



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS,
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

T E S I S

**EL CONTROL SIMULTÁNEO EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA
ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO MOQUEGUA –
EPS MOQUEGUA S.A., 2021**

PRESENTADA POR

BACH. NIKOLL ALEJANDRA MARMANILLO SILVA

ASESOR

MGR. REYNA MARCELINA MAMANI LUIS

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

MOQUEGUA – PERÚ

2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de tablas.....	vii
Índice de abreviaturas.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2 Definición del problema.....	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2 Problemas específicos.....	17
1.3 Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1 Objetivo general.....	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	18
1.5 Variables. Operacionalización.....	20
1.5.1 Variables.....	20
1.5.2 Operacionalización de variables.....	21
1.6 Hipótesis de la investigación.....	22
1.6.1 Hipótesis general.....	22
1.6.2 Hipótesis específicas.....	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	23
2.2 Bases teóricas.....	27
2.2.1 Control interno.....	27
2.2.2 Control simultaneo.....	32
2.2.3 Gestión.....	38
2.3 Marco conceptual.....	48
CAPÍTULO III: MÉTODO	
3.1 Tipo de investigación.....	53

3.2	Diseño de investigación.....	53
3.3	Población y muestra.....	54
3.3.1	Muestra	54
3.3.1	Muestra	¡Error! Marcador no definido.
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	56
3.4.1	Técnica.....	56
3.4.2	Instrumento.....	56
3.4.3	Fichas técnicas de instrumentos.....	57
3.4.4	Validez.....	58
3.4.4	Confiabilidad	58
3.5	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	59
3.5.1	Procedimientos.	59
3.5.2	Método de análisis de dato.	60
3.5.3	Aspectos éticos.	60
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS		
4.1	Presentación de resultados.....	61
4.2	Contrastación de hipótesis	85
4.3	Discusión de resultados	89
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1	Conclusiones.....	92
5.2	Recomendaciones	92
BIBLIOGRAFÍA		
Anexos		

Índice de tablas.

Tabla 1 Operacionalización de variables	21
Tabla 2 Población de colaboradores de la EPS S.A.	54
Tabla 3 Muestra de colaboradores de la EPS S.A.	55
Tabla 4 Muestra de servidores de la EPS Moquegua S.A. Muestra de servidores de la EPS Moquegua S.A.	56
Tabla 5 Población de colaboradores de la EPS S.A.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6 Muestra de colaboradores de la EPS S.A.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7 Muestra de colaboradores de la EPS Moquegua S.A.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8 Detalle de instrumento de variable Control simultáneo	57
Tabla 9 Detalle de instrumento de variable de gestión institucional.....	57
Tabla 10 Validez de contenido de juicio de experto – control simultáneo.....	58
Tabla 11 Validez de contenido de juicio de experto – gestión institucional	58
Tabla 12 Análisis de coeficiente de fiabilidad	58
Tabla 13 Prueba piloto de variables de estudio.....	59
Tabla 14 Alfa de Cronbach para la variable Sistemas de Control Simultaneo	61
Tabla 15 Alfa de Cronbach para la variable Sistemas de Gestión Institucional	61
Tabla 16 Frecuencias y porcentajes totales para la variable Control Simultaneo.....	62
Tabla 17 Frecuencias y porcentajes totales para la variable Gestión Institucional	63
Tabla 18 Frecuencias y porcentajes totales para la dimensión Acción simultanea	64
Tabla 19 Frecuencias y porcentajes para la dimensión acción simultánea y de indicador, grado de conocimiento de acción simultanea	65
Tabla 20 Frecuencia y porcentaje total para dimensión Visita de control.....	67
Tabla 21 Frecuencia y porcentaje para dimensión visita de control y de indicador, grado de cumplimiento de normatividad inherente.	68
Tabla 22 Frecuencia y porcentaje total para dimensión Orientación de oficio	70
Tabla 23 Frecuencia y porcentaje para dimensión visita de control y de indicador, grado de cumplimiento de normatividad inherente.	71
Tabla 24 Frecuencia y porcentaje total para dimensión Gestión operativa.....	72
Tabla 25 Frecuencia y porcentaje para dimensión gestión operativa y de indicador, liderazgo directivo	73
Tabla 26 Frecuencia y porcentaje para dimensión gestión operativa y de indicador, planeamiento estratégico.....	75
Tabla 27 Frecuencia y porcentaje para dimensión gestión operativa y de indicador, producción.....	76

Tabla 28	<i>Frecuencia y porcentaje total para dimensión Gestión comercial</i>	77
Tabla 29	<i>Frecuencia y porcentaje para dimensión gestión comercial y de indicador, cobertura de agua potable y alcantarillado</i>	78
Tabla 30	<i>Frecuencia y porcentaje para dimensión gestión operativa y de indicador, micro medición y facturación</i>	79
Tabla 31	<i>Frecuencia y porcentaje para dimensión gestión operativa y de indicador, recaudación</i>	80
Tabla 32	<i>Frecuencia y porcentaje total para dimensión Gestión administrativa</i>	81
Tabla 33	<i>Frecuencia y porcentaje para dimensión gestión administrativa y de indicador, plan de fortalecimiento de personal</i>	82
Tabla 34	<i>Frecuencia y porcentaje para dimensión gestión operativa y de indicador, migración al sistema de gestión de calidad</i>	83
Tabla 35	<i>Frecuencia y porcentaje para dimensión gestión operativa y de indicador, tramite de documentos</i>	84
Tabla 36	<i>Tabla de contingencia entre control simultaneo y gestión operativa</i>	85
Tabla 37	<i>Tau b de Kendall para determinar relación entre control simultaneo y gestión operativa</i>	86
Tabla 38	<i>Tabla de contingencia entre control simultaneo y gestión comercial</i>	87
Tabla 39	<i>Tau b de Kendall para determinar relación entre control simultaneo y gestión comercial</i>	87
Tabla 40	<i>Coficiente de Contingencia entre control simultaneo y gestión administrativa</i>	88
Tabla 41	<i>Tau b de Kendall para determinar relación entre control simultaneo y gestión administrativa</i>	88

Índice de Figuras

Figura 1. <i>Diseño de la investigación</i>	54
Figura 2. <i>Porcentajes total según las categorías de la variable Control simultaneo</i>	62
Figura 3 <i>Porcentajes total según las categorías de la variable Gestión institucional</i>	63
Figura 4 <i>Porcentajes total según las categorías de la dimensión Acción simultanea</i>	64
Figura 5 <i>Porcentajes total según las categorías de la dimensión Vista de control</i>	67
Figura 6 <i>Porcentajes total según las categorías de la dimensión Orientación de oficio</i> . 70	
Figura 7 <i>Porcentajes total según las categorías de la dimensión Gestión operativa</i>	73
Figura 8 <i>Porcentajes total según las categorías de la dimensión Gestión comercial</i>	77
Figura 9 <i>Porcentajes total según las categorías de la dimensión Gestión administrativa</i>	81

Índice de abreviaturas.

Art.: Artículo

CGR: Contraloría general de la república

C.I.: Control interno

COSO: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway / Comité de Organizaciones Patrocinadoras del Treadway

EPS: Entidad prestadora de servicios de saneamiento

ERM: *Enterprise Risk Management* / Gestión de riesgos empresariales

OCI: Órgano de control institucional

R.C.: Resolución de contraloría

S.A.: Sociedad anónima

SCI: Sistema de control interno

SNC: Sistema Nacional de Control

RESUMEN

Abordado la problemática de ¿Cuál es la relación del control simultáneo, en la gestión institucional de la entidad prestadora de servicio de saneamientos Moquegua – EPS MOQUEGUA S.A., 2021?, el mismo que se planteó el objetivo de, Establecer la relación del control simultáneo en la gestión institucional de la entidad en estudio, siguiendo para el método siguiente: tipo de investigación básica, diseño de investigación no experimental, consideró una población de 98 colaboradores, y una muestra resultante de 44. Utilizando para ello, la técnica de la encuesta e instrumento de cuestionario, debidamente acreditado por juicio de expertos y con la debida confiabilidad. Llegando a resultados, *Control simultáneo*, se observa que el 6% manifestaron que se daba muy poco, el 22,6% que se daba poco, el 39,6% de manera regular, y el 28,3% de manera bastante. Relativo a la variable *Gestión institucional*, observándose que el 3,3% manifestaron que se daba muy poco, el 11,3% que se daba poco, el 33,1% que se presenta de manera regular, el 29,2% que se presenta de manera mucho y el 24,1% que se daba de manera bastante. Concluyendo que la relación del control simultáneo en la gestión institucional de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa; finalmente se procede a formular la recomendación siguiente: que, tanto el *control interno* y el *control simultáneo* sean programados de manera indefectible en los planes de capacitación institucional, con el propósito de que los colaboradores de la EPS Moquegua S.A. Esten debidamente capacitados y consecuentemente fortalecidos para un adecuado e idóneo cumplimiento de sus funciones y alcanzar así los objetivos y metas organizacional.

Palabras clave: Control, control simultáneo, gestión, gestión institucional.

ABSTRACT

Addressed the problem of what is the relationship of simultaneous control, in the institutional management of the Moquegua sanitation service provider entity - EPS MOQUEGUA S.A., 2021?, the same that was raised the objective of, Establish the relationship of simultaneous control in the institutional management of the entity under study, following the following method: type of basic research, non-experimental research design, considered a population of 98 collaborators, and a resulting sample of 44. Using for this, the survey technique and questionnaire instrument, duly accredited by expert judgment and with due reliability. Arriving at the results, Simultaneous Control, it is observed that 6% stated that very little was given, 22.6% that little was given, 39.6% regularly, and 28.3% quite a bit. Regarding the institutional management variable, it was observed that 3.3% stated that very little was given, 11.3% that little was given, 33.1% that it was presented regularly, 29.2% that it was presented a lot and 24.1% that it was given quite a lot. Concluding that the relationship of simultaneous control in the institutional management of EPS Moquegua S.A., 2021. Is high and significant; Finally, the following recommendation is made: that both internal control and simultaneous control be programmed in an unflinching manner in the institutional training plans, so that the employees of EPS Moquegua S.A. They are duly trained and consequently strengthened for an adequate and suitable fulfillment of their functions and thus achieve the organizational objectives and goals.

Keywords: Control, simultaneous control, management, institutional management.

INTRODUCCIÓN

La ejecución el estudio básicamente fue por ser temas interesantes y más aún el control de control gubernamental (control simultáneo) representa un tema y línea de investigación muy importante para los ejecutantes; asimismo, por representar el control simultáneo una función de los Órganos de Control Institucional – OCI, que tienen como objetivo acompañar en los procesos que se vienen ejecutando en las instituciones, indistintamente si es en la parte operativa, comercial o administrativa, buscando siempre advertir de situaciones adversas en caso existiera y sobre todo dar el mensaje a los integrantes de las organizaciones que el OCI está observando y tomando conocimiento de las actividades que desarrolla, y que en cualquier momento son sujetos a control y por ende representa también un acto de disuasión, en probables comisiones de irregularidades por sus integrantes. Es por ello, que se ejecutó el presente estudio, buscando conocer más a fondo y sobre todo dilucidar la cuestión siguiente ¿Cuál es la relación del control simultáneo, respecto a la gestión institucional de la EPS MOQUEGUA S.A., 2021?, el mismo que invitó el planteamiento del objetivo siguiente, Establecer la relación del control simultáneo en la gestión institucional de la entidad en estudio, y por ende a formular la hipótesis siguiente: La relación del control simultáneo en la administración institucional de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa. Finalmente, el estudio, está organizado en capítulos, conforme se detalla a continuación:

Capítulo I. El problema; en este primer acápite se ha procedido a describir el problema objeto de estudio, desde una perspectiva general a lo particular, tal como se muestra un pequeño resumen del mismo, Jarquin y Mariano, (2021) refieren que la corrupción es la principal preocupación de los residentes en casi todos los países de América Latina y el Caribe y que la lucha contra la corrupción puede llevarse a cabo desde varios puntos: prevenir circunstancias irreconciliables, innovar en las obras públicas, desarrollar más las competencias sobre las personas políticamente descubiertas o luchar contra la evasión fiscal ilegal, entre otros. Aunque los establecimientos de revisión (Contralorías Generales, Tribunales de Cuentas, etc.) asumen un papel importante en la consideración de la responsabilidad de los gobiernos, su trabajo se ha centrado habitualmente en las revisiones monetarias y

de consistencia. Asimismo, la CGR, (2021) señala que, las evaluaciones basadas sobre la presencia de la corrupción en el Perú muestran que entre 2008 y 2017, el Perú se ha posicionado de manera confiable en el Índice de Percepción de la Corrupción posicionamiento en el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional; en 2016 y 2017, el Perú se ubicó en el 50% de las naciones con las puntuaciones más excesivamente peores y calamitosos. Por otra parte, tal y como indican los resultados del Barómetro Global de la Corrupción de Transparencia Internacional, en 2017, el 79% de los peruanos encuestados consideraba que la corrupción se había expandido en el último año -un resultado superior al normal para el área latinoamericana, evaluado en un 41%-, mientras que solo el 3% veía que había disminuido. Además, entre las organizaciones que se considera que tienen el mayor número de personas implicadas en la corrupción están la policía (60%), las personas del Congreso (64%) y las autoridades gubernamentales (53%).

En todos los niveles del gobierno son los principales compradores de bienes, servicios y obras, para cuyos contratos se emplea un método de selección cobra un interés público y privado. Concurriendo para ello, los procesos de contrataciones; y que, dicho sea de paso, en los últimos años, miles de estos procesos se han mantenido y mantienen bajo investigación por parte del ministerio público impulsados por la alta cifra de denuncias por parte de la población. Y que, en las entidades del Estado, se desarrolla una infinidad de actividades, acciones entre otros, que haciendo una sumatoria de todo ello, tenemos que en estas se desarrolla una gestión institucional en sus distintas dimensiones, según sea el giro de actividad de las organizaciones. En el caso particular de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A. – EPS Moquegua S.A., no es ajena a la realidad descrita, desarrollando sus actividades y labores en sus dimensiones siguientes; los mismos que se pretende conocer las relaciones existentes entre sí:

- Gestión operativa
- Gestión comercial
- Gestión administrativa

Capítulo II. Marco teórico; en esta sección se presenta en tres sub capítulos, **a)** los antecedentes, presentando en esta sección aquellos trabajos de investigación que

abordaron el tema en referencia, presentándose también en esta sección sus principales conclusiones para poder hacer la discusión del caso respecto a nuestros resultados; seguidamente tenemos **b)** Base teórica, en esta parte del estudio se ha desarrollado y presentado las teorías sustentadas de las variables; control simultáneo y gestión institucional, presentando también las distintas teorías. Finalmente, tenemos el punto **c)** Marco conceptual, en esta sección se presenta terminología relativa a sus variables de investigación, y cada una con su respectiva dimensión, para que sea mucho más entendible y fácil de asimilar el tema de investigación

Método; en este acápite se presentan los aspectos siguientes: tipo de estudio básica, diseño de investigación no experimental, considero una población de 98 colaboradores, y una muestra resultante de 44. Utilizando para ello, la técnica de la encuesta e instrumento de cuestionario, debidamente acreditado por juicio de expertos y con la debida confiabilidad.

Resultados y discusión; se tiene que el *Control simultáneo*, tabla 16, muestra los porcentajes totales para la variable en estudio, en la cual se observa que del total de encuestados que representan a 748, para el total de categorías de esta variable, en ella se observa que el 6% manifestaron que se daba muy poco, el 22,6% es que se daba poco, el 39,6% que se presenta de manera regular, y el 28,3% de forma bastante. Por otro lado, relativo a su variable *Gestión institucional*, tabla 17, se aprecia que el 3,3% manifestaron que se daba muy poco, el 11,3% que se daba poco, en tanto que el 33,1% de los entrevistados señalaron que se presentaba de manera regular, el 29,2% que se presenta mucho y el 24,1% que se daba de manera bastante.

Conclusiones y recomendaciones; la relación del control simultáneo en su cometido institucional de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa; finalmente se procede a formular la recomendación siguiente: que, tanto el *control simultáneo* y la *gestión institucional*, sean programados de manera indefectible en los planes de capacitación institucional, con el propósito de que los colaboradores de la EPS Moquegua S.A. Esten debidamente capacitados y consecuentemente fortalecidos para un adecuado e idóneo cumplimiento de sus funciones y alcanzar así los objetivos y metas organizacional.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática.

Con atino Jarquin y Mariano, (2021) refieren que la corrupción es la principal preocupación de los residentes en casi todos los países de América Latina y el Caribe. Asimismo, es el segundo mayor obstáculo para el trabajo conjunto en la región, según los visionarios empresariales, sólo superado por el despilfarro de la burocracia gubernamental.

La lucha contra la corrupción puede llevarse a cabo desde varios puntos: prevenir circunstancias irreconciliables, innovar en las obras públicas, desarrollar más las competencias sobre las personas políticamente descubiertas o luchar contra la evasión fiscal ilegal, entre otros. Otro componente esencial es la mejora de los Sistemas Nacionales de Control, especialmente a través del fortalecimiento de las Entidades Fiscalizadoras Superiores.

Aunque los establecimientos de revisión (Contralorías Generales, Tribunales de Cuentas, etc.) asumen un papel importante en la consideración de la responsabilidad de los gobiernos, su trabajo se ha centrado habitualmente en las revisiones monetarias y de consistencia. Esto abarca dos amplias regiones. Por un lado, incluye la comprobación de si las decisiones monetarias y reglamentarias de una administración se han tomado de acuerdo con las leyes y los sistemas existentes. Por otro lado, en caso de que se reconozcan anomalías, se abre un examen y se da una autorización para investigar y emitir

la sanción que corresponda.

Por su parte la CGR, (2021), señala que, las evaluaciones basadas sobre la presencia de la corrupción en el Perú muestran que entre 2008 y 2017, el Perú se ha posicionado de manera confiable en el Índice de Percepción de la Corrupción posicionamiento en el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional; en 2016 y 2017, el Perú se ubicó en el 50% de las naciones con las puntuaciones más excesivamente peores y calamitosos.

Por otra parte, tal y como indican los resultados del Barómetro Global de la Corrupción de Transparencia Internacional, en 2017, el 79% de los peruanos encuestados consideraba que la corrupción se había expandido en el último año -un resultado superior al normal para el área latinoamericana, evaluado en un 41%-, mientras que solo el 3% veía que había disminuido. Además, entre las organizaciones que se considera que tienen el mayor número de personas implicadas en la corrupción están la policía (60%), las personas del Congreso (64%) y las autoridades gubernamentales (53%).

Estos resultados muy negativos sobre la fuerte penetración de la corrupción en sociedad peruana se encuentran plenamente justificada, hasta cierto punto, por la inclinación que este fenómeno tiene en todo el marco político y administrativo, habiendo absorbido a la actual cúspide de la fuerza política, y político como presidentes, gobernadores, alcaldes, jueces y otros altos funcionarios. Siendo evidente el notable debilitamiento de los valores en el personal que trabaja en el aparato del Estado y que alrededor de 10,000 millones de soles anuales son empleados en actos de corrupción.

En todos los niveles del gobierno son los principales compradores de bienes, servicios y obras, para cuyos contratos se emplea un método de selección cobra un interés público y privado. Concurriendo para ello, los procesos de contrataciones; y que, dicho sea de paso, en los últimos años, miles de estos procesos se han mantenido y mantienen bajo investigación por parte del ministerio público impulsados por la alta cifra de denuncias por parte de la población.

Como el problema es latente a nivel nacional, y en todas las instituciones, sea entidades del gobierno nacional, regional y local, sin distingo alguno. La CGR, viene impulsando el desarrollo por parte de todos órganos, a nivel nacional el desarrollo y la ejecución de los servicios de control; y con mayor énfasis en los servicios de control simultáneo, con el propósito de alejar y/o disuadir de la comisión de actos irregulares y de incumplimientos de actos funcionales en todos los que haceres de la administración pública.

En las entidades del estado, se desarrolla una infinidad de actividades, acciones entre otros, que haciendo una sumatoria de todo ello, tenemos que en estas se desarrolla una gestión institucional en sus distintas dimensiones, según sea el giro de actividad de las organizaciones. En el caso particular de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento S.A. – EPS Moquegua S.A., no es ajena a la realidad descrita, desarrollando sus actividades y labores en sus dimensiones siguientes:

- Gestión operativa
- Gestión comercial
- Gestión administrativa

En la presente entidad, también se ejecuta los servicios de control simultáneo, se pretende tener un acercamiento para conocer más a fondo, respecto a la relación que existe entre el control simultáneo y la gestión institucional, es por ello que, en el presente estudio se pretende dilucidar a detalle la siguiente cuestión.

1.2 Definición de problema.

1.2.1 Problema general

¿Cómo es la relación del control simultáneo, en la administración institucional de la entidad prestadora de servicio de saneamiento Moquegua – EPS MOQUEGUA S.A., 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación del control simultáneo, en la gestión operativa

de la entidad prestadora de servicio de saneamiento Moquegua – EPS MOQUEGUA S.A., 2021?

- b) ¿Cuál es la relación del control simultáneo, en la gestión comercial de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Moquegua – EPS MOQUEGUA S.A., 2021?
- c) ¿Cuál es la relación del control simultáneo, en lo administrativo de la entidad prestadora de servicio de saneamiento Moquegua – EPS MOQUEGUA S.A., 2021?

1.3 Objetivo de la investigación.

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación del control simultáneo en la gestión institucional de la entidad prestadora de servicio de saneamiento Moquegua – EPS MOQUEGUA S.A., 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Establecer la relación del control simultáneo en la gestión operativa de la entidad prestadora de servicio de saneamiento Moquegua – EPS MOQUEGUA S.A., 2021
- b) Establecer la relación del control simultáneo en la gestión comercial de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Moquegua – EPS MOQUEGUA S.A., 2021
- c) Establecer la relación del control simultáneo en lo administrativo de la entidad prestadora de servicio de saneamiento Moquegua – EPS MOQUEGUA S.A., 2021

1.4 Justificación e importancia de la investigación.

La elaboración de este estudio en la EPS Moquegua S.A., definitivamente favorecerá al análisis del tema de estudio y de nuevas alternativas de mejoras que contribuirá beneficiosamente a la entidad pública. Estas mejoras servirán

como una guía para los colaboradores de la empresa, mejorando su desempeño en los procedimientos de todas sus actividades descrita en sus dimensiones, producto del desarrollo de los controles simultáneos y la gestión institucional para conseguir una mejor gestión institucional, así como para un mejor servicio a los usuarios.

Los controles simultáneos desarrollados por las instancias de control de la organización, son informes con una orientación hacia la prevención y mejora de la empresa en sus tres dimensiones descritas, pretendiendo con ello coadyuvar a lograr alcanzar sus metas y objetivos organizacionales.

Por esta circunstancia, se llevará a cabo esta investigación en este tema, analizando las situaciones que se presentan, como resultado de la realización del desarrollo de los servicios de control, en sus distintas modalidades, para así lograr identificar las particularidades y partir de allí orientar esfuerzos y recursos para mejorar la gestión de la empresa y accesoriamente garantizar una mayor eficiencia en los servicios brindados a los usuarios de la empresa.

Ya que uno de los objetivos de desarrollo sostenible al 2030 es el agua potable y saneamiento y asociada a la política de Estado N° 13 y 15 respectivamente, y que el Estado peruano pretende alcanzar, así como una efectiva lucha contra la corrupción.

La elaboración de este estudio en la EPS Moquegua S.A., definitivamente favorecerá al análisis del tema de estudio y de nuevas alternativas de mejoras que contribuirá beneficiosamente a la entidad pública. Estas mejoras servirán como una guía para los colaboradores de la empresa, mejorando su desempeño en los procedimientos de todas sus actividades descrita en sus dimensiones, producto del desarrollo de los controles simultáneos y la gestión institucional para conseguir una mejor gestión institucional, así como para un mejor servicio a los usuarios.

Los controles simultáneos desarrollados por la instancia de control de la organización, son informes con una orientación hacia la prevención y mejora

de la empresa en sus tres dimensiones descritas, pretendiendo con ello coadyuvar a lograr alcanzar sus metas y objetivos organizacionales.

Por tal motivo, se llevará a cabo esta investigación en este tema, analizando las situaciones que se presentan, resultado de la realización de las actividades y servicios de control, en sus distintas modalidades, para así lograr identificar las particularidades y partir de allí orientar esfuerzos y recursos para mejorar la gestión de la empresa y accesoriamente garantizar una mayor eficiencia en los servicios brindados a los usuarios de la empresa.

Ya que uno de los objetivos de desarrollo sostenible al 2030 es el agua potable y saneamiento y asociada a la política de Estado N° 13 y 15 respectivamente, y que el Estado peruano pretende alcanzar, así como una efectiva lucha contra la corrupción.

1.5 Variable - Operacionalización.

1.5.1 Variable.

Variable 1: Control simultáneo.

Definición conceptual:

Conforme refiere la norma R. C. N° 115-2019-CG, (2019) al señalar que el control simultáneo, consiste en examinar de manera objetiva y sistemática las actividades de procesos en curso, con el propósito de identificar y comunicar de manera oportuna al titular aquellas situaciones adversas, a efectos de adoptar los correctivos del caso y de esta manera contribuir al adecuado uso de los bienes y recursos del Estado y al mismo tiempo se realicen con la debida eficiencia, eficacia, transparencia, legalidad y economía. Asimismo, el control concurrente se desarrolla en sus siguientes singularidades: control concurrente, visitas de control y orientaciones de oficio, respectivamente.

Variable 2: Gestión institucional.

Definición conceptual:

Constituye el marco referencial para un apropiado planeamiento, programación, el uso y manejo de caudales, la transparencia, la evaluación y rendición de cuenta de bienes y recursos financieros en el quehacer institucional. Asimismo, implica el impulso y conducción de la organización hacia objetivos y metas pre establecidos, para ello resulta necesario tener conocimiento, experiencia, y habilidad respecto del medio sobre el que se opera. (Alvarado, 2019)

Por su parte Bozeman, (1998) refiere que la gestión institucional hace referencia a la articulación entre factores operativos y administrativos que tienen influencia en la gestión de un ente. Ello involucra el abordaje del problema de administración, e institucional, de planeamiento, etc. Estas situaciones permiten la optimización de los procesos operativo-administrativos. El desafío de la gestión institucional es anticiparse al futuro, formular una planificación estratégica para el cambio, anticipar problemas promoviendo respuestas proactivas, entendiendo por proactiva (acciones o decisiones) que se anticipen a posibles problemas.

1.5.2 Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de variable

Variab1e	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala valorativa
Control Simultáneo	La variable de: Control simultáneo, en sus tres dimensiones descritas, los cuales serán medidos mediante la aplicación de entrevistas de percepción a colaboradores de la EPS. Medida a través de una escala de Likert	Acción simultánea	- Grado de conocimiento de acción simultánea (Items del 1 al 7)	Muy poco (1) Poco (2) Regular (3) Mucho (4) Bastante (5)
		Visita de control	- Grado de cumplimiento de normatividad de la visita de control. (Items del 8 al 12)	
		Orientación de oficio	- Nivel de observancia de normatividad y correctivos sobre situaciones adversas comunicadas en orientaciones de oficio. (Items del 13 al 17)	
Gestión institucional	La variable de: Gestión institucional, también en sus tres dimensiones descritas, los cuales serán medidos mediante la	Gestión operativa	- Liderazgo directivo (Item's 1 al 4) - Planeamiento estratégico (Item's 5 al 7) - Producción control de calidad de agua (Item's 8 al 10)	
		Gestión	- Cobertura de agua potable y	

aplicación de entrevistas de percepción a colaboradores de la EPS. Medida a través de una escala de Likert	comercial	alcantarillado (ítem's 11 -12) - Micromedición y facturación (ítem's 13-14) - Recaudación (ítem's 15 -16)
	Gestión administrativa	- Plan de fortalecimiento de personal (ítem's 17-19) - Migración al sistema de gestión de calidad (ítem's 20-21) - Trámite de documentos (ítem's 22-24)

Nota. Información elaborada por la ejecutora

1.6 Hipótesis de la investigación.

1.6.1 Hipótesis general

La relación del control simultáneo en la gestión institucional de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Moquegua – EPS MOQUEGUA S.A., 2021. Es directa.

1.6.2 Hipótesis generales

- a) La relación del control simultáneo en la gestión operativa de la entidad prestadora de servicio de saneamiento Moquegua – EPS MOQUEGUA S.A., 2020. Es alta y significativa.
- b) La relación del control simultáneo en la gestión comercial de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Moquegua – EPS MOQUEGUA S.A., 2020. Es alta y significativa.
- c) La relación del control simultáneo en lo administrativo de la entidad prestadora de servicio de saneamiento Moquegua – EPS MOQUEGUA S.A., 2020. Es alta y significativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

Para Ore y Ordoñez, (2020) en su tesis: *El control simultáneo y el establecimiento de situaciones adversas o riesgos, en el órgano de control institucional del gobierno regional de Cusco, 2018* [Tesis de Maestría – Universidad San Martín de Porres], ejecutado con el objetivo de determinar cómo las situaciones adversas o riesgos se asocia a los hechos relacionado con la identificación de responsabilidades y procesos que se derivan producto de informes de control emitidos por el Órgano de Control Institucional del gobierno regional de Cusco, año 2018. Es una investigación no experimental, de nivel descriptivo-correlacional, cvontando para ello una muestra de 82 informes de servicios de control simultáneo y 54 auditores del Sistema Nacional de Control aplicanadoles a ello un cuestionario. Encontrándose en sus resultados lo siguiente, que el 41% son orientaciones de oficio, 31% de acciones simultáneas, y el 26% son visitas de control y solamente un 2% de informes de visitas preventivas; sin embargo para el 31.5% de auditores entrevistados identifican probables responsabilidades, así como en los informes de control simultáneo, solo el 14.8% señalaron que evidenciaron mucho. Concluyendo que que existe una asociación significativa, $p\text{-valor} = 0.008 < \alpha 0,05$ entre situaciones adversas y riesgos, y de hechos relacionado con identificación de responsabilidad identificado por el OCI del gobierno regional de Cusco. Asimismo, no se enocntro asociación relvante, con $p\text{-valor} = 0.168 < \alpha 0,05$ entre situaciones adversas o riesgos y procesos que se

deriven en el OCI del gobierno regional.

Asimismo tenemos a Turpo, (2020) en su tesis: *Control simultáneo y su influencia en procesos de selección de bienes y servicios de la municipalidad distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018*. [Tesis de Maestría. Universidad Privada de Tacna], quien se planteó el objetivo de: Establecer cómo el control simultáneo tiene influencia en los procesos de selección de bienes y servicios de la municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018. Siguiendo en cuanto a tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental, de nivel descriptivo, considerando una población conformada por 30 servidores y funcionarios conformantes de las áreas directamente vinculadas a estos procesos, utilizando para ello la técnica de encuesta e instrumento el cuestionario para sus dos variables. Concluyendo que, el control simultáneo tiene influencia significativa en procesos de selección de bienes y servicios de la Municipalidad en referencia.

Asimismo, Nuñez, (2019) señala en su tesis: *Efectos de aplicar la normatividad del Sistema Nacional de Control en el Control Simultáneo, Arequipa 2019*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa] tuvo como objetivo, establecer los efectos de aplicar la normatividad del SNC en el Control Simultáneo, Arequipa 2018. Y cuyo tipo de investigación es aplicada, su población estuvo conformada por 99 profesionales contadores, utilizando la técnica de encuesta y aplicar como instrumento el cuestionario para sus variables. Mostrando los siguientes resultados; que, la mayor parte de los entrevistados tiene conocimiento del control simultáneo, por otro lado, las particularidades elementales del control concurrente aluden a los servidores que tienen la responsabilidad a fomentar y supervisar. Asimismo, señalan no encontrarse de que, este se realice en menores proporciones que otros tipos de control, ya que éste es efectivo en la persuasión e incurrir en hechos que implican temas de corrupción. Concluyendo finalmente, que el efecto de aplicar normatividad actual del SNC en la ejecución de servicios de control simultáneo, determine que este resulte poco efectivo, en concordancia con el 71% de los entrevistados,

quienes representan un mayor porcentaje de la población objeto de estudio. Por su parte Ramos, (2019) en su trabajo de investigación: *Control simultáneo y gestión administrativa del OCI del gobierno regional de Ancash, años 2016-2017*. Señala como objetivo, establecer la relación existente entre el control simultáneo y gestión administrativa del OCI del gobierno regional en mención. Empleó em método hipotético deductivo, tipo de investigación aplicada, de nivel correlacional de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, considerando una población y muestra de 40 registros de los años 2016 y 2017, empleando la técnica de observación y el instrumento de lista de cotejo, concluyendo en lo siguiente: que, el control simultáneo tiene relación ($r = 0.845$) y significativo con p -valor = 0.000 menor a 0.05; la acción simultánea guarda relación ($r = 0.669$) y significativo p -valor = 0.000 menor a 0.05 y finalmente, las orientaciones de oficio guardan relación ($r = 0.608$) y significativo p -valor = 0.000 menor a 0.05 con la gestión administrativa.

Hernández y Rojas, (2018) en su tesis: *El control simultaneo al inspector o supervisor de obra pública ejecutada por contrata*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Cuyo objetivo fue de: determinar si el control simultáneo a supervisores de obras contribuyen al cumplimiento contractual de obras ejecutadas por contrato, considerando un diseño de estudio que comprendió, el de no experimento, considerando una población de 17 obras ubicadas en la misma entidad – sede central, así como de la dirección regional de educación de Lima provincias; cuyos resultados señala haber realizado 13 servicios de control simultáneo orientados a obras; 4 en el rubro de adquisiciones. Asimismo, los costos de servicios de control posterior versus control simultáneo son en el orden de: C.P. 327.320,16 y C.S. 79.178,00, representando éste último solo el 24% del costo de C.P. evidenciándose un ahorro significativo para la entidad. Concluyendo que, el control simultáneo a supervisores de obras no contribuyen al cumplimiento contractual de obras ejecutadas por contrato ya que se verificó un sig. 0,086 .

Por su parte Herrera, (2018) en su tesis intitulado: *Control concurrente en obra de infraestructuras de una Universidad en Lima, 2016.*, formuló como

objetivo establecer cómo se percibe el servicio de control simultáneo al ejecutar obras, en el OCI de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima 2016. Siguiendo en su método el cuantitativo, tipo de estudio descriptivo y explicativo, diseño no experimental, considerando una población muestra de 22 auditores con la debida experiencia, quienes utilizaron la técnica de encuestas e instrumentos de cuestionarios para las dos variables. Arribando a los siguientes resultados que los especialistas de auditoría ninguno afirm que es inadecuado el manejo de la variable de control simultáneo, por otro lado el 55% de los entrevistados señalan que el manejo de la variable es adecuado, mientras que para el 45% es muy adecuado. O sea el control simultáneo en obras es considerado por el 100% de los especialistas adecuado y muy adecuado. Concluyendo que, el control simultáneo es una herramienta basica e importante para un seguimiento pertinente, expeditivo, preventivo y sobre todo con orientación al ciudadano.

Para Wlater, (2016), en su tesis titulado: *Desempeño laboral y el control simultáneo según trabajadores de organizaciones pertenecientes al grupo economico de una entidad pública de Lima. 2015*. [Tesis de Maestría – Universidad Cesar Vallejo] y que dicho trabajo de investigación consideró como objetivo establecer la relación que existe entre desempeño laboral y el control simultáneo según el personal que pertenecen a una entidad pública de la Lima; el estudio de de tipo básica, de nivel correlacional, y cuyo diseño es no experimental, consideró una muestra de 80 trabajadores de las distintas entidades del grupo economico, utilizando para ello, el cuestionario como instrumento de recolección de datos, así como del software SPSS, en su versión 22; llegando a establecer con el coeficiente Rho de Spearman, resultando $Rho = 0,362$, interpretado como una relación baja entre sus variables, con $\beta = 0.01$ ($p < 0.01$) por el cual se rechaza la hipótesis nula, por lo que, existe relación entre sus variables de desempeño laboral y el control simultáneo.

2.2 Bases teóricas.

2.2.1 Control interno

Es un procedimiento, que es aplicado por la Dirección, el consejo administrativo de una determinada entidad, los directores de las diferentes áreas y todo el personal laboral, este procedimiento fue diseñado específicamente para que la empresa pueda conseguir los objetivos de tres categorías

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

El Control Interno es un proceso constante, dinámico e integral de gestión, que es efectuado por el propietario, los gerentes y trabajadores de la institución, que fue diseñado para resolver posibles riesgos y generar seguridad para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos. De esta forma el C.I. contribuye a la prevención de actos de corrupción y las irregularidades en la contratación de servicios.

El procedimiento de C.I. es ejecutado por todos los integrantes de una entidad, desde el ejecutivo más alto hasta los trabajadores, este proceso tiene como objetivo proporcionar la seguridad para la obtención de los objetivos deseados con respecto a las operaciones y la información (Estupiñan, 2015)

a. Beneficios del control interno

El proceso de control es fundamental, ya que sin este proceso sería muy dificultoso establecer límites, medición de los gastos y adquisiciones, la posibilidad de evaluarlos y corregirlos. Aquí les presento algunos aspectos que sustentan la importancia del Control Interno:

- Establece límites y medidas para la corrección de actividades para el cumplimiento de objetivos
- Identifica y analiza las posibles deficiencias, para evitar su

presencia en el futuro.

- Localiza los sectores responsables para el cumplimiento de las medidas correctivas.
- Proporciona información de la situación actual para la detección de errores y solucionarlos a tiempo.
- Ahorra tiempo y previene posibles errores (Estupiñan, 2015)

b. Coso ERM

El C.I. contribuye a la que la entidad pueda generar más rentabilidad, desempeño y contribuye a la prevención de pérdida de los recursos. Con este proceso se puede conseguir información valiosa para la detección de errores y fortalecer la confianza en el sentido que la institución cumpla con todas las normativas que se deben aplicar en cada caso, previniendo así posibles efectos negativos para su reputación y consecuencias (Fonseca, 2013)

c. Objetivos del control interno

Refiere al respecto Fonseca, (2013) que, el C.I. contiene un sistema de organización, presenta un conjunto de métodos y procesos, con el propósito de garantizar la seguridad para que los activos estén eficazmente resguardados, garantizar la confiabilidad de los registros contables y que la entidad se desarrolle de manera eficiente siguiendo las directrices definidas por la gerencia.

Por lo que podemos decir que sus propósitos principales son:

- Protección de los activos y bienes de la entidad
- Comprobar la razonabilidad y confiabilidad de los documentos contables y administrativos.
- Incentivar el respeto de las políticas administrativas definidas
- Lograr cumplir las metas y objetivos en tiempo determinado

d. Implantación de controles internos

Las entidades del Estado integran de forma ineludible los procesos de control interno en, las actividades, recursos, operaciones y

acciones institucionales, conllevando a la obtención de las siguientes metas:

- Incentivar y optimizar los niveles de eficiencia, económicos y de transparencia en las operaciones institucionales.
- Conservar los recursos y bienes del estado, frente a cualquier riesgo de pérdida, uso indebido y/o actos ilegales.
- Cumplir las normas aplicables para la entidad y en sus procedimientos.
- Garantizar la confianza en el servicio de información y oportunidades.
- Incentivar el cumplimiento de los valores institucionales.
- Incentivar en los trabajadores en el acto de rendir cuentas de los fondos y bienes que se les fue encargado para el cumplimiento de un objetivo

e. Funcionamiento del control interno

El control interno tiene procesos continuos, dinámicos y abarca toda la organización y las actividades institucionales, teniendo un desarrollo previo y posterior de acuerdo con lo establecido en el Art. de la Ley N° 27785 Ley Orgánico del Sistema Nacional de control y de la Contraloría General de la Republica

Sus métodos y resultados se revisan y analizan periódicamente bajo la supervisión de la instalación para asegurar la flexibilidad, confiabilidad, innovación y mejora de los controles internos de acuerdo con las responsabilidades de supervisión de cumplimiento de la unidad.

f. Obligaciones del titular y funcionarios

Al respecto la Contraloría General de la República, (2006, 3 de noviembre) señala con relación a las rresponsabilidades de los funcionarios y servidores, de las personas jurídicas para la implementación y operación de los controles internos: Las funciones

y actividades de las personas jurídicas y las organizaciones responsables deben llevarse a cabo de manera adecuada de acuerdo con las leyes y reglamentos técnicos aplicables. Configure, mantenga y mejore los sistemas y acciones de control interno, verifique la efectividad y puntualidad de los requisitos para sus propósitos y realice una autoevaluación de los controles internos. Promocione toda la organización incorporando y manteniendo las probabilidades y los valores éticos de su cargo. Documentar y divulgar internamente el control interno y las políticas, estándares y procedimientos de control. Los niveles funcionales competentes y responsables son los responsables de aprobar y aprobar el comportamiento y las operaciones de una empresa.

La protección y conservación de los bienes y recursos institucionales.

- La justificación de todos los egresos en los diferentes tipos de gastos: (inversiones, contrataciones, adquisiciones, etc)
- El establecimiento debe proporcionar los registros adecuados y correspondientes respecto a las transacciones y operaciones de la institución, que también favorezcan a su conciliación.
- Los procesos control y empleo de la información plasmada en documentos y en los distintos medios de comunicación dentro de las instituciones.

Si hay desviación o evidencia irregular, tome las medidas correctivas apropiadas de inmediato. Implementación oportuna de las recomendaciones y disposiciones sugeridas por la entidad (informe de autoevaluación), las agencias del sistema nacional de control y otros supervisores. Al brindar los recursos y el apoyo necesarios para el funcionamiento efectivo de una empresa, en áreas clave de las actividades y operaciones de gestión de la empresa, en función de las características, estructura y función para la aplicación y/o regulación de los controles internos, Emitir normas específicas para la empresa.

El Congreso de la República, mediante la Ley 28716, (2006, abril 17) en su artículo 1, definió que dicha ley tiene por objeto: la elaboración, aprobación, implementación, operación, mejoramiento y evaluación del control interno de las instituciones estatales con el propósito de proteger y fortalecer el sistema administrativo y operativo en el diccionario, las medidas y actividades de control concurrentes y subsecuentes. Apuntar a resultados legítimos y transparentes de los resultados institucionales en lugar de prácticas o prácticas inapropiadas o corruptas. En el Artículo 3, el sistema de control interno se define por un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, estándares, registros, organizaciones, procedimientos y métodos, incluidas las actitudes del gobierno y el personal organizado y llevado a cabo por cada institución del estado.

g. Componentes del sistema de control interno

Según el enfoque moderno establecido por el COSO y la Ley N°28716, (2006) Señala que está constituido por los siguientes cinco componentes para enfatizar que los elementos de la configuración del sistema de control interno están relacionados entre sí e incluyen otros componentes integrados en el proceso de gestión:

- ***Ambiente de control***; es entendido como el ambiente que rodea una organización que facilita la implementación de prácticas, valores, comportamientos y reglas adecuadas para el control interno y las funciones de gestión serias.
- ***valuación de riesgos***; es una virtud que requiere la identificación, análisis y gestión de metas, objetivos, objetivos, actividades y factores que puedan obstaculizar el logro de los propósitos institucionales.
- ***Actividades de control gerencial***; Se trata de políticas y procedimientos de gestión establecidos a nivel gerencial, asociados para que las funciones ordenadas a los trabajadores respeten el propósito de la entidad.
- ***Actividades de prevención y monitoreo***; Estas son las medidas

que se deben tomar en la ejecución de las funciones encargadas para controlar y asegurar la idoneidad y calidad de cada función con el objetivo de alcanzar los propósitos trazados por el control interno.

- ***Sistemas de información y comunicación***; Esto proporciona acceso al registro, procesamiento, consolidación y difusión de la información obtenidos empleando bases de datos modernas y soluciones de TI, lo que ayuda de manera efectiva a garantizar la credibilidad. Transparencia y eficiencia de los procesos de gestión y control interno de la institución.
- ***Seguimiento de resultados***; Consiste en una revisión y verificación actualizada de los beneficios y resultados de los controles internos implementados, incluyendo la integración de las recomendaciones documentadas en el informe del regulador del sistema.
- ***Compromisos de mejoramiento***; Observando los beneficios y todas las desviaciones o deficiencias que deban ser subsanadas por el órgano regulador de la institución en la autoevaluación que orienta el desarrollo del C.I., se debe implementar normativas y recomendaciones para mejorar u optimizar el trabajo.

2.2.2 Control simultaneo

La ventaja de control simultáneo es la que se actúa en actos, eventos o actividades y procedimientos progresivos, e identificados con la organización del sujeto a control público, para alertar al titular de la organización sobre la presencia de factores reales de manera útil. que comprometen el resultado o el reconocimiento de sus destinos, todo junto por el componente de describir los ejercicios de correlación para el tratamiento de estos. El servicio de control simultánea no adelanta impedimentos en la metodología de trabajo de la organización, tampoco recomienda la consistencia de las manifestaciones de los jefes o limite la acción de control resultante por los órganos del sistema. (Ley del SNC y de la CGR, (2002, julio 22).

El control simultáneo se determina explícitamente, según las modalidades establecidas en la solicitud, dentro de la construcción de los principios dados por la Contraloría y es abordado por lineamientos señalados en el artículo 9 de la Ley N° 27785 (Ley del SNC y de la CGR, (2002, julio 22)

Con respecto a la revisión efectuada por Vizcarra, (2007), en la auditoría de la organización, financiera y presupuestaria se comunica que las reglas de auditoría de la organización dan un marco teórico y de sentido común para que los monitores de las partes abiertas se ocupen de su trabajo hacia una asociación abierta prevalente, mejores decisiones, tanto más completas como más merecedoras de obligación.

Mediante la Ley N° 27785, (2002) “Ley Orgánica del SNC y de la CGR” del 22 de julio de 2002, se emiten las normatividades que tratan sobre el grado, adscripción, atribuciones y actividad del SNC y CGR, como el grupo que administra dicho sistema y cuya presencia justificativa es propiciar el adecuado, prometedor y eficaz ejercicio del control normativo, esperar y confirmar, mediante normas, estructuras y enfoque concentrado, el uso correcto, útil y directo por parte de los servidores que tiene a su cargo el uso y manejo de los recursos y bienes del Estado, la progresión genuina y dinámica de las habilidades y exhibiciones de los especialistas, y autoridades vecinales; así como el cumplimiento de los objetivos y resultados obtenidos por las organizaciones sujetos a control, para contribuir y ocuparse de la mejora de sus actividades y organizacionales al servicio de la Nación.

La R.C. N° 454-2014-CG, de fecha 14-10-2014, dada por la Contraloría General de la República, que aprueba la Directiva N° 006-2014-CG/APROD, sobre la acción de control simultáneo, en sustancias abiertas, idéntica a la experiencia adquirida con motivo de su ejecución, ha reconocido la necesidad de realizar y utilizar nuevos instrumentos de control que permitan alertar de manera favorable al titular la entidad, la presencia de eventos que puedan generar peligros importantes para

luego abrir y prevenir los componentes que estarán sujetas a control, esta norma ha sido ajustada por la CGR, R.C. N° 432-2016-CG, (2016).

a. Definición de control simultáneo

La motivación y ejecución de control es cuantificar las actividades de la asociación, elegir las desviaciones que ocurren entre las metas concurridas y los resultados objetivamente alcanzados, efectuando la propuesta, cuando sea imperativo, las medidas pertinentes y adecuadas refiere la norma R.C. N° 115-2019-CG, (2019, marzo 28).

La ventaja del control simultáneo es lo que se actúa en los actos, eventos o actividades de una metodología reformista, identificada con la organización del sujeto a control administrativo, para alertar al titular del elemento sobre la presencia de seguridades de una forma que pongan en peligro el resultado o el cumplimiento de sus objetivos y metas. R.C. N° 115-2019-CG, (2019, marzo 28).

b. Ámbito de aplicación del control simultáneo.

Como expresa la R.C. N° 115-2019-CG, (2019, marzo 28), el control del legislativo contiene la gestión así como de su supervisión, el reconocimiento y el control de las apariencias y los resultados de la organización, según lo indicado por el grado de utilidad, viabilidad, rectitud y economía en el uso y manejo de los caudales del Estado, tanto como la coherencia con las directrices legítimas y las normas de los planes de metodología y movimiento, la evaluación de la asociación, la junta y las estructuras de control, con la motivación que impulsa su mejora a través de la recopilación de ejercicios preventivos y recurso importantes. El control de la administración pública es interno y externo, y su mejora está comprendido por la mejora de procesos de manera que sean vitales y perpetuos en el tiempo.

c. Acción simultánea

Orientado para la evaluación de los procedimientos continuos, en medio de la organización, cada vez que se produce y puede identificarse con un sistema administrativo o una estructura comprendidos en algún sistema administrativo; con el objetivo de que poner de conocimiento del titular con el objeto de que éste disponga los correctivos del caso e impulsar la recopilación de evaluaciones preventivas que se añaden para aliviar o vencer la situación adversa y/o riesgo comunicado. Por ejemplo: el comercio de la junta, las estructuras de aseguramiento y/o formularios utilizados, la ejecución aprobada del producto, las organizaciones, las obras, las asociaciones privadas públicas, el planeamiento de beneficios alimentarios para los beneficios en observancia del Programa Social Qali Warma o Vaso de Leche, entre otros; dio que el tema de la actividad de control simultáneo está en curso R.C. N° 115-2019-CG, (2019, marzo 28).

d. Visita de control

Dispuesto a notar y afirmar los actos o eventos puntuales relacionados con aquellos procesos que implica la verificación de artículos, verificación de la prestación de servicios y/o cualquier otra situación que implique verificar dentro de la organización, en la acción de sus atribuciones propias del órgano encargado de desarrollarlo; Así como, comprobar el estado y el soporte de la estructura abierta. En cualquier caso, el control real de los sucesos o eventos exactamente cuando estos ocurren, para elegir si se aplican los controles pertinentes, a la luz de todo. En medio de aquellos procesos que implica la resolución de asuntos institucionales, para resolver los asuntos relacionados con el giro de sus funciones; En medio de los planes de organizaciones previstos; Así como verificar el estado y mantenimiento cualquier tipo de actividad, operaciones que desarrollen las entidades del estado y que sujetas al control gubernamental. R.C. N° 115-2019-CG, (2019, marzo 28).

e. Orientación de oficio

Es todo menos una estrategia de control simultánea ensayada por las unidades encargadas de ejecutarlos; órganos de la CGR, entre ellos los Órganos de Control Institucional, cuando estas tiene la obligación y/o toman conocimiento de situaciones y/o hechos que ameriten desarrollar dicho servicio, los mismos debe estar orientados a alertar al titular de la organización informar y poner de alerta sobre situaciones que se viene produciendo, pero que estas están al margen de las normatividades y/o con desviaciones en su aplicación, considerando la cercanía de las condiciones que pueden llevar a la organización a asegurar errores, rechazos o rupturas dentro de la misma organización. Consecuentemente, a pesar de la información proporcionada por la organización, la información puede ser procesada y separada de varias maneras, por ejemplo, los métodos para la correspondencia, la admisión libre a los usos de los bienes públicos, entre otros, la evaluación de la cual se hace totalmente en el lugar de trabajo y/o gabinete. Por último, debemos hacer notar la forma en que se realiza la evaluación y utilización de los riesgos advertidos, producto del desarrollo de esta actividad de la visita de control a través del Órgano de Control Institucional dentro de un determinado periodo pre establecidos por éste; R.C. N° 115-2019-CG, (2019, marzo 28).

f. Control concurrente

Es aquella evaluación que se realiza a aquellas labores o actividades de una metodología persistente escogida, para advertir al titular de la entidad y a los demás servidores sobre la presencia de condiciones de riesgos o aspectos que contemplan situación adversa que pueden afectar o podrían impactar contrariamente los resultados o cumplimiento de objetivos y metas de la institucionales, así como en la estrategia de control; y que estas advertencias permitan la ejecución de las recomendaciones del caso y evitar contratiempos; R.C. N° 115-2019-CG, (2019, marzo 28).

g. Control preventivo

Es todo menos un enfoque de control simultáneo ventajoso que comprende la comprobación de al menos un ejercicio relacionado con las actividades y función de la entidad, sobre aquellas decisiones que implique que previamente se desarrolle un control preventivo dentro de la construcción de sus límites establecidos, para afirmar que el plan se realiza por direcciones adecuadas, cursos de acción hacia adentro y especificaciones aprobadas al interior de la propia entidad, según refiere la Ley 27785, (2002).

h. Características del control simultáneo

Conveniente: Ejecuta algo así como una demostración, un evento o un ejercicio de una continuación de un proceso en curso.

Rápido: se realiza en un corto período de tiempo y sus resultados se envían al componente rápidamente.

Preventivo: a la luz de los peligros reconocidos, adelanta la asignación útil de ejercicios de tratamiento para evitar riesgos y para garantizar la coherencia con el resultado o el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales, incluido el control simultáneo.

Coordinado para locales: centrado básicamente en la metodología identificada con el curso de acción de las organizaciones abiertas a en los diferentes niveles de gobierno R.C. N° 115-2019-CG, (2019, marzo 28).

i. Etapas del control simultáneo

Según la R.C. N° 115-2019-CG, (2019, marzo 28), señala que, la unidad pertinente de la CGR y/o el Órgano de Control Interno - OCI responsable de la visita de control, alista y sustenta su respectivo Plan de Visita de Control, que contiene, entre varios puntos, los criterios con los cuales se ejecutará dicho servicio.

La ejecución, de sus etapas son desarrollados por la dependencia correspondiente de la CGR y/o OCI de la organización responsable de la visita de control, son quienes aprueban el grupo y/o comisión

de desarrollar dicho servicio y ante el titular de la entidad. Una vez acreditado, el grupo de referencia comienza a utilizar los criterios descritos y contenidos en el plan de visita de control.

La preparación del informe, cuando se ha cerrado el servicio de control, previo cumplimiento en aplicar los criterios técnicos para desarrollar dicho servicio o control simultáneo, procediendo a preparar el respectivo informe de la visita de control, en el que se hace constar de forma contundente y explícita, los factores reales que, al realizarse sin advertir los alcances de ajuste, los controles interiores y las especificaciones y/o situaciones adversas que tienen o pueden tener impactos en el resultado o en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

2.2.3 Gestión

Representan el conjunto de estrategias y actividades que se desarrollan y/o ejecutan para lograr un objetivo específico. Es decir, en términos cotidianos, los ejecutivos son una progresión de diligencias que se realizan para intentar un fin planteado de antemano. La palabra directiva se suele relacionar básicamente con el mundo empresarial, con las actividades que realiza una organización para lograr, por ejemplo, sus acuerdos o su objetivo de beneficios. En cualquier caso, es difícil que se supervisen organizaciones, proyectos o recursos financieros, pero sí cualquier tipo de activo. Por ejemplo, cuando un individuo se coordina para satisfacer una progresión de obligaciones en un tiempo determinado, está tratando con su tiempo. Además, un individuo puede buscar ayuda mental para saber cómo manejar sus sentimientos y, por lo tanto, canalizar su preocupación o indignación de una buena manera.

a. Gestión institucional

Al respecto de este tema, Aguilar, (2015) señala que, la gestión institucional, podríamos señalar que es la armazón de referencia para dirigir el ordenamiento, la programación, el uso, la franqueza, la

evaluación y la responsabilidad de los activos humanos, monetarios, especializados y materiales en los ejercicios institucionales, a través de la autosuficiencia autorizada, gestionada y su administración.

Aludiendo a la gestión, “tiende a ser percibido como aquel uso de un conjunto de estrategias, instrumentos y técnicas en la conducción y administración de activos y el mejorar los ejercicios organizacionales”; “refiere a la ejecución de tareas y actividades para la adecuada conducción de capacidades y autorizaciones que coadyuvan a la gestión institucional”. Asimismo, especifica la ordenación, la asociación, la correspondencia, el control y el interés entre los ejercicios fundamentales de la administración. Expresa además que la gestión institucional debe soportarse en lo sólido de los sistemas y de su acompañamiento (Bozeman, 1998)

A partir de estas metodologías podemos suponer que la administración institucional es de importancia ya que es un trabajo esencial más que las deficiencias de la administración convencional. Al establecer un examen entre el modelo de administración convencional y el modelo de administración institucional avanzado.

El titular debe fomentar las medidas pertinentes a efecto de fomentar la calidez y emoción a través de la estrategia dinámica, avanzando en la cooperación, ya que los proyectos, actividades y acciones organizacionales están debidamente orientados a los objetivos y metas institucionales. Sin embargo, para Aguilar, (2015), refiere que la gestión institucional, es el límite de la sustancia para llevar a cabo su disposición esencial, a través de los planes financieros institucionales cubiertos por algo similar, desagregando impresionantemente las consecuencias de los últimos mencionados, a través de planes funcionales anuales, donde resalta su importancia y lo esencial que debe reflejar en los documentos de gobierno interno. Otra marca vital en la administración de una organización

es el entorno institucional suficiente en el que se perciben, sostienen y potencian las tareas creativas de los directivos, al igual que la propuesta de los servidores y cualquier otro colaborador que permite establecer eficazmente grupos de avance y organizaciones líderes.

La gestión institucional alude a la administración de los recursos humanos que componen una organización, orientado a la consecución de aquellos objetivos y metas específicas, y comprende también una parte crítica para la disposición de la gestión del talento humano en cualquier entidad del Estado.

b. Gestión operativa

Carriego, (2007) señala respecto a la gestión operativa que comprende el ámbito empresarial que alude a lo cotidiano, esto implica que son actividades y acciones realizadas para que la entidad siga existiendo y pueda perdurar en el tiempo. Podríamos decir que sin el nivel funcional la entidad no tendría continuidad ni razón de existir, no se mueve, no se desarrolla, es decir, se asemeja a la gasolina para el vehículo, sin ella el motor no funciona y no camina.

La administración funcional alude a la manera en que se completan las tareas de la organización, se crea una progresión de actividades con la plena intención de mantener los ciclos coordinados, racionalizados y en plena actividad.

Este tipo de administración se lleva a cabo mediante ensayos cuyo objetivo principal es garantizar que todas las fases de los ciclos funcionales se desarrollen según lo previsto. Además, la administración funcional significa garantizar que los activos accesibles se apliquen con precisión, alejándose del desperdicio, las decepciones y las reiteraciones.

c. Objetivos de la gestión operativa

La administración funcional tiene objetivos claros en la búsqueda de la mejora de la empresa:

Crear y ejecutar el plan de actividades.

Garantizar la coherencia con los tiempos de transporte de cada etapa.

Hacer el control de calidad.

Reconocer aquellos cuellos de botella.

Designar los activos de la manera más idónea.

Asimismo, la administración funcional se encarga de buscar formas de racionalizar al máximo las actividades que se ejecutan, de supervisar las apuestas y de revisar las decepciones antes de que provoquen resultados más graves.

d. ¿Por qué la importancia de la gestión operativa empresarial?

El diseño funcional de una organización respalda el plan de acción en su conjunto; las organizaciones que no tienen en cuenta a los ejecutivos en esta importante región generalmente no comprenderán su potencial real y, por consiguiente, no cumplirán las expectativas. Sin una construcción funcional fuerte, la organización pierde seriedad y no puede tolerar la salida entre sus rivales, así mismo, no puede utilizar sus activos, cuando la estructura de administración funcional es restringida, todas las regiones de la organización sufren las consecuencias, ya que todo está interconectado, alude Carriego, (2007).

De esta manera, para trabajar en la naturaleza de los arreglos ofrecidos, incrementar la exposición de los grupos, incrementar los beneficios y mantener a los clientes satisfechos, comprometerse con la administración adecuada del sector funcional es fundamental.

e. ¿Cuál es la importancia de la gestión operativa en una empresa?

Señala Losada, (1999) que la gestión operativa es vital e importante para cualquier tipo de organización, ya que son los ciclos que ayudan, previenen, utilizan activos y esfuerzos de todos los colaboradores para llegar y alcanzar objetivos organizacionales, un fin, una meta o efectos posteriores de una entidad, estos adquiridos por la sucesión de ejercicios a pesar de un tiempo necesario.

Contar con una gran innovación en tecnología en su empresa ayuda a mantenerse alejado de las decepciones especializadas y a desarrollar aún más el tiempo necesario para llevar a cabo la gestión y giro de la empresa, asimismo complementar su administración con un producto sería fundamental para lograr resultados de manera efectiva.

De acuerdo con la perspectiva de la gestión operativa, se puede construir fundamentalmente el valor público a través de:

- Aumentando la cantidad o calidad de las actividades por recursos utilizados.
- Reducir los costes de los niveles de creación actuales.
- Distinguiendo mejor los requerimientos y mejores respuestas a las necesidades y reaccionando mejor a aspiraciones del usuario.
- Realización de las tareas de empresa con mayor equidad.
- Mayor capacidad de respuesta y desarrollo.

f. Gestión administrativa

Losada, (1999) refiere que la gestión administrativa es el arreglo de tareas y actividades compuestos que ayudan a utilizar idealmente los activos que tiene una organización. De este modo, se logran los objetivos y se obtienen los mejores resultados.

Esencialmente, la administración aplica diversas estrategias y metodología para hacer la utilización más eficaz del recurso humano,

monetario y material de una entidad. La utilización de los activos se organiza en relación a los objetivos que busca la empresa.

Por ello, la gestión administrativa es responsable de la utilización organizada y productiva de los recursos con que cuenta la entidad. Así, todas las capacidades se coordinan para dirigir y controlar la utilización más óptima de los activos. Estas capacidades son el planeamiento, la organización, su direccionamiento, y los controles con que cuenta.

Asimismo, la gestión administrativa permite, a través de la gestión juiciosa de las tareas, los esfuerzos y los activos, prevenir problemas futuros y, lo que es más importante, es lograr resultados ideales para la entidad.

g. Ventajas de la utilización adecuada de la gestión administrativa.

Las principales ventajas que se obtienen en una organización que se aplican en una administración de manera adecuada y suficiente, son las siguientes

g.1 Incremento de la productividad

Lo más importante es que cuando la gestión administrativa se desarrolla con precisión, permite que todos los ciclos se apliquen de una manera menos difícil y más sencilla. Esto mejora la actividad de la organización. Creando un incremento en la eficiencia, ya que cada uno de los ciclos que influyen contrariamente en la utilidad pueden ser alterados y ajustados. (Bozeman, 1998)

g.2 Concentrarse en lograr objetivos

Además, de tener que concentrar todas las actividades y ejercicios y estar enfocados en la conseguir los objetivos, todo esfuerzo se coordinan de forma similar. Esto se consigue con una organización adecuada, un conjunto de técnicas distintas y un grupo de trabajo que trabaja de forma organizada. Todo ello

garantiza que los destinos se cumplan dentro del plazo recién establecido.

g.3 Maximización del uso de recursos

Al considerar sus objetivos claros, sistemas y grupos de trabajo facilitados, se puede ahorrar una amplia gama de activos. Como el tiempo, el dinero y los activos materiales. Ya que todo se utiliza de forma más inteligente y competente. (Bozeman, 1998)

h. Principios de la gestión administrativa

Conforme refiere Del Río, (2009) señala que, la gestión administrativa está representada por las normas y principios que se detalla a continuación:

h.1 Planificación

Sin duda, debe realizarse una organización adecuada en la que se caractericen de forma inequívoca los objetivos que deben alcanzarse. Del mismo modo, deben establecerse las actividades que ayudarán a alcanzar estos objetivos recién propuestos.

h.2 Coherencia

Lo más importante es que la tarea de los recados y las obligaciones se establezca de forma razonable. Para que todos los colaboradores puedan satisfacer su trabajo en el tiempo y la forma especificados en los documentos de gobierno interno. Ello debe de encontrarse en estricta coherencia con los caudales monetarios y de materialidad que tiene la organización.

h.3 Método y orden

Además, debe seguirse una progresión de normas que deben estar establecidas de manera ordenada y coordinada. Para tener la opción de fomentar cada una de las empresas de forma sistemática. Ya que sólo así es posible llegar a los objetivos.

Todas las tareas y procesos deberán seguir un orden lógico. Porque solo llevando un seguimiento adecuado es posible el

alcance de un resultado favorable para el buen desenvolvimiento y/o desempeño de la entidad.

i. Objetivos que se propone la gestión administrativa

Del Río, (2009) refiere que los objetivos que se pueden lograr al llevar a cabo la gestión administrativa son:

- Maximizar los ciclos ejecutados en la administración autorizada para lograr una mejor ejecución.
- Mejorar la comprobación y el control de los sistemas internos de la asociación, garantizando una evaluación superior de lo que se está realizando.
- Hacer el trabajo más sencillo y productivo, colaborando con la realización de destinos.
- Ofrecer mejor los bienes y servicios al mercado, utilizando nuevas innovaciones que desarrollen aún más las tareas y procesos.

Para terminar, supóngase que la utilización de la gestión administrativa es crucial para cualquier organización. A través de ella, todo ejercicio puede ser facilitado para utilizar los activos y adquirir mejores resultados. La gran utilización de la administración gerencial se convierte en la premisa para tener la opción de ejecutar y expandir los ejercicios internos de una organización, para lograr la satisfacción de los objetivos y adquirir resultados lucrativos.

j. Gestión comercial

Hitt, Duane, y Hoskisson, (2008) señalan que, por regla general, la gestión comercial es la capacidad que incorpora todas las actividades destinadas a difundir la propuesta de negocio de la organización.

k. ¿Qué es gestión comercial?

Hitt, Duane, y Hoskisson, (2008) refieren que la gestión comercial de una organización aborda una progresión de procedimientos y

activos hechos por cada elemento para difundir su propuesta de negocio. Por lo tanto, va como el canal que discute cualquier asociación con el resto del mundo. Abarca ejercicios, por ejemplo, la dirección de la encuesta estadística, la organización de los objetivos y, sorprendentemente, los métodos de transmisión y las ofertas de cualquier empresa. Dentro de esta disciplina se crea una estructura donde se caracteriza poco a poco cómo se harán las actividades de negocios hasta que se logre un acuerdo y/o venta. A través de los tratos legítimos se puede guiar a la empresa y sus colaboradores y centre sus esfuerzos en buscar la máxima satisfacción de sus usuarios y/o clientes.

Los pilares básicos de cualquier gestión comercial deben estar centrado en el mercado y la lealtad del consumidor. De esta manera es más posible lograr los objetivos y metas empresariales, así como de expansión. Podemos afirmar entonces que los componentes fundamentales donde se desarrolla gestión comercial son:

- Área de marketing: es el lugar donde se concibe la acción comercial, diseccionando ángulos como el perfil de las posibilidades y su punto de partida. Además, examina toda la interacción de las ofertas para descubrir hasta dónde ha llegado el cliente y cuántas veces ha mostrado interés por el artículo o la administración.
- Área comercial: es el lugar donde se intenta la correspondencia con el cliente, conociendo y concretizando la venta, sus perfiles para llevar los tratos a un cierre viable y ofrecerles la experiencia más idónea.
- Área post-transacción: no podemos aceptar que los negocios se cierren cuando se cierra una venta. Es en este espacio donde tratamos de fabricar la constancia del cliente y en esta línea dar soporte al negocio.

A pesar de ser 3 áreas individuales, esto no implica que el trabajo sea gratuito. Las colaboraciones entre estas 3 secciones lograrán la satisfacción de los objetivos de la manera más idónea.

1. Objetivos de la gestión comercial

Por su parte, Batemn & Snell, (2009) señala que, entre los objetivos fundamentales de la gestión comercial de una organización, podemos destacar:

- *Optimizar las relaciones comerciales*: la gestión comercial permite construir y fomentar las relaciones comerciales entre la organización y sus proveedores o clientes. De esta manera se pueden reconocer sus necesidades y gustos, viendo lo significativo que son para su organización. De esta manera se puede ofrecer un trato personalizado a cada uno de sus contactos o usuarios. La idea es igualmente tener la opción de distinguir ofertas y aperturas de expansión.
- *Medición de resultados*: ahora que existen numerosos dispositivos mecánicos para la gestión comercial, puede examinar su interacción comercial continuamente. De esta manera, realmente querrá distinguir, analizar constantemente la etapa de negocio en la que necesita aplicar actualizaciones y reconstruir metodologías
- *Organización del grupo comercial o equipo de ventas*: esto con el objetivo de lograr acercarse de manera correcta y eficiente con el cliente. Esto debe hacerse cuando se ajustan las metodologías y estrategias y el grupo trabaja enfocándose en un mismo proceso. Así se evitan los choques de correspondencia al perseguir un objetivo compartido.

m. ¿Por qué es importante la gestión comercial?

Batemn & Snell, (2009) señalan que, la importancia de la gestión comercial radica en que éste se centra en cada uno de las actividades financieras realizados por el equipo empresarial que trabajan con la

satisfacción y orientado hacia los objetivos. A partir de aquí es factible investigar exhaustivamente la conexión entre un vendedor y el cliente, consumando perspectivas para que la propuesta comercial sea cada vez más convincente. Además, la persona que se ocupa del grupo de alcance es igualmente responsable de la planificación de todo el equipo de ventas, dándole las innovaciones más recientes y las técnicas más eficaces para lograr grandes resultados.

Una buena gestión comercial va inseparablemente con dos aspectos importantes. Estamos hablando de la información disponible de la organización a la que su artículo o administración tiene un lugar, al igual que el entorno en el que trabaja.

2.3 Marco conceptual.

Actividad

Referido al conjunto de tareas continuas e interrelacionados y concatenados que utilizar recursos para generar o producir, bienes y servicios, en la gestión de cualquier organización. (Del Río, 2009)

Acción correctiva

Es aquel parámetro o sumatoria de criterios orientados a correcciones de una o varios aspectos en particular, previamente identificados como riesgo y/o situación adversa. (Estupiñan, 2015)

Acción preventiva

Referida al conjunto de actos orientados a la prevención de la ocurrencia de situaciones y/o contingencias que puedan afectar de manera negativa el normal curso de las operaciones, así como lograr sus metas y objetivos organizacionales, así como de procesos, en atención de situaciones adversas previamente identificadas (Estupiñan, 2015).

Control

Acción de dominio sobre algo o alguien, una manera de fiscalizar, una forma para tener regulado algo mecánico o sistemático o sencillamente realizar un

examen para corroborar conocimientos sobre algo en particular; refiere también el control el acto de comprobar, fiscalizar, inspeccionar e intervenir. (Del Río, 2009)

Control interno

Las organizaciones se enfrentan a diversos riesgos de manera permanente que ponen en riesgo la consecución de sus objetivos esenciales e incluso afectar de forma contraria a sus socios o grupos de interés. A través del control interno, se puede establecer un sistema organizado para ayudar a la gerencia a mantenerse centrada en la búsqueda de sus objetivos funcionales y monetarios, mientras la organización trabaja con sensatez, limitando los asombros.

El control interno es una interacción que debe ser ejecutada por la junta directiva y todos los que son parte de la organización, tanto los ejecutivos y todo el personal, por de la organización. Se planifica fundamentalmente para dar una confirmación sensata sobre el detalle funcional de sus operaciones y del cumplimiento de sus objetivos organizacionales

Uno de los principales modelos de referencia es el Marco COSO, que produce un significado típico del Control Interno y da un modelo organizado para ayudar a las organizaciones a avanzar hacia una ejecución convincente del Control Interno. Asimismo, a las Normas de Control para el sector Público, en cuanto a entidades públicas se refiere. (Estupiñan, 2015)

Gestión

Referido a aquella acción o trámite que, sumado a otros, se realiza para lograr conseguir una determinada situación y/o trámite. (Del Río, 2009)

Gestión administrativa

La gestión administrativa es el área de la organización que es responsable de utilizar los activos de la organización de la mejor manera posible y productiva para lograr los objetivos establecidos por la administración de la organización.

Asimismo, destacar la importancia de la gestión administrativa en una organización y cómo una administración inútil puede provocar gastos importantes para la organización, mientras que una gran gestión puede reducir los costes y suavizar las medidas. Hay ciclos de gestión en las organizaciones que son un auténtico mal sueño para sus directivos y proveedores (Batemn & Snell, 2009)

Gestión comercial

En cualquier caso, de la multitud de cosas que llegan a la gestión comercial, ¿qué está pasando aquí? En términos cotidianos, la gestión comercial es la capacidad que incluye cada una de las actividades planificadas determinadas para difundir la propuesta comercial de la empresa (Batemn & Snell, 2009)

La gestión comercial tiene dos dificultades principales, la primera es la lealtad del consumidor y la segunda es la participación en el mercado. Ambas requieren una estrategia inconfundible, un marco de calidad y la coordinación con las diferentes áreas de la organización. (Batemn & Snell, 2009)

Gestión operativa

La gestión operativa puede caracterizarse como un modelo de administración compuesto por un conjunto de tareas y ciclos centrados en la mejora de las asociaciones internas con el fin de aumentar su capacidad para lograr sus propósitos de enfoque y objetivos funcionales distintivos. (Batemn & Snell, 2009)

Orientación de oficio

Este servicio de control, es la modalidad de control simultáneo que se ejerce alertando por escrito y de manera puntual, al titular de la organización o a quien actúe sobre la presencia de situaciones que puedan conducir a la dirección a incidir en errores, omisiones o incumplimientos, en el desarrollo de una operación y/o actividad de la organización (Contraloría General de la República, 2016)

Proceso

Una interacción es un conjunto de ejercicios organizados que incluyen la cooperación de varios individuos y activos materiales facilitados para lograr un objetivo previamente reconocido (Del Río, 2009)

Simultáneo

La naturaleza de la sincronización se denomina concurrencia y/o simultáneo. Se trata de la propiedad de que al menos dos ocasiones se produzcan simultáneamente y que posteriormente coincidan en el calendario (dentro de cierto contexto específico de referencia). (Del Río, 2009)

Situación adversa

Es la identificación de una o varias realidades que, tras la investigación individual, se resuelven como circunstancias que afectan o pueden afectar en la congruencia, el resultado o el cumplimiento de los objetivos de cierto proceso en curso. Para el control simultáneo, se consideran situación o situaciones adversas sólo aquellas que permiten adoptar y/o realizar movimientos preventivos o correctivos (R. C. N° 115-2019-CG, 2019)

Sistema nacional de control

El Sistema Nacional de Control es el conjunto de órganos, normas y métodos de control organizados y prácticamente coordinados, destinados a dirigir y fomentar la actividad de control administrativo gubernamental de forma descentralizada (Ley 27785, 2002)

Vista de control

Se trata de la metodología de control simultáneo, en la que se aplican esencialmente procedimientos de revisión o percepción de un movimiento o de un logro de control único que es importante para una interacción continua o proceso, en el lugar y momento de su ejecución, para comprobar si se está de acuerdo con las directrices pertinentes, los acuerdos internos o las especificaciones autorizadas u otras comparables que puedan ser pertinentes, y distinguir, en su caso, cualquier circunstancia desfavorable que afecte o pueda afectar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, y

comunicar al elemento o unidad responsable de la interacción en curso o proceso, para la selección de las actividades preventivas o reparadoras correspondientes (R. C. N° 115-2019-CG, 2019)

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo de investigación.

Por las particularidades del estudio, éste se constituye un estudio básico, ya que está encauzado a la resolución de problemas a través del conocimiento, experimenta nueva sapiencia y que cuenta con la aceptación hasta que se compruebe lo contrario, también, el estudio va a permitir contar con data de la mismísima experiencia para aumentar los conocimientos. (Supo, 2012)

3.2 Diseño de investigación.

No experimental o de observación, ya que no se intervendrá en el caso, menos originar modificación ni manipulación de variables. El diseño es de corte transversal, a realizarse en un momento determinado y espacio, juntando para ello la data en el momento mismo, asimismo, se va a analizar las variables de manera simultánea (Caballero, 2004)

El estudio es correlacional, cuyo fin pretende determinar la existencia de relación de variables, así como de proporcionar un panorama más claro del estudio, producto de interrelacionar las variables de control simultáneo y gestión institucional.

El diseño se presenta de la siguiente forma:

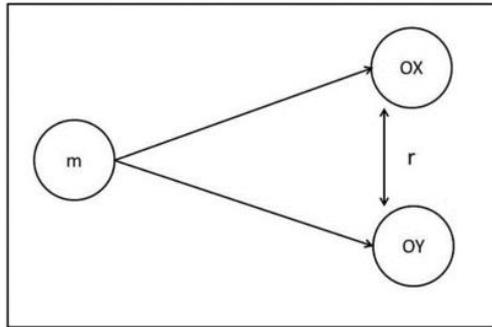


Figura 1. Diseño de estudio

Notación:

OX, OY: refiere la observación realizada a variable sujetas a investigación.

R: Influencia que existe entre variables.

m: Muestra resultado de la EPS Moquegua S.A.

3.3 Población y muestra.

Se tiene en consideración a los colaboradores de la EPS Moquegua S.A. en sus diferentes niveles, según revele el Cuadro de Asignación de Personal – CAP, de la empresa, siendo estos en sus diferentes niveles: Directivos, personal de planta profesionales, técnicos y obreros; haciendo un total de 98 colaboradores.

Tabla 2

Colaboradores de la EPS S.A.

Categoría	C a r g o	Población	%
Directivo/	De confianza	18	18%
Empleado	Empleado (Profesional)	18	18%
Técnico	Empleado (Técnico)	26	27%
Obrero	Auxiliar - Obrero	36	37%
T O T A L		98	100

Nota. Información tomada del CAP – de la EPS Moquegua S.A.

3.3.1 Muestra

En la investigación se aplicará el modelo estadístico para determinar la muestra. Cuya fórmula es como se describe a continuación:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{NE^2 + z^2 PQ}$$

Notación:

Z = 95% de nivel de confianza (1.96)

P = 0.5

Q = 0.5

N = Población = (98)

n = Muestreo inicial

e = nivel de error = (0.05)

Sustituyendo datos, se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(98)}{(98)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}; \frac{94.1192}{1.2054}; = 78.08 \text{ aproximado a:}$$

n = 79 – colaboradores

Tabla 3

Muestreo de colaboradores de la EPS S.A

C l a s e	C a r g o	Población	%
Funcionario	Funcionario-confianza	14	18%
/ Empleados	Empleado (Profesional)	14	18%
Técnico	Empleado (Técnico)	22	27%
Obrero	Auxiliar – Obrero	29	37%
TOTAL		79	100

Nota. Información elaborada por la ejecutora.

Para conseguir una representación ad-hoc, se aplicará la muestra primigenia y adicionalmente el Factor de Corrección Finita:

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}; \text{ sustituyendo data se obtiene:}$$

$$n_0 = \frac{79}{1 + \frac{78}{98}} = n_0 = \frac{79}{1.795918367} = 43.99 \approx 44 \text{ servidores de la EPS.}$$

Tabla 4

Muestra de servidores de la EPS Moquegua S.A.

Clase	Condición – Cargo	Población	%
Directivo/	Funcionario-confianza	8	18%
Empleado	Empleado (Profesional)	8	18%
Técnicos	Empleado (Técnico)	12	27%
Obreros	Auxiliar – Obrero	16	37%
TOTAL		44	100

Nota. Información tomada del Cuadro de Asignación de Personal – CAP/EPS.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1 Técnica.

La técnica que se utilizará es la encuesta, ya que permitirá una recopilación de información que proporcione los elementos sujetos a investigación y análisis (Gamio, 2015)

3.4.2 Instrumento.

Se prevé utilizar el cuestionario. Permitiendo el recojo de datos, producto de las respuestas a las preguntas organizadas y estructuradas. Según refieren (Quezada, 2019); El referido instrumento será utilizado para medir variables estudio, que para el presente caso será: control simultáneo, el cual consigna 18 preguntas y gestión institucional, que consigna 12 preguntas, sujetos a escala Likert, sus niveles comprenderán cinco niveles, los cuales son:

Escala de medición Likert

Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Bastante
1	2	3	4	5

3.4.3 Ficha técnica de instrumento

Tabla 5

Instrumento de variable Control simultáneo

F i c h a t é c n i c a de variable control simultáneo	
Nombre de instrumento	Cuestionario – Control simultáneo
Autor	Nikoll Alejandra Marmanillo Silva
Período	2021
Instrumento	Cuestionario.
Objetivo	Establecer la relación entre control simultáneo y gestión institucional de la EPS Moquegua S.A.
Población	Conformado por: funcionarios, empleados, técnicos y obreros.
Ítems	17
Aplicación	Individual
Duración	20 minuto
Criterio de aplicación	El encuestado tendrá que proceder al marcado en cada pregunta lo que considere pertinente respecto a su criterio.

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Tabla 6

Detalle de instrumento de variable de gestión institucional

Ficha técnica de la variable gestión institucional	
Nombre del instrumento	Cuestionario de control – gestión institucional
Autor	Nikoll Alejandra Marmanillo Silva
Período	2021
Instrumento	Cuestionario.
Objetivo	Establecer el nivel de relación entre control simultáneo y gestión institucional de la EPS Moquegua S.A.
Población	Conformado por: funcionarios, empleados, técnicos y obreros.
Ítems	24
Aplicación	Individual
Duración	15 minutos
Criterio de aplicación	El entrevistado deberá marcar en cada pregunta lo que crea pertinente respecto a su criterio.

Nota. Información elaborada por la ejecutora

3.4.4 Validez

Con relación a la validez de los instrumentos de recabar dato, es el determinado como el atributo de cálculo u observación, siendo necesaria el conteo y estar seguro de la confiabilidad, refiere Vara, (2015). Dicha validación para la investigación ha sido obtenida mediante los juicios de experto.

3.4.4 Confiabilidad

La posee, en su crédito honesto de la data que respaldan el bagaje de la base teórica, no consigna equivocación sustancial, señala Vara, (2015), asimismo, para su fiabilidad de instrumentos, se desarrolló la prueba piloto a 12 colaboradores de la EPS Moquegua S.A. usándose para ello el aplicativo SPSS v.25.0, mediante el Alfa de Cronbach, lográndose un adecuado nivel de confiabilidad.

Tabla 7

Juicios de experto – control simultáneo.

Nº	Grado académico	Nombre y apellido de experto	Claridad	Pertinente	Relevante	Dictamen
1	Mgr.	Pamela S. Salcedo Zeballos	Sí	Sí	Sí	Aplicable
2	Dr.	Gilber I. Chua Chua	Sí	Sí	Sí	Aplicable
2	Mgr.	Análí P. Mamani Cohaila	Sí	Sí	Sí	Aplicable

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Tabla 8

Validez de contenido de juicio de expertos – gestión institucional

Nº	Grado académico	Nombre y apellido de experto	Claridad	Pertinente	Relevante	Dictamen
1	Mgr.	Pamela S. Salcedo Zeballos	Sí	Sí	S í	Aplicable
2	Dr.	Gilber I. Chua Chua	Sí	Sí	S í	Aplicable
3	Mgr.	Análí P. Mamani Cohaila	Sí	Sí	S í	Aplicable

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Tabla 9*Análisis de coeficiente de confiabilidad*

R a n g o s	M a g n i t u d
0.81 – 1.0	Muy alto
0.61 – 0.8	Alto
0.41 – 0.6	Moderado
0.21 – 0.4	Bajo
0.01 – 0.2	Muy bajo

Nota. Información elaborada por la ejecutora**Tabla 10***Prueba piloto de variables de estudio*

Estadística de fiabilidad		
V a r i a b l e	A l f a d e Cronbach	N° de elemento
Control simultáneo	0.812	17
Gestión institucional	0.794	24

Nota. Información elaborada por la ejecutora

En la tabla precedente se parecía que la variable de control simultáneo tiene 0.812 y para la variable de gestión institucional muestra un resultado de 0.794, en consecuencia, ambos instrumentos cuentan con la respectiva fiabilidad alta o conocida también como fiabilidad, ya que sus resultantes se ubican en los rangos altos.

3.5 Técnica de procesamiento y análisis de datos.

3.5.1 Procedimiento.

En la investigación, se acopiará datos de las variables *control simultáneo* y *gestión institucional*. Para ello se utilizará la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, considerando en los mismos sus respectivas dimensiones de ambas variables; siguiendo con validar los instrumentos a través de 3 profesiones que dominan los temas objeto de estudio, los mismos que se aplicó a 12 colaboradores de la empresa con la finalidad, de contar con su cálculo de fiabilidad,

corroborándose que ambos instrumentos son confiables. Asimismo, la data acopiada nos a acopiados se ordenarán y registrará en hojas de cálculo Excel para luego, procesarlo en el software estadístico SPSS v.25.0 para sus análisis descriptivos e inferenciales, así como para la contrastar su hipótesis.

3.5.2 Método de análisis de dato.

Mediante los referidos instrumentos se acopiará datos, estos serán procesados de manera inicial en un archivo Excel, y posterior a su realizar su correspondiente análisis estadístico de sus variables, Por tal motivo, se contará con los siguientes apoyos:

a. Estadística descriptiva.

Dicho método permitirá tener un orden y clasificación de variables con sus respectivos indicadores mostrados en su proceso de cálculo, ello refleja en sus particularidades, relación de fenómenos, que fueran factible apreciar de forma inmediata, según nos refiere Daza, (2006)

b. Estadística inferencial.

La finalidad de la investigación no solo explicará la distribución de sus variables, sino que también buscará demostrar principalmente la hipótesis y mostrar los resultados a los que se ha llegado. Dichos datos serán obtenidos del muestreo y sus resultados y estos se conoce como estadígrafos. Dicha estadística de población es conocida como parámetro, según refiere Daza, (2006)

3.5.3 Aspectos éticos.

En el estudio se considera aspectos éticos fundamentales ya que se desarrollará con colaboradores de la empresa, es por esta motivación se contará con la autorización del caso, por parte de la EPS Moquegua S.A., se mantendrá en reserva y el nombre de los mismo, cautelando los instrumentos con respecto a las respuestas vertidas sin juzgar al entrevistado.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados.

Tabla 11

Alfa de Cronbach variable Control Simultaneo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,720	17

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Se aprecia en la tabla 14 el resultado del Alfa de Cronbach por variables, de: Control simultaneo, un resultado de 0,72 o 72% de fiabilidad interna.

Tabla 12

Alfa de Cronbach para variable Gestión Institucional

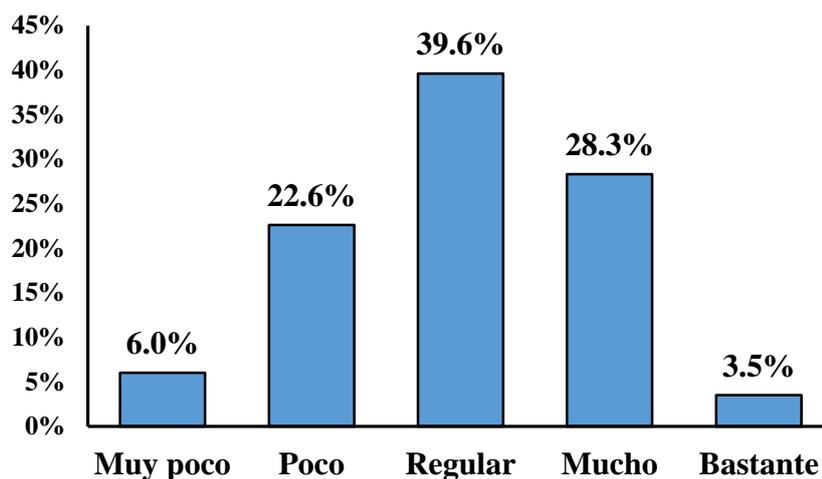
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,732	24

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Se aprecia en la tabla 15 el resultado del Alfa de Cronbach por la variable de Gestión Institucional, se tiene un resultado de 73% de fiabilidad interna.

Tabla 13*Frecuencia y porcentaje total para la variable control simultaneo*

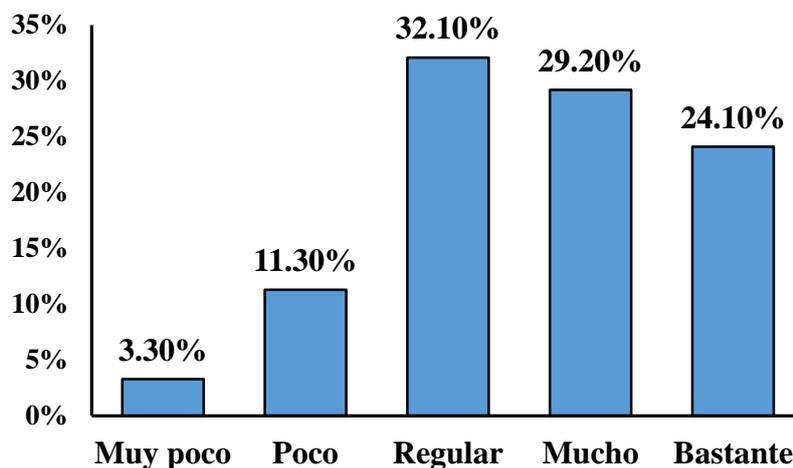
		Respuestas	
		N	Porcentaje
Control Simultaneo	Muy poco	45	6,0%
	Poco	169	22,6%
	Regular	296	39,6%
	Mucho	212	28,3%
	Bastante	26	3,5%
Total		748	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora**Figura 2.***Porcentajes total según las categorías de la variable Control simultaneo**Nota.* Información tomada de la tabla 16

La tabla 16 y la figura 2, muestra los porcentajes totales para la variable en estudio que es control simultaneo, en la cual en ella se observa que del total de encuestados que representan a 748, para el total de categorías de esta variable, en ella se observa que el 6% manifestaron que se daba muy poco, el 22,6% es que se daba poco, en tanto que el 39,6% de los entrevistados manifiestan que se presenta de forma regular, y el 28,3% de manera bastante.

Tabla 14*Frecuencia y porcentaje total para la variable Gestión Institucional*

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Gestión Institucional	Muy poco	35	3,3%
	Poco	119	11,3%
	Regular	339	32,1%
	Mucho	308	29,2%
	Bastante	255	24,1%
Total		1056	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora**Figura 3***Porcentajes total según las categorías de la variable gestión institucional**Nota.* Información tomada de la tabla 17

La tabla 17 y la figura 3, muestra los porcentajes totales para la variable en estudio que es gestión institucional, en la cual en ella se observa que del total de encuestados, para el total de categorías de esta variable, en ella se observa que el 3,3% manifestaron que se daba muy poco, el 11,3% es que se daba poco, y que el 33,1% de los entrevistados señalaron que se da regularmente, en tanto que el 29,2% señalaron que se presentaba mucho y el 24,1% refieren que se presenta de manera bastante.

Dimensión: Acción simultanea

Tabla 15

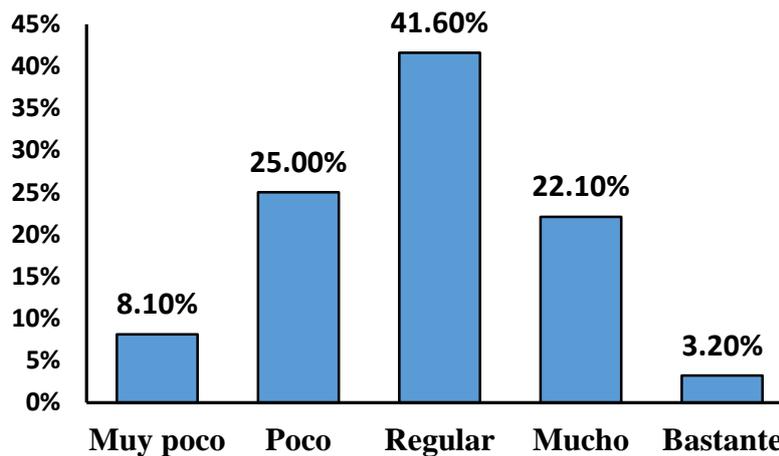
Frecuencia y porcentaje total para - Acción simultanea

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Acción Simultanea	Muy poco	25	8,1%
	Poco	77	25,0%
	Regular	128	41,6%
	Mucho	68	22,1%
	Bastante	10	3,2%
Total		308	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Figura 4

Porcentajes total según las categorías de la dimensión Acción simultanea



Nota. Información tomada de la tabla 18

En acción simultánea, conforme la tabla 18 y figura 4, revela que, para el total de entrevistados, el 8,1% señalaron que se da muy poco, un 25% quienes señalan que se presenta poco, en tanto que el 41,6% de los entrevistados de forma regular, seguidamente el 22,1% refieren mucho y de manera final el 3,2% de los entrevistados refirieron que era bastante.

Indicador: Grado de conocimiento de acción simultánea

Tabla 16

Frecuencia y porcentaje, dimensión acción simultánea y de indicador, grado de conocimiento de acción simultánea

	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Bastante	Total
Según Ud., ¿Los colaboradores de la empresa, conocen el objetivo de una acción simultánea?	0 0,0%	10 22,7%	21 47,7%	7 15,9%	6 13,6%	44 100,0%
¿Considera que el control simultáneo, son programados de forma oportuna en la empresa?	0 0,0%	7 15,9%	22 50,0%	14 31,8%	1 2,3%	44 100,0%
¿En el desarrollo de la acción simultánea, la documentación que se verifica es el correcto y cumple con los procedimientos administrativos?	0 0,0%	7 15,9%	21 47,7%	16 36,4%	0 0,0%	44 100,0%
¿En las acciones simultáneas, la empresa presenta los documentos de forma organizada y completa?	6 13,6%	13 29,5%	23 52,3%	2 4,5%	0 0,0%	44 100,0%
¿En las acciones simultáneas, los colaboradores de la empresa brindan las facilidades del caso, de tal forma que permita un trabajo adecuado?	0 0,0%	14 31,8%	18 40,9%	10 22,7%	2 4,5%	44 100,0%
En su opinión, ¿considera que se implementa las recomendaciones comunicadas por parte de los colaboradores de la empresa, respecto a las acciones simultáneas?	0 0,0%	8 18,2%	18 40,9%	17 38,6%	1 2,3%	44 100,0%
¿De la acción simultánea se deriva algún tipo de responsabilidad; administrativa, civil o penal?	19 43,2%	18 40,9%	5 11,4%	2 4,5%	0 0,0%	44 100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

A continuación se aprecia en la tabla 19, el grado de conocimiento de acción simultánea, en ella se observa que en cuanto a la interrogante que se le hace al encuestado sobre si ¿Los colaboradores de la empresa, conocen el objetivo

de una acción simultánea?; el 13,6% manifestaron la categoría de bastante, el 15,9% manifestaron la categoría de mucho, en tanto que el 47,7% mostraron indiferencia en la pregunta y el 22,7% es que muy poco y finalmente nadie contesto para la categoría de muy poco.

En cuanto a la pregunta de si ¿Considera que el control simultáneo, son programados de forma oportuna en la empresa?, el 2,3% es que bastante, el 31,8% considera mucho, seguido del 50% consideran de manera regular, seguido de un 15,9% donde manifestaron que consideraban de manera poco y nadie manifestó que consideraban muy poco

Respecto a la pregunta de si ¿En el desarrollo de la acción simultánea, la documentación que se verifica es el correcto y cumple con los procedimientos administrativos?, en cuanto a la categoría de bastante nadie manifestó par esta categoría, en tanto que el 36,4% considera que es mucho, el 47,7% lo considera de manera regular, así también el 15,9% aduce de que esto se da muy poco y finalmente nadie manifestó que esto se daba muy poco.

Respecto a la pregunta de si ¿En las acciones simultáneas, la empresa presenta los documentos de forma organizada y completa?, en ella se observa que el 4,5% refirieron que era bastante, un 22,7% que señalaron que mucho, un 52,3% regularmente y hay un 29,5% de entrevistados que refirieron que se presentaba poco y un 13,6% muy poco.

La interrogante de si ¿En las acciones simultáneas, los colaboradores de la empresa brindan las facilidades del caso, de tal forma que permita un trabajo adecuado?, en ella se observa que el 4,5% manifestaron que, si realizan tales facilidades, el 22,7% es que las facilidades se dan mucho, en tanto que el 40,9% esta se daba de manera regular, en tanto que el 31,8% era poco y nadie haya manifestado que se daba muy poco.

Respecto a la pregunta de si en su opinión, ¿considera que se implementa las recomendaciones comunicadas por parte de los colaboradores de la empresa,

respecto a las acciones simultáneas?, el 2,3% considera bastante, el 38,6% lo considera mucho, seguido de un 40,9% de los encuestados que considera que esto se da, pero de forma regular, en tanto que un 18,2% lo considera que se da de manera poco y un 0% muy poco.

Finalmente, para la última interrogante de si ¿De la acción simultánea se deriva algún tipo de responsabilidad; administrativa, civil o penal?, en ella se observa que hay un 0% para la categoría de bastante, seguido de un 4,5% que manifestaron que la derivación es mucho, en tanto que un 11,4% que manifestaron que era regularmente, un 40,9% que refirieron poco y un 43,2% señalaron que esta era muy poco.

Dimensión: Visita de Control

Tabla 17

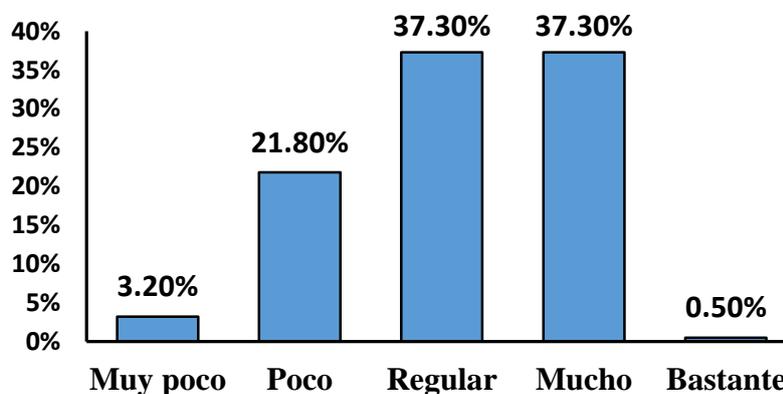
Frecuencia y porcentaje total para dimensión Visita de control

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Vista de Control	Muy poco	7	3,2%
	Poco	48	21,8%
	Regular	82	37,3%
	Mucho	82	37,3%
	Bastante	1	0,5%
Total		220	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Figura 5

Porcentajes total según las categorías de la dimensión Vista de control



Nota. Información tomada de la tabla 20

En visita de control, se aprecia en la tabla 20 y la figura 5, el 3,2% refieren que esto se daba muy poco, seguido de un 21,8% quienes refieren que se daba poco, el 37,3% de los entrevistados señalaron que se presentaba regularmente, seguidamente el 37,3% refieren que mucho y de manera única un 0,5% de los entrevistados señalaron que era bastante.

Indicador: Grado de cumplimiento de normatividad inherente.

Tabla 18

Frecuencia y porcentaje para visita de control e indicador, grado de cumplimiento de normatividad inherente.

	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Bastante	Total
En su opinión, ¿Los colaboradores de la empresa, conocen el propósito de una visita de control?	0	17	21	6	0	44
	0,0%	38,6%	47,7%	13,6%	0,0%	100,0%
¿En el proceso de visita de control, se evidencia cumplir con las normatividades pertinentes?	0	9	17	18	0	44
	0,0%	20,5%	38,6%	40,9%	0,0%	100,0%
¿En el desarrollo de la visita de control, se brinda la documentación de manera adecuada?	0	0	17	27	0	44
	0,0%	0,0%	38,6%	61,4%	0,0%	100,0%
¿Los colaboradores de la empresa, brindan las facilidades, para una adecuada visita de control?	0	6	11	27	0	44
	0,0%	13,6%	25,0%	61,4%	0,0%	100,0%
¿De la visita de control se deriva algún tipo de responsabilidad; administrativa, civil o penal?	7	16	16	4	1	44
	15,9%	36,4%	36,4%	9,1%	2,3%	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Para el grado de cumplimiento de normatividad inherente, tabla 21, según la pregunta de si ¿En su opinión, ¿Los colaboradores de la empresa, conocen el propósito de una visita de control?, el 0% pertenece a la categoría de bastante, en tanto que un 13,6% opinan que es mucho, seguido de un 47,7% opinaron

que conocen de manera regular, un 38,6% opinaron que conocen de manera poco y un 0% a la categoría de muy poco.

Respecto a la pregunta de ¿En el proceso de visita de control, se evidencia cumplir con las normatividades pertinentes?, en ella se observa que nadie manifestó a la categoría de bastante sobre tal evidencia, pero si el 40,9% manifestaron que la evidencia era mucho, un 38,6% era regular y un 20,5% era poco, para finalmente un 0% de muy poco.

Para la interrogante de si ¿En el desarrollo de la visita de control, se brinda la documentación de manera adecuada?, en ella nadie haya manifestado la categoría de bastante, un 61,4% manifestaron que mucho, un 38,6% esta se presentaba regularmente, y un 0% poco y muy poco.

Para la pregunta de si ¿Los colaboradores de la empresa, brindan las facilidades, para una adecuada visita de control? únicamente en la tabla se observa que respondieron a la categoría de mucho se realiza tal facilidad, con un 61,4% un 25% para la categoría de regular y un 13,6% para la categoría de poco.

Finalmente, en cuanto a la interrogante de si ¿De la visita de control se deriva algún tipo de responsabilidad; administrativa, civil o penal?, un 2,3% manifestaron que la derivación era bastante, un 9,1% es que la derivación era mucho, en tanto que un 36,4% manifestaron que era regular, así también un 36,4% de los entrevistados refirieron que se presentaba poco y finalmente un 15,9% que se daba muy poco.

Dimensión: Orientación de oficio

Tabla 19

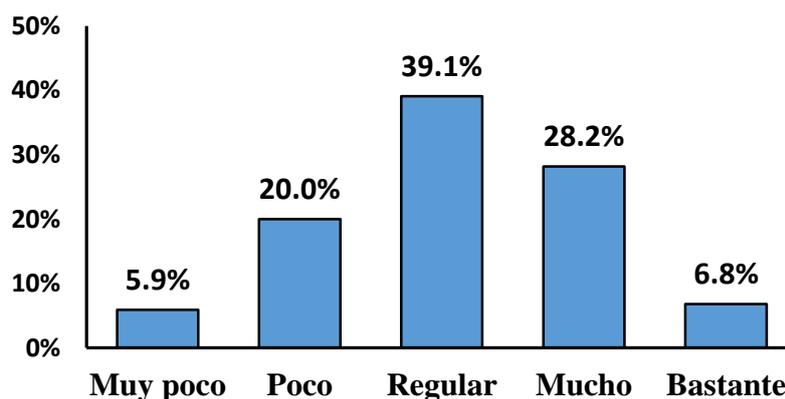
Frecuencia y porcentaje total para la dimensión, Orientación de oficio

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Orientación de Oficio	Muy poco	13	5,9%
	Poco	44	20,0%
	Regular	86	39,1%
	Mucho	62	28,2%
	Bastante	15	6,8%
Total		220	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Figura 6

Porcentajes total según las categorías de la dimensión Orientación de oficio



Nota. Información tomada de la tabla 22

Respecto a la dimensión orientación de oficio, tabla 22 y figura 6, revela que, para el total de entrevistados, el 5,9% señalaron que esto se daba muy poco, seguido de un 20% quienes señalaron que se presentaba poco, el 39,1% de los entrevistados refirieron que se presentaba regularmente, seguidamente el 28,2% señalaron que se daba mucho y únicamente un 6,8% de los entrevistados refirieron que era bastante

Indicador: Nivel de observancia de normatividad y correctivos sobre situaciones adversas comunicadas en orientaciones de oficio.

Tabla 20

Frecuencia y porcentaje para visita de control y de indicador, grado de cumplimiento de normatividad inherente.

	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Bastante	Total
En su opinión, ¿Los colaboradores de la empresa, conocen el propósito de una visita de control?	0	17	21	6	0	44
	0,0%	38,6%	47,7%	13,6%	0,0%	100,0%
¿En el proceso de visita de control, se evidencia cumplir con las normatividades pertinentes?	0	9	17	18	0	44
	0,0%	20,5%	38,6%	40,9%	0,0%	100,0%
¿En el desarrollo de la visita de control, se brinda la documentación de manera adecuada?	0	0	17	27	0	44
	0,0%	0,0%	38,6%	61,4%	0,0%	100,0%
¿Los colaboradores de la empresa, brindan las facilidades, para una adecuada visita de control?	0	6	11	27	0	44
	0,0%	13,6%	25,0%	61,4%	0,0%	100,0%
¿De la visita de control se deriva algún tipo de responsabilidad; administrativa, civil o penal?	7	16	16	4	1	44
	15,9%	36,4%	36,4%	9,1%	2,3%	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

En visita de control y de indicador, grado de cumplimiento de normatividad inherente, tabla 23, en la cuales para la primera interrogante de si en su opinión, ¿Los colaboradores de la empresa, conocen el propósito de una visita de control?, únicamente respondieron que el 13,6% conocen bastante, el 47,7% conocen de manera regular, 31 38,6% conocen, pero de manera poco y el 0% que pertenece a la categoría de muy poco.

Para la pregunta de si ¿En el proceso de visita de control, se evidencia cumplir con las normatividades pertinentes?, en ella se observa que el 40,9% manifestaron que, si hay tal evidencia, el 38,6% es que la evidencia se da de manera regular y finalmente el 20,5% la evidencia era poco, en tanto que las otras categorías son el 0%.

Para la pregunta de si ¿En el desarrollo de la visita de control, se brinda la documentación de manera adecuada?, en esta interrogante se evidencia que el 61,4% de los encuestados manifestaron que la evidencia era mucho, y finalmente el 25% manifestaron que la evidencia era regular, en tanto que las demás categorías tienen el 0%.

Para la pregunta de si ¿Los colaboradores de la empresa, brindan las facilidades, para una adecuada visita de control?, al igual que en el caso anterior, únicamente contestaron que esto se daba mucho con un 61,4%, así también un 25% se presentaba regularmente y un 13,6% de los entrevistados refirieron que se presentaba muy poco.

Para la interrogante de si ¿De la visita de control se deriva algún tipo de responsabilidad; administrativa, civil o penal?, el 2,3% de los entrevistados refirieron que se presentaba bastante, un 9,1% es que se da mucho, seguidamente un 36,4% de los entrevistados refirieron que se presentaba regularmente, así también un 36,4% pertenece a la categoría de poco y finalmente un 15,9% pertenece a la categoría de muy poco.

Dimensión: Gestión Operativa

Tabla 21

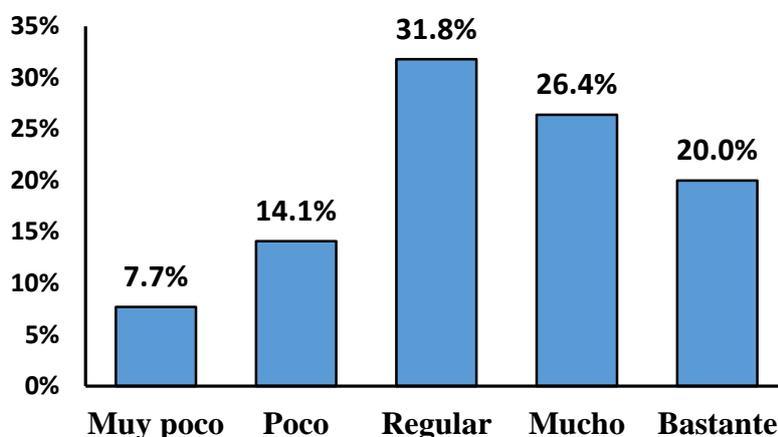
Frecuencias y porcentajes totales para la dimensión Gestión operativa

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Gestión Operativa	Muy poco	34	7,7%
	Poco	62	14,1%
	Regular	140	31,8%
	Mucho	116	26,4%
	Bastante	88	20,0%
Total		440	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Figura 7

Porcentajes total según las categorías de la dimensión Gestión operativa



Nota. Información elaborada en base a la tabla 24

En de gestión operativa, tabla 24 y figura 7, revela que, para el total de entrevistados, el 3,2% señalaron que se daba muy poco, seguido de un 21,8% quienes señalaron que se presentaba poco, el 37,3% de los entrevistados refirieron que se presentaba regularmente, seguidamente el 37,3% señalaron que se presentaba mucho y finalmente solo un 0,5% de los entrevistados refirieron que era bastante

Indicador 1: Liderazgo directivo

Tabla 22

Frecuencia y porcentaje para gestión operativa y de indicador, liderazgo directivo

	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Bastante	Total
¿El directivo o gestor utiliza con frecuencia los documentos de gobierno interno?	15 34,1%	7 15,9%	17 38,6%	4 9,1%	1 2,3%	44 100,0%
¿El directivo o gestor escucha a los colaboradores de la empresa y/o personal a su cargo?	13 29,5%	13 29,5%	12 27,3%	5 11,4%	1 2,3%	44 100,0%
¿El planeamiento lo realiza de manera conjunta con los colaboradores?	0 0,0%	8 18,2%	13 29,5%	15 34,1%	8 18,2%	44 100,0%
	0	0	26	11	7	44

¿El directivo o gestor lidera los cambios en los procesos inherentes al área?	0,0%	0,0%	59,1%	25,0%	15,9%	100,0%
---	------	------	-------	-------	-------	--------

Nota. Información elaborada por la ejecutora

En gestión operativa, tabla 25, e indicador, liderazgo directivo, según la pregunta de si ¿El directivo o gestor utiliza con frecuencia los documentos de gestión interna?, según la tabla el 2,3% manifestaron que utiliza bastante, seguido de un 9,1% que manifestaron que utiliza mucho, así también un 38,6% manifestaron que la utilización es regular, en tanto que un 15,9% manifestaron que la utilización es poco y finalmente el 34,1% quienes manifestaron que la utilización es muy poco.

Para la pregunta de si ¿El directivo o gestor escucha a los colaboradores de la empresa y/o personal a su cargo?, en ella se observa el 2,3% de los entrevistados señalaron que escuchan bastante, un 11,4% refirieron que mucho, los que refirieron que se presentaba regularmente, son el 27,3%, así también el 29,5% de los entrevistados refirieron que se presentaba poco y el 29,5% de los entrevistados que se presenta muy poco.

Respecto a la pregunta de si ¿El planeamiento lo realiza de manera conjunta con los colaboradores?, el 18,2% de los entrevistados refirieron que es bastante, un 34,1% que refirieron que es mucho, así también el 29,5% de los entrevistados refirieron que la realización es de manera regular, y un 18,2% refirieron que era poco.

Finalmente, para la interrogante de si ¿El directivo o gestor lidera los cambios en los procesos inherentes al área? En ella se observa que el 15,9% refirieron que es bastante, un 25% quienes contestaron que era mucho, seguidamente un 59,1% manifestaron que el liderazgo era de manera regular.

Indicador 2: Planeamiento estratégico

Tabla 23

Frecuencia y porcentaje para gestión operativa e indicador, planeamiento estratégico

	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Bastante	Total
¿El directivo o gestor; en la elaboración del PEI; realiza el diagnóstico correspondiente?	0 0,0%	2 4,5%	17 38,6%	17 38,6%	8 18,2%	44 100,0%
¿Los colaboradores de la empresa tienen claro el significado del planeamiento estratégico?	0 0,0%	2 4,5%	13 29,5%	17 38,6%	12 27,3%	44 100,0%
¿Es priorizada la solución de problemáticas según su importancia por los directivos y/o colaboradores?	6 13,6%	21 47,7%	13 29,5%	3 6,8%	1 2,3%	44 100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

La tabla 26 revela información para su dimensión gestión operativa y de indicador, planeamiento estratégico en la cuales para la primera interrogante de si ¿El directivo o gestor; en la elaboración del PEI; realiza el diagnóstico correspondiente?, únicamente respondieron que el 18,2% si realiza, el 38,6% lo realizan de manera mucho, el 38,6% es que lo realizan de manera regular, seguidamente el 4,5% es muy poco.

En cuanto a la pregunta de si ¿Los colaboradores de la empresa tienen claro el significado del planeamiento estratégico?, en ella el 27,3% manifestaron que, si tienen claro de forma bastante, así también el 38,6% es mucho, seguidamente el 29,5% es de manera regular, en tanto que el 4,5% de los encuestados manifestaron que lo tienen poco.

Finalmente, para la interrogante de si ¿Es priorizada la solución de problemáticas según su importancia por los directivos y/o colaboradores?, en ella el 2,3% manifestaron que la priorización es bastante, seguido de un 6,8%

es que también es mucho, en tanto que el 29,5% es que la priorización es regularmente, el 47,7% de los entrevistados refirieron que la priorización es poco y finalmente un 13,6% es que esto se daba de manera muy poco.

Indicador 3: Producción y control de calidad de agua

Tabla 24

Frecuencia y porcentaje para gestión operativa y de indicador, producción

	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Bastante	Total
¿Se tiene superado por completo la turbiedad y la presencia de color en el servicio de agua potable a los usuarios?	0	7	14	20	3	44
	0,0%	15,9%	31,8%	45,5%	6,8%	100,0%
¿Las actividades de mantenimiento preventivo son ejecutados con la debida periodicidad?	0	2	8	13	21	44
	0,0%	4,5%	18,2%	29,5%	47,7%	100,0%
En su opinión, ¿se brinda con calidad el agua potable y alcantarillado a los usuarios?	0	0	7	11	26	44
	0,0%	0,0%	15,9%	25,0%	59,1%	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

La tabla 27 revela información para su dimensión gestión operativa y de indicador, producción, a la pregunta de si ¿Se tiene superado por completo la turbiedad y la presencia de color en el servicio de agua potable a los usuarios?, en ella se observa que el 6,8% manifestaron que la superación es bastante, un 45,5% ratifica tal afirmación de manera mucho, en tanto que el 31,8% es que la superación es de manera regular, un 15,9% de manera poco.

En cuanto a la pregunta de si ¿Las actividades de mantenimiento preventivo son ejecutados con la debida periodicidad?, en ella el 47,7% respondieron que la ejecución es bastante, un 29,5% es que la ejecución es también bastante, en tanto que el 18,2% manifestaron de manera regular y finalmente un 4,5% manifestaron que era de manera poco.

Finalmente, para la pregunta de en su opinión, ¿se brinda con calidad el agua

potable y alcantarillado a los usuarios?, según la tabla se observa que únicamente se respondieron para las categorías de bastante con un 59,1%, un 25% que están ubicados como mucho y finalmente el 15,9% de los entrevistados refirieron que se presentaba regularmente.

Dimensión: Gestión comercial

Tabla 25

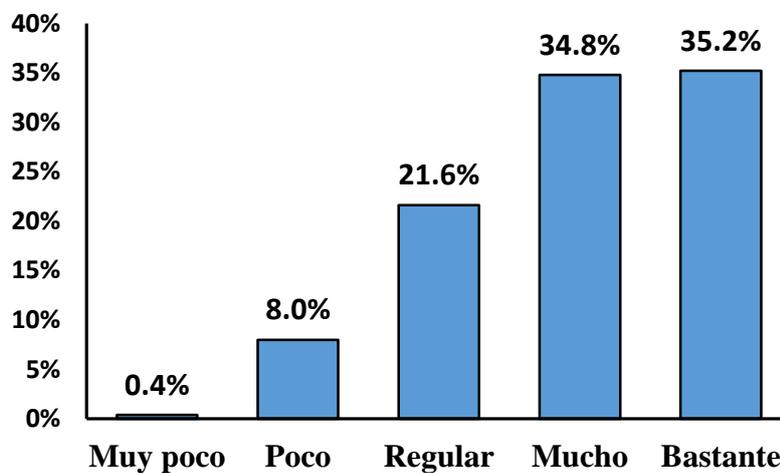
Frecuencia y porcentaje total para Gestión comercial

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Gestión Comercial	Muy poco	1	0,4%
	Poco	21	8,0%
	Regular	57	21,6%
	Mucho	92	34,8%
	Bastante	93	35,2%
Total		264	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Figura 8

Porcentajes total según las categorías de la dimensión Gestión comercial



Nota. Información elaborada tomando como base la tabla 28

En cuanto a la dimensión gestión comercial, tabla 28 y figura 8, revela que, para el total de entrevistados, el 0,4% señalaron que esto se da muy poco, un 8% quienes señalan que se da poco, en tanto que el 21,6% de los entrevistados refirieron que se presentan regularmente, seguidamente el 34,8% señalaron que se da mucho y solo un 35,2% de los entrevistados refirieron que era

bastante

Indicador 1: Cobertura de agua potable y alcantarillado

Tabla 26

Frecuencia y porcentaje para gestión comercial y de indicador, cobertura de agua potable y alcantarillado

	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Bastante	Total
En su opinión, ¿se brinda una adecuada cobertura de agua potable a los usuarios?	0	7	8	12	17	44
	0,0%	15,9%	18,2%	27,3%	38,6%	100,0%
En su opinión, ¿se brinda una adecuada cobertura de alcantarillado a los usuarios?	1	6	8	13	16	44
	2,3%	13,6%	18,2%	29,5%	36,4%	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

En cuanto a gestión comercial, tabla 29, e indicador cobertura de agua potable y alcantarillado, según la pregunta de si En su opinión, ¿se brinda una adecuada cobertura de agua potable a los usuarios? el 38.6% señalaron que se brinda de manera bastante, un 27,3% que manifestaron que se brinda mucho, así también un 18,2% manifestaron que se brinda de manera regular, en tanto que un 15,9% manifestaron que se brinda poco, un 0% para la categoría de muy poco.

Respecto a la interrogante de si En su opinión, ¿se brinda una adecuada cobertura de alcantarillado a los usuarios?, en ella se observa que el 36,4% manifestaron que se brinda de forma bastante, un 29,5% manifestaron que se brinda mucho, un 18,2% de los entrevistados refirieron que se brinda de regularmente, un 13,6% de los entrevistados respondieron que esta era de poco y un 2,3% de los encuestados manifestaron que era muy poco.

Indicador 2: Micro medición y facturación

Tabla 27

Frecuencia y porcentaje para gestión operativa e indicador, micro medición y facturación

	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Bastante	Total
En su opinión, ¿Los colaboradores de la empresa, conocen el propósito de una orientación de oficio?	0	13	22	8	1	44
	0,0%	29,5%	50,0%	18,2%	2,3%	100,0%
¿El titular y/o funcionario, cumple con las disposiciones preliminares de elaborar el o los Plan (es) de acción para implementar las situaciones adversas?	0	0	14	17	13	44
	0,0%	0,0%	31,8%	38,6%	29,5%	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Respecto a gestión operativa, tabla 30, e indicador, micro medición y facturación, según la pregunta de si En su opinión, ¿Los colaboradores de la empresa, conocen el propósito de una orientación de oficio?, el 2,3% pertenece a la categoría de bastante, en tanto que un 18,2% opinan que es mucho, seguido de un 50% opinaron que conocen de manera regular, seguidamente el 29,5% de los encuestados respondieron que los colaboradores de la empresa conocían muy poco.

Respecto a la interrogante de si ¿El titular y/o funcionario, cumple con las disposiciones preliminares de elaborar el o los Plan (es) de acción para implementar las situaciones adversas?, en la tabla se observa que el cumplimiento se da bastante con un 29,5%, un 38,6% refieren que se cumple mucho, el 31,8% de los entrevistados refirieron que el cumplimiento es regular, en tanto que hay un 0% para las categorías de poco y muy poco.

Indicador 3: Recaudación

Tabla 28

Frecuencia y porcentaje para gestión operativa e indicador, recaudación

	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Bastante	Total
En su opinión, ¿Considera Ud., que la actual coyuntura, tiene efecto en la recaudación?	0 0,0%	1 2,3%	17 38,6%	11 25,0%	15 34,1%	44 100,0%
En su opinión, ¿Considera Ud., que las actuales estrategias de recaudación, incrementará y/o mejorará en el futuro?	0 0,0%	0 0,0%	11 25,0%	17 38,6%	16 36,4%	44 100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Con relación a gestión operativa, tabla 31, e indicador, recaudación, según la pregunta de si En su opinión, ¿se brinda una adecuada cobertura de agua potable a los usuarios?, según la tabla el 34,1% señalan que el efecto es de manera bastante, un 25% que manifestaron que el efecto es mucho, así también un 38,6% manifestaron que el efecto es manera regular, en tanto que un 2,3% manifestaron que el efecto es poco, un 0% para la categoría de muy poco.

En cuanto a la pregunta de en su opinión, ¿Considera Ud., que las actuales estrategias de recaudación, incrementará y/o mejorará en el futuro?, según la tabla las categorías que fueron escogidas son la categoría de bastante con un 30,4%, seguido de la categoría de mucho con un 38,6% y finalmente la categoría de regular con un 25%, para luego un 0% que pertenecen a las categorías de poco y muy poco.

Gestión administrativa

Tabla 29

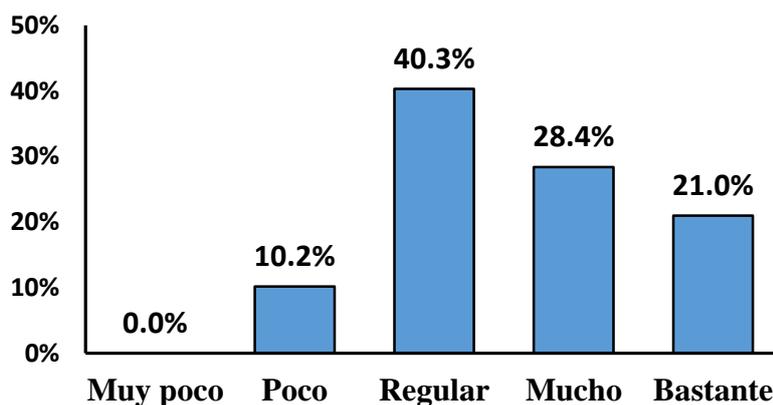
Frecuencia y porcentaje total para Gestión administrativa

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Gestión Administrativa	Poco	36	10,2%
	Regular	142	40,3%
	Mucho	100	28,4%
	Bastante	74	21,0%
Total		352	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Figura 9

Porcentajes total según las categorías de la dimensión Gestión administrativa



Nota. Información elaborada por la ejecutora, tomando como base la tabla 32

La tabla 32 y la figura 9, muestra el total porcentual para su dimensión Gestión administrativa, en la cual se puede observar que del total de encuestados en las cuales manifestaron que nunca se daba muy poco, es decir representa un 0%, seguidamente un 10,2% señalaron que se presenta poco, el 40,3% de los entrevistados refirieron que se presentaba regularmente y que los que manifestaron que era mucho son los que representan al 28,4% de los encuestados en tanto que el 21% de los encuestados manifestaron que era bastante.

Indicador 1: Plan de fortalecimiento de personal

Tabla 30

Frecuencia y porcentaje para gestión administrativa y de indicador, plan de fortalecimiento de personal

	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Bastante	Total
¿Los colaboradores de la empresa, muestran actitud al cambio?	0 0,0%	6 13,6%	12 27,3%	14 31,8%	12 27,3%	44 100,0%
¿Los colaboradores de la empresa, están debidamente capacitados y actualizados?	0 0,0%	0 0,0%	25 56,8%	13 29,5%	6 13,6%	44 100,0%
¿Los colaboradores de la empresa, son eficientes en el cumplimiento de sus funciones?	0 0,0%	1 2,3%	20 45,5%	17 38,6%	6 13,6%	44 100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

En cuanto a gestión administrativa, tabla 33, e indicador, plan de fortalecimiento de personal, según la pregunta ¿Los colaboradores de la empresa, muestran actitud al cambio?, el 27,3% de los encuestados respondieron que si muestra de manera bastante, en tanto que un 31,8% opinan que es mucho lo que muestran, seguido de un 27,3% opinaron que lo que ellos muestran es de manera regular, seguidamente el 13,6% de los encuestados respondieron que los colaboradores de la empresa muestran actitud muy poco.

Respecto a la pregunta de si ¿Los colaboradores de la empresa, están debidamente capacitados y actualizados?, según la tabla las respuestas fueron únicamente a las categorías de bastante con un 13,6%, seguidamente un 29,5% de los entrevistados refirieron que era mucho y un 56,8% de los entrevistados refirieron que estaban capacitados, pero de manera regular.

Seguidamente la tabla 12 también plasma las frecuencias en porcentajes para la pregunta de si ¿Los colaboradores de la empresa, son eficientes en el cumplimiento de sus funciones?, según la tabla el 13,6% manifestaron que

eran bastante eficientes, así también un 38,6% manifestaron que eran mucho eficientes, en tanto que un 45,5% de los encuestados respondieron que la eficiencia era regular, un 2,3% de los entrevistados refirieron que la eficiencia era poco.

Indicador 2: Migración al sistema de gestión de calidad

Tabla 31

Frecuencia y porcentaje para gestión operativa y de indicador, migración al sistema de gestión de calidad

	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Bastante	Total
¿Los colaboradores, están lo suficientemente capacitados y sensibilizados en el sistema de gestión de calidad?	0 0,0%	1 2,3%	11 25,0%	13 29,5%	19 43,2%	44 100,0%
¿los colaboradores de la empresa, aplican y desarrollan sus funciones de manera adecuada y de conformidad a los instrumentos del sistema de gestión de calidad?	0 0,0%	7 15,9%	19 43,2%	12 27,3%	6 13,6%	44 100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Respecto a la gestión operativa, tabla 34, e indicador, migración al sistema de gestión de calidad, según la pregunta de si ¿Los colaboradores, están lo suficientemente capacitados y sensibilizados en el sistema de gestión de calidad?, según la tabla el 43,2% manifestaron que la capacitación era bastante, así también un 29,5% es que la capacitación era mucho, un 25% de los entrevistados refirieron que la capacitación se daba regularmente y solo un 2,3% de los entrevistados refirieron que la capacitación era poco.

Seguidamente en cuanto a la pregunta de si ¿los colaboradores de la empresa, aplican y desarrollan sus funciones de manera adecuada y de conformidad a los instrumentos del sistema de gestión de calidad?, según la tabla un 13,6% respondieron que era de manera bastante, así también un 27,3% manifestaron

que era mucho, en tanto que los que manifestaron que respondían de manera regular son el 43,2% y finalmente un 15,9% manifestaron que la aplicación era poco y nadie manifestó para la categoría de muy poco.

Indicador 3: Trámite de documentos

Tabla 32

Frecuencia y porcentaje para gestión operativa y de indicador, tramite de documentos

	Muy poco	Poco	Regular	Mucho	Bastante	Total
En su opinión, ¿los colaboradores de la empresa, se encuentran debidamente capacitados en la formulación y elaboración de documentos?	0	6	14	11	13	44
	0,0%	13,6%	31,8%	25,0%	29,5%	100,0%
En su opinión, ¿los colaboradores de la empresa, usan adecuadamente los tipos de documentos y de conformidad a la normatividad inherente al sistema administrativo en el cual se ubica?	0	8	20	10	6	44
	0,0%	18,2%	45,5%	22,7%	13,6%	100,0%
En su opinión, ¿los colaboradores de la empresa, resuelven con la debida celeridad los documentos a su cargo?	0	7	21	10	6	44
	0,0%	15,9%	47,7%	22,7%	13,6%	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Respecto a gestión operativa, tabla 35, e indicador, tramite de documentos, según la pregunta de si en su opinión, ¿los colaboradores de la empresa, se encuentran debidamente capacitados en la formulación y elaboración de documentos?, según los encuestados respondieron con un 29,5% que si se encontraban capacitados, seguidamente un 25% manifestaron que era también mucho, en tanto que un 31,8% de los encuestados manifestaron que la capacitación en ellos era regular para luego un 13,6% de los encuestados manifestaron que la capacitación era poco.

Respecto a la pregunta de en su opinión, ¿los colaboradores de la empresa, usan adecuadamente los tipos de documentos y de conformidad a la normatividad inherente al sistema administrativo en el cual se ubica?, en ella se observa que un 13,6% de los encuestados respondieron que lo usaban de forma adecuada, seguidamente un 22,7% de los encuestados manifestaron que lo hacían también mucho, pero un 45,5% respondieron que lo hacían regularmente y un 18,2% de los entrevistados refirieron que era poco.

Finalmente, la tabla 35, también revela frecuencias y los porcentuales respecto a la pregunta de en su opinión, ¿los colaboradores de la empresa, resuelven con la debida celeridad los documentos a su cargo?, el 13,6% de los entrevistados refirieron que resolvían bastante y un 22,7% era de manera mucho, seguidamente un 47,7% de los encuestados respondieron que resolvían con la debida celeridad de manera regular y finalmente un 15,9% manifestaron que lo hacían de manera poco, sin embargo nadie respondió que lo resolvían muy poco.

4.2 Contrastación de hipótesis

La relación del control simultáneo y la gestión operativa de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa

Tabla 33

Tabla de contingencia entre control simultaneo y gestión operativa

		Control Simultaneo			Total	
		Poco	Regular	Mucho		
Gestión Operativa	Poco	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,3%	0,0%	2,3%
	Regular	Recuento	6	33	1	40
		% del total	13,6%	75,0%	2,3%	90,9%
	Mucho	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	4,5%	0,0%	4,5%
	Bastante	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,3%	2,3%
	Total	Recuento	6	36	2	44
		% del total	13,6%	81,8%	4,5%	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Tabla 34

Tau b de Kendall para determinar relación entre control simultaneo y gestión operativa.

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	0,173	0,064	1,137	0,036
N de casos válidos		44			

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Planteamiento de hipótesis al 5% de error:

- **Hipótesis Nula:** *La relación del control simultáneo y la gestión operativa de la EPS Moquegua S.A., 2021.no es alta ni significativa*

- **Hipótesis Alterna:** *La relación del control simultáneo y la gestión operativa de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa*

Conforme la tabla 37 presenta un valor de significancia de 0,036, dato que demuestra que es menor al 0,05 o 5% del error preestablecido, consecuentemente se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna, es decir que:

La relación del control simultáneo y la gestión operativa de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa, con un margen de error del 5%.

Demostración de la segunda hipótesis: Se ha formuló lo siguiente:

La relación del control simultáneo en la gestión comercial de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa

Tabla 35*Tabla de contingencia entre control simultaneo y gestión comercial.*

		Control Simultaneo			Total
		Poco	Regular	Mucho	
Poco	Recuento	0	1	0	1
	% del total	0,0%	2,3%	0,0%	2,3%
Gestión Regular	Recuento	0	8	0	8
	% del total	0,0%	18,2%	0,0%	18,2%
Comercial Mucho	Recuento	6	11	2	19
	% del total	13,6%	25,0%	4,5%	43,2%
Bastante	Recuento	0	16	0	16
	% del total	0,0%	36,4%	0,0%	36,4%
Total	Recuento	6	36	2	44
	% del total	13,6%	81,8%	4,5%	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora**Tabla 36***Tau b de Kendall para determinar relación entre control simultaneo y gestión comercial.*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	0,243	0,042	1,043	0,027
N de casos válidos		44			

Nota. Información elaborada por la ejecutora

- Planteamiento de hipótesis al 5% de error:
 - **Hipótesis Nula:** *La relación del control simultáneo en la gestión comercial de la EPS Moquegua S.A., 2021. no es alta ni significativa*
 - **Hipótesis Alternativa:** *La relación del control simultáneo y la gestión comercial de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa*

La tabla 38 presenta un valor de significancia de 0,027, dato que demuestra que es menor al 0,05 o 5% del error preestablecido, consecuentemente se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna, es decir que:

La relación del control simultáneo y la gestión comercial de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa, con un margen de error del 5%.

Demostración de la tercera hipótesis: Se ha planteado lo siguiente:

La relación del control simultáneo en la administración de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa

Tabla 37

Coefficiente de Contingencia entre control simultaneo y gestión administrativa

			Control Simultaneo			Total
			Poco	Regular	Mucho	
Gestión Administrativa	Regular	Recuento	0	17	1	18
		% del total	0,0%	38,6%	2,3%	40,9%
Gestión Administrativa	Mucho	Recuento	6	19	1	26
		% del total	13,6%	43,2%	2,3%	59,1%
Total		Recuento	6	36	2	44
		% del total	13,6%	81,8%	4,5%	100,0%

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Tabla 38

Tau b de Kendall para determinar relación entre control simultaneo y gestión administrativa

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	0,227	0,097	2,344	0,019
N de casos válidos		44			

Nota. Información elaborada por la ejecutora

Planteamiento de hipótesis al 5% de error:

- **Hipótesis Nula:** *La relación del control simultáneo en la administración de la EPS Moquegua S.A., 2021. no es alta ni significativa*
- **Hipótesis Alterna:** *La relación del control simultáneo en la administración de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa*

Según la tabla 40 muestra un valor de significancia de 0,019, dato que demuestra que es menor al 0,05 o 5% del error preestablecido, consecuentemente se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis

alterna, es decir que:

La relación del control simultáneo y la administración de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa, con un margen de error del 5%.

4.3 Discusión de resultados

Conforme a la información presentada en los resultados arribados en la presente investigación, posterior a la aplicación de los instrumentos se expone los más importantes:

Que, respecto a sus dos variables objeto de estudio; *Control simultáneo*, tabla 16, muestra los porcentajes totales para la variable en estudio, en la cual se observa que del total de encuestados que representan a 748, para el total de categorías de esta variable, en ella se observa que el 6% manifestaron que se daba muy poco, el 22,6% es que se daba poco, en tanto que el 39,6% de los entrevistados refirieron que se daba de forma regular, y el 28,3% señalaron que se daba bastante. Por otro lado, relativo a la variable de *Gestión institucional*, tabla 17, muestra los porcentajes totales para la variable en estudio que es gestión institucional, en la cual en ella se observa que del total de encuestados, para el total de categorías de esta variable, en ella se observa que el 3,3% manifestaron que se daba muy poco, el 11,3% es que se daba poco el 33,1% de los entrevistados refirieron que se daba regularmente, en tanto que el 29,2% señalaron que esto se daba mucho y el 24,1% señalaron que se presenta bastante.

Respecto a sus dimensiones de: *Acción simultánea*, tabla 18, muestra que, el 8,1% manifestaron que esto se daba muy poco, un 25% que se daba poco, el 41,6% señalaron que se presenta regularmente, el 22,1% que se daba mucho y finalmente el 3,2% que era bastante; En cuanto a *Visita de control*, tabla 20, muestran que, el 3,2% señalaron que esto se daba muy poco, seguido de un 21,8% que se daba poco, el 37,3% que se presenta regularmente, seguidamente el 37,3% que se daba mucho y únicamente un 0,5% de que era bastante; En cuanto a *gestión operativa*, tabla 24 muestra que, el 3,2%

manifestaron que esto se daba muy poco, un 21,8% que se daba poco el 37,3% que se presentaba regularmente, el 37,3% que se daba mucho y finalmente un 0,5% que era bastante; En lo relativo a *gestión comercial*, tabla 28, el 0,4% manifestaron que esto se daba muy poco, un 8% que se daba poco, el 21,6% que se daba de forma regular, seguidamente el 34,8% que se daba mucho y un 35,2% que era bastante.

En lo referente a la dimensión Gestión administrativa tabla 32, muestra que del total de encuestados en las cuales manifestaron que nunca se daba muy poco, es decir representa un 0%, un 10,2% que esto se daba poco, el 40,3% que se presentaba regularmente y los que señalaron que era mucho son los que representan al 28,4%, en tanto que el 21% de los encuestados manifestaron que era bastante.

Asimismo, se considera que el control interno, en lo pertinente a acción simultánea, tiene que tener necesariamente su cuota de relación y/o relación con la gestión institucional ya que el primero tiene como finalidad que tenga sus efectos positivos en la organización, sobre todo en la gestión, así como en el manejo y uso de sus caudales y de los patrimonios con los que cuenta. Por otro lado, la gestión institucional de la empresa que se vale de sus documentos internos de gobierno, buscando con ellos el apoyo para el desarrollo de sus actividades y sobre todo en la toma de decisiones, sobre todo en sus dimensiones de la empresa en, gestión operativa, comercial y administrativa y que los usuarios de los productos que ofrece la empresa sean de satisfacción de los mismos.

De lo hallado se desprende que, se acepta la hipótesis planteada que señala: La relación del control simultáneo en la gestión institucional de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa. Este resultado tiene sus coincidencias a lo establecido por Turpo, (2020) quien concluye que, el control simultáneo tiene influencia significativa en procesos de selección de bienes y servicios de la Municipalidad en referencia. Asimismo con, Ore y Ordoñez, (2020) quienes señalan que existe una asociación significativa, entre situaciones adversas y riesgos, y de hechos relacionado con

identificación de responsabilidad identificado por el OCI del gobierno regional de Cusco. En esa misma dirección se tiene a Ramos, (2019) quien concluyó que, el control simultáneo tiene relación ($r = 0.845$) y significativo con p -valor = 0.000 menor a 0.05; la acción simultánea guarda relación ($r = 0.669$) y significativo p -valor = 0.000 menor a 0.05 y finalmente, las orientaciones de oficio guardan relación ($r = 0.608$) y significativo p -valor = 0.000 menor a 0.05 con la gestión administrativa. Finalmente, con Herrera, (2018) el mismo que concluyó que, el control simultáneo es una herramienta básica e importante para un seguimiento pertinente, expeditivo, preventivo y sobre todo con orientación al ciudadano.

Con lo que no necesariamente se tiene las coincidencias del caso, es con Nuñez, (2019) quien concluyó que el efecto de aplicar normatividad actual del SNC en el desarrollo de servicios de control simultáneo, resulte poco efectivo, en concordancia con el 71% de los entrevistados, quienes representan un mayor porcentaje de la población objeto de estudio. Así como con Walter, (2016) quien concluyó que existe una relación baja entre sus variables, con $\beta = 0.01$ ($p < 0.01$) por el cual se rechaza la hipótesis nula, por lo que, existe relación entre sus variables de desempeño laboral y el control simultáneo. Sin embargo con el que si se tiene una contradicción es con Hernández y Rojas, (2018) quienes concluyeron que, el control simultáneo a supervisores de obras no contribuyen al cumplimiento contractual de obras ejecutadas por contrato ya que se verificó un sig. 0,086. Este último muestra esos resultados por su realización cuando el o los actos de supervisión ya se produjeron y por ende los actos irregulares y/o hechos ya son consumados con la intervención de funcionarios y servidores de la misma organización.

Finalmente, el control institucional, así como la gestión institucional son temas muy importantes para la administración pública, y porque no para la administración privada también, ya que son temas faros y vitales de las organizaciones y en la medida que estas se desarrollen y observen al interior de las mismas, de hecho, se estará dando un gran paso, sobre todo para la administración pública.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Fruto de los resultados del estudio, se llega a plantear las conclusiones siguientes:

De manera general es que la relación del control simultáneo en la gestión institucional de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa, para concluir ello se han planteado objetivos e hipótesis específicos, los cuales fueron demostrados y contrastados con un margen de error del 5% y se concluye lo siguiente:

- **Primero:** Con un valor sig. de 0,036 es que la relación del control simultáneo y la gestión comercial de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa.
- **Segundo:** Con un valor sig. de 0,027 es que la relación del control simultáneo y la gestión comercial de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa.
- **Tercero:** Con un valor sig. de 0,019 es que la relación del control simultáneo y la gestión administrativa de la EPS Moquegua S.A., 2021. Es alta y significativa, sin embargo.

5.2 Recomendaciones

A la Alta dirección, funcionarios y colaboradores de la EPS Moquegua S.A. directos interesados, se pone a consideración las sugerencias que a

continuación se detalla y con la finalidad de coadyuvar en el logro de metas y objetivos empresariales.

De manera general es que, tanto el *control interno* y el *control simultáneo* sean programados de manera indefectible en los planes de capacitación institucional, con el propósito de que los colaboradores de la EPS Moquegua S.A. Esten debidamente capacitados y consecuentemente fortalecidos para un adecuado e idóneo cumplimiento de sus funciones y alcanzar así los objetivos y metas organizacional.

- **Primero:** Velar por la adecuada, oportuna y pertinente planificación del Plan de Capacitación en temas de control (servicio de control simultáneo y posterior), y lo mismo en el tema de gestión institucional (que incluya los distintos sistemas administrativos), considerándose la participación totalidad de los colaboradores de la empresa.

(Conclusiones primero al tercero)

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, L. (2015). *Gobernanza y gestión pública*. México: fondodeculturaeconomica.
- Alvarado, J. (2019). *Administración y Gestión Municipal*. Lima: Editorial Edilgraber S.A.C.
- Batemn, T., & Snell, S. (2009). *ADMINISTRACIÓN*. México: Mc Graw Hill.
- Bozeman, B. (1998). *La Gestión Pública*. México: Jossey Bass Inc., Publishers.
- Caballero, A. (2004). *GUÍAS METODOLÓGICAS PARA LOS PLANES Y TESIS DE MAESTRÍA Y DOCTORADO*. Lima: Editorial graph S.A.C.
- Carriego, C. (2007). *Gestión Institucional*. Caracas: EDITORA CORRIPIO C. POR A.
- Contraloría General de la República - CGR. (2016). *Control Simultáneo*. Lima: Diario oficial El Peruano. Obtenido de https://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_432_2016_CG_Directiva.pdf
- Contraloría General de la República. (2002, julio 22). *Ley del sistema nacional de control y de la contraloría general de la república*. Lima: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/Ley_Organica_Sistema_Nacional_Control_y_de_la_CGR.pdf
- Contraloría General de la República. (2006, 3 de noviembre). *Normas de Control Interno*. Lima: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de https://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf
- Contraloría General de la República. (2021). *La reforma del control gubernamental en el Perú*. Lima: Contraloría General de la República del Perú.
- Daza, J. F. (2006). *Estadística Aplicada*. Lima: Grupo Editorial Megabyte.
- Del Río, O. (2009). *Compendio de terminología relativa a la Gestión Pública*. Lima: Ediciones Caballero Bustamante.
- El Congreso de la República. (2006, abril 17). *Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado*. Lima: Diario oficial El Peruano. Obtenido de http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf
- Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y Fraudes COSO I, II, Y III*. Colombia: Ediciones ECOE.

- Fonseca, O. (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima: Publicidad & Matriz SAC.
- Gamio, C. A. (2015). *DECALOGO DE TESIS*. Moquegua: adrus editores.
- Hernández, Z., & Rojas, D. (2018). El control simultaneo al inspector o supervisor de obra pública ejecutada por contrata. *Tesis de Maestría*. Universidad del Pacífico, Lima.
- Herrera, H. U. (2018). Control simultáneo en obras de infraestructura de una Universidad en Lima, 2016. *Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Hitt, M., Duane, R., & E., H. R. (2008). *Administración Estratégica*. México: CENGAGE Learning.
- Jarquín, M. J., & Mariano, L. (13 de marzo de 2021). *Antes, durante y después de la corrupción: Nuevas tendencias en los organismos de control*. Obtenido de gobernarte: <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/antes-durante-y-despues-de-la-corrupcion-las-nuevas-tendencias-en-los-organismos-de-control/>
- Losada, C. (1999). *¿De burocratas a Gerentes?* Washintong, D.C.: IDB Bookstore.
- Núñez, A. J. (2019). Efectos de aplicar la normatividad del Sistema Nacional de Control en el Control Simultáneo, Arequipa 2019. *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Ore, J., & Ordoñez, C. W. (s.f.). El control simultáneo y la determinación de situaciones adversas o riesgos, en el órgano de control institucional del gobierno regional de Cusco, 2018. *[Tesis de maestría]*. Universidad Sna Martín de Porres, Lima.
- Quezada, N. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima : Editorial MACRO.
- R. C. N° 115-2019-CG. (2019, marzo 28). *Servicio de Control Simultáneo*. Lima: Diario Oficial El Peruano.
- Ramos, J. S. (2019). Control simultáneo y gestión administrativa del OCI del gobierno regional de Ancash, años 2016-2017. *Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Supo, J. (2012). *Seminarios de Investigación Científica*. Arequipa: BIOESTADÍSTICO E.I.R.L.

- Turpo, S. B. (2020). Control simultáneo y su influencia en procesos de selección de bienes y servicios de la municipalidad distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018. *Tesis de Maestría*. Universidad Privada de Tacna, Tacna.
- Vara, A. A. (2015). *7 Pasos para elaborar una Tesis*. Lima: Editorial Macro.
- Vizcarra, J. E. (2007). *Auditoría Financiera*. Lima: Instituto Pacífico.
- Wlater, C. P. (2016). Desempeño laboral y el control simultáneo según trabajadores de organizaciones pertenecientes al grupo económico de una entidad pública de Lima. 2015. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Lima.