



**Universidad Nacional
Federico Villarreal**

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“IMPLICANCIA DE LA AUDITORÍA INTEGRAL Y SU SOSTENIBILIDAD
PROCEDIMENTAL TEÓRICA PRACTICA EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
DE SANEAMIENTO PARA OBTENER EFICACIA EFICIENCIA EFECTIVIDAD
EN LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA CORPORATIVA”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRO EN AUDITORIA CONTABLE Y FINANCIERA**

AUTOR:

CHACÓN VEGA ROGERIO MANUEL

ASESOR:

DR. RAUL ALBERTO RENGIFO LOZANO

JURADO:

DR. CARLOS HERACLIDES PAJUELO CAMONES

DR. ROBERTO CUMPEN VIDAURRE

DRA. GINA CORAL TEJADA ESTRADA

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mi familia, por la abnegada labor que desempeñan en mi formación y su apoyo constante.

AGRADECIMIENTO

Quiero dedicar esta página para consagrar y reconocer el apoyo de muchas personas, profesores y amigos que han contribuido de una u otra manera en la culminación de esta investigación.

A Dios, por ser mi guía e incondicional amigo, quien me ayuda a sobrellevar las desavenencias del camino y me regala la maravilla de la vida.

Los catedráticos, que con sus sabios consejos nos apoyaron en la elaboración de la presente.

RESUMEN

La auditoría integral y su sostenibilidad procedimental teórica práctica en las empresas de servicios de saneamiento para obtener eficacia eficiencia efectividad en la dirección estratégica corporativa en función a un diseño de control interno preventivo que involucre el área de finanzas

En la presente investigación las empresas de saneamiento brindan los servicios de agua potable; distribuidos desde el proceso, procedimiento, actividad y tareas relacionadas a la calidad y el servicio que necesita la población.

A través de la globalización, las necesidades y exigencias tanto en organizaciones privadas y públicas, implica nuevas exigencias tanto del consumidor y el productor reflejados en necesidades en mercados insatisfechos ello implica exigir a los directorios tomar decisiones de corto, mediano y largo plazo para optimizar la producción en función a la aplicación de herramientas de gestión

Desarrollar una Auditoría implica descubrir problemas en todo el mapeo de las organizaciones, sobre todo en el sistema de control interno de las empresas que prestan los servicios de saneamiento.

Dichos hallazgos, indicios, observaciones serán informados no son considerados principalmente por ser informados a destiempo.

Si bien la auditoria en toda su dimensión, tiene como piedra angular datos históricos para proyectar, pronosticar, estimar escenarios que facilitara al directorio, tomar las directrices necesarias para mitigar los riesgos que se presenten a nivel organizacional

Si lo vemos desde el punto de vista del desarrollo organizacional Las empresas de saneamiento, tienen problemas producidos por situaciones exógenas y endógenas que afectan

su modelo de servicio y calidad, actualmente están supervisadas por organismos reguladores (SUNASS) los cuales se reflejan en las expectativas de la población, es decir eficacia, eficiencia, efectividad, capacidad de respuestas a los imponderables relacionados con los servicios de saneamiento.

Dichos escenarios son analizados por una auditoría interna integral que en el corto, mediano y largo plazo sus resultados no cubre las expectativas de la gerencia es por ello que se necesita diseñar un eje principal que monitoree las dimensiones de las instituciones en su conjunto para que el costo de oportunidad sea alto para la población así como para los intereses de los empresarios.

Además de la falta de oportunidad, la Auditoría Interna, adolece de deficiencias en la aplicación de normas, técnicas, lo que mengua su relevancia y trascendencia en la gestión, determinando falta de confiabilidad de quienes hacen uso de la información auditada.

Lógicamente otro imponderable son las normas, los nuevos modelos de negocio evaluados bajo la gestión del riesgo para determinar las mejores opciones del mercado.

Es por ello que la implementación de una auditoría global mediante consultorías externas generara un mayor valor agregado en las futuras políticas a tomar.

Palabras Clave: auditoría integral, saneamiento,

ABSTRACT

The integral audit and its theoretical practical procedural sustainability in the companies of sanitation services to obtain effectiveness efficiency effectiveness in the corporate strategic direction in function to the internal control includes the plan of organization and all the methods and measures of coordination adopted within a company for Safeguard their assets, verify the correctness and reliability of their accounting data, promote operational efficiency and adherence to established management policies. An internal control system extends beyond those matters that directly relate to the functions of the accounting and finance departments.

In the present investigation the sanitation companies provide the services of potable water; Production and distribution systems, sanitary and pluvial sewerage; Systems for collecting, treating and disposing of wastewater and rainwater; And sanitary disposal services, latrine systems and septic tanks.

With the passing of time, both private and public enterprises became larger and more complex, due to the increase in population and the changing needs of the same that required more and new products and services, which resulted in the Management or the people that make up the Top Management should be forced to make decisions more effective through the support of a specialized team.

The application of the Integral Audit has caused problems in the planning, organization, management and execution of activities and especially in the internal control system of the companies that provide the sanitation services. These problems have been reported first as findings and then as observations in the respective reports formulated by the

Internal Audit area; however, the managers, due to diverse reasons, but mainly due to its extemporaneidad, have not taken these into account.

The traditional Integral Audit is being applied based on facts realized and consummate (historical); which does not facilitate that the management can apply the adjustments, regularizations and / or timely feedback of the institutional activities.

Sanitation companies not only have problems internally, but also against regulatory agencies such as the National Superintendence of Sanitation Services (SUNASS) and especially against the community. With the community the problems are related to the lack of an efficient and effective drinking water service (untimely cuts, scheduled cuts, contaminated water, excess water and lack of chlorine, etc.), sewer deficiencies, lack of treatment of Wastewater, and other problems related to sanitation services.

All this problem is evaluated and reported by the Internal Audit, but later, in some cases when the complaints or complaints are suffocating the corporations of the sanitation services.

As a result of this scenario, we can conclude that the concepts and practices of the Integral Audit process applied in the management of sanitation companies have not facilitated the solution of the problems of the governance of these entities.

In addition to the lack of opportunity, the Internal Audit suffers from deficiencies in the application of standards, techniques, which reduces its relevance and importance in management, determining the lack of reliability of those who make use of the audited information.

Another similar situation is the lack of incorporation of the new philosophy and doctrine, given by the treatment of the control environment, risk assessment, control activities, information and communication and the punctual and / or permanent monitoring that have been applied throughout the As a way to contribute effectively to decision-making.

For all of the above, we believe that the application of the Integral Audit, with an advisory and consulting function would primarily give the necessary guidelines to be able to optimize decision making.

Key words: integral audit, sanitation,

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Formulación del Problema de Investigación.....	3
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. Justificación.....	5
1.4.1. Justificación Teórica	5
1.4.2. Justificación Metodológica	5
1.4.3. Justificación practica	6
1.5. Alcances y limitaciones.....	6
1.5.1. Delimitación espacial	6
1.5.2. Delimitación temporal	6
1.5.3. Delimitación social	6
1.5.4. Delimitación conceptual	6
1.6. Definición de variables.....	7

1.6.1. Variable Independiente	7
1.6.2. Variable Dependiente	7
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Teorías generales relacionadas con el tema	8
2.1.1. Base Legal	10
2.2. Bases teóricas relacionadas con el tema.....	11
2.2.1. Marco General del Sector Saneamiento en el Perú	11
2.2.1.1. Organización Sectorial. -	13
2.2.1.2. Vacíos Institucionales del Sector. -	14
2.2.1.3. Estructura organizacional	15
2.2.1.4. Procesos organizacionales	16
2.2.1.5. Procesos de contacto con el cliente	17
2.2.1.6. Instrumentos de gestión	18
2.2.2. Auditoría integral	19
2.2.2.1. Objetivos:	20
2.2.2.2. Principios generales.	20
2.2.2.3. Evidencia.	22
2.2.2.4. Documentación	22
2.2.2.5. Componentes.	23
2.2.2.6. Planeación de la auditoría integral.	25
2.2.2.7. Informes de la auditoría integral.	26
2.2.2.8. Gestión Empresarial:	26
2.2.2.9. Gestión financiera.	27
2.2.2.10. Diagnóstico Organizacional.	28
2.2.2.11. Planeación Estratégica.	28

2.2.2.12.Sistema Integrado de Información.....	29
2.2.2.13.Reto Actual de la Gestión Empresarial.....	29
2.3. Definiciones.....	30
2.4. Hipótesis.....	32
2.4.1. Hipótesis General.....	32
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	32
CAPÍTULO III.....	34
METODOLOGÍA.....	34
3.1. Tipo de Metodología.....	34
3.2. Diseño de Investigación.....	34
3.3. Estrategia de prueba de hipótesis.....	35
3.3.1. Cálculo de Estadístico de Prueba de Hipótesis.....	35
3.4. Variables.....	36
3.4.1. Variable Independiente.....	36
3.4.2. Variable Dependiente.....	36
3.5. Población.....	37
3.6. Muestra.....	37
3.7. Técnicas de Investigación.....	37
3.8. Instrumentos de recolección de datos.....	37
3.9. Procesamiento y análisis de datos.....	38
CAPÍTULO IV.....	39
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	39
4.1. Contrastación de hipótesis.....	39
4.2. Análisis e interpretación.....	40
4.2.1. Análisis Descriptivo.....	57

CAPÍTULO V	60
DISCUSIÓN	60
5.1. Discusión	60
5.2. Conclusiones	61
5.3. Recomendaciones	62
5.4. Referencias bibliográficas	63
Trabajos citados.....	63
ANEXOS Anexo 1:Matriz de consistencia	69
Anexo 2:Validación de Instrumentos	72
Anexo 3:Encuesta.....	73
Anexo 4: Confiabilidad de Instrumentos.....	76

INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende evaluar como la auditoría integral y su sostenibilidad procedimental teórica práctica en las empresas de servicios de saneamiento para obtener eficacia eficiencia efectividad en la dirección estratégica corporativa en función al control interno preventivo, administrativo, donde se mapea toda la institución evaluando un FODA dinámico. En función a la cadena de valor, con la finalidad de tomar estrategias y, tácticas y políticas direccionadas a la capacidad de respuesta en función a la transparencia de la información contable, financiera y económica, la presente tesis está dividida en cinco capítulos:

El Capítulo I contiene el planteamiento metodológico de la tesis. En él se presenta el planteamiento, delimitación y formulación del problema, los objetivos, las hipótesis y las variables de estudio. Asimismo, se detalla el diseño metodológico y los procedimientos de selección, recolección y análisis de datos.

En el capítulo II “Marco Teórico” detalla los antecedentes bibliográficos y empíricos de las ventajas comparativas y competitivas del talento humano. Comprende, además, los fundamentos de la auditoría integral y su implicancia en la eficiencia, eficacia y efectividad de las empresas de saneamiento.

En el capítulo III se presenta una visión panorámica de las empresas de saneamiento, comprendiendo tanto la descripción de los servicios y su competitividad en la oferta y

demanda alcanzada. Asimismo, se incluye el marco conceptual, donde se definen las principales variables de estudio y análisis.

En el capítulo IV se detalla las características del Método de Análisis empleado en la investigación. Se incluye dentro del capítulo el análisis de fiabilidad y validez de contenido del instrumento de medición, así el procedimiento de la obtención del tamaño muestral y sus características.

El Capítulo V se presenta y analiza los resultados de la Investigación y Finalmente, las conclusiones y recomendaciones son enumeradas; así como las referencias bibliográficas y los anexos pertinentes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

En el país no existe específicamente un trabajo que se identifique directamente con el de la presente investigación, sin embargo, existe bibliografía de temas que se relacionan para explicar los aspectos más importantes de su objetivo y su finalidad:

- **Auditoría Integral.**

(Dr. Herrerías A., 2009)“*La Auditoría Integral es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas, del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización, de la relación con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o el mejor aprovechamiento de sus recursos*”.

(Bravo Cervantes, 2000)“*Es el examen de evaluación integral, metodológico, objetivo, sistemático, analítico e independiente con respecto de la actuación de una empresa, de sus procesos operativos, así como de la aplicación y adecuación de sus recursos y su administración, efectuado por profesionales, con el propósito de emitir un informe, para formular recomendaciones contribuyendo a la optimización de la economía, eficiencia, efectividad y cumplimiento de la gestión empresarial*”

(Polar Falcón, 1998)“*Es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la información financiera, al comportamiento económico y al manejo de una entidad con la finalidad de*

informar sobre el grado de correspondencia entre aquellos y los criterios o indicadores establecidos o los comportamientos generalizados.

La Auditoría Integral implica la ejecución de un trabajo con el trabajo o enfoque, por analogía de las revisiones financieras, de cumplimiento, control interno y de gestión, sistema y medio ambiente”

(Alderuccio, 2011) *“La Auditoría Integral es el informe contable realizado por un Contador Público matriculado, donde coordina en forma interactiva e interdisciplinaria a otros profesionales y técnicos. Allí la información financiera económica, la calidad y las normas, leyes y resoluciones nacionales e internacionales son los censores utilizados para que los Estados Contables, con sus notas, cuadros y anexos, agreguen valor científicamente a los usuarios. Cada especialista trabaja un plan con el objeto de un informe final anual o intermedio”.*

▪ **Gestión Empresarial.**

(Vercher B, 1999) *“La Gestión Empresarial comprende: organización y dirección de la empresa, áreas operativas, organización planificada, control de gestión, desarrollo organizacional, presupuesto y control presupuestario, administración del personal, sistema de recursos humanos, etc.” “El Control de Gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla. Su definición ha evolucionado en la medida que cambia el modelo de funcionamiento empresarial ante las exigencias del entorno”.*

1.2. Planteamiento del Problema

Para la realización de la dirección de las necesidades del agua enmarcadas desde el tratamiento, servicio, calidad y sobre todo factor humano, requiere de insumos financieros, logísticos enfocados a la normativa en los diferentes cuadros de necesidades de las distintas empresas.

Los problemas en la planeación, organización, dirección y ejecución obedecen principalmente a que no se han fijado misiones, visiones y objetivos claros, así mismo la falta de medios de control que supervisen el desarrollo de planes, programas y proyectos. A todo esto, se suma el inapropiado desempeño del personal directriz que decidía y supervisaba el desarrollo de las actividades.

Las consultorías externas le darían un valor agregado a la toma de decisión puesto que tiene distinta óptica las cuales son muy necesarias y primordialmente darían las pautas necesarias para poder corregir algunos puntos de planeación, organización y dirección, toda vez que de las observaciones que se concluyan se logre efectuar el seguimiento oportuno de las medidas correctivas.

1.2.1. Formulación del Problema de Investigación

Problema Principal

¿En qué medida la mejora continua de un proceso de la Auditoría Integral, aplicada con oportunidad, logra evaluar la Gestión Empresarial de una Empresa de servicios relacionado al problema del agua?

Problemas Secundarios

¿De qué forma, las normas, técnicas y procedimientos que se utiliza en la Auditoría Integral, logra evaluar la confiabilidad de los indicadores de gestión empresarial?

¿De qué manera, la eficiencia y eficacia de la Auditoría Integral incide en la preparación del estado de situación patrimonial en los resultados de la gestión empresarial?

¿De qué manera, las tareas de control preventivo de la Auditoría Integral supervisan la aplicación del Planeamiento Estratégico en la gestión empresarial?

¿En qué medida, las acciones correctivas de la Auditoría Integral logran conseguir una correcta toma de decisiones durante la gestión empresarial?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General.

- Conocer y adaptar la valoración de la Auditoría a nivel macro en la Gestión Empresarial de una Empresa de servicios con problemas de en el servicio del agua.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el procedimiento utilizado por la Auditoría a nivel macro en la evaluación de los indicadores de la gestión empresarial.

- Conocer la efectividad de la Auditoría a nivel macro en la evaluación sobre la razonabilidad de los Estados Financieros preparados durante la gestión empresarial.
- Establecer las tareas de control preventivo de la Auditoría Integral a nivel macro en la supervisión del planeamiento estratégico que realiza la gestión empresarial.
- Determinar si las acciones correctivas de la Auditoría Integral inciden en alcanzar una correcta toma de decisiones durante la gestión empresarial.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Teórica

Cabe señalar que la auditoria será más eficaz, eficiente y efectiva, manejando bien las directivas, procedimientos, normas las cuales servirán como la columna vertebral del control interno, en horizontes de tiempo delineados según las necesidades de las empresas de servicios. contando con insumos, factor humano y sobre todo ventajas comparativas direccionadas al servicio en función a la expectativa del consumidor potencial, para ello requiere de paradigmas y modelos de negocios para optimizar su costo beneficio institucional en las empresas de servicio de saneamiento.

1.4.2. Justificación Metodológica

La capacidad de respuestas de las empresas de servicio de saneamiento, requieren un cuadro de necesidades planificado para satisfacer las expectativas del consumidor potencial reflejados en el éxito de la gestión empresarial por medidas enfocadas en la auditoria a nivel macro, con la finalidad de medir, controlar, administrar y constatar los cambios internos o 0externos

1.4.3. Justificación practica

La justificación práctica del problema se basa en la exposición de las razones fundamentales de una auditoria a nivel macro acerca de la utilidad y aplicabilidad de los resultados del estudio y de la importancia objetiva de analizar los hechos que los constituyen y de obtener metas, objetivos concatenados al día de dichas instituciones por resolver problemas latentes de la comunidad en su conjunto mediante políticas, estrategias, tácticas de corto, mediano y largo plazo.

1.5. Alcances y limitaciones

esta referido a los siguientes aspectos:

1.5.1. Delimitación espacial

La problemática tratada en la presente investigación tiene trascendencia a nivel macro.

1.5.2. Delimitación temporal

Comprende el periodo 2016.

1.5.3. Delimitación social

Basado en 2,164 colaboradores de las empresas en cuestión

1.5.4. Delimitación conceptual

Auditoría Integral: *“La Auditoría Integral es un proceso único de evaluación, en el que participan especialistas de diversas disciplinas, de tal modo que la variedad de técnicas que se pueden aplicar es muy amplia. Además, la propia naturaleza de la Auditoría Integral fomenta la creatividad e innovación de los auditores integrales, lo*

que a su vez promueve la generación de múltiples ideas y enfoques que pueden ser aplicados.”(Ortiz O, 2006)

Gestión Empresarial: *“La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. Es decir, la finalidad de la gestión empresarial es que la empresa o compañía en cuestión sea viable económicamente”.* (García, 2000)

1.6. Definición de variables

1.6.1. Variable Independiente

X = Auditoria a nivel macro.

Indicadores

- X₁. Protocolo
- X₂. Efectividad
- X₃. Tareas de Control.
- X₄. Medidas de mejora continua

1.6.2. Variable Dependiente

Y= Gestión Empresarial.

Indicadores

- Y₁. Indicadores de Gestión.
- Y₂. Estados Financieros.
- Y₃. Planeamiento Estratégico.
- Y₄. Toma de Decisiones.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Teorías generales relacionadas con el tema

(Sedapal., 1981) *“La historia de una empresa es una guía de valor incalculable, sus empleados necesitan conocer el pasado con el fin de contribuir en el presente con eficiencia, señala Konosuke Matsushita, uno de los empresarios japoneses más importantes del siglo XX.*

El 21 de diciembre de 1578, llegó por primera vez el agua a la pila de la Plaza Mayor. A partir de entonces, se usaron las aguas de los manantiales de La Atarjea. La población limeña se abastecía con pilones.

El primer gobierno de Ramón Castilla mejoró sustantivamente el servicio de agua. En 1855, un grupo de empresarios peruanos, con apoyo del presidente Castilla, organizaron una entidad comercial que cambió en Lima las tuberías de arcilla por las de fierro fundido.

Luego, esta entidad se transformó en la Empresa de Agua Potable, que administró el servicio hasta 1913. Ese año, se formó el Consejo Superior de Agua Potable de Lima, llamado luego Junta Municipal de Agua Potable de Lima.

En 1918, esta institución emprendió la construcción del reservorio de La Menacho, con aplicación de alúmina al agua y la ampliación de la red de distribución.

En 1920, durante el gobierno de Don Augusto B. Leguía, se constituyó la Junta de Agua Potable de Lima y en ese mismo año, la Municipalidad de Lima entregó a The Foundation Company la administración del servicio de agua, pasando luego a la Dirección de Obras Públicas del Ministerio de Fomento.

En 1930, se formó la Superintendencia de Agua Potable de Lima, como dependencia del Ministerio de Fomento y Obras Públicas. Durante el gobierno del Gral. Manuel A. Odría, se construyó la primera Planta de Tratamiento de Agua, que entró en funcionamiento el 28 de julio de 1956.

Don Manuel Prado Ugarteche, el 8 de junio de 1962, formó la Corporación de Saneamiento de Lima (COSAL), y las relaciones de la Corporación con el Supremo Gobierno se canalizaron mediante el Ministerio de Fomento y Obras Públicas y el Ministerio de Hacienda y Comercio.

Siete años después, el 21 de marzo de 1969, el gobierno del Gral. Juan Velasco Alvarado, reestructuró COSAL y se formó la Empresa de Saneamiento de Lima (ESAL) como un organismo público descentralizado del Ministerio de Vivienda.

Con el restablecimiento de la democracia, el presidente Fernando Belaúnde Terry creó el 12 de junio de 1981, el Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado (SENAPA) modificando la estructura y función de ESAL, constituyéndose el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL) como empresa filial del SENAPA.

En 1992, durante el primer período del Ing. Alberto Fujimori, SEDAPAL pasó a depender del Ministerio de la Presidencia como una empresa de propiedad del Estado, de Derecho Privado con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera.

En los últimos años, SEDAPAL efectuó importantes obras que mejoraron el abastecimiento de agua para todos los pobladores de Lima y el Callao: se construyó la Bocatoma N° 2, la segunda etapa de la Planta de Tratamiento de Agua Potable N° 2, el estanque regulador N° 2, doce desarenadores, la Recarga Inducida del Acuífero del Rímac y el nuevo reservorio de agua tratada de 52 mil metros cúbicos de capacidad.

Además, se ejecutaron otras obras para mejorar el servicio de agua en Lima: Marca III, Aprovechamiento de las Aguas Superficiales y Subterráneas del río Chillón, la instalación de diez grandes redes matrices para mejorar el abastecimiento de agua.”

2.1.1. Base Legal

- Ley General de Servicios de Saneamiento, N° 26338 y su Reglamento, D.S. N° 09-95-PRES.
- Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento N° 26284 y su Reglamento, D.S. N° 024-94-PRES.
- Texto Único Ordenado de la Ley General de Procedimientos Administrativos, D.S. N° 02-94-JUS.

- Ley de Simplificación Administrativa, N° 25035 y su Reglamento, D.S. N° 070-89-PCM.
- D.Leg. N° 716, Normas de Protección al Consumidor.
- Reglamento Nacional de Construcciones: Normas de Instalaciones Sanitarias para Edificaciones.
- D.S. N° 025-93/PRES Insubsistencia de disposiciones que establecen aportes a favor de SEDAPAL.
- Res.SUNASS N° 040-94-PRES-VMI-SSS Directiva general para la atención y solución de reclamos de los clientes de los servicios de saneamiento.
- Res. SUNASS N° 019-96-PRES-VMI-SSS Directiva para la formulación de los Reglamentos de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de las Entidades Prestadoras de los Servicios de Saneamiento-EPS.
- Reglamento de desagües industriales, D.S. N° 028-60-SAPL
- D.S. N° 021-81-VC, Reserva aguas subterráneas a favor de SEDAPAL.
- D. Leg. N° 148, Norma sobre aprobación y cobro de tarifas por uso de aguas subterráneas.
- D.S. N° 044-84-AG, Norma sobre el otorgamiento y regularización de Licencias para uso de aguas subterráneas.
- Estatutos de la Empresa
- Otras disposiciones legales aplicables.

2.2.Bases teóricas relacionadas con el tema

2.2.1. Marco General del Sector Saneamiento en el Perú

Durante la década de los noventa el Perú aplicó un programa de ajuste estructural sustentado en el crecimiento macroeconómico y la compensación social, orientado a

estabilizar el país. Sin embargo, a pesar del esfuerzo realizado, persisten los problemas de la pobreza, el desempleo y subempleo y el centralismo. Con el inicio del nuevo régimen, la agenda del país tiene entre sus temas de atención prioritaria la lucha contra la pobreza, la descentralización, la generación de empleo de calidad y el fortalecimiento de las instituciones, entre otros. Dado su impacto en la calidad de vida de la población, el sector de saneamiento básico es clave en la lucha contra la pobreza, y es también apropiado para consolidar el proceso de descentralización con participación de los municipios distritales y provinciales en la organización y manejo autosostenido de sus servicios.

Desde el sector saneamiento se puede contribuir al empoderamiento de los pobres y fortalecer la democracia con la participación organizada de los usuarios. Con tal fin, las instituciones responsables del sector deberán diseñar políticas en armonía con las estrategias de desarrollo y crear mecanismos que faciliten la ejecución de programas, en los que se definan de manera precisa las funciones de los usuarios, de los organismos reguladores, del sector privado y del Estado. Finalmente, se tiene que consolidar el marco legal sectorial, cuya reglamentación está pendiente.

(Agencia Canadiense para el Desarrollo, 2003) *“El presente documento es un estudio rápido realizado por encargo de ACDI y tiene el objetivo de ordenar y resumir información sectorial y facilitar elementos para la toma de decisiones, así como sugerir lineamientos de una estrategia de nivel meso-macro en apoyo al fortalecimiento del sector de agua y saneamiento. El documento consta de dos partes: la primera contiene el diagnóstico de las principales características del sector y algunas recomendaciones para su fortalecimiento; la segunda es un anexo con las*

estadísticas más saltantes sobre la situación de las coberturas de los servicios, según áreas urbana y rural, por departamentos y distritos, y estadísticas de las EPS”.

2.2.1.1. Organización Sectorial. -

(Heredia M., 2005) *“La organización del sector muestra tres niveles con los siguientes actores institucionales:*

a) Nivel Macrosectorial, desde el cual se conduce el sector, se establecen las políticas, se efectúa la fiscalización, seguimiento y capacitación y se orientan y financian inversiones, con la intervención de las siguientes entidades:

El PRES, a través de la Dirección General de Saneamiento (DGS), es el Ente Rector del Estado en los servicios de agua y saneamiento; establece las políticas y objetivos estratégicos. La SUNASS, es el ente regulador y fiscalizador de la prestación de los servicios en el ámbito nacional, y urbano. La COPRI es la encargada de la promoción de la inversión privada en las empresas y proyectos del Estado. El MINSA es competente en los aspectos de saneamiento ambiental. El PRONAP, tiene como finalidad ejecutar el programa de apoyo al sector de agua y saneamiento. FONCODES, cuya actividad en agua y saneamiento está orientada a financiar obras en el área rural a través de los Núcleos Ejecutores (NE).

b) Nivel Intermedio, que corresponde a las municipalidades provinciales y distritales (194 provinciales y 1821 distritales). Las provinciales son responsables de asegurar la prestación de los servicios de saneamiento en el área de su competencia y de celebrar el contrato de concesión con las empresas prestadoras de servicios (Reglamento de la Ley 26338). Las distritales, en las pequeñas ciudades, pueden

administrar el servicio directamente o promover y organizar unidades de gestión públicas, privadas o mixtas para la prestación del servicio.

c) Nivel Microsectorial u Operativo, formado por las prestadoras y los usuarios y en el cual se desarrolla la prestación del servicio.

El prestador es la organización dedicada a brindar los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario; pueden ser municipalidades, empresas prestadoras, JASS u otras unidades de gestión. El usuario es la persona natural o jurídica a la que se le presta el servicio.

2.2.1.2. Vacíos Institucionales del Sector. -

El saneamiento es un sector que se desenvuelve con la participación de varios actores:

Estado, gobiernos locales, usuarios, cooperación técnica, sector privado y banca nacional e internacional; y desarrolla actividades en tres niveles de organización y participación. No obstante, esta estructura institucional, el sector no ha tenido un desenvolvimiento ordenado y eficiente, pues ha carecido de normas que den incentivos al trabajo sectorial en los niveles intermedio y local. En este sentido, actualmente se observan algunos vacíos, como el manejo centralizado de las acciones sectoriales; la desarticulación, desinformación, débil coordinación y participación entre las entidades del Estado; pocos y frágiles espacios de concertación entre el Estado y la cooperación, con la excepción del Comité Sectorial de Coordinación que convocan el PAS, CEPIS/OPS y CARE, entre otras instituciones, donde se promueve el debate e intercambio de experiencias y se contribuye al fortalecimiento sectorial. En este contexto, el DL 908 deja en el vacío lo siguiente:

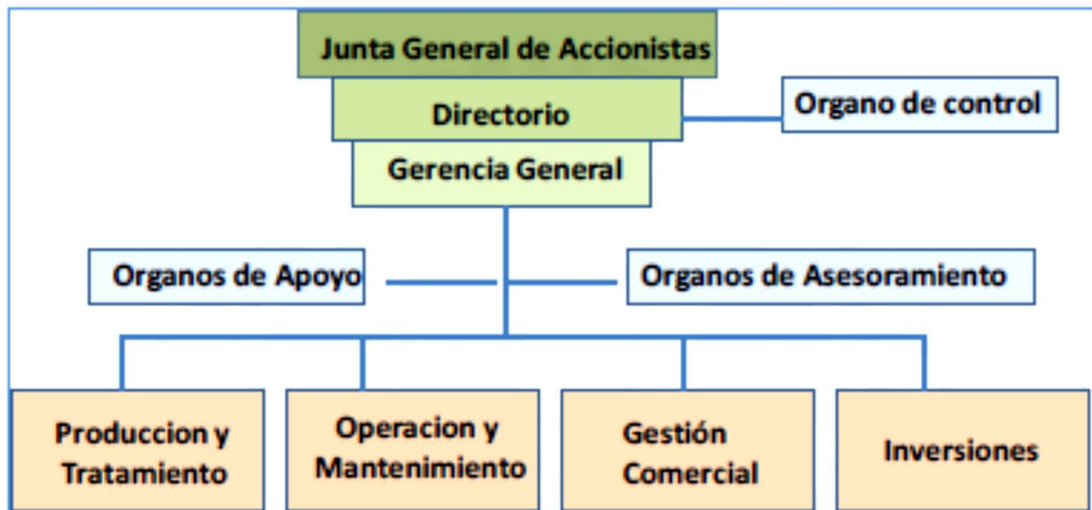
- *La responsabilidad en la organización y vigilancia de la calidad de la prestación de los servicios en el nivel local (o supervigilancia, como ha sido denominada en la Ley Orgánica de Municipalidades 23853).*
- *La responsabilidad e instancia de coordinación intersectorial, así como la coordinación entre los diferentes actores sectoriales: Estado, sector privado, cooperación técnica, gobiernos locales, banca nacional e internacional.*
- *La responsabilidad en el financiamiento de las inversiones y las políticas de recuperación.*
- *La prestación de los servicios en el ámbito urbano marginal y zonas periurbanas de extrema pobreza.*
- *El ámbito de las empresas prestadoras y el ámbito específico de la SUNASS, dejando al margen nuevamente los servicios en las pequeñas y medianas ciudades.*
- *El mecanismo de articulación sectorial con el MINSA-DIGESA.*
- *El papel de los usuarios y la protección de sus intereses por el organismo regulador.”*

2.2.1.3. Estructura organizacional

La estructura organizacional de las EPS, con las diferencias propias del tamaño y complejidad de sus operaciones, es similar en todo el país. Las EPS realizan actividades: operacionales, comerciales, de inversión y administrativas. La tecnología utilizada por cada empresa, condiciona su estructura organizacional y la complejidad de sus procesos, el mayor nivel de contacto del cliente se produce en las dos primeras.

Ver –Gráfico

Gráfico N° 1: Organigrama típico de una EPS



Fuente: Elaboración propia

2.2.1.4. Procesos organizacionales

Las actividades operacionales comprenden la captación y transporte de agua cruda hasta la planta de producción de agua potable; conducción, almacenamiento y distribución hasta el consumidor final; recolección de aguas residuales hasta la planta de tratamiento, la evacuación de los efluentes líquidos y la disposición final de excretas.

Estas actividades tienen dos procesos de producción:

1. El que recibe el agua cruda y la convierte en potable
2. El que recibe el agua residual y la devuelve a la naturaleza con características diferentes.

Respecto a la operatividad, no han sido construidos para ser gestionados con elevados estándares de automatización, las incidencias, tienen gran repercusión en la población y tienen una relación directa con el posicionamiento de las EPS en relación a la

calidad de servicios, la población asume que todas las emergencias son producto de una deficiente operación.

Las actividades comerciales se inician con la venta de una nueva conexión a los no clientes, siguen las de lectura o medición de consumo, facturación, distribución de recibos y cobranza estas actividades como se mencionó son las que generan mayor contacto con el cliente. La tecnología de gestión comercial privilegia la relación entre la EPS y los organismos encargados del control y supervisión del Estado.

Una actividad que las EPS abordan de forma diferente, en tanto puede realizarse por terceros o por la misma empresa, es la relacionada a las inversiones, su magnitud depende de los ingresos propios y de los que se gestionen en los diferentes niveles de gobierno. La modalidad de ejecución de las inversiones está normada, condiciona las políticas de la EPS y se plasma en la estructura organizacional.

Las actividades administrativas, de planificación, asesoría legal, relaciones públicas y de control, son desarrolladas con las particularidades propias de cada EPS, el margen y la capacidad para implementar sistemas modernos de gestión son los mismos que se observan en toda la administración pública, con altos niveles de centralización y dependencia.

2.2.1.5. Procesos de contacto con el cliente

Las EPS desarrollan diversos procesos que inciden en la calidad de servicio, las actividades presenciales tienen mayor importancia en la percepción de la calidad, que es condicionada por las opiniones de líderes y los medios de información.

Los eventos coyunturales también influyen en la calificación que los clientes tienen de las EPS, como demuestran los estudios realizados por el PAS, tanto los clientes como los no clientes tienen una opinión negativa de las EPS, que se fundamenta precisamente en los procesos de contacto.

Los procesos que más impactan en la satisfacción se desarrollan en las áreas comerciales y operacionales, pero tienen su origen en la debilidad de las diversas áreas de la empresa, propias de un arreglo institucional como el que se ha dado cuenta anteriormente.

2.2.1.6. Instrumentos de gestión

Las EPS elaboran diversos planes institucionales como: Estratégico, de inversiones, operacional, de compras, entre otros; tienen diversos instrumentos de gestión como:

- ✓ TUPA,
- ✓ Manuales,
- ✓ Reglamentos,
- ✓ Directivas;

Utilizan software general y especial para actividades comerciales, operacionales y de inversiones; cada una de las EPS ha desarrollado tecnología de atención al cliente y procedimientos de respuesta con altos niveles de independencia.

El nivel de automatización de los procesos es diverso y podría decirse que su desarrollo está en función a la capacidad económica y a la cercanía de los directivos y funcionarios con los centros de decisión política. A pesar que todas las EPS realizan los mismos procedimientos y requieren soporte tecnológico similar, es poco frecuente

emprendimientos corporativos para el desarrollo o adquisición de tecnología, por tanto, se puede observar soluciones diferentes para problemas similares.

2.2.2. Auditoría integral.

(Bogotá, 2013)“*La auditoría integral busca determinar la eficiencia, la eficacia y la economía con que se manejan los recursos disponibles de una organización para el logro de sus objetivos. Auditoría integral En las últimas versiones de la auditoría integral se combinan diferentes mecanismos y técnicas de auditoría y, más específicamente, diferentes dominios sobre los que recae la acción auditora. No solo se revisan asuntos financieros y operativos, sino que se amplía el marco de análisis para incluir aspectos que, en última instancia, están articulados por la capacidad que tenga el auditor integral de ver la relación entre el uso de los recursos y el impacto que la actividad de la organización produce a través de ecuaciones de eficacia, eficiencia y efectividad.*”

(Universidad Nacional Federico Villareal, 2017)“*La auditoría integral es una actividad fundamental para la transparencia y fiabilidad de la información financiera de las empresas, siendo por tanto consustancial al sistema de economía de mercado. Una información financiera fiable promueve una asignación más eficiente de los recursos, un mejor funcionamiento de los mercados financieros y una sociedad más justa. Dada su importancia, no sólo para la empresa auditada, sino también para los terceros vinculados con la empresa y la sociedad en general, la auditoría es una profesión cuya actividad está sometida a supervisión y vigilancia pública (control de calidad de la auditoría) y en la que legalmente se definen las condiciones que se han*

de cumplir para su ejercicio. Los cambios que se vislumbran en el tercer milenio exigen un mayor y actualizado conocimiento científico y tecnológico, así como una capacidad de conducción para operar con inteligencia, realismo y eficiencia en un mercado competitivo que exige flexibilidad y calidad total como gerentes de auditoría, controladores, auditores, consultores, investigadores y docentes de alto nivel académico.”

2.2.2.1. Objetivos:

- *(Casal., 1999)“Identificar las áreas del ente (financiera, administrativa, comercial, etc.)*
- *Dividir las áreas en componentes (departamentos, secciones y unidades)*
- *Elaborar un inventario de los procesos que se llevan a cabo en cada componente*
- *Depurar el inventario de procesos, uniendo los que son compatibles y eliminando los que no están eventualmente sujetos a auditoría Examinar los objetivos que se lograrán.”*

2.2.2.2. Principios generales.

Independencia

Los auditores que lleven a cabo este tipo de auditoría en una empresa, deben actuar al margen de cualquier impedimento profesional o personal, garantizando así un profesional y fiable estudio.

Objetividad

El juicio y conclusión que dé el auditor, debe ser totalmente imparcial y acorde a la realidad de la empresa y de su actividad profesional.

Permanencia

Lo recomendable para cualquier negocio es que esta auditoría integral se realice de manera periódica y regular en el tiempo, para garantizar así el cumplimiento de sus objetivos de la manera más eficiente posible.

Certificación

El análisis y los informes realizados por los auditores tienen carácter cierto y son plenamente válidos a nivel oficial y público.

Integridad

La auditoría integral, como su propio nombre indica, cubre de manera integral todos los procesos, áreas y bienes que conforman la empresa.

Supervisión

A través de la auditoría integral se supervisa absolutamente todo, desde los procesos y recursos, hasta el personal de la empresa. De esta manera, el auditor dispondrá de información suficiente para realizar una valoración.

Forma

(Pyme., 2016) *“El informe del auditor debe presentarse por escrito. Deberá respetar la estructura y los párrafos del informe de auditoría que están obligados por ley y mostrar su opinión con alguna de las posibilidades existentes.*

En definitiva, la mejor forma de analizar en totalidad una empresa, conocer su marcha, qué perspectivas de futuro tiene y saber si los recursos tanto humanos, económicos, como materiales, se gestionan de manera adecuada, se debe acudir a la realización de una auditoría integral.”

2.2.2.3. Evidencia.

(Villafañe, 2012)“*Se constituye en la garantía de lo actuado, por lo que se deberá recoger como papeles de trabajo de auditoría como justificación y soporte del trabajo efectuado. La fiabilidad de la evidencia está en relación con la fuente de la que se obtenga interna y externa, y con su naturaleza, es decir, visual, documental y oral. No obstante, aunque la fiabilidad depende de las circunstancias en las que se obtiene.*”

(Robles, 2014)“*Se llama evidencia de auditoría a cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido. La Evidencia para que tenga valor de prueba, debe ser Suficiente, Competente y Pertinente.*

También se define la evidencia, como la prueba adecuada de auditoria. La evidencia adecuada es la información que cuantitativamente es suficiente y apropiada para lograr los resultados de la auditoria y que cualitativamente, tiene la imparcialidad necesaria para inspirar confianza y fiabilidad. La evidencia es suficiente, si el alcance de las pruebas es adecuado. Solo una evidencia encontrada, podría ser no suficiente para demostrar un hecho. La evidencia es pertinente, si el hecho se relaciona con el objetivo de la auditoria. La evidencia es competente, si guarda relación con el alcance de la auditoria y además es creíble y confiable.”

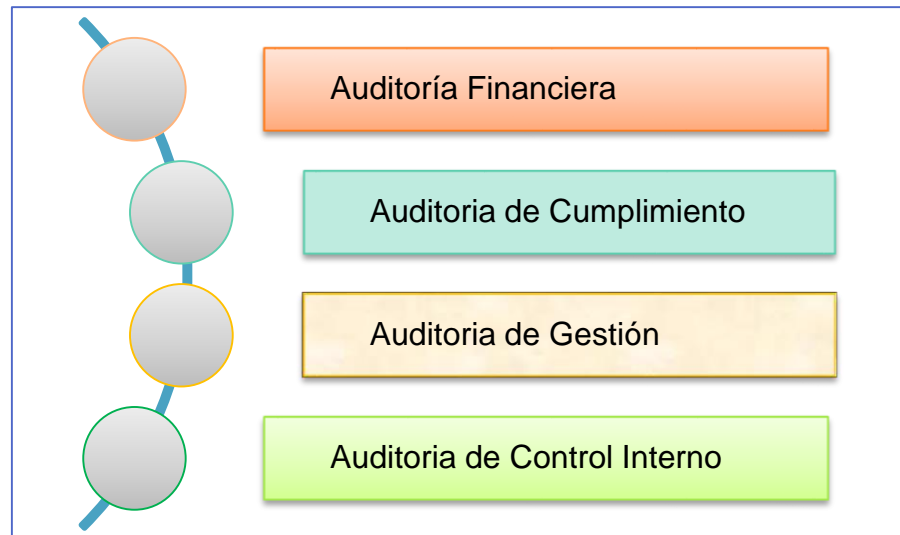
2.2.2.4. Documentación

(Bautista, 2013)“*Asuntos que son importantes para apoyar la opinión o informe de auditoría y dejar evidencia de que la auditoría se llevó a cabo de acuerdo con las normas técnicas de trabajo señaladas por la profesión”.*

2.2.2.5. Componentes.

La Auditoría Integral comprende la ejecución de las siguientes auditorías:

Grafico No 2: Componentes en la auditoría integral



Fuente: Elaboración propia

- **(Ramírez, 2014) Auditoría Financiera.** *“Una auditoría financiera, o más exactamente, una auditoría de estados financieros, es la revisión de los estados financieros de una empresa o cualquier otra persona jurídica (incluyendo gobiernos) en base a una serie de normas previamente establecidas, dando como resultado la publicación de una opinión independiente sobre si los estados financieros son relevantes, precisa, completa y presentada con justicia. “*
- **Auditoría de Cumplimiento. (Bautista, 2013)** *“La auditoría de cumplimiento consiste en la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole con el objetivo de establecer que se han realizado conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos*

que le son aplicables. La evaluación del control interno tiene como objetivo primordial evaluar el sistema de control interno, su aplicabilidad y su funcionalidad”.

- **Auditoría de Gestión. (Redondo, 1999)***“La auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma.”*

- **Auditoría de Control Interno. (León Lefcovich)***“La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo. Generalmente, la auditoría interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero. La necesidad de la auditoría interna se pone de manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen, extensión geográfica y complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección. Con anterioridad, el control lo ejercía directamente la dirección de la empresa por medio de un permanente contacto con sus mandos intermedios, y hasta con los empleados de la empresa. En la gran empresa moderna esta peculiar forma de*

ejercer el control ya no es posible hoy día, y de ahí la emergencia de la llamada auditoría interna.”

2.2.2.6. Planeación de la auditoría integral.

(Castro, 2008)“La fase de planeación de la auditoría comprende dos etapas, la etapa de análisis general y la etapa de investigación preliminar. La clave para la planeación de una auditoría integral radica en el conocimiento y comprensión de la organización auditada y el medio ambiente en el cual opera. El equipo de auditoría debe lograr la mejor comprensión y conocimiento de las operaciones del gobierno regional que ha de ser auditado, de sus poderes y facultades, sus objetivos, sus productos, y sus recursos financieros, etc. Si el equipo de revisión ya está familiarizado con la entidad, los pasos descritos en la etapa de revisión podrán ejecutarse durante un periodo de tiempo muy breve.

En los casos en que los miembros del equipo no estén familiarizados con la entidad, el Jefe de auditoría será responsable de asegurarse de que esta etapa se realice en la forma más económica y eficiente posible. Durante la etapa de revisión, se enfatiza el conocimiento y comprensión de la entidad a través de la recopilación de información y la observación física de la organización y sus operaciones. Si recopila así información que permite una identificación y un conocimiento y comprensión general de:

- ✓ Las relaciones de responsabilidad de importancia dentro del programa de la entidad, es decir, quién responde ante quien, por qué responde y qué tipo de información requiere.*
- ✓ Las actividades clave de la administración, los sistemas y controles, es decir, aquellos que tengan un gran impacto en el rendimiento de los programas y de*

las operaciones; y Las fuentes de criterio de auditoría aplicable a dichas actividades clave de la administración, a los sistemas y controles.

- ✓ *Los sistemas contienen controles para asegurar el logro de los resultados propuestos. Dichos controles constituyen los medios a través de los cuales la administración se asegura de que el sistema sea efectivo y manejado tienen debida cuenta de la economía y la eficiencia, dentro de las leyes, reglamentos y demás limitaciones aplicables en cada caso.”*

2.2.2.7. Informes de la auditoría integral.

Como resultado de la Auditoría Integral, el auditor debe emitir los siguientes informes:

- **Informes Intermedios**, (que pueden ser trimestrales, mensuales) indicado el trabajo desarrollado y los resultados obtenidos, indicando los procedimientos de auditoría aplicados en cada una de las áreas auditadas con sus hallazgos y conclusiones
- **Informe Final**, con su dictamen u opinión sobre:
- **Informes Eventuales**, sobre errores, irregularidades, actos ilegales o desviaciones significativas del control interno que encuentre en el desarrollo del trabajo, así como las recomendaciones que estime pertinentes con relación a las diferentes situaciones observadas a fin de adoptar las medidas a que haya lugar.

2.2.2.8. Gestión Empresarial:

(León Lefcovich) *“La gestión empresarial hace referencia a las medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable*

económicamente. La misma tiene en cuanta infinidad de factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico. La gestión empresarial es una de las principales virtudes de un hombre de negocios. Engloba a las distintas competencias que se deben tener para cubrir distintos flancos de una determinada actividad comercial en el contexto de una economía de mercado. Es por ello que existen diversas carreras y programas de formación que hacen de este tema el objeto prioritario de estudio.”

2.2.2.9. Gestión financiera.

(Castro, 2008) “Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte en realidad a la visión y misión en operaciones monetarias. Las Finanzas son un área importante de atención de la Administración de las empresas. Ninguna empresa, realmente, podría sobrevivir si no adhiere en su quehacer, por lo menos los principios básicos de la Administración Financiera. Consecuentemente, todas las decisiones que se toman en una organización tienen implícito un contexto financiero. En los negocios, los parámetros financieros determinan la manera como se genera y se gasta el dinero. Aunque la generación y el gasto del dinero pueden parecer una tarea sencilla, las decisiones financieras afectan todos los aspectos de un negocio -desde cuantas personas puede contratar un gerente, pasando por los tipos de productos que puede elaborar una compañía, hasta la clase de inversiones que puede efectuar una empresa.”

2.2.2.10. Diagnóstico Organizacional.

(Davis, 2003) “El diagnostico organizacional es el estudio, necesario para todas las organizaciones, que se encarga de evaluar la situación de la empresa, sus conflictos esto es qué problemas existen en la empresa, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar y vías de desarrollo que es el camino a seguir para su crecimiento. En general podría decirse que un diagnostico organizacional busca generar eficiencia en la organización a través de cambios. Las organizaciones con todas sus implicaciones, son el resultado de la búsqueda que ha encausado el hombre racional a la prosperidad.

El sociólogo Niklas Luhmann afirmaba que las organizaciones son sistemas sociales que se definen a sí mismos por dar paso a la unión de una motivación generalizada. La gran importancia de todo sistema organizacional y las partes que le forman nacen con la llegada de la revolución industrial. Crecen las ambiciones, se gestan nuevas necesidades tanto del sector obrero como del patronal, y los conflictos se intensifican. Entonces no sólo existe la preocupación por la creación de nuevas organizaciones, sino que existe la necesidad de planificarlas, mantenerlas en buenos términos, terminarlas si así se requiere y volverlas a crear.”

2.2.2.11. Planeación Estratégica.

La planeación estratégica es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo. Los planes estratégicos cuentan con un cierto presupuesto disponible, por lo que es esencial la correcta determinación de los objetivos a cumplir. De lo contrario, el dinero puede no ser suficiente para alcanzar las metas y la planeación estratégica falla. La planeación estratégica como sistema de gerencia surge entre las décadas del '60 y '70, con los cambios en las capacidades estratégicas de las empresas. La gestión

o management comenzó a exigir la planificación de las tareas a cumplir, con un gerente que analizaba cómo y cuándo ejecutarlas.

2.2.2.12. Sistema Integrado de Información.

(Alegsa, 2014)“*Un Sistema Integral de Información (SII) es aquel sistema de información que utiliza de forma intensiva las tecnologías de información y comunicaciones disponibles. Las tecnologías más empleadas por un SII son: uso de redes sociales, foros, emails, chat, sistemas de gestión de conocimiento, uso de portales web, generadores de reportes, gestión de procesos y documentación, etc.*”

2.2.2.13. Reto Actual de la Gestión Empresarial

(Francisco, 2012)“*En el mundo globalizado en el que nos desenvolvemos actualmente, el mundo de los negocios, se manifiesta con características como la agresividad, la turbulencia y la incertidumbre; las empresas están en la necesidad constante de intercambiar las fuentes de información y nuevas tecnologías, para la toma de decisiones correctas que implican una gran trascendencia en el ámbito económico y financiero de las mismas. De ahí la importancia de la Gestión Empresarial, que garantice la productividad y la competitividad ante los retos del exigente mundo de los negocios en el medio en el que se desarrolla una empresa. Frente a este panorama es necesario precisar una serie de elementos claves para una óptima gestión empresarial que garantice el éxito de la productividad y calidad en los procesos que conllevan a una mejor competitividad de la empresa. Joel Barker, en su libro “Paradigmas”, menciona los que, para él son los tres elementos claves de la Gestión Estratégica Empresarial, para quienes deseen ser competitivos hoy en día. Estos son: Excelencia, Innovación y Anticipación.*

- ✓ **La excelencia** es el fundamento básico de las organizaciones para el siglo XXI y se sustenta en ser los primeros en cualquier actividad, buscando siempre mejorar lo que para muchos pueda ser inmejorable.
- ✓ **La innovación** es el fruto de combinar creativamente proyectos, productos o servicios previos y para poder crear estos nuevos productos y servicios hay que

conocer las necesidades del cliente. La innovación nos debe llevar a asumir el rol de líderes, tanto en el ámbito individual como en el organizacional.

- ✓ *La **anticipación** hace referencia a la organización proactiva. La organización proactiva es la que no espera que ocurran las cosas para responder, sino que permanentemente está identificando los elementos que la van a llevar a ser competitiva en el futuro, adelantándose a los acontecimientos o forzando situaciones para que lo que ocurra en el futuro le favorezca.*

Paralelamente coexisten otros elementos que garantizaran la gestión empresarial y que se adquieren cuando:

- *Existen excelentes canales de comunicación.*
- *Se motiva adecuadamente al personal.*
- *Se administra y planifica adecuadamente tiempo.*
- *Cuando el análisis y resolución de los problemas surgen de manera creativa.*
- *Si los equipos de trabajos son eficientes.*
- *Cuando existen líderes dinamizadores de los procesos.*
- *Y lo más importante cuando existe un adecuado seguimiento, control y evaluación de los procesos”.*

2.3. Definiciones

1. Normas.

Son los reglamentos o leyes generalmente en concordancia con las creencias y valores que siguen los miembros de un grupo para vivir en armonía.

2. Técnicas.

(Ojeda, 2011)“*Sucesión ordenada de acciones que se dirigen a un fin concreto, conocido y que conduce a unos resultados precisos; responde a una caracterización algorítmica.*”

3. Procedimientos.

(Diario Oficial de la Federación, 2012) *“Métodos fundamentales, mediante los cuales una organización coordinará o regulará sus acciones.”*

4. Eficiencia.

(Pélaez Díaz, 2017) *“Está referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos entregados y los recursos utilizados para ese fin, en comparación con un estándar de desempeño establecido.”*

5. Eficacia.

Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles y en un tiempo determinado

6. Actividades de control.

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

7. Acciones correctivas.

Acción implementada para corregir las causas que generaron un problema o un resultado no acorde con lo esperado, con el propósito de prevenir su recurrencia.

8. Indicadores de gestión.

(MALCA LEÓN, 2016) *“Teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o*

trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con los ratios que nos permiten administrar realmente un proceso.”

9. Estados financieros.

Informes cuantitativos sobre la situación financiera y los resultados de las operaciones de los participantes del mercado, que deben ser remitidos periódicamente a la Superintendencia General de Valores. Incluyen información de activos, pasivos y patrimonio, así como de ingresos y gastos.

10. Planeamiento estratégico.

El Planeamiento Estratégico brinda la perspectiva de largo plazo para la gestión de los negocios, el lugar donde queremos estar en el futuro. El Planeamiento Táctico da lugar al rendimiento, a la medida cuantificable del éxito alcanzado.

11. Toma de decisiones.

Es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas.

2.4.Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

- Si el proceso esquemático de la Auditoría a nivel macro se realiza con oportunidad, entonces logra evaluar la Gestión Corporativa de una Empresa de servicios de saneamiento.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- Si la evaluación de la Auditoría Integral se realiza a través de normas, técnicas y procedimientos plenamente establecidos, entonces determina la confiabilidad de los indicadores de gestión empresarial.

- Si la aplicación de la Auditoría Integral se realiza con efectividad incide favorablemente en los estados de patrimonio

- Si las actividades de control de la Auditoría Integral se realizan constantemente, entonces supervisará el cumplimiento del Planeamiento Estratégico que desarrolla la gestión empresarial.

- Si las acciones correctivas de la Auditoría Integral se logran aplicar en forma consecuente, entonces contribuirá a lograr una acertada toma de decisiones durante la gestión empresarial.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Metodología

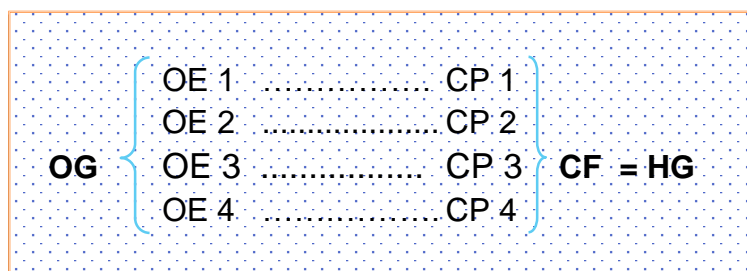
Dada la naturaleza y forma como se plantea la investigación, es “aplicada”; porque su interés principalmente radica en conocer y aplicar la Auditoría Integral como instrumento de evaluación y de gestión.

Por el nivel de investigación, se determina que es una investigación “Descriptiva”, debido a que, en primer lugar, se describe la forma como se presenta la Auditoría Integral y luego se explica cuáles son los resultados que alcanza.

3.2. Diseño de Investigación

El presente trabajo de investigación emplea los métodos “Descriptivo-Explicativo” con el propósito de manejar en forma adecuada la información en el desarrollo del trabajo.

La compatibilidad de las variables diseñados inducen que el presente trabajo es de “Causa-Efecto” y por “Objetivos”, tal como se muestra a continuación:



Dónde:

OG = Objetivo General.

OE = Objetivo Específico.

CP = Conclusión Parcial.

CF = Conclusión Final.

HG = Hipótesis General.

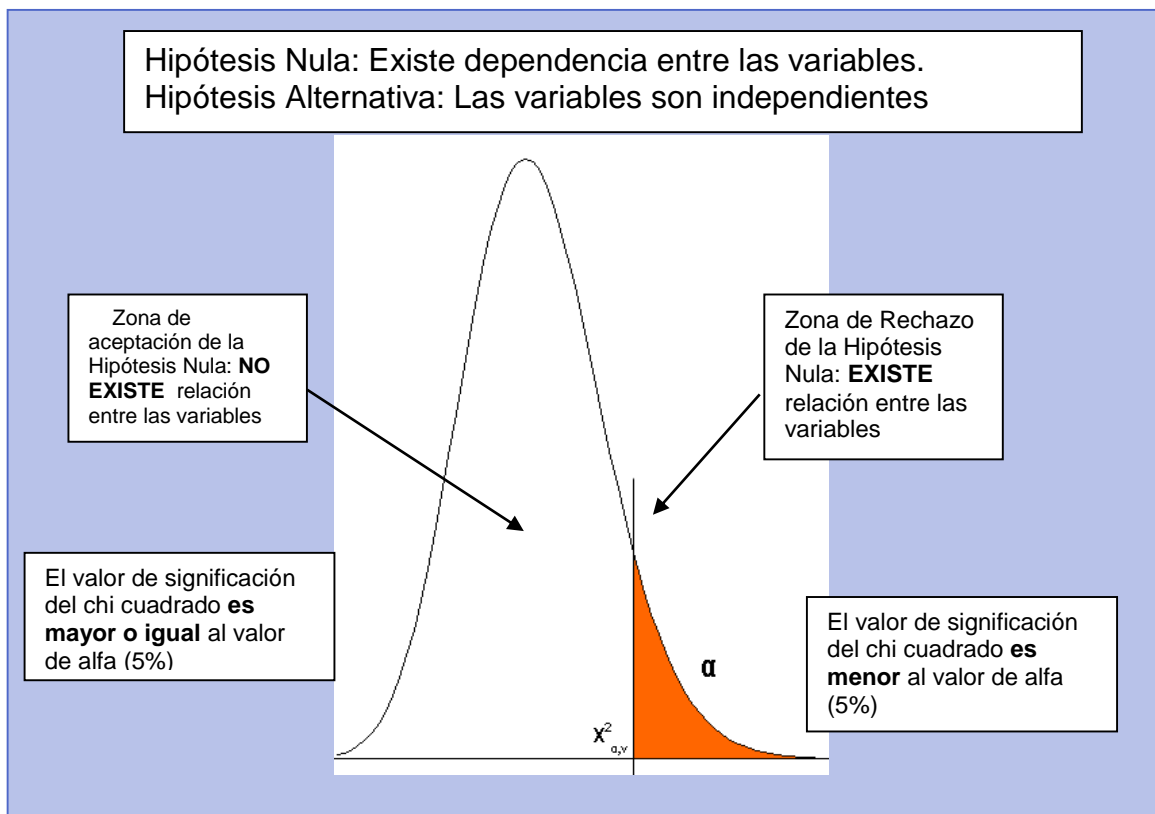
3.3. Estrategia de prueba de hipótesis

La estrategia para probar la hipótesis, se inicia primero con la formulación de la encuesta. Para realizar la prueba de hipótesis se empleó el programa informático SPSS en su versión 15.0 Este programa procesa los datos de la encuesta y comparando las variables en función a las hipótesis planteadas, determinar el estadístico de prueba y corresponde al investigador la interpretación del resultado.

3.3.1. Cálculo de Estadístico de Prueba de Hipótesis

El estadístico a emplear será el chi-cuadrado, porque permite determinar si existe una relación entre dos variables categóricas las cuales se presentan en una tabla de contingencia. La prueba de independencia del Chi-cuadrado parte de la hipótesis tanto de la variable dependiente e independiente. Lo que se busca con la prueba Chi-cuadrado es verificar la hipótesis mediante el nivel de significación, por lo que si el valor de significación es mayor o igual que el alfa predeterminado (0.05 ó 5%) se acepta la hipótesis, pero si es menor se rechaza.

En la siguiente figura observamos la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis nula:



3.4. Variables

3.4.1. Variable Independiente

X = Auditoría Integral.

Indicadores

- X₁. Protocolo
- X₂. Efectividad.
- X₃. Tareas de Control
- X₄. Mejora continua

3.4.2. Variable Dependiente

Y = Gestión Empresarial.

Indicadores

- Y₁. Indicadores de Gestión.
- Y₂. Estados Financieros.
- Y₃. Planeamiento Estratégico.
- Y₄. Toma de Decisiones

3.5. Población

La investigación presenta dentro de su población de las empresas en cuestión

3.6. Muestra

La muestra que se utiliza es conformada por los colaboradores de las empresas de saneamiento

3.7. Técnicas de Investigación

Las técnicas que se utilizarán en la investigación son:

- Observación.
- Análisis Documental.
- Encuesta.

3.8. Instrumentos de recolección de datos

- Guía de Observación.
- Guía de Análisis Documental.
- Cuestionarios.

3.9. Procesamiento y análisis de datos

En esta parte se debe describir los métodos estadísticos a emplear, con detalle suficiente de modo que un lector versado en el tema y que tenga acceso a los datos originales, pueda verificar los resultados presentados. Siempre que sea posible colocar indicadores apropiados de error o incertidumbre de la medición. En las investigaciones cuantitativas, los datos se presentan en forma numérica, y se consideran dos niveles de complejidad: Análisis descriptivos, que sirven para describir el comportamiento de una variable en una población o en el interior de sub poblaciones y se limita a la utilización de estadística descriptiva (media, varianza, cálculo de tasas, etc.)

Así como un análisis ligado a las hipótesis cada una de las hipótesis formuladas debe ser objeto de verificación, en algunos casos se emplea la estadística inferencial. Mencione las pruebas estadísticas empleadas en el orden en que serán usadas en la tesis, guardando relación con los objetivos.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Contrastación de hipótesis

Las hipótesis científicas deben ser sometidas a prueba empírica, para tomar una decisión con relación a ellas (rechazarlas o aceptarlas), de acuerdo a lo que el estudioso observe en la realidad. En hipotético caso no se aceptarían, esto no implica que la investigación no tenga sentido. Este hallazgo de no cumplimiento de lo predicho en la hipótesis, en el contexto de una investigación, al igual que su comprobación, incrementa el conocimiento.

En virtud de lo expuesto arriba, el contraste de las hipótesis requiere del cumplimiento de las siguientes etapas:

Deducción de consecuencias observables.

La mayoría de las hipótesis se formulan en términos abstractos, es decir, no observables directamente. No obstante, para ponerlas a prueba, se deben vincular estos términos abstractos con referentes de la experiencia. Al hacer este proceso deductivo, generalmente, se deben efectuar operaciones empíricas como disponer o construir un instrumento medición, que especifican las operaciones necesarias para poder observar el fenómeno. Esta especificación que implica la operación aludida, se conoce como definición operacional.

Confrontación con la experiencia

Básicamente esta etapa consiste en la confrontación con la experiencia, mediante la observación, experimentación u otro método. En esta etapa son primordiales las características del diseño del estudio y de los instrumentos de recolección de datos que se apliquen.

Inferencia

En esta etapa, una vez recolectada la información, se debe tomar una decisión respecto a la hipótesis, sobre la base de la interpretación de los datos analizados. Si los datos coinciden con lo enunciado por la hipótesis, se dice que éstos la apoyan y, en efecto, se decide aceptarla como verdadera. Sin embargo, esta decisión se toma con una probabilidad de error, ya que los datos provienen de una muestra de la realidad, que podría estar considerando solo aspectos parciales, y por ende constituir una porción sesgada de la misma. Por otro lado, si la mayoría de las deducciones o consecuencias de las hipótesis no se cumplen, las evidencias nos lleva a rechazar la hipótesis, lo que constituye en sí mismo un conocimiento relevante e interesante.

4.2. Análisis e interpretación

La intención de esta parte de la investigación es demostrar la hipótesis de la Investigación: *“Si la evaluación multidisciplinaria, sistemática, analítica e independiente de la Auditoría Integral se realiza con oportunidad, entonces logra evaluar la Gestión Corporativa de una Empresa de servicios de agua potable y alcantarillado a nivel nacional”*. (MALCA LEÓN, 2016)

Este estudio comprende el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Identificar las normas, técnicas y procedimientos que emplea la Auditoría Integral en la evaluación de los indicadores de la gestión empresarial.
- Conocer la eficiencia y eficacia de la Auditoría Integral en la evaluación sobre la razonabilidad de los Estados Financieros preparados durante la gestión empresarial.

- Establecer las actividades de control de la Auditoría Integral en la supervisión del planeamiento estratégico que realiza la gestión empresarial.
- Determinar si las acciones correctivas de la Auditoría Integral inciden en alcanzar una correcta toma de decisiones durante la gestión empresarial.

Los logros obtenidos en el desarrollo de cada objetivo específico, nos conducen al cumplimiento del objetivo general: “Conocer y aplicar la evaluación multidisciplinaria, sistemática, analítica e independiente de la Auditoría Integral en la Gestión Empresarial de una Empresa de servicios de agua potable y alcantarillado a nivel nacional”; y consecuentemente, nos permite contrastar la hipótesis de trabajo, para aceptarla o rechazarla de acuerdo al grado de significación que obtenga.

Interpretación y presentación de los resultados obtenidos en la prueba de campo.

EVALUACIÓN DE LA AUDITORÍA INTEGRAL.

Interrogante: *¿La evaluación multidisciplinaria que realiza la Auditoría Integral logra corregir algunos puntos de planeación, organización y dirección?*

Interpretación: De 200 personas encuestadas, entre 9 directivos, 66 funcionarios y 125 profesionales, obtuvimos:

- 86 respondieron “si logra corregirlo”, los cuales alcanzaron el 43.00% del total.
- 22 respondieron “no logra corregirlo”, quienes fueron el 11.00% del total encuestado.
- 53 respondieron “ayuda a corregirlo”, que sumaron el 26.50%.
- 39 respondieron “no sabe / no opina”, que fueron el 19.50%.

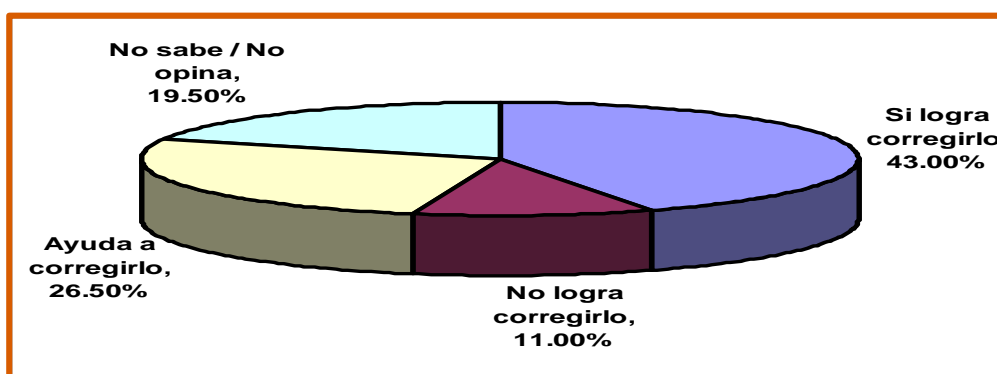
La mayoría de los participantes coincidieron en señalar que la Auditoría Integral logra enmendar algunos puntos de planeación, organización y dirección teniendo en cuenta que su evaluación se realiza sobre evidencia relacionada con la información financiera, el comportamiento económico y al manejo de la organización.

Cuadro N° 03: Evaluación de la Auditoría Integral

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	PORCENTAJE
Si logra corregirlo	86	43.00%
No logra corregirlo	22	11.00%
Ayuda a corregirlo	53	26.50%
No sabe / No opina	39	19.50%
TOTAL	200	100.00%

Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento

Gráfico N° 18: Evaluación de la Auditoría Integral



Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento

Función Asesora y Consultora de la Auditoría Integral.

Interrogante: ¿Esta Ud. de acuerdo con que la función asesora y consultora de la Auditoría Integral, aplicada con oportunidad, logra evaluar la gestión empresarial?

Interpretación: Del total de personal encuestado, 200 personas, entre 9 directivos, 66 funcionarios y 125 profesionales, se obtuvo los siguientes resultados:

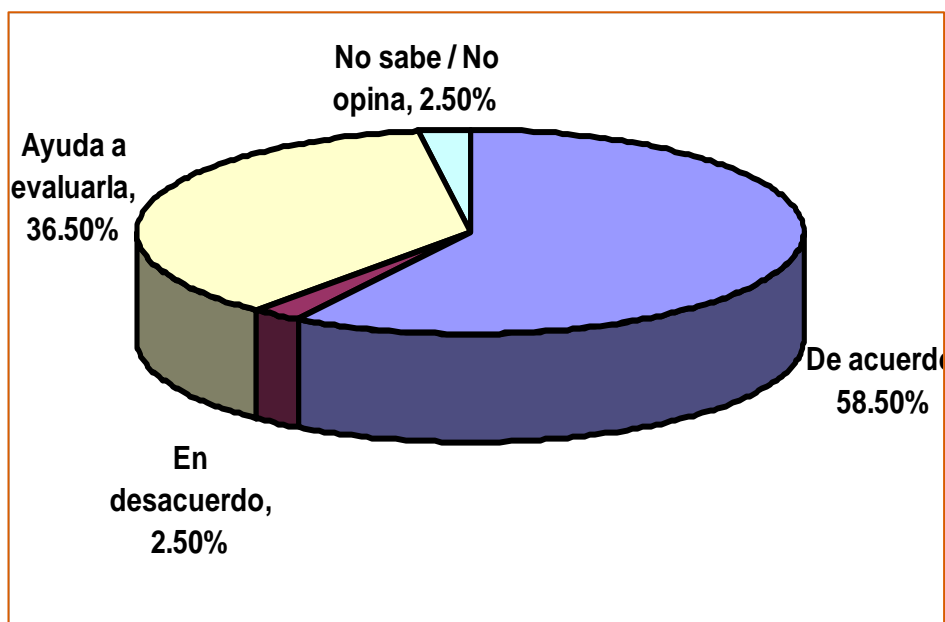
- 117 estuvieron “de acuerdo”, sumando ellos el 58.50% del total de personas que intervinieron.
- 05 estuvieron “en desacuerdo”, que alcanzaron el 2.50% del total encuestado.
- 73 dijeron “ayuda a evaluarla”, sumando ellos el 36.50% del total de personas que intervinieron.
- 05 eligieron la alternativa “no sabe / no opina”, que sumaron el 2.50% del total encuestado.

Porcentualmente observamos que en su mayoría los participantes estuvieron de acuerdo con que una función asesora y consultora de la Auditoría Integral, además de la evaluación que realiza, contribuye al desarrollo de las actividades de la empresa, toda vez, que se logren corregir los puntos críticos encontrados durante la evaluación.

Cuadro N° 04: Función Asesora y Consultora de la Auditoría Integral

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	PORCENTAJE
De acuerdo	117	58.50%
En desacuerdo	5	2.50%
Ayuda a evaluarla	73	36.50%
No sabe / No opina	5	2.50%
TOTAL	200	100.00%

Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento

Gráfico N° 19: Función Asesora y Consultora de la Auditoría Integral

Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento.

NORMAS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORÍA INTEGRAL.

Interrogante: ¿Conoce Ud. acerca de las normas, técnicas y procedimientos que utiliza la Auditoría Integral?

Interpretación: De todos los encuestados, 200 personas, entre 9 directivos, 66 funcionarios y 125 profesionales, se dieron como resultados los siguientes:

- 47 dijeron “si conoce”. Porcentualmente alcanzaron el 23.50% del total.
- 46 dijeron “no conoce”. Porcentualmente fueron el 23.00% del total encuestado.
- 93 dijeron “conoce medianamente”. Ellos alcanzaron el 46.50% del total.
- 14 fueron los que se mostraron nulos “no sabe / no opina”; dieron el 7.00% del total.

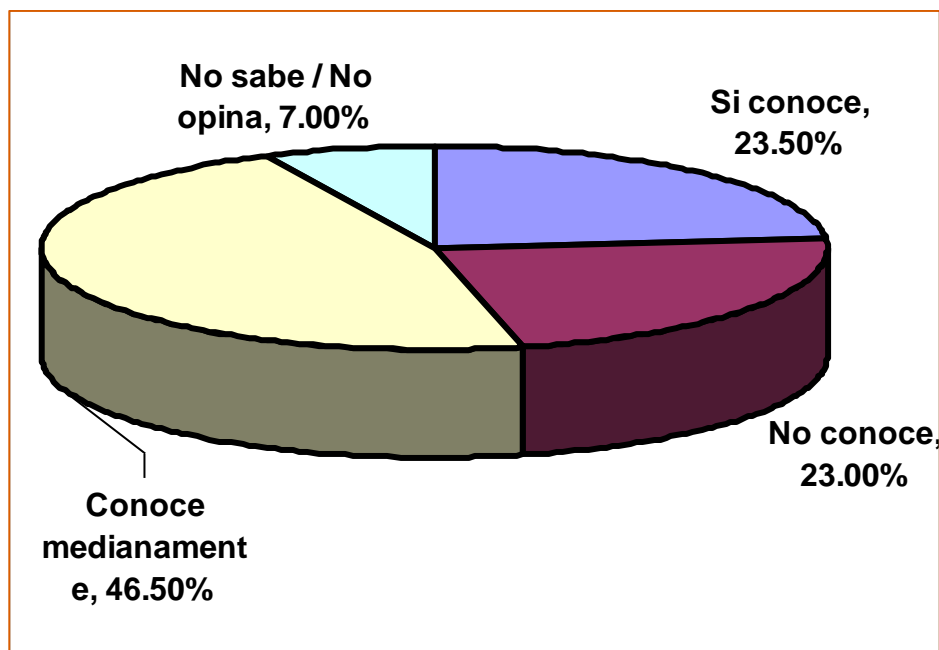
De las respuestas obtenidas sobre la interrogante planteada, concluimos que no todos los participantes conocen con respecto a las normas, técnicas y procedimientos que utiliza la Auditoría Integral. Estos conceptos deben tenerse en cuenta, ya que en los mismos descansa la aplicación del examen: su normatividad, las técnicas para alcanzar el objetivo y los procedimientos o métodos para su desarrollo.

Cuadro N° 05: Normas, Técnicas y Procedimientos de la Auditoría Integral

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	PORCENTAJE
Si conoce	47	23.50%
No conoce	46	23.00%
Conoce medianamente	93	46.50%
No sabe / No opina	14	7.00%
TOTAL	200	100.00%

Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento.

Gráfico N° 20: Normas, Técnicas y Procedimientos de la Auditoría Integral



Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento.

CONFIABILIDAD DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN EMPRESARIAL.

Interrogante: ¿Considera Ud. que se logra evaluar la confiabilidad de los indicadores de gestión empresarial mediante la Auditoría Integral?

Interpretación: De 200 personas encuestadas, entre 9 directivos, 66 funcionarios y 125 profesionales, se obtuvo como resultados los siguientes:

- 73 respondieron “si logra evaluarlo”, los cuales alcanzaron el 36.50% del total.
- 26 respondieron “no logra evaluarlo”, siendo el 13.00%.
- 70 respondieron “solo los compara”, y fueron el 35.00% del total.
- 31 respondieron “no sabe / no opina”, siendo el 15.50%.

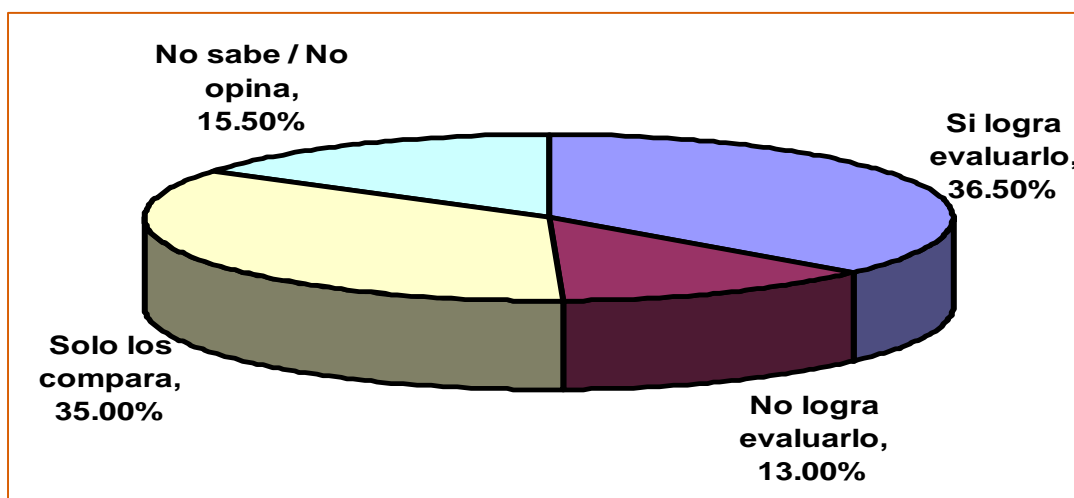
Sobre la interrogante arriba planteada se concluye de los resultados obtenidos que la Auditoría Integral logra evaluar y comparar los indicadores de gestión los mismos que están en relación con los ratios, por lo tanto, el examen permitirá evaluar los resultados que presenten permitiendo administrar en forma real y exacta los procesos.

CUADRO N° 06: Confiabilidad de los Indicadores De Gestión Empresarial

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	PORCENTAJE
Si logra evaluarlo	73	36.50%
No logra evaluarlo	26	13.00%
Solo los compara	70	35.00%
No sabe / No opina	31	15.50%
TOTAL	200	100.00%

Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento.

Gráfico N° 21: Confiabilidad de los indicadores de gestión empresarial



Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento.

EFICIENCIA Y EFICACIA DE LA AUDITORÍA INTEGRAL.

Interrogante: ¿Esta Ud. de acuerdo con que el examen de Auditoría Integral se realiza en términos de eficiencia y eficacia?

Interpretación: De todos los encuestados, 200 personas, entre 9 directivos, 66 funcionarios y 125 profesionales, se muestra los resultados siguientes:

- 83 respondieron “total acuerdo”, y sumaron el 41.50% del total.
- 76 respondieron “de acuerdo”, y fueron el 38.00% del total.
- 26 respondieron “en desacuerdo”, quienes fueron el 13.00% del total.
- 15 respondieron “no sabe / no opina”, quienes fueron el 7.50% del total.

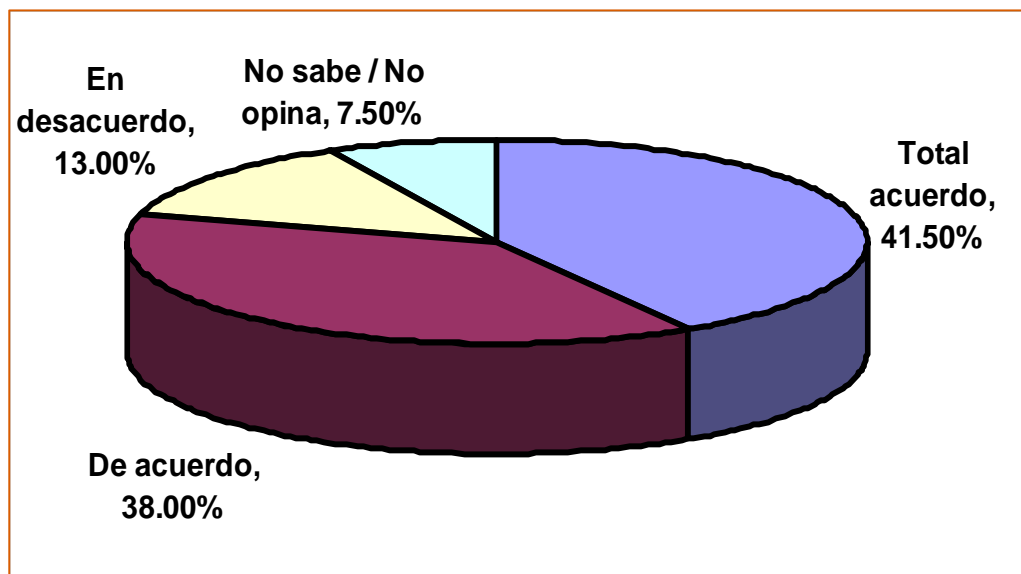
Los términos de eficiencia y eficacia siempre están inmersos a un examen de Auditoría Integral, los resultados del párrafo anterior demuestran que los participantes están de acuerdo; teniendo en cuenta que al finalizar dicho examen se habrán logrado todos los objetivos previamente establecidos.

Cuadro N° 07: Eficiencia y Eficacia de la Auditoría Integral

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	PORCENTAJE
Total acuerdo	83	41.50%
De acuerdo	76	38.00%
En desacuerdo	26	13.00%
No sabe / No opina	15	7.50%
TOTAL	200	100.00%

Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento

Cuadro N° 22: Eficiencia y Eficacia de la Auditoría Integral



Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento

PREPARACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS Y RESULTADOS DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL.

Interrogante: ¿Cree Ud. que en la preparación de los Estados Financieros se muestran resultados verdaderos de la gestión empresarial?

Interpretación: De un total de 200 personas encuestadas, 9 directivos, 66 funcionarios y 125 profesionales, obtuvimos:

- 55 respondieron “completamente”, los cuales alcanzaron el 27.50% del total.
- 59 respondieron “posiblemente”, quienes fueron el 29.50% del total encuestado.
- 55 respondieron “no se muestran”, que sumaron el 27.50%
- 31 respondieron “no sabe / no opina” y fueron el resto de los participante, 15.50%.

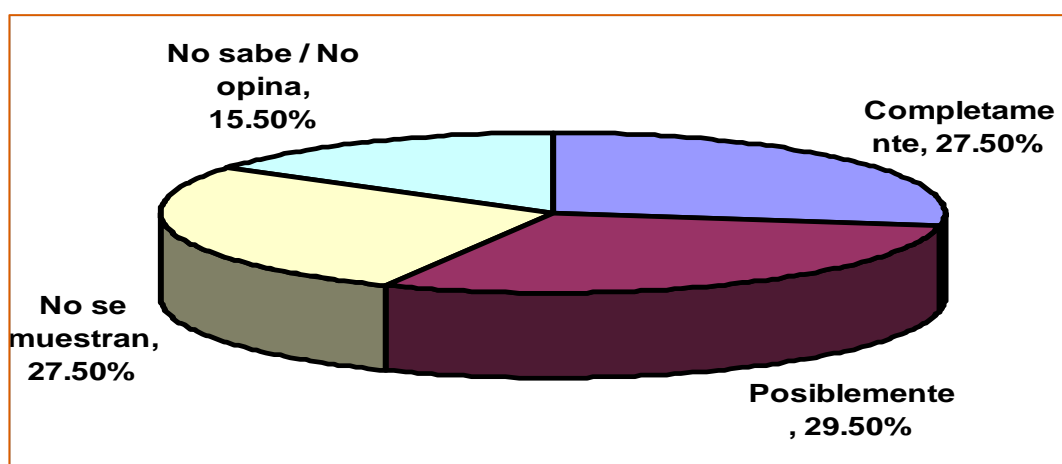
Sobre la interrogante planteada podemos observar que las respuestas son opuestas, lo que nos muestra que efectivamente existen problemas a nivel general en la empresa de servicio, y específicamente en el sistema de control interno. Esta dubitativa información que existe entre los participantes de la empresa se debe también a que no se han fijado misiones, visiones y objetivos claros que empañan la gestión de la dirección.

Cuadro N° 08: Preparación de los Estados Financieros Y Resultados De La Gestión Empresarial

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	PORCENTAJE
Completamente	55	27.50%
Posiblemente	59	29.50%
No se muestran	55	27.50%
No sabe / No opina	31	15.50%
TOTAL	200	100.00%

Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento.

Gráfico N° 23: Preparación de los Estados Financieros y Resultados de la Gestión Empresarial



Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento.

ACTIVIDADES DE CONTROL DE LA AUDITORÍA INTEGRAL.

Interrogante: ¿Conoce Ud. acerca de las actividades de control de la Auditoría Integral?

Interpretación: De todos los encuestados, 200 personas, entre 9 directivos, 66 funcionarios y 125 profesionales, se muestra los resultados siguientes:

- 51 respondieron “si conoce”, y sumaron el 25.50% del total.
- 41 respondieron “no conoce”, y fueron el 20.50% del total.
- 90 respondieron “conoce medianamente”, quienes fueron el 45.00% del total.
- 18 respondieron “no sabe / no opina”, quienes fueron el 9.00% del total.

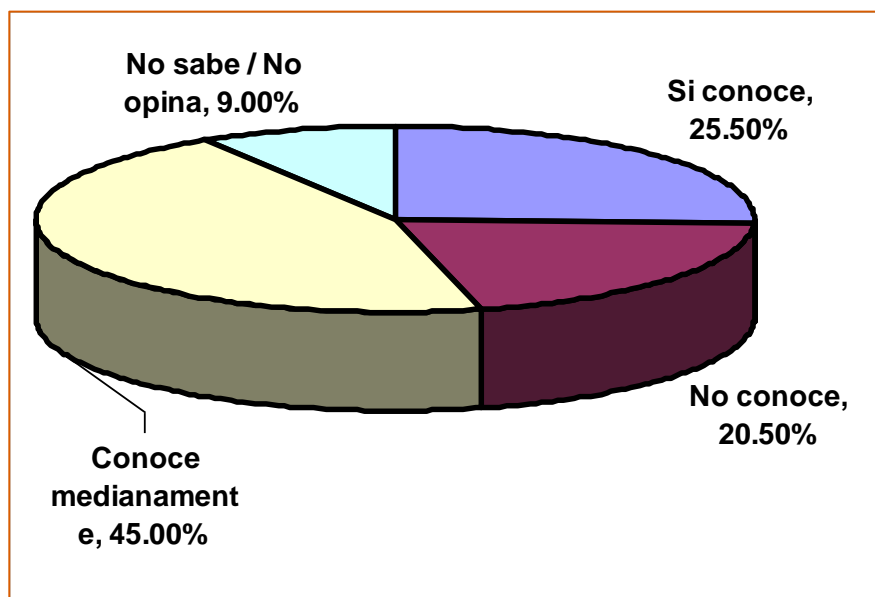
Los resultados obtenidos en este numeral se relacionan con los del número 3.3.3: sobre las normas, técnicas y procedimientos. Hay que tener en cuenta que no todos los participantes están inmersos en el campo de la Auditoría y/o Contabilidad, sin embargo, la evaluación de la Auditoría Integral, por el alcance que tiene, hace pertinente conocer sobre las actividades de control que ejerce.

Cuadro N° 09: Actividades de Control de la Auditoría Integral

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	PORCENTAJE
Si conoce	51	25.50%
No conoce	41	20.50%
Conoce medianamente	90	45.00%
No sabe / No opina	18	9.00%
TOTAL	200	100.00%

Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento

Gráfico N° 24: Actividades de Control de la Auditoría Integral



Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento

IMPORTANCIA DE LA SUPERVISIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO.

Interrogante: ¿Considera Ud. importante la supervisión del Planeamiento Estratégico por la Auditoría Integral?

Interpretación: Del total de encuestados, 200 personas, entre 9 directivos, 66 funcionarios y 125 profesionales, se obtuvieron los siguientes resultados:

- 35 respondieron “sumamente importante”, y fueron el 17.50% del total.
- 92 respondieron “importante”, y fueron el 46.00% del total.
- 44 respondieron “medianamente importante”, y fueron el 22.00% del total.

- 29 respondieron “no sabe / no opina”, quienes fueron el resto de los encuestados, 14.50% del total.

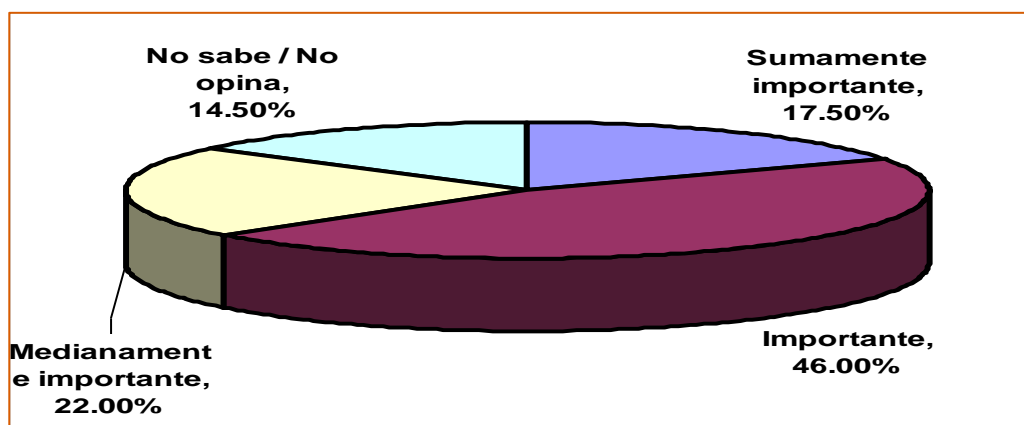
Porcentualmente, se obtuvieron respuestas positivas acerca de lo importante que resulta el examen integral aplicado al planeamiento estratégico, esto permitirá evaluar el enfoque del mismo que se tiene, teniendo en cuenta el futuro y presente de la organización.

Cuadro N° 10: Importancia de la Supervisión del Planeamiento Estratégico

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	PORCENTAJE
Sumamente importante	35	17.50%
Importante	92	46.00%
Medianamente importante	44	22.00%
No sabe / No opina	29	14.50%
TOTAL	200	100.00%

Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento.

Gráfico N° 25: Importancia de la Supervisión del Planeamiento Estratégico



Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento.

LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE LA AUDITORÍA INTEGRAL.

Interrogante: ¿Está de acuerdo con que las acciones correctivas evidencian la trascendencia de la Auditoría Integral?

Interpretación: Del total de personal encuestado, 200 personas, entre 9 directivos, 66 funcionarios y 125 profesionales, obtuvimos:

- 110 respondieron “definitivamente”, los cuales alcanzaron el 55.00% del total.
- 49 respondieron “probablemente”, quienes fueron el 24.50% del total encuestado.
- 12 respondieron “no lo evidencia”, y sumaron el 6.00%
- 29 respondieron “no sabe / no opina” y fueron el resto de los participantes, 14.50%.

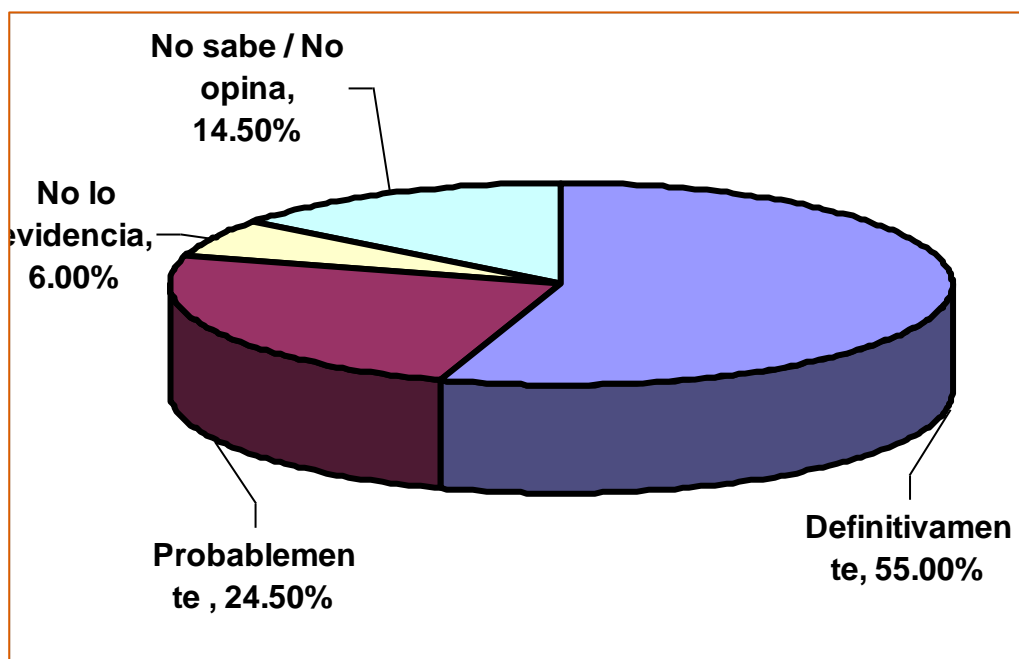
Sobre la interrogante de este numeral, las respuestas fueron categóricas en señalar que, lo trascendente que resulta la aplicación de la Auditoría Integral radica plenamente en las acciones correctivas que se implementen para corregir las causas de la problemática y las observaciones que se hicieron como parte del examen.

Cuadro N° 11. Las Acciones Correctivas de la Auditoría Integral

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	PORCENTAJE
Definitivamente	110	55.00%
Probablemente	49	24.50%
No lo evidencia	12	6.00%
No sabe / No opina	29	14.50%
TOTAL	200	100.00%

Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento.

Gráfico N° 26: Las Acciones Correctivas de la Auditoría Integral



Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento.

CORRECTA TOMA DE DECISIONES EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL.

Interrogante: ¿Considera Ud. que, de los resultados que muestra la Auditoría Integral contribuye a obtener una correcta toma de decisiones en el desarrollo de la gestión empresarial?

Interpretación: De todos los encuestados, 200 personas, entre 9 directivos, 66 funcionarios y 125 profesionales, se muestra los resultados siguientes:

- 96 respondieron “Si”, y sumaron el 48.00% del total.
- 16 respondieron “No”, y fueron el 8.00% del total.

- 78 respondieron “ayuda en la toma de decisiones”, quienes fueron el 39.00% del total.
- 10 respondieron “no sabe / no opina”, quienes fueron el 5.00% del total.

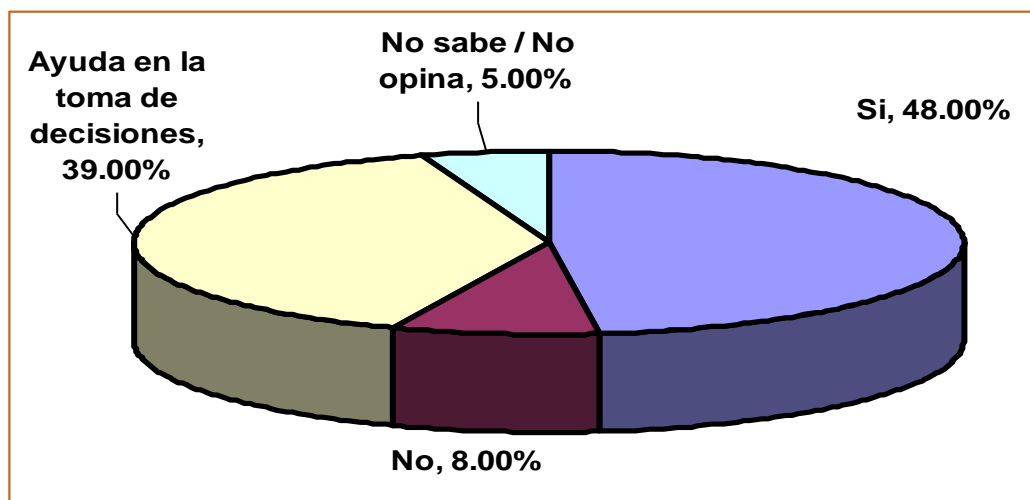
En su mayoría los participantes apoyaron en que los resultados del examen de auditoría integral harán de conocimiento a los directivos de la empresa a tomar decisiones acertadas y coherentes al desarrollo de la misma, toda vez que se enmienden las observaciones y se apliquen las recomendaciones del informe final de auditoría.

Cuadro N° 12: Correcta Toma de Decisiones en la Gestión Empresarial

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	PORCENTAJE
Si	96	48.00%
No	16	8.00%
Ayuda en la toma de decisiones	78	39.00%
No sabe / No opina	10	5.00%
TOTAL	200	100.00%

Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de servicios de saneamiento.

Gráfico N° 27: Correcta Toma de Decisiones en la Gestión Empresarial



Fuente: 9 Directivos, 66 Funcionarios y 125 Profesionales que trabajan en la empresa de saneamiento

4.2.1. Análisis Descriptivo

Situación Analítica sobre la Gestión Empresarial.

(Casas, 2011)“El éxito de las empresas, actualmente está dado por la formación de equipos de trabajo y la capacidad de la organización de adaptarse a los cambios. Además, se debe considerar que dentro de las competencias individuales de los miembros en los equipos de trabajo se incluyen: iniciativa - motivación de logro y adaptabilidad; influencia - capacidad para liderar equipos y conciencia política - y empatía - confianza en uno mismo y capacidad de alentar el desarrollo de los demás. Por otro lado, se debe contar con un buen Plan Estratégico, que incluya adecuados modelos de Gestión, conocimiento del entorno y una claridad de los objetivos a Largo Plazo. Por consiguiente, se requiere, mayor profesionalización de las organizaciones, (y sobre todo de quienes las dirigen) que apoye su declaración de Visión y Misión.

Es por lo anteriormente expuesto que la gestión operativa empresarial, debe

realizarse bajo principios éticos y morales al establecer sus decisiones estratégicas y sus relaciones laborales, comerciales, financieras, científicas y tecnológicas, en un contexto global; priorizando el mantenimiento de una relación, en donde el espíritu de equipo, la capacitación, la colaboración y la actitud de servicio sean valorados, respetados y reconocidos por la organización. “

Estas prácticas darán ventajas competitivas a las empresas que adopten políticas para un desarrollo social sustentable. Consecuentemente con lo anterior, las empresas tienen el desafío de ser eficientes en el uso de los recursos utilizados para dar cumplimiento a sus metas de mediano y largo plazo (maximizar sus utilidades, mantener la reputación; ser competitivas, participar en la cultura del país, etc.), donde la ética y los valores adquieren gran relevancia.

(Vergara, 2013)*“Desarrollar por ejemplo la inteligencia emocional, que nos hará mejores personas y contribuirá a que los demás lo sean. Como también, nos ayudará a ser más equilibrados en el uso de la razón y la emoción, nos enseñará el auto-control, la auto motivación, conocerse asimismo y aprender a conocer a los demás, a no adelantar juicios, a desarrollar valores como la empatía, la tolerancia, la disciplina, la templanza, la prudencia, la lealtad, la fraternidad, la alegría de vivir.”*

Si se quiere mejorar, se requiere actuar desde lo emocional, a través del lenguaje y haciendo uso de nuestra capacidad de reflexión lo que nos permitirá especular, entablar conversaciones con los demás (y con nosotros mismos) acerca de nuevas posibilidades, arriesgarnos e inventar despojándonos de nuestras ataduras respecto de nosotros mismos y de nuestro medio social.

Ya que no siempre reflexionamos sobre las causas que pueden estar provocando

interacciones humanas disfuncionales, que en la gran mayoría de los casos son de origen afectivo. Lo relevante, es aprender en este mercado globalizado en que vivimos, valorando las relaciones sociales dentro y fuera de la empresa, lo que constituye un gran desafío individual e institucional.

Para el logro de un crecimiento sostenido, se requiere de un proyecto común, donde la empresa, sus trabajadores y la sociedad estén comprometidos.

Sin embargo, para equilibrar el desarrollo humano es necesaria la voluntad de aquellos que teniendo más recursos económicos e intelectuales se solidaricen con aquellos más débiles, entregándoles herramientas que permitan su desarrollo, fijando redes sociales, a través de la búsqueda del modelo de comportamiento organizacional más adecuado donde se busque la productividad en conjunto.

En conclusión, este nuevo comportamiento dará las bases para el desarrollo social sustentable. Un gran desafío para aquellas empresas que buscan la diferenciación, donde sus ejecutivos dan gran importancia al desarrollo de la Responsabilidad Social, como respuesta positiva a las exigencias del entorno y al cumplimiento de las normas ISO y OSHAS, a nivel nacional e internacional.

(Goleman) *“Las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando. En la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligente que podamos ser ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos o con los demás”.*

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión

En base a objetivos específicos propuestos, analizados y discutidos para poder verificar y contrastar la hipótesis de la investigación; se determinó que existe una relación entre objetivos, hipótesis y conclusiones; mediante algunos criterios de calificación, se pudo observar que entre la hipótesis y las conclusiones existe un alto grado de relación hablando del 100% y es como se puede apreciar en lo siguiente.

Índice de Relación:

A	=	Total Relación	(5)
B	=	Muy Buena Relación	(4)
C	=	Buena Relación	(3)
D	=	Regular Relación	(2)
E	=	Ninguna Relación	(1)

5.2. Conclusiones

Conclusión general.

En efecto; la evaluación multidisciplinaria, sistemática, analítica e independiente; la información financiera, económica y de calidad; el examen metodológico y objetivo; hacen de la Auditoría Integral, a través de sus procesos operativos, aplicación adecuada de sus recursos, mediante una herramienta importante de asesoría y consultoría a la gestión empresarial en la planificación, organización, ejecución y evaluación de la empresa, ya sea sobre las herramientas para la gestión como para el proceso de planificación financiera de una empresa de saneamiento.

Conclusiones específicas:

- a. Que, resulta importante identificar los protocolos que emplea la Auditoría a nivel macro; de manera que se logre conocer la normatividad en la cual se fundamenta, las técnicas de evaluación que realiza y los procedimientos consecutivos en la cual se desarrolla buscando evaluar los indicadores de la gestión empresarial
- b. Que, el examen de Auditoría Integral se realiza en términos de efectividad, a fin de obtener resultados esperados y objetivos cumplidos al término de su aplicación; asimismo, permitirá entrever sobre la razonabilidad de los Estados Financieros preparados y presentados por la gestión empresarial.
- c. Que, la identificación y establecimiento de las actividades de control a lo largo de la auditoría permitirá supervisar exhaustivamente el planeamiento estratégico y la implementación de planes de actuación de la gestión empresarial.
- d. Que las acciones correctivas se implementaran como resultado de la Auditoría Integral, de manera que se puedan prevenir causas o resultados no acorde con lo esperado. Asimismo, esto permitirá a la dirección poder tomar una correcta decisión para la proyección de la empresa.

5.3. Recomendaciones

- a. Se debe desarrollar un plan de gestión empresarial a corto plazo que logren resultados inmediatos.
- b. Con la ayuda de la Auditoría Integral, se deben establecer y supervisar indicadores, de manera que sus resultados sean importantes a la hora de tomar acciones.
- c. La información proporcionada a través de este documento, darán las bases al auditor para conocer la función que tiene la Auditoría Integral en una organización.
- d. Se debe implementar actividades de control internos en las organizaciones, de manera que coadyuven a su desenvolvimiento y al alcance de sus objetivos.

5.4. Referencias bibliográficas

Trabajos citados

- Agencia Canadiense para el Desarrollo, P. y. (2003). *Los servicios de agua y saneamiento en el Perú*. Google Chrome. Obtenido de <https://www.wsp.org/sites/wsp.org/files/publications/ssdeaguaysaneamientoPeru.pdf>
- Alderuccio, G. (5 de Diciembre de 2011). *Dr. Guillermo Alderuccio Auditoria Forense*. Obtenido de <http://www.auditoria-integral.com.ar/>
- Alegsa, L. (2014). *Definición de Sistema Integral de Información*. Google Chrome. Parra. Obtenido de http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema_integral_de_informacion.php
- Bautista, E. (2013). *La auditoría integral como alternativa para agregar valor a los servicios*. Monografias.com. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos10/auin/auin.shtml>
- Bogota, R. (2013). *Auditoría Integral*. *mintranet.loader.php*. Obtenido de https://red.unid.edu.mx/APA/Pagina_Web_APA.html
- Bravo Cervantes, M. (2000). *Auditoría Integral*. Lima: Editorial FECAT.
- Casal., A. (1999). *La Auditoría Integral o Total Informe Final del Proyecto*. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/cya/cya_v5_n9_02.pdf
- Casas, A. (2011). *Desarrollo humano y gestión empresarial*. Wordreferences. G & Business. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/desarrollo-humano-y-gestion-empresarial>
- Castro, R. (2008). *Auditoría Integral: Fase de la planeación de la auditoría*. Blogger. Obtenido de <http://auditoriaenfoqueintegral.blogspot.pe/2008/12/fase-de-planeacin-de-la-auditora.html>
- Davis, k. (2003). *El Diagnostico Organizacional*. *Comportamiento humano en el trabajo*. Obtenido de https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/5/5e/EL_DIAGN%C3%93STICO_ORGANIZACIONAL_wikipedia.pdf

- Diario Oficial de la Federación, R. (2012). *Ley Federal de Archivos*. Mozilla Firefox. Redboa. Obtenido de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5230610&fecha=23/01/2012
- Dr. Herrerías A., E. (2009). *La auditoría ambiental en el marco de la auditoría integral*. . México D.F: Editorial Urrutia.
- Francisco, W. (2012). *El Reto de la Gestión Empresarial*. Blogger. . Obtenido de <http://seminariogestionempresarial.blogspot.pe/2012/07/cual-es-el-reto-de-la-gestion.html>
- García, J. (2000). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Madrid: UDIMA.
- Goleman, D. (s.f.). *Monografías*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos15/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional.shtml>
- Heredia M., C. (2005). *Estudio de la Ineficiencias en la Gestión de SEDAPAL y Propuesta de una Tarifa Justa como Solución*. Google Chrome. cybertesis.unmsm.edu.pe . Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2672/1/Heredia_mc.pdf
- León Lefcovich, M. (s.f.). *Gerencie*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/auditoria-interna.html>
- MALCA LEÓN, J. R. (2016). *“EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES INTERNOS Y LA GESTIÓN EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO QUE LLEVAN A CABO INTERMEDIACIÓN LABORAL EN EL PERÚ*.
- Ojeda, K. (2011). *Didáctica General*. Mozilla Firefox. Scribd. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/64289840/Ant-Did-ictica-General>
- Ortiz O, J. (2006). *La Auditoría Integral*. México: Colegio de Contadores Públicos.
- Pélaez Díaz, G. N. (2017). *EL CONTROL GUBERNAMENTAL COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS, PROPUESTA ACTUAL*.
- Polar Falcón, D. (1998). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Interna*. Lima: San Marcos.
- Pyme., E. (2016). *Auditoría integral*. Web_APA.html.Delio. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/auditoria-integral.html>
- Ramírez, J. (2014). *Auditoría Financiera*. Google Chrome. *Enciclopedia Financiera*. Obtenido de <http://www.encyclopediafinanciera.com/auditoria-financiera.htm>

- Redondo, R. (1999). *Auditoria de Gestión. Mozilla Firefox. Universidad de Barcelona*.
Obtenido de
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>
- Robles, J. (2014). *Rol del Auditor en la Sociedad. Wordpress.com*. Obtenido de
<https://blogauditoria.wordpress.com/etapas-de-la-auditoria-de-estados-financieros/ejecución/tipos-de-evidencia/>
- Sedapal. (12 de Junio de 1981). *Hitos históricos. Google Chrome. Sepal.com.pe*.
Obtenido de <http://www.sedapal.com.pe/hitos-historicos>
- Universidad Nacional Federico Villareal, U. (2017). *Auditoría Integral. Index.php.unfv.edu.pe*.
Obtenido de <http://www.unfv.edu.pe/eupg/index.php/maestrias/ciencias-de-la-empresa/auditoria-integral>
- Vercher B, S. (1999). *Dirección de educación abierta y a distancia y virtualidad administración de empresas control de gestión módulo en revisión*. . Caribe: Editorial Marcombo.
- Vergara, J. (2013). *Inteligencia Emocional. Mozilla Firefox. Neurohost*. . Obtenido de
<http://www.monografias.com/trabajos15/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional.shtml>
- Villafañe, H. (2012). *Cartagena de Indias. Blogger.com*. Obtenido de
<http://vikonta.blogspot.pe/2012/04/la-evidencia-en-auditoria.html>

Libros

ACADEMIA MEXICANA DE AUDITORÍA INTEGRAL. “Boletín No. 1”, Dofiscal

Editores, México – 1996.

ANDRADE E., Simón / Fernando Carvajal. “Evaluación Empresarial”, Primera Edición,

Editorial Lucero, Lima – 1994, 293pp.

ANDRADE E., Simón. *“Gestión Empresarial”, Primera Edición, Editorial Lucero, Lima – 1995, 318pp.*

ARENS, Alvin A. y LOEBBECKE James K. *“Auditoría un Enfoque Integral”. 6ta. Edición, México 1996, 901pp.*

BLANCO LUNA, Yanel. *“XXII CIC, Trabajos Interamericanos”, p.72.*

BRAVO CERVANTES, Miguel H. *“Auditoría Integral”, Editorial FECAT, Lima–Perú, 1998, 759pp.*

CHIAVENATO, Idalberto. *“Introducción a la Teoría General de la Administración”, Quinta Edición, Mc Graw Hill Interamericana S.A., Colombia – 1999, 1056pp.*

DONELLY, James J., James GIBSON y Jhon IVANCEVICH. *“Fundamentos de Dirección y Administración de Empresas”, pp.110.*

DRUCKER, Peter F. *“El Ejecutivo Eficaz”, Editorial Sudamericana, 1era. Edición, España 1999, pp.189.*

FUNDACIÓN CANADIENSE PARA LA AUDITORÍA INTEGRAL. *“Ejercicio del Poder en los Sectores Público y Privado”; p.2–5.*

HAIMANN, Theo. *“Dirección y Gerencia”, pp.560.*

HELLER, Robert. *“La Toma de Decisiones”, Editorial GRIGALBO, 1era. Edición, Barcelona – España, 1998, pp.72.*

HILL, Charles W. / Gareth R. JONES. *“Administración Estratégica”, Tercera Edición, Mc Graw Hill Interamericana S.A., Colombia – 2001, 540pp.*

HOLMES Arthur. *“La Auditoría: Principios y Procedimientos”. Unión Tipográfica, Editorial Hispanoamérica, México – 1993, 870pp.*

INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS A.C. “*Normas y Procedimientos de Auditoría*”. México – 1990, 550pp.

LITTERER, Josephg A. “*Una Introducción a la Administración*”, Editorial Mundo, 1ra. Edición, 1996, pp.561.

MERCADO, Salvador. “*Administración Aplicada*”, Editorial Noriega, México D.F., 1994, pp.840.

RODRÍGUEZ SOSA, Miguel. “*Investigación Científica: Teoría y Método*”, Lima–Perú, 1994, 580 pp.

ROSENBERG, Jerry M. “*Diccionario de Administración y Finanzas*”, Grupo Editorial Océano, 3ra. Edición, Barcelona España, 1995, pp.641.

SÁNCHEZ YGREDA, Luis V. “*Formulación de Proyectos de Inversión*”, Editorial San Marcos, Perú – 1998, 171pp.

STONER, James A. F. / r. Edward FREEMAN / Daniel R. GILBERT. “*Administración*”, Sexta Edición, Prentice Hall Hispanoamericana S.A., México – 1999, 688pp.

TAFUR PORTILLA, Raúl. “*La Tesis Universitaria*”, Lima–Perú, Editorial Mantaro, 1995, 429pp.

THIERAUF, Robert J. “*Principios y Aplicaciones de Administración*”, Editorial LIMUSA, 4ta. Edición, México D.F., 1986, pp.791.

WEISS, W. H. “*Guía Práctica para la Toma de Decisiones*”, Editorial Norma S.A., Colombia 1987, pp.237.

XII CONFERENCIA INTERAMERICANA DE CONTABILIDAD. “Metodologías Matricial, Base para una Auditoría Integral”, Editorial Renzo Astorne Guillén, Lima–Perú, 1997, 850pp.

XXII CONFERENCIA INTERAMERICANA DE CONTABILIDAD. “Auditoría Integral”, Editorial Renzo Astorne Guillén. Lima–Perú, 1997, 850pp.

XXII CONFERENCIA INTERAMERICANA DE CONTABILIDAD. “Auditoría Integral e Integrada en el Sector Gubernamental”, Editorial Renzo Astorne Guillén, Lima–Perú, 1997, 850pp.

YARASCA RAMOS, Pedro Antonio. “Auditoría – Fundamento con un Enfoque Moderno”, 2da. Edición, Lima–Perú, 1995, 343pp.

ZAVALA, Abel Andrés. “Planeación Estratégica y Desarrollo Empresarial”, Primera Edición, Editorial San Marcos, Perú – 2003, 174pp.

ANEXOS

Anexo 1:Matriz de consistencia

TITULO:“IMPLICANCIA DE LA AUDITORÍA INTEGRAL Y SU SOSTENIBILIDAD PROCEDIMENTAL TEÓRICA PRACTICA EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO PARA OBTENER EFICACIA EFICIENCIA EFECTIVIDAD EN LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA CORPORATIVA”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida la evaluación multidisciplinaria, sistemática, analítica e independiente de la Auditoría Integral, aplicada con oportunidad, logra evaluar la Gestión Empresarial de una Empresa de servicios de agua potable y alcantarillado a nivel nacional?</p> <p>Problemas secundarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué forma, las normas, técnicas y procedimientos que 	<p>Objetivo Principal</p> <p>✓ Conocer y adaptar la evaluación multidisciplinaria, sistemática, analítica e independiente de la Auditoría Integral en la Gestión Empresarial de una Empresa de servicios de agua potable y alcantarillado a nivel nacional.</p> <p>Objetivos Secundarios</p>	<p>Hipótesis Principal</p> <p>✓ Si la evaluación multidisciplinaria, sistemática, analítica e independiente de la Auditoría Integral se realiza con oportunidad, entonces logra evaluar la Gestión Corporativa de una Empresa de servicios de agua potable y alcantarillado a nivel nacional.</p> <p>Hipótesis Secundarias</p> <p>✓ Si la evaluación de la Auditoría Integral se realiza a través de normas, técnicas y procedimientos</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>X = Auditoria Integral.</p> <p><u>Indicadores</u></p> <p>X₁. Normas, Técnicas y Procedimientos.</p> <p>X₂ Eficiencia y Eficacia.</p> <p>X₃. Actividades de Control.</p> <p>X₄. Acciones Correctivas.</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Dada la naturaleza y forma como se plantea la investigación, es “aplicada”; porque su interés principal radica en conocer y aplicar la Auditoría Integral como instrumento de evaluación y de gestión.</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Se determina que es una investigación “Descriptiva”,</p>	<p>Las técnicas que se utilizarán en la investigación son:</p> <p>✓ Observación</p> <p>✓ Análisis Documental.</p> <p>✓ Encuesta.</p>	<p>✓ Guía de Observación.</p> <p>✓ Guía de Análisis Documental.</p> <p>✓ Cuestionarios</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>se utiliza en la Auditoría Integral, logra evaluar la confiabilidad de los indicadores de gestión empresarial?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera, la eficiencia y eficacia de la Auditoría Integral incide en la preparación de los Estados Financieros como resultado de la gestión empresarial? • ¿De qué manera, las actividades de control de la Auditoría Integral supervisa la aplicación del Planeamiento Estratégico en la gestión empresarial? • ¿En qué medida, las 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar las normas, técnicas y procedimientos que emplea la Auditoría Integral en la evaluación de los indicadores de la gestión empresarial. ✓ Conocer la eficiencia y eficacia de la Auditoría Integral en la evaluación sobre la razonabilidad de los Estados Financieros preparados durante la gestión empresarial. ✓ Establecer las 	<p>plenamente establecidos, entonces determina la confiabilidad de los indicadores de gestión empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si la aplicación de la Auditoría Integral se realiza con eficiencia y eficacia, entonces incide favorablemente en la preparación de los Estados Financieros por parte de la gestión empresarial. ✓ Si las actividades de control de la Auditoría Integral se realiza constantemente, entonces supervisará el cumplimiento del Planeamiento Estratégico que desarrolla la gestión empresarial. ✓ Si las acciones correctivas de la 	<p>Variables Dependientes</p> <p>Y= Gestión Empresarial.</p> <p><u>Indicadores</u></p> <p>Y1. Indicadores de Gestión.</p> <p>Y2 Estados Financieros.</p> <p>Y3. Planeamiento Estratégico.</p> <p>Y4. Toma de Decisiones.</p>	<p>debido a que en primer lugar, se describe la forma como se presenta la Auditoría Integral y luego se explica cuáles son los resultados que alcanza.</p> <p>Método de la Investigación:</p> <p>El presente trabajo de investigación emplea los métodos “Descriptivo-Explicativo” con el propósito de manejar en forma adecuada la información en el desarrollo de la investigación.</p> <p>Diseño de la</p>		

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>acciones correctivas de la Auditoría Integral logra conseguir una correcta toma de decisiones durante la gestión empresarial?</p>	<p>actividades de control de la Auditoría Integral en la supervisión del planeamiento estratégico que realiza la gestión empresarial.</p> <p>✓ Determinar si las acciones correctivas de la Auditoría Integral incide en alcanzar una correcta toma de decisiones durante la gestión empresarial.</p>	<p>Auditoría Integral se logran aplicar en forma consecuente, entonces contribuirá a lograr una acertada toma de decisiones durante la gestión empresarial.</p>		<p>Investigación</p> <p>La relación existente entre las variables, los problemas planteados y el marco teórico, diseñados inducen que el presente trabajo es de “Causa-Efecto” y por “Objetivos”</p>		

Anexo 2: Validación de Instrumentos

Considerando que no se encontró antecedentes de la investigación, la validación de instrumentos se realizará con la modalidad de entrevistas a dos expertos.

Se presentará el currículum vitae de cada uno como anexo a la investigación.

Las opiniones que se solicite a los expertos tendrán relación con:

- a. El fenómeno de estudio.
- b. Las dimensiones e indicadores del mismo.
- c. Con la pertinencia de cada uno de los ítems, indicadores y dimensiones presentadas.

Anexo 3:Encuesta

Instrucciones: La presente técnica de la encuesta, tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación sobre ““IMPLICANCIA DE LA AUDITORÍA INTEGRAL Y SU SOSTENIBILIDAD PROCEDIMENTAL TEÓRICA PRACTICA EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO PARA OBTENER EFICACIA EFICIENCIA EFECTIVIDAD EN LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA CORPORATIVA” al respecto, se le solicita que frente a las preguntas que a continuación se les presentan, marque con un aspa (X) en la alternativa que usted considera correcta. Se le agradece su participación:

- 1. ¿La evaluación multidisciplinaria que realiza la Auditoría Integral logra corregir algunos puntos de planeación, organización y dirección?**
 - a. Si logra corregirlo
 - b. No logra corregirlo
 - c. Ayuda a corregirlo
 - d. No sabe / No opina

- 2. ¿Esta Ud. de acuerdo con que la función asesora y consultora de la Auditoría Integral, aplicada con oportunidad, logra evaluar la gestión empresarial?**
 - a. De acuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ayuda a evaluarla
 - d. No sabe / No opina

- 3. ¿Conoce Ud. acerca de las normas, técnicas y procedimientos que utiliza la Auditoria Integral?**
- a. Si conoce
 - b. No conoce
 - c. Conoce medianamente
 - d. No sabe / No opina
- 4. ¿Considera Ud. que se logra evaluar la confiabilidad de los indicadores de gestión empresarial mediante la Auditoria Integral?**
- a. Si logra evaluarlo
 - b. No logra evaluarlo
 - c. Sólo los compara
 - d. No sabe / No opina
- 5. ¿Esta Ud. de acuerdo con que el examen de Auditoria Integral se realiza en términos de eficiencia y eficacia?**
- a. Total acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. En desacuerdo
 - d. No sabe / No opina
- 6. ¿Cree Ud. que en la preparación de los Estados Financieros se muestran resultados verdaderos de la gestión empresarial?**
- a. Completamente
 - b. Posiblemente
 - c. No se muestran
 - d. No sabe / No opina
- 7. ¿Conoce Ud. acerca de las actividades de control de la Auditoria Integral?**

- a. Si conoce
- b. No conoce
- c. Conoce medianamente
- d. No sabe / No opina

8. ¿Considera Ud. importante la supervisión del Planeamiento Estratégico por la Auditoría Integral?

- a. Sumamente importante
- b. Importante
- c. Medianamente importante
- d. No sabe / No opina

9. ¿Esta de acuerdo con que las acciones correctivas evidencian la trascendencia de la Auditoría Integral?

- a. Definitivamente
- b. Probablemente
- c. No lo evidencia
- d. No sabe / No opina

10. ¿Considera Ud. que, de los resultados que muestra la Auditoría Integral contribuye a obtener una correcta toma de decisiones en el desarrollo de la gestión empresarial?

- a. Si
- b. No
- c. Ayuda en la toma de decisiones
- d. No sabe / No opina

Anexo 4: Confiabilidad de Instrumentos

Con la finalidad de medir la consistencia, exactitud y capacidad de predicción de un instrumento de medición se usará el Coeficiente alfa de Cronbach, porque para el presente trabajo de investigación este coeficiente de correlación, medirá la homogeneidad de las preguntas y se calculará de la siguiente forma:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y
- k es el número de preguntas o ítems.

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach estandarizado se calcula así:

$$\alpha_{est} = \frac{kp}{1 + p(k-1)},$$

Dónde:

- k es el número de ítems
- P es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems (se tendrán $[k(k-1)]/2$ pares de correlaciones).

Resultados:

Mientras el coeficiente sea más cercano a +1, se entenderá que la correlación entre las variables es alta lo cual mostrará que efectivamente hay una correlación entre las variables.