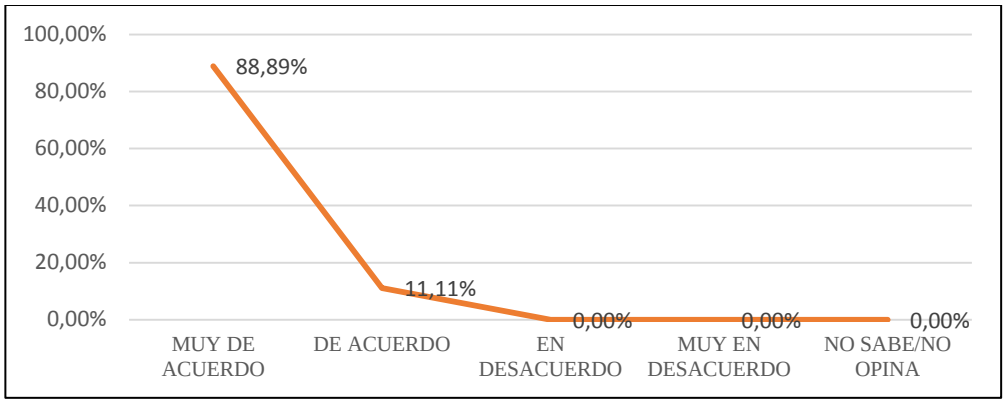


Figura 14. P10. ¿Está Usted de acuerdo, que la planeación constituye un aspecto primordial para la evaluación de controles que ayuden a mitigar futuros riesgos en el departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo

"ORGANIZACIÓN"

Tabla 14. P11. ¿Está Usted de acuerdo, que la organización es base para el control en los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	1	11.11	11.11%
De acuerdo	7	77.78	88.89%
En desacuerdo	0	0.00	88.89%
Muy en desacuerdo	1	11.11	100%
No sabe/ no opina	0	0.00	100%
Total	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos:

1 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total. 7 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 77.78% del total de encuestados. 0 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 1 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 0 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados.

El 77.78% de los encuestados coincidió estar “de acuerdo” que la organización es base para el control recurrente en los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo, asimismo un 0.00% de los participantes no supieron responder al respecto.

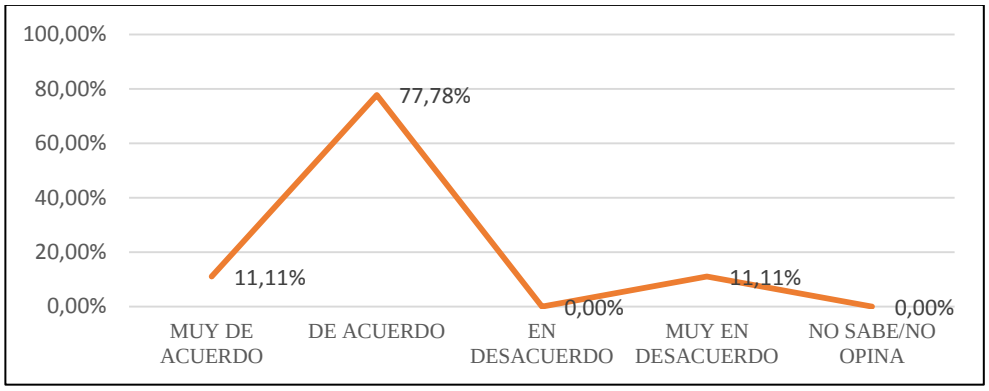


Figura 15. P11. ¿Está Usted de acuerdo, que la organización es base para el control en los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

“ORGANIZACIÓN”

TABLA 15. P12. ¿Está Usted de acuerdo, que la organización representa un pilar fundamental en el control recurrente en los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	5	55.56	55.56%
De acuerdo	3	33.33	88.89%
En desacuerdo	1	11.11	100%
Muy en desacuerdo	0	0.00	100%
No sabe/ no opina	0	0.00	100%
Total	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos:

5 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 55.56% del total. 3 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 33.33% del total de encuestados. 1 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 0 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 0 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados.

El 55.56% de los encuestados coincidió estar “muy de acuerdo” que la organización representa un pilar fundamental en el control recurrente en los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel

Portillo, asimismo un 0.00% de los participantes no supieron responder al respecto.

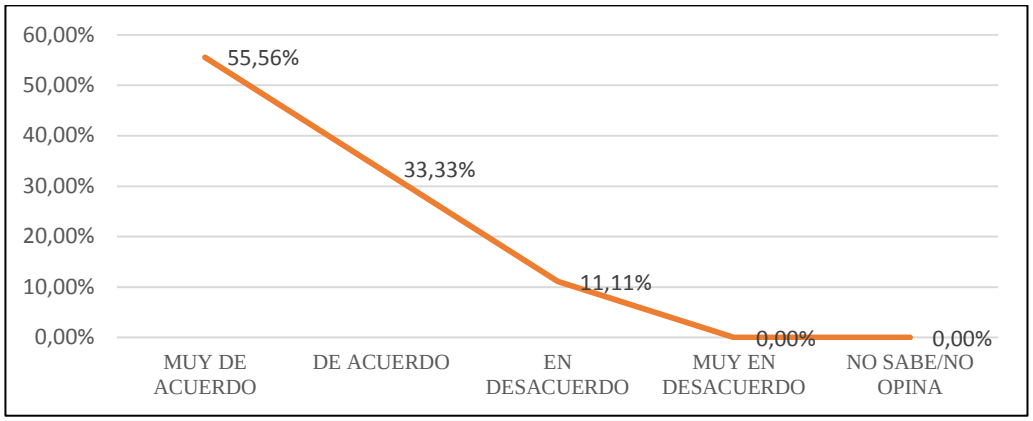


Figura 16. P12. ¿Está Usted de acuerdo, que la organización representa un pilar fundamental en el control recurrente en los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

"DIRECCION"

Tabla 16. P13. ¿Está Usted de acuerdo, que una adecuada dirección asegura la exactitud de los datos de las operaciones financieras en el departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	5	55.56	55.56%
De acuerdo	2	22.22	77.78%
En desacuerdo	1	11.11	88.89%
Muy en desacuerdo	1	11.11	100.00%
No sabe/ no opina	0	0.00	100%
Total	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos:

5 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 55.56% del total. 2 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 22.22% del total de encuestados. 1 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 1 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 0 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados.

El 55.56% de los encuestados coincidió estar “muy de acuerdo” que una adecuada dirección contribuye en el control de los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo, asimismo un 0.00% de los participantes no supieron responder al respecto.

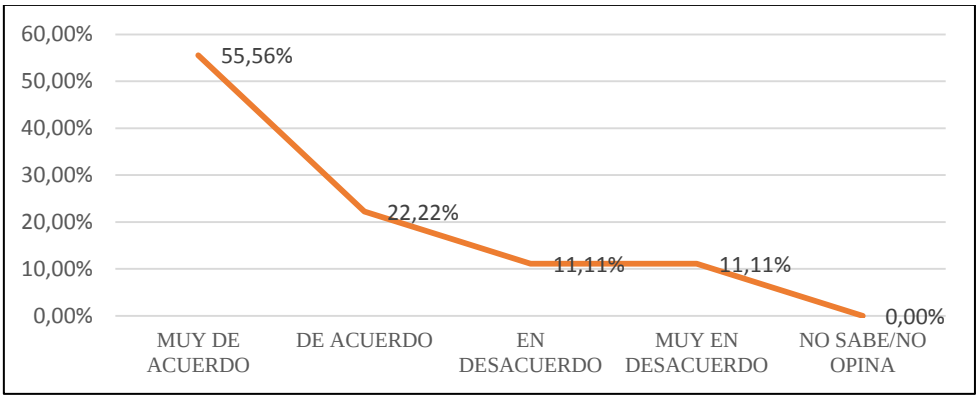


Figura 17. P13. ¿Está Usted de acuerdo, que una adecuada dirección asegura la exactitud de los datos de las operaciones financieras en el departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

“DIRECCION”

Tabla 17. P14. ¿Está Usted de acuerdo, que la dirección es el elemento clave para el control de los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	1	11.11	11.11%
De acuerdo	7	77.78	88.89%
En desacuerdo	0	0.00	88.89%
Muy en desacuerdo	0	0.00	88.89%
No sabe/ no opina	1	11.11	100%
Total	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos:

1 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total. 7 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 77.78% del total de encuestados. 0 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 0 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 1 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados.

El 77.78% de los encuestados coincidió estar “de acuerdo” que la dirección es el elemento clave para el control de los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de

agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo, asimismo un 11.11% de los participantes no supieron responder al respecto.

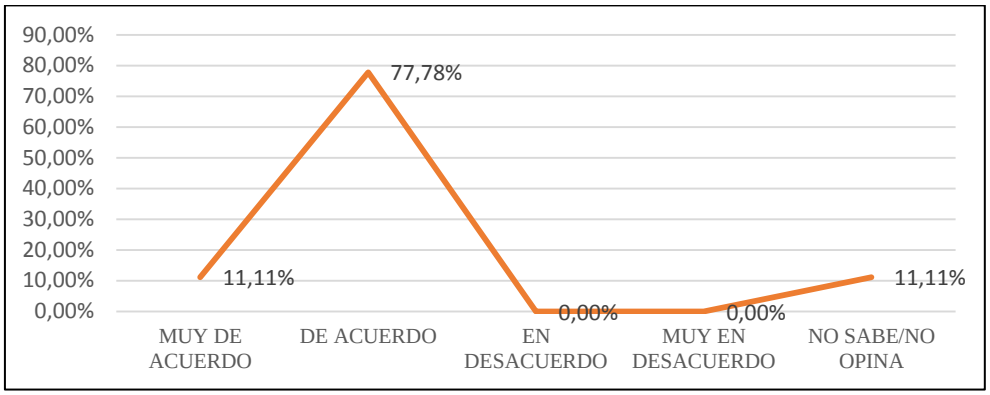


Figura 18. P14. ¿Está Usted de acuerdo, que la dirección es el elemento clave para el control de los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

"CONTROL"

Tabla 18. P15. ¿Está Usted de acuerdo, que el control al flujo de caja incide en el control interno administrativo del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	1	11.11	11.11%
De acuerdo	5	55.56	66.67%
En desacuerdo	1	11.11	77.78%
Muy en desacuerdo	1	11.11	88.89%
No sabe/ no opina	1	11.11	100%
Total	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos

1 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 55.56% del total. 5 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 55.56% del total de encuestados. 1 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 1 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 1 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados.

El 55.56% de los encuestados coincidió estar “de acuerdo” que el control al flujo de caja coadyuva en el control interno administrativo del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo, asimismo un 11.11% de los participantes no supieron responder al respecto.

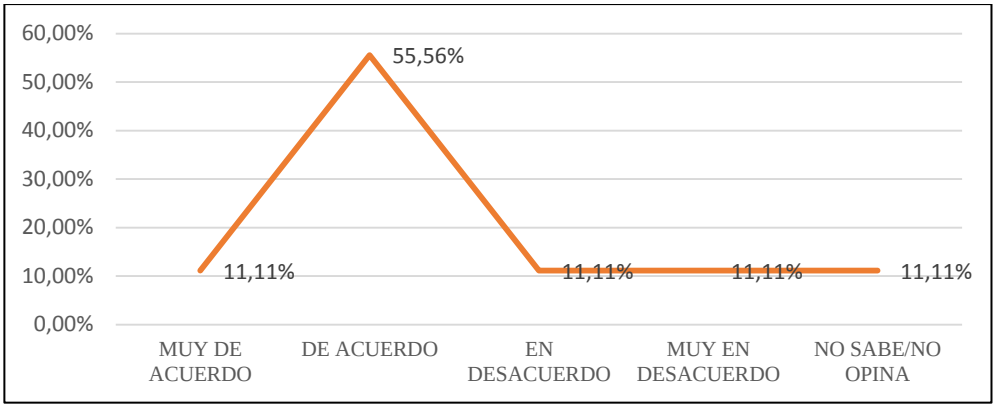


Figura 19. P15. ¿Está Usted de acuerdo, que el control al flujo de caja incide en el control interno administrativo del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

“CONTROL”

Tabla 19. P16. ¿Está Usted de acuerdo, que el control en el departamento de tesorería permite conocer la realidad de la cuenta de resultados y mejorar la toma decisiones de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	8	88.89	88.89%
De acuerdo	1	11.11	100%
En desacuerdo	0	0.00	100%
Muy en desacuerdo	0	0.00	100%
No sabe/ no opina	0	0.00	100%
Total	**9**	**100**	

Interpretación:

Del total de 9 personas encuestadas, obtuvimos:

8 respondieron “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 88.89% del total. 1 respondieron “de acuerdo”, los cuales alcanzaron al 11.11% del total de encuestados. 0 respondieron “en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 0 respondieron “muy en desacuerdo”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados. 0 respondieron “no sabe/ no opina”, los cuales alcanzaron al 0.00% del total de encuestados.

El 88.89% de los encuestados coincidió estar “muy de acuerdo” que el control al flujo de caja contribuye en el control interno administrativo del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de

agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo, asimismo un 0.00% de los participantes no supieron responder al respecto.

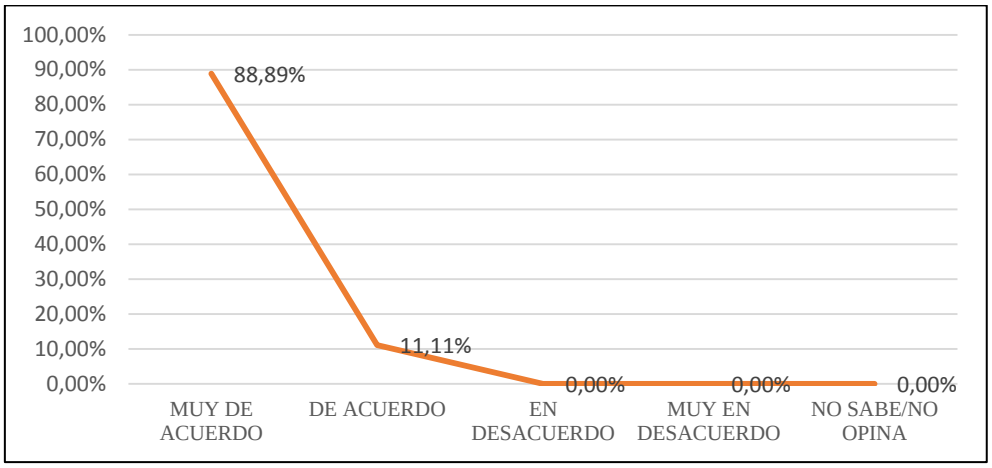


Figura 20. P16. ¿Está Usted de acuerdo, que el control en el departamento de tesorería permite conocer la realidad de la cuenta de resultados y mejorar la toma decisiones de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

5.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 20. Dimensión 1:

	VARIABLES	ESCALA				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
		e	**d**	**c**	**b**	**a**
1.1	Control financiero	5	2	1	0	1
1.2	Proceso administrativo	1	7	1	0	0
	TOTALES	**6**	**9**	**2**	**0**	**1**

H (1)

Opc	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**N**
Oi	**6**	**9**	**2**	**0**	**1**	**18**
Ei	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	**18**

CHI CUADRADA:

- **$X^2 = 15.8889$**
- Número de Filas (r) = 2
- Número de Columnas (C) = 5
- Probabilidad a = 0.05
- Grado de Libertad (gl) = 4

El valor crítico de la prueba, considerando 4 grados de libertad y la probabilidad a= 0.05 es de 9.488. Como **$X^2 = 15.8889$, $X^2 > 9.488$ se rechaza la hipótesis nula Ho.**

Interpretación:

Dado que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico, se rechaza el Ho y se acepta la H1, a la probabilidad de 0.05, Hi>Ho.

Tabla 21. Dimensión 2:

		ESCALA				
	VARIABLES	1	2	3	4	5
		e	d	c	b	a
2.1	Control previo	1	6	1	1	0
2.2	Sistema de control	2	5	1	0	1
	TOTALES	3	11	2	1	1

H (1)

Opc	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**N**
Oi	**3**	**11**	**2**	**1**	**1**	**18**
Ei	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	**18**

CHI CUADRADA:

- **X^2 = 19.7778**
- Número de Filas (r) = 2
- Número de Columnas (C) = 5
- Probabilidad a = 0.05
- Grado de Libertad (gl) = 4

El valor crítico de la prueba, considerando 4 grados de libertad y la probabilidad a= 0.05 es de 9.488. Como **X^2 = 19.7778, X^2 > 9.488 se rechaza la hipótesis nula Ho.**

Interpretación:

Dado que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico, se rechaza el Ho y se acepta la H1, a la probabilidad de 0.05, Hi>Ho.

Tabla 22. Dimensión 3:

	VARIABLES	ESCALA				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
		e	**d**	**c**	**b**	**a**
3.1	Control recurrente	1	8	0	0	0
3.2	Dirección	6	1	1	0	1
	TOTALES	**7**	**9**	**1**	**0**	**1**

H (1)

Opc	**A**	**B**	**C**	**D**	**e**	**N**
Oi	**7**	**9**	**1**	**0**	**1**	**18**
Ei	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	**18**

CHI CUADRADA:

- **X^2 = 18.6667**
- Número de Filas (r) = 2
- Número de Columnas (C) = 5

- Probabilidad a = 0.05

- Grado de Libertad (gl) = 4

El valor crítico de la prueba, considerando 4 grados de libertad y la probabilidad a= 0.05 es de 9.488. Como **X^2 = 18.6667, X^2 > 9.488 se rechaza la hipótesis nula Ho.**

Interpretación:

Dado que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico, se rechaza el Ho y se acepta la H1, a la probabilidad de 0.05, Hi>Ho.

Tabla 23. Dimensión 4:

		ESCALA				
	VARIABLES	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
		e	**d**	**c**	**b**	**a**
4.1	Control interno	2	6	0	1	0
4.2	Tesorería	7	1	1	0	0
	TOTALES	**9**	**7**	**1**	**1**	**0**

H (1)

Opc	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**N**
Oi	**9**	**7**	**1**	**1**	**0**	**18**
Ei	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	**18**

CHI CUADRADA:

- **X^2 = 18.6667**

- Número de Filas (r) = 2
- Número de Columnas (C) = 5
- Probabilidad a = 0.05
- Grado de Libertad (gl) = 4

El valor crítico de la prueba, considerando 4 grados de libertad y la probabilidad a= 0.05 es de 9.488. Como **X^2 = 18.6667, X^2 > 9.488 se rechaza la hipótesis nula Ho.**

Interpretación:

Dado que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico, se rechaza el Ho y se acepta la H1, a la probabilidad de 0.05, Hi>Ho.

Tabla 24. Dimensión 5:

		ESCALA				
	VARIABLES	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
		e	**d**	**c**	**b**	**a**
5.1	Planeación	2	5	2	0	0
5.2	Empresa	8	1	0	0	0
	TOTALES	**10**	**6**	**2**	**0**	**0**

H (1)

Opc	**A**	**B**	**C**	**D**	**e**	**N**
Oi	**10**	**6**	**2**	**0**	**0**	**18**
Ei	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	**18**

CHI CUADRADA:

- **$X^2 = 20.8889$**
- Número de Filas (r) = 2
- Número de Columnas (C) = 5
- Probabilidad a = 0.05
- Grado de Libertad (gl) = 4

El valor crítico de la prueba, considerando 4 grados de libertad y la probabilidad a= 0.05 es de 9.488. Como **$X^2 = 20.8889$, $X^2 > 9.488$ se rechaza la hipótesis nula Ho.**

Interpretación:

Dado que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico, se rechaza el Ho y se acepta la H1, a la probabilidad de 0.05, Hi>Ho.

Tabla 25. Dimensión 6:

	VARIABLES	ESCALA				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
		e	**d**	**c**	**b**	**A**
6.1	Organización	1	7	0	1	0
6.2	Representación	5	3	1	0	0
	TOTALES	**6**	**10**	**1**	**1**	**0**

H (1)

Opc	**A**	**B**	**C**	**D**	**e**	**N**
Oi	**6**	**10**	**1**	**1**	**0**	**18**
Ei	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	**18**

CHI CUADRADA:

- **$X^2 = 20.3333$**
- Número de Filas (r) = 2
- Número de Columnas (C) = 5
- Probabilidad a = 0.05
- Grado de Libertad (gl) = 4

El valor crítico de la prueba, considerando 4 grados de libertad y la probabilidad a= 0.05 es de 9.488. Como **$X^2 = 20.3333$, $X^2 > 9.488$ se rechaza la hipótesis nula Ho.**

Interpretación:

Dado que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico, se rechaza el Ho y se acepta la H1, a la probabilidad de 0.05, Hi>Ho.

Tabla 26. Dimensión 7:

	VARIABLES	ESCALA				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
		e	**d**	**c**	**b**	**a**
6.1	Dirección	5	2	1	1	0
6.2	Procesos administrativos	1	7	0	0	1
	TOTALES	**6**	**9**	**1**	**1**	**1**

H (1)

Opc	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**N**
Oi	**6**	**9**	**1**	**1**	**1**	**18**
Ei	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	**18**

CHI CUADRADA:

- **X^2 = 15.3333**
- Número de Filas (r) = 2
- Número de Columnas (C) = 5
- Probabilidad a = 0.05
- Grado de Libertad (gl) = 4

El valor crítico de la prueba, considerando 4 grados de libertad y la probabilidad a= 0.05 es de 9.488. Como **X^2 = 15.3333, X^2 > 9.488 se rechaza la hipótesis nula Ho.**

Interpretación:

Dado que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico, se rechaza el Ho y se acepta la H1, a la probabilidad de 0.05, Hi>Ho.

Tabla 27. Dimensión 8: Control

		ESCALA				
	VARIABLES	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
		e	**d**	**c**	**b**	**A**
6.1	Control	1	5	1	1	1
6.2	Flujo de caja	8	1	0	0	0
	TOTALES	**9**	**6**	**1**	**1**	**1**

H (1)

Opc	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**N**
Oi	**9**	**6**	**1**	**1**	**1**	**18**
Ei	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	**18**

CHI CUADRADA:

- **X^2 = 15.3333**
- Número de Filas (r) = 2
- Número de Columnas (C) = 5

- Probabilidad a = 0.05

- Grado de Libertad (gl) = 4

El valor crítico de la prueba, considerando 4 grados de libertad y la probabilidad a= 0.05 es de 9.488. Como **X^2 = 15.3333, X^2 > 9.488 se rechaza la hipótesis nula Ho.**

Interpretación:

Dado que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico, se rechaza el Ho y se acepta la H1, a la probabilidad de 0.05, Hi>Ho.

Resultado de la prueba de la hipótesis

Como investigación presentamos dos hipótesis; ***se rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas.***

Hipótesis nula (especifica)

H_{O1}: El sistema de control interno no tiene relación directa en el proceso administrativo del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo-2016.

H_0: R ≠ 0 (No hay correlación).

Por tanto, no existe una correlación entre ambas variables, aceptando la hipótesis nula y concluyendo que dichas variables no están relacionadas en la población de la que proviene la muestra.

Hipótesis alterna (especifica).

H_{a1}: El sistema de control interno si tiene relación directa en el proceso administrativo del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo-2016.

Ha: R = 0 (Si hay Correlación) si hay relación

Por tanto, existe una correlación entre ambas variables, aceptando la hipótesis alterna y concluyendo que dichas variables si tienen relación en la población de la que proviene la muestra, rechazando la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

- El Control Interno Financiero incide significativamente en la planeación como proceso administrativo del Departamento de Tesorería de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo asi lo demuestra el 55.56% de los encuestados que están “muy de acuerdo” ya que no se está cumpliendo con la adopción de herramientas que permitan corregir con base en los análisis y observaciones correspondientes, el futuro probable del Departamento, de tal manera no se está garantizando el cumplimiento de sus objetivos.

- La estructura organizativa definida de la entidad, el manual de organización y funciones, no son acatadas frecuentemente, reflejándose en las labores del personal, donde las tareas encomendadas son presentadas fuera de plazo pero si son cumplidas, esto genera que el control previo tenga cierta incidencia en la organización del departamento de tesorería de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo, así lo demuestra el 66.67% de los encuestados que están en “de acuerdo” con un adecuado control previo.

- La ejecución de los planes depende mucho del desempeño de los recursos humanos, y el personal de este departamento refleja interés en sus labores, pero a la vez carencia de actualización con los sistemas de finanzas es por ello que el control recurrente contribuye significativamente a una adecuada dirección del departamento de tesorería en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo, así lo

demuestra el 88.89% de los encuestados que están “de acuerdo” con un adecuado control recurrente.

- Con la ayuda de auditoria externas anteriores sobre las gestiones ejecutadas por el departamento de tesorería, han expresado informes de comentarios, conclusiones y recomendaciones, el mismo que ha ayudado a fortalecer el control interno de la entidad y a la máxima autoridad en la toma de decisiones ha conllevado que el control posterior coopere significativamente con el control del departamento de tesorería de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo, así lo demuestra el 66.67% de los encuestados que están “de acuerdo” con un adecuado control posterior.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al jefe del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo, promover cursos de formación continua y capacitaciones para el sistema de control financiero, con la finalidad de permitir a sus subordinados realizar labores de manera eficiente mediante el planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.

- La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo, debe implementar asistencias técnicas sobre el sistema de control interno previo con respecto a la organización del departamento de tesorería que permita fortalecer las deficiencias suscitadas, e identificar funciones de carácter incompatible para cada uno de los empleados. Y como resultado de lo descrito permitirá la disminución de la pérdida de tiempo en actividades que se solucionan con la organización, en lo que generara a ello el fortalecimiento de las debilidades y amenazas existentes en un personal altamente capacitado comprometido con la institución.

- La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo, debe fortalecer las actividades del personal del departamento de tesorería mediante la motivación, comunicación y supervisión lo cual conllevara a optimizar el control recurrente en base de la dirección para el cumplimiento de metas, donde se promueva el fortalecimiento en los procesos de capacitación al personal.

- La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo, debe adoptar en el control posterior mecanismos que cerciore o informe si los hechos van de acuerdo a los objetivos con relación al control que se ejecuta en el departamento de tesorería donde se establezca programas de evaluación que garantice que se están realizando los procesos en forma segura y con exactitud en la información donde los controles estén estables como se describen en el manual de procedimientos. Y consecuente a ello conllevar a la práctica de autocontrol a los empleados no solo del departamento de tesorería, sino de toda la entidad para que sepa por qué y para qué se hacen las cosas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barbarán Barragán, G. M. (2013). Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú. Lima - Perú: Universidad de San Martin de Porres.

Benítez Torres, C. (2014). Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la Ferretería My Friend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. Ibarra - Ecuador: Universidad Técnica del Norte.

Bustos Farias, E. (2003). Proceso administrativo. Obtenido de Gestión y proyectos: http://www.letrak.com.co/alejandro/material/adm/planeacion.pdf

Cardenas Mapura, J. (2012). Evaluación del impacto del modelo estándar de control interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira. Palmira - Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Carrillo, A. (05 de 01 de 2014). slideshare. Recuperado el 03 de 05 de 2015, de http://es.slideshare.net/AntonioCarrillo5/introduccion-a-excel-29699136

Castro Crisostomo, M. R. (2015). Gestión administrativa y el control interno en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica 2012. Huancavelica - Perú: Universidad Nacional de Huncavelica.

Chiavenato, I. (2000). Introducción a la teoría general de la administración. México.

Contraloría General de la República. (2016). Control Interno. Lima - Perú: Congreso de la República del Perú.

Cordero Aguilar, E. D., & Sánchez Banegas, J. F. (2013). Propuesta de un manual de procedimientos para mejorar el control interno en el área operativa financiera de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León “Caja”. Cuenca - Ecuador: Universidad de Cuenca.

Espinoza Fuentes, M. J., & Quintana San Martín, M. Á. (2014). Evaluación del control interno y propuestas de mejora para el Molino Rio Viejo. Chillan - Chile: Universidad del Bío Bío.

Fowler Newton, E. (2008). Obras esenciales: Diccionario de contabilidad y auditoria. Buenos aires - Argentina: FEDYE.

Garrido Oballos, B. (2011). Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido. Mérida - Venezuela: Universidad de los Andes.

Guzmán Campos, A. (06 de Noviembre de 2013). El proceso administrativo según varios autores. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/

Hemeryth Charpentier, F., & Sánchez Gutiérrez, J. M. (2013). Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodologia de la Investigacion. México D.F: McGRAW - HILL.

Hernández Zapata, P. (2001). Dirección y administración financiera de empresas. Madrid - España: UNED.

IBM. (2015). SPSS Statistics Base. Obtenido de http://www-03.ibm.com/software/products/es/spss-stats-base

Krajewski, L. J., & Ritzman, L. P. (2005). Administración de operaciones: estrategia y análisis. Mexico: Adam Hamel.

Layme Mamani, E. S. (2015). Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2014. Moquegua - Perú: Universidad José Carlos Mariátegui.

Lucero Loja, M. E., & Valladolid Pérez, R. E. (2013). Evaluación del control interno al Departamento de tesorería de la Superintendencia de Bancos y Seguros con corte 2012. Cuenca - Ecuador: Universidad de Cuenca.

M.George, J., & R. Jones, G. (2006). Los administradores y la administración. México: McGraw-Hill Interamericana.

Mamani Mamani, D. L. (2015). Incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014. Puno - Perú: Universidad Nacional del Altiplano.

Peréz Fernández de Velasco, J. (2010). Gestión por procesos. Madrid: ESIC.

Perez Fernandez De Velasco, J. A. (2009). Gestión por procesos. Madrid: ESIC.

Ramiréz Dávila, J. J. (2016). Caracterización del control interno de inventarios de las empresas comerciales de ferretería del Perú: caso Malpisa E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo, 2016. Trujillo - Perú: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Ramírez Gaibor, A., & Salinas Cobeña, P. (2015). Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO I, aplicado al departamento financiero de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil en el periodo 2014. Guayaquil - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.

Rodríguez Valencia, J. (2006). Administración I. Mexico: Cengage Learning.

Sarmiento, R. (2008). Contabilidad General. Ecuador.

Valera, O. (Mayo de 2011). Administración empresarial - Planificación, Organización, Dirección, Control. Obtenido de http://blog.conducetuempresa.com/2011/05/la-administracion-dentro-de-las.html

ANEXO

Anexo 1: Matriz de Consistencia

<table>
<tr><th>FORMULACIÓN</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPÓTESIS</th><th>VARIABLES/INDICADORES</th><th>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</th></tr>
<tr>
<td>GENERAL:
¿De qué manera incide el Sistema de Control Interno en los Procesos Administrativos del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016?</td>
<td>GENERAL:
Identificar la incidencia del Sistema de Control Interno en los Procesos Administrativos del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.</td>
<td>GENERAL:
El Sistema de Control Interno incide en los Procesos Administrativos del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.</td>
<td rowspan="2">SISTEMA DE CONTROL INTERNO
• Control Financiero.
• Control Previo.
• Control Recurrente.
• Control Posterior.

PROCESOS ADMINISTRATIVOS
• Planeación.
• Organización.
• Dirección.
• Control.</td>
<td rowspan="2"><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</u>
Cuantitativa

<u>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</u>
Descriptiva Correlacional

<u>MÉTODOS:</u>
Deductivo – Inductivo

<u>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</u>
No experimental

<u>POBLACIÓN & MUESTRA</u>
09 Personal del Departamento de Tesorería de EMAPACOP S.A.

<u>SOFTWARE DE PROC. DATOS:</u>
Hoja de cálculo de Excel

<table>
<tr><th>Fuentes</th><th>Técnicas
Herramientas</th></tr>
<tr><td>Primaria</td><td>Encuesta
Cuestionario</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Secundaria</td><td>Análisis documental
Fichas textuales y de resumen</td></tr>
<tr><td>Observación de campo
Guía de observación</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td>ESPECÍFICOS:
• ¿De qué manera incide el Control Financiero en la planeación del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016?
• ¿De qué manera incide el Control Previo en la organización del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016?
• ¿De qué manera incide el Control Recurrente en la dirección del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016?
• ¿De qué manera incide el Control Posterior en el control del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016?</td>
<td>ESPECÍFICOS:
• Identificar la incidencia del Control Financiero en la planeación del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.
• Identificar la incidencia del Control Previo en la organización del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.
• Identificar la incidencia del Control Recurrente en la dirección del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.
• Identificar la incidencia del Control Posterior en el control del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.</td>
<td>ESPECÍFICOS:
• El Control Financiero incide en la planeación del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.
• El Control Previo incide en la organización del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.
• El Control Recurrente incide en la dirección del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.
• El Control Posterior incide en el control del Departamento de Tesorería de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – Año 2016.</td>
</tr>
</table>

Anexo 2: Cuestionario dirigido al personal de EMAPACOPSA

INSTRUCCIONES:

La presente encuesta, tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación titulada "SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO S.A. – AÑO 2016", al respecto, se le solicita que frente a las preguntas que a continuación se les presentan, marque con un aspa (X) en la alternativa que usted considera correcta. Se le agradece su participación:

ENCUESTA

DIMENSIÓN 1: CONTROL FINANCIERO

P01. ¿Está Usted de acuerdo, con el nivel estratégico de control financiero utilizado en la planeación del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

P02. ¿Está Usted de acuerdo, que con la implementación de acciones correctivas en el control financiero se reducirá los errores, desviaciones y alteraciones sobre las finanzas del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

DIMENSIÓN 2: CONTROL PREVIO

P03. ¿Está Usted de acuerdo, que el control previo tiene incidencia significativa en la organización administrativa del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

P04. ¿Está Usted de acuerdo, que el sistema de control previo requiere de estrategias operacionales para la organización del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

DIMENSIÓN 3: CONTROL RECURRENTE

P05. ¿Está Usted de acuerdo, que el control recurrente debe basarse en la correcta supervisión de las actividades realizadas por los funcionarios del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

P06. ¿Está Usted de acuerdo, que el control recurrente constituye un aspecto preponderante para la dirección del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

DIMENSIÓN 4: CONTROL POSTERIOR

P07. ¿Está Usted de acuerdo, que el control posterior requiere de la aplicación de canales y métodos con enfoque sistemático para optimizar las actividades del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

P08. ¿Está Usted de acuerdo, que el control posterior colabora con hacer efectivo el ejercicio de rendición de cuentas en el departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

DIMENSIÓN 5: PLANEACIÓN

P09. ¿Está Usted de acuerdo, que la planeación constituye un aspecto primordial para la evaluación de controles que ayuden a mitigar futuros riesgos en el departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

P10. ¿Está Usted de acuerdo, con el diseño y cronograma de planeación adoptada en el departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

DIMENSIÓN 6: ORGANIZACION

P11. ¿Está Usted de acuerdo, que la organización es base para el control de los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

P12. ¿Está Usted de acuerdo, que la organización representa un pilar fundamental en el control recurrente en los procesos administrativos del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

DIMENSIÓN 7: DIRECCION

P13. ¿Está Usted de acuerdo, que una adecuada dirección asegura la exactitud de los datos de las operaciones financieras en el departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

P14. ¿Está Usted de acuerdo, que la dirección es el elemento clave para el control de los procesos administrativos del departamento de tesorería de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

DIMENSIÓN 8: CONTROL

P15. ¿Está Usted de acuerdo, que el control al flujo de caja incide en el control interno administrativo del departamento de tesorería en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

P16. ¿Está Usted de acuerdo, que el control en el departamento de tesorería permite conocer la realidad de la cuenta de resultados y mejorar la toma decisiones de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo?

(a) Muy de acuerdo
(b) De acuerdo
(c) En desacuerdo
(d) Muy en desacuerdo
(e) No sabe/ No opina

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN