



CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DE SANEAMIENTO DE LA REGIÓN PUNO

INTERNAL CONTROL IN THE MANAGEMENT OF SERVICES PROVISION IN SANITATION COMPANIES IN THE PUNO REGION

Mario Hipólito Apaza Roque¹

¹Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas del Altiplano, Área Contable, Jr. Cusco N° 324 Ayaviri, Perú. rioma22@hotmail.com

RESUMEN

El trabajo de investigación, Aplicación del Control Interno en la Gestión de Prestación de Servicios de las Empresas de Saneamiento de la Región Puno, realizado en los años 2008 y 2009, ha permitido analizar la influencia de la aplicación de control interno en la gestión de prestación de servicios de las empresas de saneamiento de la Región Puno. El control interno comprende las acciones de cautela previa y simultánea, con la finalidad que la gestión de sus recursos y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Los métodos de investigación utilizados son el descriptivo para describir la aplicación del control interno, método deductivo, que ha permitido analizar y evaluar el sistema de control interno de las Empresas de Saneamiento y el método inductivo que ha permitido generar conclusiones y recomendaciones. Los resultados demuestran que las empresas de saneamiento, aplican el control interno en forma inadecuada, los trabajadores responden poco, funciona regularmente y se aplica parcialmente, generando incumplimiento de objetivos, resultados negativos, insolvencia económica, ineficacia e ineficiente en el manejo de los recursos y con ello se demuestra que no hay una buena gestión de prestación de servicios en las empresas de saneamiento. Se concluye que la aplicación de un nuevo sistema de control interno en su integridad, mejorará considerablemente la gestión de prestación de servicios en las empresas de saneamiento de la Región Puno y facilitará la eficacia y eficiencia de los recursos, y con ello se garantizará el logro de objetivos institucionales, en beneficio de la empresa y la población.

Palabras clave: Control interno, control previo, control simultáneo, eficacia, eficiencia, gestión de prestación de servicios.

ABSTRACT

This research Internal Control Application in the Management of Services Provision in sanitation companies in the Puno Region has allowed the influence analysis in the internal control application in the management of services provision companies in the Puno Region. The research methods used are the descriptive to describe the internal control application and, the deductive which allowed to analyze and evaluate the internal control system in the sanitation companies and the inductive one that allowed to get to conclusions and recommendations. The results show sanitation companies apply the internal control in a non-adequate way, workers pay low attention to it, they work regularly and are applied partially generating non fulfillment of objectives, negative results, economic insolvency, inefficiency and inefficacy in the resources management and showing this way that there is no a good management in services provision of the sanitation companies. It is concluded that the application of a new integral internal control will greatly improve the management of services provision of sanitation companies in the Puno Region and facilitate the resources efficiency and efficacy and guarantee the fulfillment of institutional objectives to the companies and population benefits.

Key words: Efficacy, efficiency, internal control, management of services provision, previous control, simultaneous control.

Autor para Correspondencia: rioma22@hotmail.com





INTRODUCCIÓN

El control interno es muy importante para las empresas de saneamiento, ya que comprende la verificación previa, simultánea y posterior que realiza la empresa sujeta a control, con la finalidad de que se usen los recursos, bienes y operaciones correcta y eficientemente, para lograr los objetivos institucionales. El control interno previo y simultaneo compete a los funcionarios y servidores de las empresas, como responsabilidad propia (Ley N° 27785, 2002); Es un proceso continuo realizado por autoridades y trabajadores de las empresas en razón a sus atribuciones y competencias, comprendidas en el manual de organización y funciones, para proporcionar seguridad razonable, efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios, proteger y conservar los recursos públicos, cumplir las leyes, reglamentos y a elaborar información financiera válida y confiable (Fonseca, 2007). El objetivo del control interno comprende el plan de organización y el conjunto de procedimientos y métodos que aseguren la protección de los activos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente (Estupiñan, 2003).

Uno de los aspectos importantes del control interno es el estudio y evaluación de control interno adoptado por la empresa, con lo cual se medirá la gestión de prestación de servicios de saneamiento, con ello se comprobará, si la entidad garantiza el desempeño óptimo de su gestión, organización y manejo de sus recursos (Álvarez, 2007); Por tanto reduce la posibilidad de que los errores o intentos fraudulentos permanezcan sin descubrirse por un periodo largo y permite a la gerencia depositar más confianza en los datos que recibe (Elorreaga, 2008).

Las Normas de Control Interno constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las empresas incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del Estado, como es el caso de las Empresas de Saneamiento de la Región Puno (R.C. N° 320-2006-CG, 2006).

Las directivas, los procedimientos, las técnicas, las metodologías y los procedimientos que aprueba la entidad, son para ser cumplidas por parte de los trabajadores de la empresa, cuando un trabajador es designado en un cargo, va a laborar bajo la supervisión de su jefe, lo cual implica no sólo recibir las ordenes de los mismos, sino también dar cumplimiento a dichos instrumentos que han sido elaborados en base a estas facultades de dirección, para que sea cumplida estrictamente por el trabajador (Espinal, 2004) .

Los componentes de control interno involucran aspectos importantes para las empresas, en primer orden se tiene el ambiente de control interno que da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control comprende la integridad, los valores y la competencia de la gente de la empresa; la filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores (Mantilla, 2005); El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas con reglas apropiadas, para sensibilizar a los trabajadores de la entidad y generar una cultura de control interno. Estas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos





de control interno que conducen al logro de los objetivos institucionales y una cultura institucional de control. (R.C. N° 320-2006-CG, 2006).

La evaluación de riesgos enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Un aspecto importante previo a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la lograr los objetivos, y deben ser base para administrar los riesgos. La administración de riesgos debe ser una obligación formar parte de una empresa (Mantilla, 2005).

La actividad de control son las acciones que realizan la gerencia general y el personal directivo de la empresa para cumplir diariamente con las funciones asignadas al personal. Son importantes porque en sí mismas implican la forma y la manera correcta de hacer las cosas; así como también por la emisión y dictado de política, constituyen el medio más efectivo para asegurar el logro de objetivos de la empresa. Las decisiones y acciones de las diferentes partes de la organización deben ser coordinadas, las acciones y decisiones que deben adoptar siempre requieren de coordinación. El control es más efectivo en una entidad cuando las personas trabajan coordinadamente para lograr sus objetivos, la coordinación proporciona integración, consistencia y responsabilidad (Álvarez, 2002).

Información y Comunicación, está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad y estas deben ser alcanzadas oportunamente. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permiten controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros contables. (Álvarez, 2002).

Supervisión y Seguimiento, los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo, evaluaciones separadas o combinación de las dos. El monitoreo ocurre en el curso de las operaciones e incluye actividades reguladores de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones dependerá de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo. Las deficiencias del control interno deberán reportarse permanentemente, informado a la gerencia, al directorio y a la junta general de accionistas (Mantilla, 2005).

El Órgano de Control Institucional, de acuerdo al, Art 7°, constituye la unidad especializada responsable de llevar a cabo el control gubernamental en la entidad, con la finalidad de promover la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la entidad, cuidando la legalidad y eficiencia de las operaciones, así como el logro de sus resultados, mediante la ejecución de labores de control posterior (RC N° 459-2008-CG, 2008).

Los auditores internos juegan un papel importante en la evaluación de los sistemas de control, y contribuyen a la efectividad. Los auditores en el organigrama de la empresa tiene una posición importante como autoridad de control, una función de auditoria interna juega a menudo un papel de monitoreo significativo (Mantilla, 2005).

La eficacia del control interno depende directamente de asegurar el logro de los objetivos del negocio que tiene el sistema, de ahí la evaluación básica del control interno sea siempre una evaluación de su eficacia (Mantilla, Samuel & Yolima, Sandra, 2005). Grado en el cual una entidad, logra cumplir con los objetivos y metas (adquisiciones o contrataciones) que se





planificaron, siguiendo la normativa vigente. En el caso de adquisiciones y contrataciones se da énfasis a la oportunidad de la compra o contratación. (RC N° 458-2008-CG, 2008), la misma que tiene que ver con el logro de los objetivos y metas programadas.

La eficiencia tiene que ver con los bienes, servicios o ejecución de obras, que se adquieren o contratan, deben reunir los requisitos de calidad, precio, plazo de ejecución y entrega y deberán efectuarse en las mejores condiciones en su uso. Este criterio está referido a la relación existente entre los bienes o servicios adquiridos o contratados y los recursos utilizados para ese fin, en comparación con un estándar de calidad preestablecido (RC N° 458-2008-CG, 2008). Se refiere también a la relación existente entre los bienes y servicios producidos y recursos utilizados para producirlos (productividad) y su comparación con un estándar de desempeño establecido (Fonseca, 2007). De igual forma la eficiencia se mide por el costo de los insumos necesarios para generar determinado productos. Cuanto más eficiente es una organización, menor será el costo de los insumos requeridos para atender el servicio. Por consiguiente, la eficiencia ayuda a que una empresa logre una ventaja competitiva de bajo costo (Hill, Charles & Jones, Gareth, 1996); “Los gerentes que pueden reducir al mínimo los costos de los recursos que se necesitan para alcanzar metas están actuando eficientemente” (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996).

El Control Previo y Simultáneo, según la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, se realiza con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y actividades se efectúe correcta y eficientemente. El control interno previo y simultáneo compete exclusivamente al personal que está trabajando en la empresa, como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes. El control preventivo intenta prevenir los problemas que se pueden dar, porque se realiza antes de ejecutar la actividad (Robbins, Stephen & Coulter, Mary, 2000). El control simultáneo se realiza justo en el momento que se está ejecutando la actividad, entonces la gerencia puede corregir los problemas antes que éstos tengan consecuencias graves para la empresa (Robbins, Stephen & Coulter, 2000).

El servicio es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible y, por lo general, no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción. También se dice que los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado en favor de el receptor del servicio (Lovelock, 2004). La prestación de los Servicios de Saneamiento comprende la prestación regular de: servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial y disposición sanitaria de excretas, tanto en el ámbito urbano como en el rural. Los servicios de saneamiento deben ser prestados por entidades públicas, privadas o mixtas, a quienes en adelante se les denominará "entidades prestadoras", constituidas con el exclusivo propósito de prestar los servicios de saneamiento, debiendo éstas poseer patrimonio propio y gozar de autonomía funcional y administrativa (Ley N° 26338, 1994).

Buenas prácticas, es aquella actividad o proceso que, habiéndose enfocado en la satisfacción del cliente, la eficiencia, la sostenibilidad ambiental o el desarrollo de la cultura organizacional, tiene resultados medibles sobresalientes, de alto impacto, replicables y creativos. Las buenas prácticas deben demostrar un modo mejor de hacer las cosas, a partir de la identificación y solución de un problema, objetivamente, la buena práctica se puede evaluar sobre la base de la información y en el tiempo transcurrido desde el inicio de la puesta en marcha (Manual de Buenas Prácticas en las EPSS, 2008).

La continuidad de servicio, es un indicador que permite identificar aquellas Empresas Prestadoras que prestan el servicio de agua potable de forma discontinua y, luego de un análisis,





determinar las causas de este problema. Lo que significa que el servicio de agua potable debe llegar en forma continua y permanente. Sería bueno disponer de agua potable durante las 24 horas del día. La no continuidad o el suministro por horas, además de ocasionar inconvenientes debido a que obliga al almacenamiento intradomiciliario, afectan la calidad de vida y puede generar problemas de contaminación en las redes de distribución. (Resolución de Consejo Directivo N° 10 -2006-SUNASS-CD, 2006)

Cobertura de Agua Potable y alcantarillado, debe expresar la población atendida con el servicio en las zonas administradas por la Empresa Prestadora, ya sea mediante una conexión domiciliaria o mediante una pileta pública. Este indicador permite también identificar a la población que no cuenta con acceso al servicio de agua potable y alcantarillado, el cual debe ser prioritario mejorar el servicio para las Empresas Prestadoras. (Resolución de Consejo Directivo N° 10 -2006-SUNASS-CD, 2006). Los ratios son índices, razones, divisiones que comparan dos partidas de los estados financieros y estas se dividen en: Índices de liquidez, índices de gestión, índices de solvencia e índices de rentabilidad (Tanaka, 2001); También se definen como los índices que se obtienen al relacionar dos cuentas o grupos de cuentas de un mismo estado financiero o de dos estados financieros diferentes (Apaza, 2001).

Los ratios de liquidez miden de manera aproximada la capacidad global de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. Se dice que si la empresa tiene buenos ratios de liquidez, entonces estará en condiciones de afrontar sus obligaciones de manera ordenada, sin problema alguno (Tanaka, 2001). Los ratios de rentabilidad, consideradas como las de mayor importancia para los usuarios de la información financiera, miden la capacidad desarrolladas por la empresa para producir ganancias. Determinan el éxito o fracaso de la gerencia general en el manejo de los recursos que tiene la empresa (Apaza, 2001).

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa y el empleo de todos los demás recursos que posee la empresa, con el propósito de alcanzar las metas y objetivos establecidos en la empresa. La administración es un proceso que compete a los gerentes que tienen la finalidad de alcanzar las metas propuestas al inicio del periodo (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996). La estructura organizacional de una entidad proporciona la estructura conceptual mediante la cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean sus actividades para la consecución de los objetivos. Los aspectos más importante para el establecimiento de una estructura organizacional incluyen la definición de autoridad y responsabilidad (Mantilla, 2005); La estructura organizacional son los recursos básicos en forma ordenada en un esquema aceptable para que puedan desempeñar las funciones requeridas por la empresa. La organización une a los trabajadores en tareas interrelacionadas. Está pensada para ayudar a que los trabajadores a que logre los objetivos específicos. La estructura organizacional tiene un efecto muy favorable sobre la actuación y el control interno. La empresa en función a una buena estructura organizacional, debe ver primero las debilidades del comportamiento individual de los trabajadores y luego mejorar el funcionamiento, a fin de lograr los objetivos organizacionales (Terry, 2004). El organigrama que utilizan en las organizaciones, es para lograr el funcionamiento apropiado de las empresas, representa líneas de autoridad y sirve para los ejecutivos, funcionarios y trabajadores en general conozcan cómo es la relación de todos ellos con la estructura de la organización, y de acuerdo a ello puedan responder en sus funciones (Díaz, 2010).

El proceso de administración estratégica comprende cinco aspectos importantes como: La selección de la misión y las principales metas corporativas; El análisis del ambiente competitivo





externo de la organización para identificar las oportunidades y amenazas; El análisis interno de la organización para identificar las fortalezas y debilidades de la empresa; La selección de estrategias fundamentadas en las fortalezas en la organización y que corrijan sus debilidades con el fin de tomar ventaja de oportunidades externas y contrarrestar las amenazas externas; y la implementación de la estrategia. La tarea de analizar el ambiente interno y externo de la organización para luego seleccionar una estrategia apropiada, por lo general, se llama formulación de estrategias. En contraste, la implementación de estrategias en forma típica involucra el diseño de estructuras organizaciones apropiadas y sistemas de control a fin de poner en acción la estrategia escogida (Stoner, 2000).

El gerente de la empresa es un miembro de una organización que integra y coordina el trabajo de otros, también es dedicada a la coordinación de actividades de trabajo que se dan en la empresa. (Robbins, Stephen y Coulter, 2000). La administración de personal es la utilización de los recursos humanos para alcanzar objetivos de la empresa. Comprende a los gerentes de todos los niveles, que tienen autoridad y responsabilidad, por medio del esfuerzo, lograr alcanzar los objetivos primarios de la empresa. El administrador de recursos humanos es responsable principalmente de coordinar la administración de recursos humanos para ayudar a la organización a alcanzar sus metas (Mondy, Wayne y Noe, 1997). Con la rotación de personal hay una mayor satisfacción en el trabajo se asocia a una rotación de personal más baja, que es la proporción de empleados que deja la organización durante un periodo dado (usualmente un año). Mientras más satisfechos estén los empleados, es menos probable que inicien un proceso en que piensen o anuncien su propósito de abandonar el trabajo, por lo cual existen mayores posibilidades de que se queden más tiempo con su empleador. De manera similar, los empleados que tienen una satisfacción más baja suelen tener tasas de rotación más altas (Newstrom, 2007).

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se ha realizado en Puno, Juliaca y Azángaro en donde están EPS. EMSAPUNO S.A, EPS. SEDA JULIACA S.A. y EPS NOR PUNO S.A., considerando que son las más grandes con mayor población de la Región Puno.

Se ha utilizado el diseño cuasi experimental es cuando el investigador desea analizar los efectos de una decisión administrativa en la marcha de una institución (Mejía, 2005), considerando además que desde la definición de las hipótesis se han estructurado utilizando variables dependientes e independientes, los que pretenden explicar causas y efectos, este diseño no pretende manipular y controlar las variables. El método de investigación utilizado en la presente investigación es: Método descriptivo se lleva a cabo mediante la recolección de datos de las variables a investigar, a fin de analizarlos y determinar su incidencia (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006) y permite describir la aplicación del control interno previo y simultáneo y su relación con la gestión de prestación de servicios de saneamiento, Método deductivo que ha permitido establecer la relación causa efecto y permitió identificar la aplicación del control interno previo y simultáneo en la gestión de prestación de servicios (Ortiz y Garcia, 2014). y el Método inductivo ha permitido analizar cada una de las deficiencias encontradas en la aplicación del control interno para relacionarlas con las normas establecidas, a efecto de generar conclusiones y recomendaciones (Mendez, 1995).

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados se utilizó para la recolección de datos la observación directa, mediante esta técnica se ha verificado la actitud laboral de los trabajadores





y los resultados de la gestión, luego el análisis documental, mediante la revisión de los documentos de gestión y las normas de control interno, asimismo las normas legales relacionados especialmente a la implementación del control interno, también ha sido necesario las entrevistas con los funcionarios, especialmente la Gerencia, Auditores y Jefes de Personal y Abastecimientos, trabajadores responsables de conducir las actividades de las EPS y los usuarios de agua y desagüe y finalmente el Cuestionario, fichas que ordenan los temas a tratar con las personas entrevistadas.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. Conocimiento de los documentos normativos.

Alternativas	Emsapuno		Sedajuliaca		Norpuno		Promedio	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Si	11	55.00	10	50.00	2	40.00	23	51.00
No	9	45.00	10	50.00	3	60.00	22	49.00
Total	20	100.00	20	100.00	5	100.00	45	100.00

Respecto a la difusión de los documentos normativos; el 51% de los encuestados responde que si conoce los instrumentos de gestión y esto repercute directamente en la gestión de prestación de servicios, en cambio el 49% manifiesta que no conoce los documentos normativos de gestión, como el MOF, ROF y otros, esto lleva a cumplir funciones: en forma deficiente, duplicidad de funciones, demora en el trámite documentario, lo que ocasiona una deficiente gestión de prestación de servicios, es importante trabajar coordinadamente en la empresa, como dice (Álvarez, 2002)(tabla1).

El conocer los documentos normativos, va a permitir un mejor control de las operaciones que se dan en la empresa. La dirección de toda organización es la responsable de tener los controles internos adecuado, que se dan a través de los documentos normativos (Lam, 2002).

Tabla 2. Control adecuado de los recursos humanos, materiales y financieros

Alternativas	Emsapuno		Sedajuliaca		Norpuno		Total	
	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%
Si	8	40.00	9	45.00	1	20.00	18	40.00
No	12	60.00	11	55.00	4	80.00	27	60.00
Total	20	100.00	20	100.00	5	100.00	45	100.00

Fuente: Elaboración Propia

El 60% de los encuestados responde que los recursos humanos, materiales y financieros no son adecuadamente controlados en las empresas de saneamiento, un 40% contesta en sentido contrario (tabla 2).

Lo cierto es que es necesario que los trabajadores estén en los puestos de trabajo de acuerdo con su formación académica, capacitación, perfeccionamiento y experiencias adquiridas. En el mismo sentido los recursos materiales como insumos e incluso activos fijos deben ser utilizados proporcionalmente a las actividades y tratando de sacarle el máximo provecho, sin desperdiciarlos, sin deteriorarlos ni destruirlos. Igualmente los recursos financieros deben de asignarse de acuerdo al presupuesto a aquellos programas, proyectos o actividades que tengan un efecto dentro de las empresas de saneamiento, pero especialmente en la población usuaria, según (Stoner, Freeman, y Gilbert, 1996) hace mención que la administración es el empleo de todo los recursos que posee la empresa, con el propósito de alcanzar los objetivos.





La administración de personal es la utilización de los recursos humanos en las mejores condiciones para alcanzar objetivos de la empresa, en tal sentido la Gerencia debe ubicar al personal en el lugar indicado, de acuerdo a su formación, especialidad y capacitación. Caso contrario llevará a cometer errores y con ello afecta considerablemente en la gestión de prestación de servicios, como manifiesta (Mondy, Wayne y Noe, 1997).

Tabla 3. Funcionamiento del sistema del control interno

Alternativas	Emsapuno		Sedajuliaca		Norpuno		Total	
	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%
Muy bien	2	10	1	5	0		3	7.00
Bien	3	15	2	10	0		5	11.00
Regular	15	75	16	80	3	60	34	75.00
No Funciona			1	5	2	40	3	7.00
No sabe - No responde							0	-
Total	20	100.00	20	100.00	5	100.00	45	100.00

Los entrevistados en un 75% dicen que el sistema de control interno de las empresas de saneamiento funciona sólo regularmente; en cambio un 11% dicen que funciona bien; el 7% dice que lo hace muy bien y el 4% dice que no funciona (tabla 3).

El funcionamiento del sistema de control interno en forma regular hasta la fecha ha traído graves consecuencias, deficiente gestión de prestación de servicios en las empresas de saneamiento de la región Puno; por tanto se hace necesario revertir esta situación para beneficio de la empresa, de ahí que es importante el control preventivo que intenta prevenir los problemas que se pueden dar, porque se realiza antes de ejecutar la actividad (Robbins, Stephen & Coulter, Mary, 2000).

Tabla 4. Capacitación al personal

Alternativas	Emsapuno		Sedajuliaca		Norpuno		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Si	5	25.00	3	15.00	1	20.00	9	20.00
No	15	75.00	17	85.00	4	80.00	36	80.00
Total	20	100.00	20	100.00	5	100.00	45	100.00

El 80% de los encuestados manifiestan que no son capacitados y un 20% manifiesta que son capacitados (tabla 4).

En las Empresas de saneamiento no se están capacitando a todo el personal y generalmente están capacitándose los funcionarios y los Jefes de Oficina, al no capacitar a mayor número de personal se ve seriamente afectado en los resultados de la Empresa, ya que el personal no capacitado comete errores por desconocimiento.

La administración de personal es la utilización de los recursos humanos para alcanzar objetivos de la empresa, en tal sentido la Gerencia debe ubicar al personal en el lugar indicado, de acuerdo a su formación, especialidad y capacitación. Caso contrario llevará a cometer errores y con ello afecta considerablemente en la gestión de prestación de servicios (Mondy, Wayne & Noe, Robert, 1997).





Tabla 5. Aplicación del Control Interno, en las Empresas de Saneamiento de la Región Puno en el Año 2008

Alternativas	Emsapuno		Sedajuliaca		Norpuno		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
No se aplica	4	20	5	25	1	20	10	22
Se aplica parcialmente	16	80	14	70	4	80	34	76
Se aplica en su totalidad		-	1	5		-	1	2
No sabe – no responde		-		-		-	0	-
Total	20	100	20	100	5	100	45	100

Es muy importante aplicar el control interno a fin de garantizar que los recursos sean utilizados correctamente en los objetivos trazados por las empresas de saneamiento de la Región Puno; en la tabla 5, los entrevistados dicen que el 76%, aplica el control interno parcialmente, lo cual no garantiza el cumplimiento de los objetivos, mientras el 22% dice que no se aplica el control interno, lo cual es de suma preocupación que un sector importante de la empresa manifieste este hecho, lo cual significa mejorar el control interno y el 2% dicen que se aplica en su totalidad, lo cual se corrobora con lo que dice (Mantilla, 2005) que es importante realizar la supervisión y seguimiento de los sistemas de control interno.

(Lam, 2002), indica que el control interno constituye una parte fundamental en toda organización, ya que de este depende que todas las operaciones se realicen adecuadamente, lo que vale decir que si se aplica en su integridad los resultados se darán positivamente para la empresa.

Tabla 6. Disponibilidad de Instrumentos de Gestión en las Empresas de Saneamiento de la Región Puno en el 2008

Alternativas	Emsapuno		Sedajuliaca		Norpuno		Total	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Si se cuenta con todas	5	25.00	1	5.00		-	6	13.00
Se cuenta sólo con algunos instrumentos	12	60.00	14	70.00	3	60.00	29	65.00
No sirven los instrumentos	1	5.00	2	10.00	1	20.00	4	9.00
No se cuenta con los instrumentos	2	10.00	3	15.00	1	20.00	6	13.00
No sabe - no responde		-		-		-	0	-
Total	20	100.00	20	100.00	5	100.00	45	100.00

Fuente: Emsapuno 2008, Sedajuliaca 2008, Norpuno 2008

Los entrevistados en un 65% dicen que cuentan sólo con algunos instrumentos (normas, políticas, procedimientos, directivas y otros); en cambio un 13% dicen que cuentan con todo los instrumentos al igual que los que no cuentan con los instrumentos de gestión y el 9% manifiesta que no sirven los instrumentos de gestión en las empresas de saneamiento, las directivas y otros debe darse a conocer y cumplidas por el trabajador, como manifiesta (Espinal, 2004) (tabla 6).

El personal que labora en las empresas de saneamiento que cuenta sólo con algunos instrumentos no contribuye que está cumpliendo con sus funciones en forma coherente. Al no tener a la mano las normas, políticas, procedimientos, directivas y otros o tenerlos sólo algunos lleva a un control previo y simultáneo deficiente y consecuentemente no hay una buena gestión





de prestación de servicios de las empresas de saneamiento de la Región Puno, llevando a resultados negativos, incumplimiento de objetivos, deficiente prestación de servicio de agua potable y alcantarillado. Según (Ley N° 27785, 2002), el control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente, el control interno previo y simultáneo compete exclusivamente a las autoridades y funcionarios y servidores públicos de las empresa de saneamiento de la Región Puno.

Tabla 7. Cobertura de Servicio de las EPS. Año 2009

ALTERNATIVAS	EMSAPUNO	SEDAJULIACA	NORPUNO	PROMEDIO
	%	%	%	%
Agua Potable	92.20	86.00	88.30	88.83
Alcantarillado	85.10	83.90	66.80	78.60

Resulta que las empresas de saneamiento de la Región Puno están dando el servicio de agua potable sólo al 88.83% de la población, lo que significa que el 11.17% de la población de la Región Puno no tiene el servicio de agua potable y con ello puede traer serios problemas de salud en la población (tabla 7).

En el servicio de alcantarillado las empresas de saneamiento de la Región Puno están dando el servicio al 78.60% de la población, lo que significa que el 21.40% de la población de la Región Puno no tiene el servicio de alcantarillado, lo cual es muy preocupante que un sector no tenga el servicio de alcantarillado, lo cual ocasiona contaminación al medio ambiente (tabla 7)..

Según la (Resolución de Consejo Directivo N° 10 -2006-SUNASS-CD, 2006) , el margen es considerable de los que no tienen el servicio de agua potable y alcantarillado, lo cual es un riesgo para la salud de los pobladores de la Región Puno. Con lo que se demuestra que la deficiente aplicación del control interno previo y simultáneo afecta considerablemente en la gestión de prestación de servicios de saneamiento.

Tabla 8. Continuidad de Servicio de las EPS. Año 2009

ALTERNATIVAS	EMSAPUNO	SEDAJULIACA	NORPUNO	PROMEDIO
	Horas	Horas	Horas	Horas
Agua Potable	8.00	6.00	14.00	9.33

Fuente: SUNASS 2009

La empresa EPS. EMSAPUNO S.A. está brindando el servicio de agua potable sólo 8 horas al día, lo que significa que gran parte del día los pobladores de la Ciudad de Puno no tienen el servicio de agua potable. (tabla 8).

En la tabla 8, la empresa EPS. SEDAJULIACA S.A. está brindando el servicio de agua potable sólo 6 horas al día, lo que significa que gran parte del día los pobladores de la Ciudad de Juliaca no tienen el servicio de agua potable. En el (tabla 8), la empresa EPS. NORPUNO S.A. está brindando el servicio de agua potable sólo 14 horas al día, lo que significa que una parte del día los pobladores de la Ciudad de Azángaro no tienen el servicio de agua potable, en esta parte de la Región Puno de alguna forma tiene más tiempo el servicio de agua potable.

A nivel de la Región Puno, la población solo tiene el 9.33 horas de servicio de agua potable durante el día, lo cual es sumamente preocupante de que las empresas de saneamiento de la





Región Puno, no están cumpliendo con mejorar el servicio de agua potable y esto demuestra que no hay un buen manejo de los recursos por parte de los directivos, demostrando la falta de eficacia y eficiencia de los recursos, la (Resolución de Consejo Directivo N° 10 -2006-SUNASS-CD, 2006) apunta a tener mayor número de horas de servicio de agua potable.

CONCLUSIONES

La aplicación de un nuevo sistema de control interno en su integridad mejorará considerablemente la gestión de prestación de servicios en las Empresas de Saneamiento de la Región Puno y facilitará la eficacia y eficiencia de los recursos, y con ello se garantizará el logro de objetivos institucionales, en beneficio de la población.

El control interno previo y simultaneo diseñado por el Directorio y la Gerencia permite medianamente; la eficiencia de las operaciones, el logro de los objetivos, la protección de los activos y la confiabilidad de la información, lo que repercute en la gestión de prestación de servicios de las Empresas de Saneamiento.

Falta mejorar el control interno diseñado en las empresas de saneamiento, lo cual no ha permitido una buena gestión de prestación de servicios y con ello no ha sido eficaz ni eficiente en el manejo de los recursos que manejan las Empresas de Saneamiento.

Con la implementación de la guía de implementación del sistema de control interno, orientará mejor la implementación de un nuevo sistema de control interno que comprenda los nuevos conceptos de acuerdo a la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG y N° 458-2008-CG, una vez implementado, la gestión de prestación de servicios de las Empresas de Saneamiento va a mejorar.

LITERATURA CITADA

- Alvarez, J. (2002). Auditoria Gubernamental. Lima, Perú: Instituto de Investigación el Pacífico E.I.R.L.
- Alvarez, J. (2007). Auditoria Gubernamental Integral. Lima: Instituto Pacífico S.A.C. 123-149
- Apaza, M. (2001). Análisis e Interpretación Avanzada de los Estados Financieros y Gestión Financiera Moderna. Lima, Perú: Instituto de Investigación El Pacífico E.I.R.L. 168-177
- Diaz, C. (2010). Administración (Segunda ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L. 98
- Elorreaga, G. (2008). La Importancia Universal del Control Interno Contable, Administrativo, Financiero en el Sistema Empresarial. Chiclayo: CPC&LAF.
- Espinal, J. (2004). Auditoria a la Gestión Administrativa de Personal 2003 - 2004. Lima: Ediciones Gráficas "MAC". 13
- Estupiñan, R. (2003). Control Interno y Fraude. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. 15
- Fonseca, O. (2007). Auditoria Gubernamental Moderna. Lima, Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO. 304-305
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hill, Charles y Jones, Gareth. (1996). Administración Estratégica. Bogotá, Colombia: MacGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A. 109
- Lam, E. (2002). Evaluación del Control Interno Basado en el Modelo COSO. Guatemala: Universidad Francisco Marroquin.
- Ley N° 26338. (1994). Ley General de Servicios de Saneamiento. Lima: Diario Oficial El Peruano.
- Ley N° 27785. (2002). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República. Lima: Diario Oficial El Peruano.
- Lovelock, C. (2004). Administración de Servicios. México : Pearson Educación de México S.A. de C.V. 4
- Mantilla, S. (2005). Control Interno Informe COSO. Bogotá: Esfera Editores Ltda. 5-31
- Mantilla, Samuel y Yolima, Sandra. (2005). Auditoria del Control Intrno. Bogotá: Ecoe Ediciones. 37
- Manual de Buenas Prácticas en las EPSS. (2008). Manual de Buenas Prácticas en las Empresas Prestadoras de Servicios de Sanemaiento 2008,. Lima: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Servicios de Saneamiento - TRASS.





- Mejia, E. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Lima, Perú: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mendez, C. (1995). Metodología. Santafé de Bogotá, Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.
- Mondy, Wayne y Noe, Robert. (1997). Administración de Recursos Humanos. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A. 4
- Newstrom, J. (2007). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. 224
- Ortiz, F., y García, M. d. (2014). Metodología de la Investigación. México, México: Editoria Limusa S.A.
- R.C. N° 320-2006-CG, C. G. (2006). R.C. N° 320-2006-CG. Lima: Diario Oficial El Peruano.
- RC N° 458-2008-CG, C. G. (2008). Guía para la Implementación del Control Interno. Lima: Diario Oficial "El Peruano".
- RC N° 459-2008-CG, C. G. (2008). Reglamento de los Organos de Control Institucional. Lima: Diario Oficial El Peruano.
- Resolución de Consejo Directivo N° 10 -2006-SUNASS-CD, S. (2006). Resolución de Consejo Directivo N° 10 -2006-SUNASS-CD. Lima: Editora Peru.
- Robbins, Stephen y Coulter, Mary. (2000). Administración. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V. 7-564
- Stoner, G. (2000). Administración. México, México: Prentice Hall.
- Stoner, J., Freeman, E., y Gilbert, D. (1996). Administración. México, México: PRENTICE- HALL HISPANOAMERICANA S.A. 11
- Tanaka, G. (2001). Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 319
- Terry, G. (2004). Principios de Administración. México, México: Compañía Editorial Continental S.A.

