

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA

**DETERMINACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS EN FASE DE
PLANEAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DEL INFORME DE AUDITORÍA
FINANCIERA, EN EPS MOQUEGUA
S.A., PERÍODO 2010 - 2012**

TESIS

PRESENTADA POR:

C.P.C.C. LUIS ENRIQUE FERNÁNDEZ SOSA

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCION EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA**

TACNA - PERÚ

2015

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA

DETERMINACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS EN FASE DE PLANEAMIENTO Y
SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL INFORME DE AUDITORÍA
FINANCIERA, EN EPS MOQUEGUA S.A., PERÍODO 2010 – 2012

Tesis sustentada y probada el 25 del abril 2015: estando el jurado
calificador integrado por:

PRESIDENTE :


Dra. Betty Esther Cohaila Calderón

SECRETARIO :


M.Sc. Juan Guillermo Aranibar Ocola

MIEMBRO :


M.Sc. Moisés Ismael Escobedo Dueñas

ASESOR :


Dr. Jorge Jinchuña Huallpa

DEDICATORIA

A Dios, porque me permite tener vida suficiente para cumplir muchas metas en compañía de mi familia. A mis hermanos. A todas las personas que me brindaron ayuda

AGRADECIMIENTO

A los catedráticos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, por quienes he llegado a obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar la presente tesis.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema	4
1.1.1. Antecedentes del problema	4
1.1.2. Problemática de la investigación	5
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Justificación e importancia	7
1.3.1. Justificación	7
1.3.2. Importancia	8

1.4. Alcances y limitaciones	8
1.4.1. Delimitación espacial	8
1.4.2. Delimitación social	9
1.4.3. Delimitación temporal	9
1.4.4. Delimitación conceptual	9
1.5. Objetivos	10
1.5.1. Objetivo general	10
1.5.2. Objetivos específicos	10
1.6. Hipótesis de la investigación	11
1.6.1. Hipótesis general	11
1.6.2. Hipótesis específicas	12

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	13
2.2. Bases teóricas	14
2.2.1. Determinación de áreas críticas	14
2.2.1.1. Diagnóstico	14
2.2.1.2. Cumplimiento de la normativa	17
2.2.1.3. Jerarquización de áreas críticas	19
2.2.2. Auditoría (acción de control)	20

2.2.2.1. Fases de auditoría	22
2.2.3. Auditoría financiera	25
2.2.4. Objetivos de auditoría financiera	26
2.2.5. Informe de auditoría financiera	28
2.2.5.1. Dictamen financiero	28
2.2.5.2. Informe largo	29
2.2.5.3. Memorando de control interno	31
2.3. Definición de términos básicos	32
2.3.1. Área crítica	32
2.3.2. Auditoría	33
2.3.3. Calidad	35
2.3.4. Dictamen	36
2.3.5. Contenido del informe	39
2.3.6. Conclusiones	40
2.3.7. Recomendaciones	40

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación	42
3.1.1. Tipo de investigación	42
3.1.2. Nivel de investigación	43

3.1.3. Método de la investigación	43
3.2. Población y muestra	43
3.2.1. Población	43
3.2.2. Muestra	44
3.3. Operacionalización de variables	45
3.3.1. Identificación de las variables	45
3.3.2. Caracterización de las variables	45
3.3.3. Definición operacional de las variables	48
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.5. Procesamiento y análisis de datos	53

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación	54
4.2. Determinación de áreas críticas que influyen en la calidad del informe de auditoría	55
4.2.1. Objetivo general	55
4.2.2. Hipótesis general	55
4.2.3. Presentación de datos recolectados	55
4.3. Determinación de áreas críticas que influyen en la calidad del dictamen de auditoría	68

4.3.1. Objetivo específico N° 1	68
4.3.2. Hipótesis específica N° 1	68
4.3.3. Presentación de datos recolectados	68
4.4. Determinación de áreas críticas que influyen en la calidad del informe de auditoría	75
4.4.1. Objetivo específico N° 2	75
4.4.2. Hipótesis específica N° 2	75
4.4.3. Presentación de datos recolectados	75
4.5. Determinación de áreas críticas que influyen en la calidad de memorando de control interno de auditoría financiera	82
4.5.1. Objetivo específico N° 3	82
4.5.2. Hipótesis específica N° 3	82
4.5.3. Presentación de datos recolectados	82

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación y verificación de hipótesis general	89
5.1.1. Nivel de significancia	89
5.1.2. Hipótesis estadística	90
5.1.3. Representación gráfica de hipótesis general	92
5.2. Contrastación y verificación de hipótesis específica 1	93

5.2.1. Nivel de significancia	93
5.2.2. Hipótesis estadística	94
5.2.3. Representación gráfica de hipótesis específica 1	96
5.3. Contrastación y verificación de hipótesis específica 2	96
5.3.1. Nivel de significancia	97
5.3.2. Hipótesis estadística	97
5.3.3. Representación gráfica de hipótesis específica 2	100
5.4. Contrastación y verificación de hipótesis específica 3	100
5.4.1. Nivel de significancia	101
5.4.2. Hipótesis estadística	101
5.4.3. Representación gráfica de hipótesis específica 3	103

CAPÍTULO VI
PROPUESTA DE MODELO PARA LA DETERMINACIÓN DE ÁREAS
CRÍTICAS EN LA FASE DE PLANEAMIENTO DE AUDITORÍA
FINANCIERA

6.1.	Estructura informe	107
	Anexo A: Cuestionario de evaluación	109
	Anexo B: Tabla resumen de respuestas	117
	Anexo C: Plantilla de determinación de valor teórico	125
	Anexo D: Tabla de procesamiento de datos de valor teórico y real	134
	Anexo E: Jerarquización de áreas críticas	139
	CONCLUSIONES	140
	RECOMENDACIONES	142
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	144
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si se determina congruentemente las áreas críticas.	56
Tabla 2:	Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas.	58
Tabla 3:	Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si se identifican, se ordenan los factores de riesgo previendo los posibles daños.	60
Tabla 4:	Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según	62

opinión sobre si la determinación de áreas críticas influye en calidad del informe de auditoría.

- Tabla 5:** Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si las conclusiones del informe de auditoría expresan juicios de carácter profesional. 64
- Tabla 6:** Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si las recomendaciones del informe de auditoría constituyen medidas para la gestión. 66
- Tabla 7:** Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si la determinación de áreas críticas influye en calidad del dictamen de auditoría financiera. 69
- Tabla 8:** Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si el párrafo de alcance del dictamen 71

	contiene una indicación de naturaleza del trabajo	
Tabla 9:	Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si el dictamen de auditoría financiera expresa una opinión de calidad.	73
Tabla 10:	Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si la determinación de áreas críticas influye en la calidad de informe largo de auditoría	76
Tabla 11:	Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si las conclusiones del informe largo de auditoría financiera exponen juicio profesional	78
Tabla 12:	Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si el informe largo de auditoría financiera incluye recomendaciones de calidad.	80

- Tabla 13:** Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si la determinación de áreas críticas influye en la calidad de memorando de control interno. 83
- Tabla 14:** Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si se organizan, mantienen, y perfeccionan el sistema y las medidas de control interno. 85
- Tabla 15:** Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si el memorando de control interno de auditoría incluye recomendaciones de calidad. 87

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Determinación de áreas críticas	56
Figura 2. Revisión periódica de los procesos y actividades	58
Figura 3. Identificación de los factores de riesgo	60
Figura 4. Fase de planeamiento y calidad de informe de auditoría	62
Figura 5. Conclusiones del informe de auditoría	64
Figura 6. Recomendaciones del informe de auditoría	66
Figura 7. Calidad de dictamen de auditoría	69
Figura 8. Párrafo de alcance de dictamen de auditoría	71
Figura 9. Opinión de dictamen de auditoría	73
Figura 10. Calidad de informe largo de auditoría financiera	76
Figura 11. Conclusiones del informe de auditoría financiera	78
Figura 12. Recomendaciones del informe de auditoría financiera	80
Figura 13. Calidad de memorando de control interno	83
Figura 14. Implementación del sistema de control interno	85
Figura 15. Recomendaciones del memorando de control	87

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal demostrar que la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en la calidad del informe de auditoría financiera durante el periodo 2010-2012, es decir, que la determinación de áreas críticas influye en la calidad del dictamen de auditoría, informe largo y en la calidad de las recomendaciones del memorando de control interno de la auditoría financiera en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A. La población muestral, objetivo de estudio, estuvo conformada por 30 personas, compuestas por funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor del Órgano de Control Institucional de dicha entidad. La investigación es de tipo básica, con el diseño no experimental, descriptivo, explicativo, correlacional. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta, la entrevista y el análisis documentario; y los principales instrumentos aplicados fueron el cuestionario, guía de entrevista y guía de análisis documental. Finalmente se concluyó que sí existe correlación positiva y fuerte (90,60%) con un error de 1% donde el contraste es significativo, entonces se afirma que existe grado de relación entre la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y la calidad de informe de auditoría financiera en la EPS Moquegua S.A., periodo 2010-2012.

Palabras clave: Áreas críticas, fase de planeamiento, informe de auditoría financiera.

ABSTRACT

This research project's main objective was to demonstrate that the consistent determination of critical areas in the planning stage influences the quality of the financial audit report for the period 2010-2012, ie the determination of critical areas influences the quality of the audit, along quality report and the recommendations of the Memorandum of internal control of financial audit in the Lending Institution of Sanitation Services: EPS Moquegua SA. The sample population, objective study consisted of 30 people, composed by officers, directors, office managers and audit staff of Institutional Control of that entity. The research is basic kind, with the non-experimental, descriptive, explanatory, correlational design. The techniques used were the survey, interview and documentary analysis; and the main instruments used were the questionnaire, interview guide and document analysis guide. Finally it was concluded that there is indeed strong positive correlation (90.60%) with an error of 1% where the contrast is significant, then it is said that there is degree of relationship between the determination of critical areas in the planning phase and quality financial audit report in Moquegua EPS SA, 2010-2012.

Keywords: Critical areas, planning phase, financial audit report.

INTRODUCCIÓN

La EPS Moquegua S.A., es una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de propiedad Municipal cuya misión es la prestación de servicios de agua y alcantarillado sanitario.

La auditoría financiera, objeto de nuestro estudio, presenta debilidades en la fase de planeamiento, es decir incumplimiento de la determinación de áreas críticas que permita identificar los puntos de atención o áreas sensibles a la corrupción; si se cumpliera adecuadamente con la determinación de áreas críticas en fase de planeamiento sería de calidad el informe de auditoría financiera en beneficio de la entidad auditada. Cabe señalar que por falta de determinación congruente de las áreas críticas no se elaboran informes de auditoría con calidad, consecuentemente esto afecta el proceso mismo en que se desarrolla la auditoría, como el trabajo de campo, también afecta la finalidad que persigue el informe de auditoría financiera como el dictamen financiero, informe largo y el memorando de control interno.

En el presente estudio se propone comprobar que la determinación congruente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad del informe de auditoría financiera en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., Período 2010 – 2012

Para una mejor comprensión la investigación realizada en el presente informe se distribuye en los capítulos que se indica a continuación:

Capítulo I; titulado Planteamiento del problema, considera la descripción del problema, formulación del problema, justificación e importancia, alcances y limitaciones, objetivos e hipótesis de la investigación.

El capítulo II; titulado marco teórico, considera los antecedentes del estudio, bases teóricas y definición de términos materia de análisis.

El capítulo III; titulado marco metodológico se considera el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, operacionalización de variables y técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo IV; se presenta el análisis e interpretación de resultados de los objetivos planteados respecto a la calidad de informe, dictamen informe largo y memorando de control de auditoría.

Capítulo V; comprobación de hipótesis y discusión de resultados

Luego se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones, las que están establecidas según los objetivos propuestos, que permiten concluir que la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento de auditoría financiera influye en calidad de dictamen de auditoría en cualquier nivel de cualquier entidad pública es muy importante su aplicación debida.

Asimismo, en el Capítulo VI se presenta una propuesta modelo para la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento de la auditoría financiera, cuya propuesta es relevante para la ejecución de la auditoría financiera, es practicable, adaptable y realizable conforme a la normatividad vigente.

Por último, se puntualiza la bibliografía utilizada cuya ubicación se encuentra en bibliotecas de las universidades, la Escuela Nacional de Control de Contraloría General de la República, así como de Internet.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedentes del problema

La determinación de áreas críticas es de vital importancia en la fase de planeamiento de la auditoría financiera para identificar qué áreas deben ser auditadas y entre estas seleccionar aquellas que tendrán prioridad en la evaluación; los esfuerzos deben orientarse hacia las áreas débiles o críticas y dentro de estas seleccionar las más significativas o importantes para dirigir hacia ellas.

El grado de dificultad en la identificación y en la selección de las áreas depende de las circunstancias. La entidad auditada puede tener razones válidas y justificadas para sugerir el área a ser examinada o el auditor conoce previamente problemas o debilidades específicas de la entidad; o en la entidad existen áreas que por la naturaleza de sus operaciones no han sido sujetas a auditoría financiera. En consecuencia el auditor en la fase de planeamiento de la auditoría financiera previa aplicación de los

procedimientos es importante que identifique las áreas débiles o críticas y seleccione dentro de estas el de mayor importancia relativa y que tengan las condiciones necesarias para orientar hacia ellas los esfuerzos de auditoría.

1.1.2. Problemática de la investigación

En la fase de planeamiento de la auditoría financiera es el incumplimiento de la determinación de áreas críticas lo que permite identificar los puntos de atención o áreas sensibles a la corrupción, si se cumpliera adecuadamente con la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento, el informe de auditoría sería de calidad en beneficio de la entidad auditada. Cabe señalar que por falta de determinación congruente de áreas críticas no se elaboran informes de auditoría con calidad; consecuentemente esto afecta el proceso mismo en que se desarrolla en la auditoría, el trabajo de campo, así como la finalidad que persigue el informe de auditoría financiera, el dictamen financiero, informe largo, el memorando de control interno, y se plantea los interrogantes en la formulación de problema:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema Principal

¿De qué manera la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en la calidad del informe de auditoría financiera en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., período 2010 – 2012?

Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en la calidad del dictamen de auditoría financiera?
- b) ¿De qué manera la determinación coherente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en la calidad del informe largo de auditoría financiera?

- c) ¿En qué medida la determinación congruente de áreas críticas en fase de planeamiento, influye en calidad de memorando de control interno de la auditoría financiera?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.3.1. Justificación

El presente estudio se justifica considerando la relevancia de la determinación coherente de áreas críticas en la fase de planeamiento de la auditoría financiera, que debe responder ante la sociedad y lo que se realiza a nivel institucional teniendo en cuenta que se cumplieron parcialmente con la determinación de áreas críticas en las acciones de control. Como aporte de la investigación se pretende plantear un modelo para la determinación de áreas críticas para la auditoría financiera que ejecutan los órganos conformantes del Sistema Nacional de Control.

La investigación beneficiará directamente a los órganos conformantes del Sistema Nacional de Control, a través de un modelo que permita mejorar la calidad del informe de auditoría financiera.

1.3.2. Importancia

La presente investigación demostrará que mediante la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento se lograría la mejora de la calidad de los informes de auditoría financiera lo que será un aporte para la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., así como para los órganos conformantes del Sistema Nacional de Control y personas que se dedican a la labor de auditoría en beneficio de la Región Moquegua y el Perú

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

La investigación se ha delimitado en los siguientes aspectos:

1.4.1. Delimitación espacial

El ámbito en la cual se desarrolló la presente investigación fue en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A.

1.4.2. Delimitación temporal

El Período que comprendió la investigación abarca los años 2010 – 2012.

1.4.3. Delimitación social

El equipo humano con la cual se trabajó, comprende los funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A.

1.4.4. Delimitación conceptual

a) Determinación de áreas críticas

Es el área que presenta deficiencias de control interno contable, financiero u operacional; en una área crítica se supone que todas las operaciones o actividades que allí se realizan son posibles hallazgos de auditoría, es decir, estarán afectadas en su eficacia, economía y eficiencia; en caso de que sean varias las áreas de una entidad que hayan sido identificadas como críticas, los esfuerzos de auditoría deben concentrarse hacia las más relevantes de la organización, vinculadas con su misión.

b) Calidad de informe de auditoría financiera

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs) son los principios fundamentales de auditoría por lo que los auditores deben enmarcar su desempeño en base a estos durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Demostrar con la determinación congruente de las áreas críticas en la fase de planeamiento influye en la calidad de informe de auditoría financiera en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., Período 2010 – 2012.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Comprobar con la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en la calidad de dictamen de auditoría financiera.

- b) Demostrar con la determinación coherente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad de informe largo de auditoría financiera.

- c) Comprobar con la determinación congruente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad de memorando de control interno de la auditoría financiera.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis General

La determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en la calidad del informe de auditoría financiera en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., Período 2010 - 2012.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- a) La determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en la calidad del dictamen de auditoría financiera.

- b) La determinación coherente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en la calidad del informe largo de auditoría financiera.

- c) La determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en la calidad del memorando de control interno de auditoría financiera.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

De la revisión bibliográfica de las bibliotecas de las universidades de la localidad, páginas Web (Internet), no se ha encontrado tesis que tenga relación con la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y su influencia en la mejora de la calidad de los informes de auditoría financiera, en tal sentido la presente investigación científica será novedosa y aportará conocimientos científicos para que los informes de auditoría sean de calidad en beneficio de la entidad auditada.

El informe básicamente contendrá el dictamen, el informe largo de auditoría a los estados financieros, con las conclusiones y recomendaciones de calidad, así como el memorando de control interno.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Determinación de áreas críticas

2.2.1.1. Diagnóstico

Aguilar, señala como los factores a ser considerados en la identificación y selección de áreas críticas:

- a) Importancia relativa, se relaciona con la naturaleza, valor, incidencia de las actividades y hechos económicos y la posibilidad de que puedan manejarse inapropiadamente, cuando mayor es el riesgo, mayor será el detalle del examen. Para determinar el nivel de riesgo, el auditor considerará entre otras, las situaciones siguientes:

HAY MÁS RIESGO	HAY MENOS RIESGO
Operaciones efectuadas según órdenes verbales.	Operaciones efectuadas según órdenes escritas.
Recibos y desembolsos en efectivo.	Recibos y desembolsos por medio de cheques.
Actividades u operaciones no sujetas a auditoría interna.	Actividades u operaciones sujetas a auditoría interna.

- b) Magnitud de los montos o parámetros individuales (materialidad).
- c) Constantes cambios en el personal.
- d) Frecuencia de los cambios en las prácticas administrativas.
- e) Conclusiones alcanzadas luego de probar la efectividad de procedimientos o aspectos específicos de control.
- f) Experiencia de auditorías anteriores (rotación de énfasis).

Aguilar (2006), como procedimiento para identificar las áreas críticas, describe los siguientes:

- a) Solicite la documentación relativa a la información básica de la entidad: estados financieros; presupuestos aprobados y sus informes de resultados; normas legales de creación y operación; planes, programas y actividades con sus informes de evaluación; funcionarios responsables de las áreas bajo examen; directivas internas, documentos de gestión administrativa; relación de adquisiciones y contrataciones efectuadas en el período examinado; informes de rendición de cuentas, entre otros.
- b) Describa los fines (misión) objetivos, procesos, actividades, recursos, estructura orgánica, controles existentes, factores externos e internos.

- c) Lea y extraiga los asuntos vitales de las normativas vigentes en el período auditado.
- d) Analice la información financiera, operativa, presupuestaria y técnica.
- e) Indague sobre la ubicación de los locales operativos, almacén, centros de producción, áreas administrativas, con el propósito de realizar un recorrido y observación directa para apreciar el funcionamiento de los sistemas de control interno instaurado.
- f) Revise los documentos de gestión de la entidad (PAP, CAP, memorias, presupuestos aprobados y ejecutados, ROF, MOF, informes y reportes de gestión, actas de directorio u otros similares, información clasificada como reservada, confidencial o secreta e identifique puntos relevantes de atención para la auditoría.
- g) Aplique cuestionarios internos y evalúe el ambiente de control, sistemas de controles gerenciales y en forma prioritaria identifique procesos y/o áreas claves.
- h) Luego con el apoyo de flujogramas para los procesos y/o áreas más relevantes identifique factores de riesgo de alta probabilidad e impacto o problemas potenciales en las áreas críticas.

- i) Identifique posibles riesgos jurídicos en las operaciones en general.
- j) Efectúe una evaluación preliminar del riesgo de control.
- k) Realice pruebas preliminares sobre los sistemas y controles gerenciales y procesos claves identificados a fin de detectar si existen presuntas deficiencias, errores y/o indicios de actos irregulares en las operaciones, transacciones y/o actividades producto de los actos administrativos adoptados y/o impartidos.

2.2.1.2. Cumplimiento de la normativa

La Ley 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República en su artículo 7° señala es responsabilidad de la Contraloría General de la República (CGR), los Órganos de Control Institucional (OCI) y las Sociedades de Auditoría Designadas y Contratadas (SOA), la evaluación del control interno en las entidades del estado, de conformidad con la normativa técnica del sistema nacional de control.

Sus resultados inciden en las áreas críticas de la organización y funcionamiento de la entidad, y sirven como base para la planificación y ejecución de las acciones de control correspondientes.

Las diversas normas, leyes, y disposiciones, así como las políticas corporativas y los manuales operativos, entre otros, conforman la normatividad aplicable a una organización. (DELOITTE, 2013) Dicha normatividad tiene como propósito promover la competitividad de las empresas en condiciones similares del mercado, y en su caso, dependiendo de la industria a la cual dirija sus actividades, regular los procedimientos y operaciones relacionadas con la gestión del negocio para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Consejo de Administración, mediante su apego y cabal cumplimiento.

La normatividad puede clasificarse de acuerdo a su emisor en:

- a) **Normatividad externa.** Es el conjunto de disposiciones emitidas por las autoridades federales, estatales, municipales y/o locales, las cuales toda organización deberá cumplir de manera cabal de conformidad con su régimen constitutivo.

- b) **Normatividad Interna.** Es el conjunto de disposiciones aprobadas por el Consejo de Administración de conformidad con las recomendaciones de sus órganos de apoyo (Comités) que tienen como finalidad describir los procesos operativos y normar el comportamiento del personal de las organizaciones para alcanzar los objetivos establecidos.

2.2.1.3. Jerarquización de áreas críticas

Es una herramienta metodológica mediante la cual se identifica y ordena sistemáticamente un conjunto de factores de riesgo que pueden dar origen a hechos de corrupción, se:

- a) Califica la presencia del riesgo.
- b) Se identifican los aspectos vulnerables.
- c) Se prevén los posibles daños.

Mediante la observación de los elementos que configuran el mapa de riesgos y valorando la situación existente en cada entidad, se pueden determinar estrategias y acciones tendientes a controlar la presencia de tales riesgos.

2.2.2. Auditoría (acción de control)

Según las Normas de Control Interno, señala que consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes.

El control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente.

Se entiende por control externo el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos, que compete aplicar a la Contraloría General u otro órgano del Sistema por encargo o designación de esta, con el objeto de supervisar, vigilar y verificar la gestión, la captación y el uso de los recursos y bienes del Estado. Se realiza fundamentalmente mediante acciones de control con carácter selectivo y posterior.

El control posterior es ejercido por los niveles superiores del servidor o funcionario que ejecuta los procedimientos de control dispuestos por el titular de la entidad, sobre los resultados de las operaciones bajo su competencia. Asimismo, es ejercido por el auditor en función a planes anuales.

Para su ejercicio, se aplicarán sistemas de: control de legalidad, gestión, financiero, resultados y evaluación de control interno u otros que sean útiles en función a las características de la entidad y la materia de control. Asimismo, podrá llevarse a cabo inspecciones y verificaciones, así como las diligencias, estudios e investigaciones necesarias para fines de control.

Esta sección contempla las herramientas empleadas en el ejercicio del control posterior, tales como, las Normas de Auditoría Gubernamental NAGU y el Manual de Auditoría Gubernamental - MAGU; asimismo los tipos de auditoría: financiera, de gestión, de cumplimiento, las que se realizan sobre temas especializados como: obras públicas, contrataciones y adquisiciones y arbitrios municipales.

2.2.2.1. Fases de auditoría

2.2.2.1.1. Fase de planeamiento

Constituye la primera fase del proceso de auditoría y de su concepción dependerá la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos, utilizando los recursos estrictamente necesarios.

Esta fase debe considerar alternativas y seleccionar los métodos y prácticas más apropiadas para realizar las tareas, por tanto esta actividad debe ser cuidadosa, creativa positiva e imaginativa; por lo que necesariamente debe ser ejecutada por los miembros más experimentados del equipo de trabajo.

La planificación de la auditoría financiera, comienza con la obtención de información necesaria para definir la estrategia a emplear y culmina con la definición detallada de tareas a realizar en la fase de ejecución.

2.2.2.1.2. Fase de trabajo de campo

En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativos relacionados con las áreas y componentes considerados como críticos, determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado.

Todos los hallazgos desarrollados por el auditor, estarán sustentados en papeles de trabajo en donde se concreta la evidencia suficiente y competente que respalda la opinión y el informe.

Es de fundamental importancia que el auditor mantenga una comunicación continua con los funcionarios y empleados responsables durante el examen, con el propósito de mantenerles informados sobre las desviaciones detectadas a fin de que en forma oportuna se presente los justificativos o se tomen las acciones correctivas pertinentes.

2.2.2.1.3. Fase de informe

La comunicación de resultados es la última fase del proceso de la auditoría, sin embargo ésta se cumple en el transcurso del desarrollo de la auditoría.

Está dirigida a los funcionarios de la entidad examinada con el propósito de que presenten la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados.

Esta fase comprende también, la redacción y revisión final del informe borrador, el que será elaborado en el transcurso del examen, con el fin de que el último día de trabajo en el campo y previa convocatoria, se comunique los resultados mediante la lectura del borrador del informe a las autoridades y funcionarios responsables de las operaciones examinadas, de conformidad con la ley pertinente.

El informe básicamente contendrá la carta de dictamen, los estados financieros, las notas aclaratorias correspondientes, la información financiera complementaria y los comentarios, conclusiones y recomendaciones relativos a los hallazgos de auditoría.

2.2.3. Auditoría financiera

Es un proceso cuyo resultado final es la emisión de un informe, en el que el auditor da a conocer su opinión sobre la situación financiera de la empresa, este proceso solo es posible llevarlo a cabo a través de un elemento llamado evidencia de auditoría, ya que el auditor hace su trabajo posterior a las operaciones de la empresa.

La auditoría financiera, a su vez, comprende a la auditoría de estados financieros y la auditoría de asuntos financieros en particular. La auditoría de estados financieros tiene por objetivo determinar si los estados financieros del ente auditado presentan razonablemente su situación financiera los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados. Este tipo de auditoría es efectuada usualmente en las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control por Sociedades de Auditoría designadas por la Contraloría General de la República.

La auditoría de asuntos financieros en particular se aplica a programas, actividades, funciones o segmentos, con el propósito de determinar si

estos se presentan de acuerdo con criterios establecidos o declarados expresamente.

Según Marín 2009, señala la auditoría financiera es un proceso cuyo resultado final es la emisión de un informe, en el que el auditor da a conocer su opinión sobre la situación financiera de la empresa, este proceso solo es posible llevarlo a cabo a través de un elemento llamado evidencia de auditoría, ya que el auditor hace su trabajo posterior a las operaciones de la empresa

2.2.4. Objetivos de la auditoría financiera

a) Objetivo general

La auditoría financiera tiene como objetivo principal dictaminar sobre la razonabilidad de los estados financieros preparados por la administración de las entidades públicas.

b) Objetivos específicos

1. Examinar el manejo de los recursos financieros de un ente, de una unidad y/o de un programa para establecer el grado en que sus

servidores administran y utilizan los recursos y si la información financiera es oportuna, útil, adecuada y confiable.

2. Evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para la prestación de servicios o la producción de bienes, por los entes y organismos de la administración pública.
3. Verificar que las entidades ejerzan eficientes controles sobre los ingresos públicos.
4. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en la ejecución de las actividades desarrolladas por los entes públicos.
5. Propiciar el desarrollo de los sistemas de información de los entes públicos, como una herramienta para la toma de decisiones y la ejecución de la auditoría.
6. Formular recomendaciones dirigidas a mejorar el control interno y contribuir al fortalecimiento de la gestión pública y promover su eficiencia operativa.

2.2.5. Informe de auditoría financiera

2.2.5.1. Dictamen financiero

La SAS 79 (Statements on Auditing Standards) que enmienda a la Declaración de Normas de Auditoría o SAS 58 “Informe sobre Estados Financieros Auditados” provee las pautas para la preparación del informe estándar del auditor y modificaciones al informe estándar, concordante con la Norma Internacional de Auditoría 700 “Dictamen del Auditor Independiente sobre Estados Financieros”, (párrafo 29) “Dictámenes modificados” aprobado por la Federación de Colegio de Contadores Públicos del Perú – Junta de Decanos; el Pronunciamiento N° 3 sobre “El Dictamen del Auditor Independiente” del Colegio de Contadores Públicos de Lima, que recoge los conceptos de las Normas Internacionales de Auditoría y los SAS aprobadas por el International Federation of Accountants -IFAC.

El informe del auditor es el medio a través del cual se emite un juicio técnico sobre los estados contables que ha examinado. Mediante este documento el auditor expresa:

- Que ha examinado los estados contables de un ente, identificándolos.

- Cómo llevó a cabo su examen, generalmente aplicando normas de auditoría, y

- Qué conclusión le merece su auditoría, indicando si dichos estados contables presentan razonablemente la situación patrimonial, financiera y económica del ente, de acuerdo con normas contables vigentes, las que constituyen su marco de referencia.

La importancia del informe para el auditor es capital. Es la conclusión de su trabajo, por lo cual se le debe asignar un extremo cuidado verificando que sea técnicamente correcto y adecuadamente presentado. Es común que el informe del auditor sobre estados contables se denomine "Dictamen del auditor".

2.2.5.2. Informe largo

Es un documento de mayor alcance que el informe corto, contiene introducción, observaciones, conclusiones, recomendaciones y anexos de la labor de auditoría realizada. El informe largo amplía la extensión de la

auditoría incluyendo descripciones de procedimientos y pruebas aplicadas, contiene observaciones de tipo administrativo derivadas del análisis de datos y de los estados financieros.

Denominación: El informe será denominado teniendo en consideración, la naturaleza o tipo de la acción de control practicada, con indicación de los datos correspondientes a su numeración e incluyendo adicionalmente un título, el cual deberá ser breve, específico y redactado en tono constructivo, si fuere pertinente. En ningún caso, incluirá información confidencial o nombres de personas.

De igual manera la Norma de Auditoría Gubernamental NAGU 4.10, señala:

El informe es el documento escrito mediante el cual la Comisión de Auditoría expone el resultado final de su trabajo, a través de juicios fundamentados en las evidencias obtenidas durante la fase de ejecución, con la finalidad de brindar suficiente información a los funcionarios de la entidad auditada y estamentos pertinentes, sobre las deficiencias o desviaciones más significativas, e incluir las recomendaciones que permitan promover mejoras en la conducción de las actividades u operaciones del área o áreas examinadas.

2.2.5.3. Memorando de control interno

Es el estudio y evaluación del sistema de control interno y de los procedimientos administrativos, no revela necesariamente todas las debilidades existentes en dichas áreas, en virtud al carácter selectivo de las pruebas sobre los registros, áreas y la información examinada.

El titular y los funcionarios de la entidad, tienen la obligación de organizar, mantener, y perfeccionar el sistema y las medidas de control interno, que debe estar en función a la naturaleza de las actividades de la entidad y volumen de sus operaciones, considerando en todo momento el costo - beneficio de los controles y procedimientos implantados; asimismo, es de precisar que una adecuada estructura y procedimientos de control interno, aseguran que las operaciones se efectúen apropiadamente, y coadyuvan al logro de las metas y objetivos planteados.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.3.1. Área crítica

Según Aguilar (2006), señala que el área crítica es un proceso, rubro, cuenta, programa, proyecto, transacción, operación o actividad, que revela circunstancias significativas o riesgos potenciales no cubiertos por la entidad.

Serán examinadas y evaluadas en profundidad en la fase de ejecución del examen, por cuanto estas afectan o pueden afectar el cumplimiento de los objetivos, metas y resultados de una entidad, respecto a:

1. Proveer información confiable y oportuna (financiera y operativa).
2. El cumplimiento de las leyes, reglamentos, normativa interna y contratos.
3. La eficacia y efectividad de sus operaciones (cumplimiento de objetivos, metas y resultados previstos en sus planes, programas aprobados).
4. La correcta y económica utilización de los recursos asignados.
5. La custodia de sus activos y acervo documentario

Es el área más expuesta a errores o fallas, ya sea por su propio funcionamiento o por depender de circunstancias externas. El área crítica siempre será un área de vital importancia y su falla o error causará graves daños o perjuicios. No puede ser el área crítica alguna cuya falla pueda ser subsanada fácilmente o que no cause gran impacto negativo en la empresa.

2.3.2. Auditoría

Inicialmente, la auditoría se limitó a las verificaciones de los registros contables, dedicándose a observar si los mismos eran exactos.

Por lo tanto, esta era la forma primaria: Confrontar lo escrito con las pruebas de lo acontecido y las respectivas referencias de los registros.

Con el tiempo, el campo de acción de la auditoría ha continuado extendiéndose; no obstante son muchos los que todavía la juzgan como portadora exclusiva de aquel objeto remoto, o sea, observar la veracidad y exactitud de los registros.

En forma sencilla y clara, escribe Holmes (2000) "... la auditoría es el examen de las demostraciones y registros administrativos. El auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos."

Por otra parte, tenemos la concepción sintética de un profesor de la universidad de Harvard citado, por el cual expresa lo siguiente: "... el examen de todas las anotaciones contables a fin de comprobar su exactitud, así como la veracidad de los estados o situaciones que dichas anotaciones producen."

Tomando en cuenta los criterios anteriores podemos decir que la auditoría es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; Es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos.

2.3.3. Calidad

Según el Diccionario de la Real Academia de Lengua Española, define calidad como propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

La calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten caracterizarla y valorarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc.

2.3.4. Dictamen

Guía de Auditoría [Bailey, 1998] señala, El informe deberá expresar una opinión con respecto a los estados financieros tomados como un todo o una aseveración a los efectos de que no puede expresarse una opinión. Cuando no puede expresar una opinión total, deben declararse las razones de ello. En todos los casos que el nombre del contador es asociado con estados financieros, el informe debe contener una indicación clara de la naturaleza del trabajo del auditor, si lo hubo, y el grado de responsabilidad que el auditor asume.

Es el medio a través del cual se emite un juicio técnico sobre los estados contables que ha examinado, y pueden ser de los siguientes tipos:

a) Opinión limpia o estándar con párrafo explicativo

El nuevo dictamen permite que el auditor puede emitir opinión limpia o estándar y, después de ella, un párrafo o comentario adicional de carácter explicativo o de ampliación a la opinión del auditor. Es decir, se mantiene el criterio que toda la información que se incluya en el dictamen, después del párrafo de la opinión, solo sirve de aclaración. Sin embargo, el auditor puede sugerir a la entidad auditada que determinada información se

incluya en las notas a los estados financieros y, en ese caso, no sería necesario incluir en el dictamen el cuarto párrafo adicional de carácter explicativo después de la opinión, porque se estaría cumpliendo con la norma de auditoría generalmente aceptada de revelación suficiente.

b) Opinión calificada o con salvedades

Se puede afirmar que el auditor emitirá este tipo de dictámenes cuando por el resultado de su examen, concluya que:

- Las declaraciones de la gerencia, referida a los estados financieros o sus notas no son satisfactorias al auditor. Es decir una limitación al alcance para la aplicación de los procedimientos de auditoría.
- Existe incertidumbre sobre algún asunto por resolver en el futuro y que le permitirá obtener evidencia suficiente sobre el resultado.
- Existe desviaciones a los principios de contabilidad generalmente aceptados o sus procedimientos, que podrían tener un efecto en las estimaciones contables, en los registros o en la preparación de los estados financieros que evalúa.

En cualquiera de los casos mencionados podría ser necesario que el auditor incluya en su dictamen un párrafo intermedio antes de la opinión para reflejar la salvedad que afectara su opinión profesional, en forma detallada y completa.

c) Dictamen con opinión negativa o adversa

En este tipo de dictamen debe mencionarse en el párrafo intermedio, antes de la opinión explicando en detalle las razones principales que lo llevaron a emitir tal opinión así como los efectos principales del asunto que originó una opinión adversa.

d) Dictamen con abstención o denegación de opinión

El auditor emitirá este tipo de dictámenes en aquellos en que no practicó el examen con el alcance suficiente que le haya permitido formarse una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros examinados.

En el dictamen con abstención de opinión, se debe omitir el párrafo del alcance, porque el auditor por determinadas limitaciones al alcance de su examen, no estuvo en condiciones de aplicar los procedimientos de

auditoría. Esta omisión se justifica para evitar una confusión con la opinión adversa.

e) Otros tipos de dictámenes

El auditor puede emitir opinión sobre un determinado estado financiero, es decir, es posible emitir dictamen parcial. Es un asunto que el auditor debe determinar en caso en particular.

2.3.5. Contenido del informe

Según la Norma de Auditoría Gubernamental - NAGU 4.40, el contenido del informe largo expondrá ordenada y apropiadamente los resultados de la acción de control, señalando que se realizó de acuerdo con las normas de auditoría gubernamental y mostrando los beneficios, que reportará a la entidad. Su contenido comprende: la denominación y la estructura con el desarrollo de sus componentes presentadas en orden lógico para fines de su máxima utilidad por la entidad examinada. Adicionalmente, se emitirá una Síntesis Gerencial del Informe.

2.3.6. Conclusiones

En este rubro la comisión de auditoría deberá expresar las conclusiones del informe de la acción de control, entendiéndose como tales los juicios de carácter profesional, basados en las observaciones establecidas, que se formulan como consecuencia del examen practicado a la entidad auditada. Al final de cada conclusión se identificará el número de la(s) observación(es) correspondientes a cuyos hechos se refiere.

La comisión de auditoría, en casos debidamente justificados, podrá también formular conclusiones sobre aspectos distintos a las observaciones, verificados en el curso de la acción de control, siempre que estos hayan sido expuestos en el informe.

2.3.7. Recomendaciones

Las recomendaciones constituyen las medidas específicas y posibles que, con el propósito de mostrar los beneficios que reportará la acción de control, se sugieren a la administración de la entidad para promover la superación de las causas y las deficiencias evidenciadas durante el

examen. Están dirigidas al Titular o en su caso a los funcionarios, que tengan competencia para disponer su aplicación.

Las recomendaciones se formularán con orientación constructiva para propiciar el mejoramiento de la gestión de la entidad y el desempeño de los funcionarios y servidores públicos a su servicio, con énfasis en contribuir al logro de los objetivos institucionales dentro de parámetros de economía, eficiencia y eficacia; aplicando criterios de oportunidad de acuerdo a la naturaleza de las observaciones y de costo proporcional a los beneficios esperados.

Para efecto de su presentación, las recomendaciones se realizarán siguiendo el orden jerárquico de los funcionarios responsables, a quienes va dirigida, referenciándolas en su caso a las conclusiones, o aspectos distintos a éstas, que las han originado.

También se incluirá como recomendación, cuando existiera mérito de acuerdo a los hechos revelados en las observaciones, el procesamiento de las responsabilidades administrativas que se hubiesen determinado en el Informe, conforme a lo previsto en el régimen laboral pertinente.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Debido a la naturaleza de la materia de la investigación, es investigación “no experimental” transeccional descriptivo y correlacional.

3.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación básica, en razón que se utilizaron conocimientos sobre la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento que influyen en la calidad del informe de auditoría financiera en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A.

3.1.2. Nivel de investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación reúne por su nivel las características de un estudio “descriptivo” en un primer momento, luego “explicativa”, de carácter no experimental y finalmente “correlacionada”.

3.1.3. Método de la investigación

Los principales métodos que se utilizaron en la investigación fueron: descriptivo, análisis estadístico, síntesis, deductivo, inductivo, entre otros.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población objetivo del estudio estuvo conformada por 30 personas, compuestas por funcionarios, directivos, jefes de oficina, y personal auditor del Órgano de Control Institucional (OCI) de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A.

TABLA N° III.1: FUNCIONARIOS, DIRECTIVOS, JEFES DE OFICINA Y PERSONAL AUDITOR DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO: EPS MOQUEGUA S.A

Nº	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
01	Funcionarios	5
02	Directivos	6
03	Jefes de Oficina	15
04	Personal de OCI	4
	TOTAL	30

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal 2012

Ubicación: Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A.

3.2.2. Muestra

Merece resaltar, debido que la población no tiene un gran tamaño, la muestra está representada por toda la población, es decir 30 personas, compuestas por funcionarios, directivos, jefes de oficina, y personal auditor Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., porque económicamente no es difícil entrevistarlos o aplicarles la encuesta por que se encuentran en la Institución es decir en EPS Moquegua S.A.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Identificación de las Variables

Variable Independiente (X):

Determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento

Variable dependiente (y):

Calidad del informe de auditoría financiera

3.3.2. Caracterización de las variables

Hipótesis General

Variable Independiente (X):

Determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento

Indicadores:

X1. Diagnóstico de áreas

X2: Cumplimiento de normatividad aplicable

X3: Jerarquización de áreas críticas

Variable dependiente (y):

Calidad del informe de auditoría financiera

Indicadores:

Y1: Contenido

Y2: Conclusiones

Y3: Recomendaciones

Hipótesis Específicas

1) Primera hipótesis específica

Variable Independiente (X):

Determinación de áreas críticas en fase de planeamiento

Indicadores:

X1. Diagnóstico de áreas

X2: Cumplimiento de normatividad aplicable

X3: Jerarquización de áreas críticas

Variable dependiente (y):

Calidad de dictamen de auditoría financiera

Indicadores:

Y1: Contenido

Y2: Párrafo de alcance

Y3: Párrafo de opinión

2) Segunda hipótesis específica

Variable Independiente (X):

Determinación de áreas críticas en fase de planeamiento

Indicadores:

X1. Diagnóstico de áreas

X2: Cumplimiento de normatividad aplicable

X3: Jerarquización de áreas críticas

Variable dependiente (y):

Calidad del Informe largo de auditoría financiera

Indicadores:

Y1: Contenido

Y2: Conclusiones

Y3: Recomendaciones

3) Tercera hipótesis específica

Variable Independiente (X):

Determinación de áreas críticas en fase de planeamiento

Indicadores:

X1. Diagnóstico de áreas

X2: Cumplimiento de normatividad aplicable

X3: Jerarquización de áreas críticas

Variable dependiente (y):

Calidad del memorando de control interno de auditoría financiera

Indicadores:

Y1: Contenido

Y2: Recomendaciones

3.3.3. Definición operacional de las variables

3.3.3.1. Determinación de áreas críticas

Según el Manual de Auditoría Gubernamental de la Contraloría General de la República, señala los factores a ser tomados en cuenta en la selección de los asuntos más importantes, son:

1. Asuntos o inquietudes de administración conocidos
2. Áreas de preocupación particular identificadas en auditorías anteriores.
3. Áreas potenciales de operaciones antieconómicas o ineficientes.
4. Áreas relacionadas con el incumplimiento de leyes y regulaciones.

5. Desconocimiento de la entidad a cerca de la efectividad del programa y deficiencias en los procedimientos de evaluación de resultados
6. Naturaleza y tamaño del programa e importancia de los recursos físicos, humanos y financieros.

Según Aguilar (2006), señala que es el área que presenta deficiencias de control interno contable, financiero u operacional, en una área critica se supone que todas las operaciones o actividades que allí se realizan, son posibles hallazgos de auditoría, es decir, estarán afectadas en su eficacia, economía y eficiencia; en caso de que sean varias las áreas de una entidad que hayan sido identificadas como críticas, los esfuerzos de auditoría deben concentrarse hacia las más relevantes de la organización, vinculadas con su misión.

3.3.3.2. Calidad del informe de auditoría

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

La Norma de Auditoría Gubernamental - NAGU. 1.60, Control de calidad, señala que los Órganos conformantes del Sistema Nacional de Control y las Sociedades de Auditoría designadas, que ejecuten auditoría gubernamental de acuerdo con estas normas, deben establecer y mantener un adecuado sistema de control de calidad que permita ofrecer seguridad razonable que la auditoría se ejecuta en concordancia con las normas de auditoría gubernamental y las guías de auditoría (Modificada por la Resolución de Contraloría N° 141-99-CG). El control de calidad es el conjunto de políticas y procedimientos, así como los recursos técnicos especializados para cerciorarse de que las auditorías se realizan de acuerdo con las normas de auditoría gubernamental, el Manual de Auditoría Gubernamental y las Guías de Auditoría.

Según Leonarte (2003), señala que es el examen profesional, objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras y/o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, en las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control, elaborando el correspondiente informe de auditoría gubernamental.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Las principales técnicas que se han empleado en la investigación son:

3.4.1. Entrevista

Se realizó la entrevista de manera personal y directa de persona a persona a los funcionarios, directivos, jefes de oficina que intervienen en la gestión y personal auditor del Órgano de Control Institucional Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A.; y el lenguaje utilizado fue de carácter adecuado a la materia de la investigación.

3.4.2. Encuesta

Se aplicó el cuestionario a los funcionarios, directivos, jefes de oficina como usuarios del informe de auditoría financiera, y personal del auditor del Órgano de Control Institucional que participa en la ejecución de la auditoría financiera, con las siguientes características:

- Preguntas de tipo cerrado tanto dicotómica como de varias alternativas de respuesta.

- El lenguaje utilizado está adaptado a las características del estudio, y tomando en cuenta que los respondientes comprende de diversas profesionales que intervienen directamente en la EPS Moquegua S.A.

3.4.3. Análisis Documentario

El análisis documentario que comprende a documentos, informes de auditoría financiera, y de trabajo, se realizó conjuntamente con personal que participa en la ejecución de auditoría financiera, adaptado a las características del estudio.

3.4.4. Materiales y/o instrumentos

Los principales instrumentos que se aplicaron en el presente estudio son:

- Guía de entrevista
- Cuestionario
- Guía de análisis documental

Técnicas	Instrumentos
• Encuesta	Cuestionario
• Entrevista	Guía de entrevista
• Análisis Documentario	Guía de análisis documental

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis y el tratamiento de datos se utilizó los paquetes estadísticos SPSS y en Microsoft office EXCEL 2013, la comprobación de la hipótesis se realizó mediante el software estadístico SPSS.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN

El presente capítulo tiene como propósito presentar el proceso que conduce a la demostración de las hipótesis planteadas en la investigación.

Se aplicó el cuestionario validado a una muestra de 30 encuestados que comprende funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A.

Fundamentalmente conduce a demostrar la determinación congruente de áreas críticas en fase de planeamiento y su influencia en la calidad del informe de auditoría financiera en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., Período 2010 - 2012.

4.2. DETERMINACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL INFORME DE AUDITORÍA

4.2.1. OBJETIVO GENERAL

Demostrar con la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en la calidad del informe de auditoría financiera en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., Período 2010 - 2012.

4.2.2. HIPÓTESIS GENERAL

La determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en la calidad del informe de auditoría financiera en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., Período 2010 - 2012.

4.2.3. PRESENTACIÓN DE DATOS RECOLECTADOS

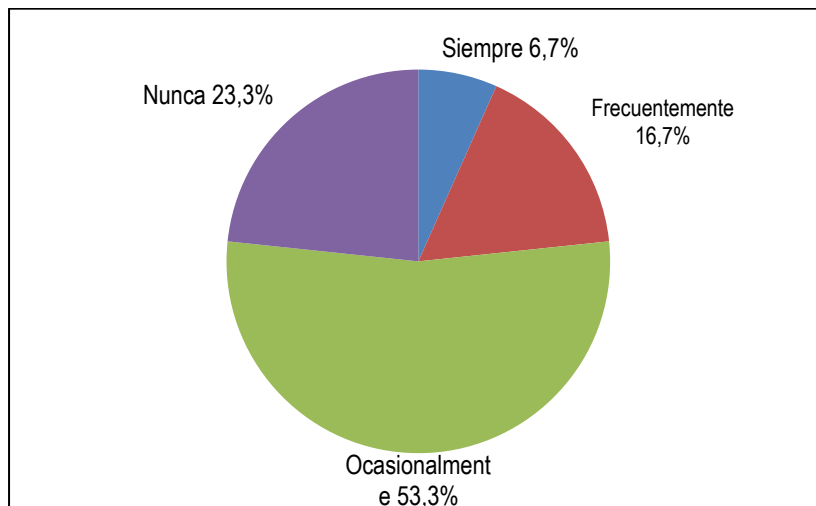
A continuación se presenta el análisis de los resultados del objetivo general:

Tabla 1

Funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si se determina congruentemente las áreas críticas.

Determinación de áreas críticas	Encuestados	
	Número	Porcentaje
Siempre	2	6,7
Frecuentemente	5	16,7
Ocasionalmente	16	53,3
Nunca	7	23,3
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 1

Figura 1: Determinación de áreas críticas.

Es el área más expuesta a errores o fallas, ya sea por su propio funcionamiento o por depender de circunstancias externas.

El área crítica siempre será un área de vital importancia y su falta de control causará graves daños o perjuicios.

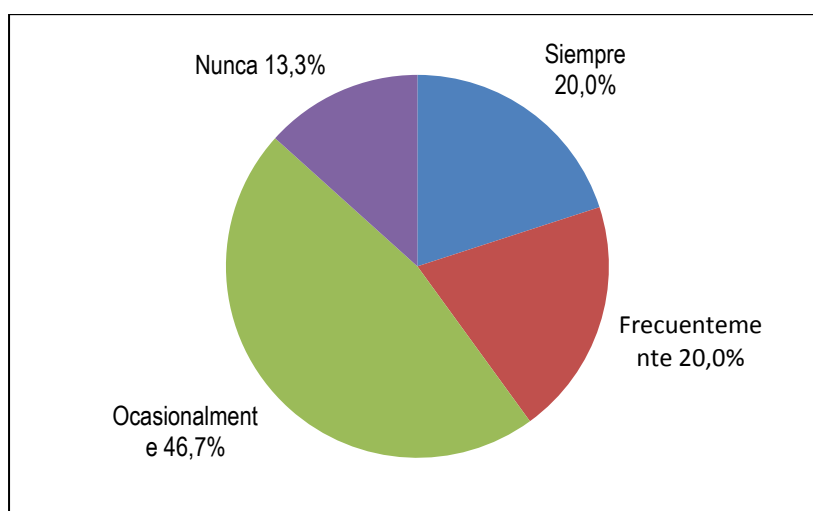
En la tabla y figura 1, se aprecia que el 6,7% de los encuestados considera que siempre en la fase de planeamiento de auditoría financiera se determina congruentemente las áreas crítica, el 16,7% opina frecuentemente, el 53,3% considera que ocasionalmente se ha cumplido, y el 23,3% considera que nunca se ha cumplido con la determinación congruente de las áreas críticas en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A.

Tabla 2

Funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas.

Revisión periódica de procesos, actividades	Encuestados	
	Número	Porcentaje
Siempre	6	20,0
Frecuentemente	6	20,0
Ocasionalmente	14	46,7
Nunca	4	13,3
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 2

Figura 2: Revisión periódica de procesos, actividades.

En la tabla y figura 2, se aprecia que el 20,0% de los encuestados opina que siempre se revisan periódicamente los procesos, actividades y tarea, el 20,0% opina frecuentemente, el 46,7% considera que ocasionalmente se cumple, y 13,3% considera que nunca se revisan los procesos, actividades y tareas con el fin de que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido con la normativa vigente.

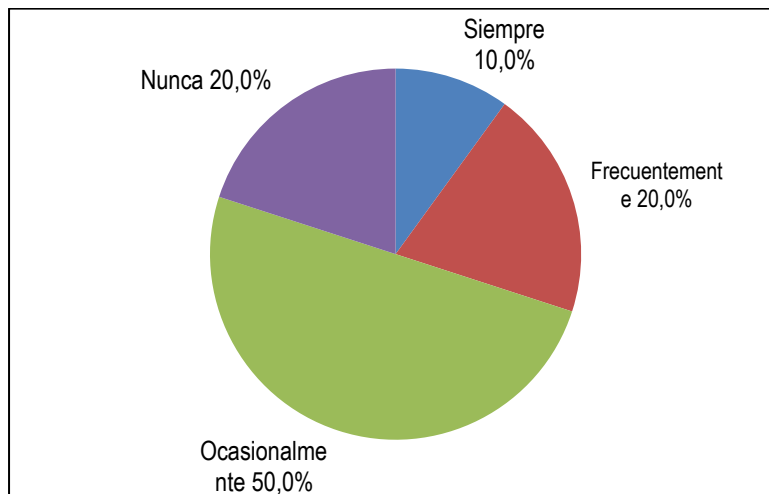
Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas deben brindar la oportunidad de realizar propuestas de mejora en éstos con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia, y así contribuir a la mejora continua en la entidad.

Tabla 3

Funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si se identifican, se ordenan los factores de riesgo previendo los posibles daños

Identificación de los factores de riesgo	Encuestados	
	Número	Porcentaje
Siempre	3	10,0
Frecuentemente	6	20,0
Ocasionalmente	15	50,0
Nunca	6	20,0
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 3

Figura 3: Identificación de los factores de riesgo.

En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores externos incluyen factores económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología

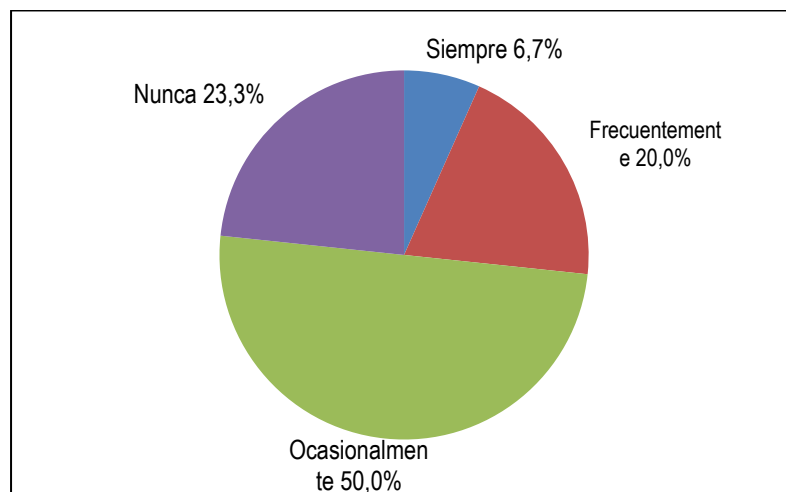
En la tabla y figura 3, se aprecia que el 10,0% de los encuestados considera que siempre se ha identificado y ordenado los factores de riesgo que pueden dar origen a hechos de corrupción, previendo los posibles daños, el 20,0% opina frecuentemente, el 50,0% considera que ocasionalmente se ha cumplido, y el 20,0% considera que nunca se identifican, ni se ordenan los factores de riesgo que pueden dar origen a hechos de corrupción, previendo los posibles daños en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A.

Tabla 4

Funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si la determinación de áreas críticas influye en calidad del informe de auditoría.

Fase de planeamiento y calidad de informe de auditoría	Encuestados	
	Número	Porcentaje
Siempre	2	6,7
Frecuentemente	6	20,0
Ocasionalmente	15	50,0
Nunca	7	23,3
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 4

Figura 4: Fase de planeamiento y calidad de informe de auditoría.

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs), son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

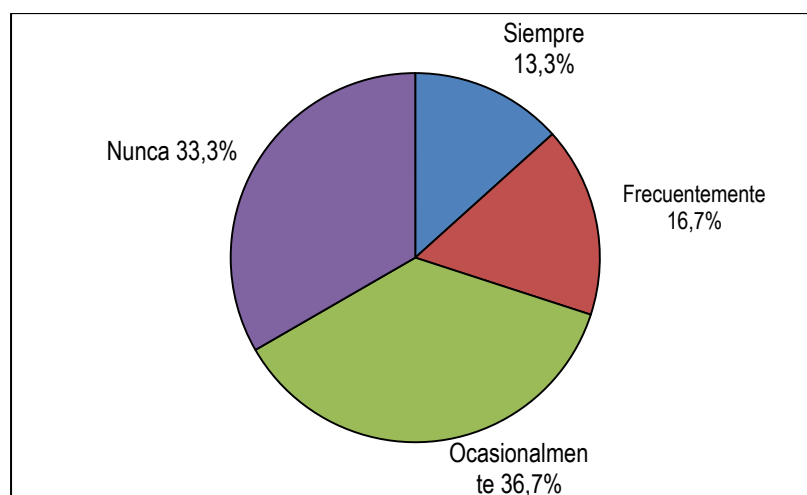
En la tabla y figura 4, se aprecia que el 6,7% de los encuestados considera que siempre la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en calidad del informe de auditoría financiera, el 20,0% opina frecuentemente, el 50,0% considera ocasionalmente, y el 23,3% considera que nunca la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en calidad del informe de auditoría financiera en EPS Moquegua S.A.

Tabla 5

Funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si las conclusiones del informe de auditoría expresa juicios de carácter profesional.

Conclusiones del informe de auditoría	Encuestados	
	Número	Porcentaje
Siempre	4	13,3
Frecuentemente	5	16,7
Ocasionalmente	11	36,7
Nunca	10	33,3
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 5

Figura 5: Conclusiones del informe de auditoría.

Las conclusiones del informe de la acción de control se entiende como los juicios de carácter profesional, basados en las observaciones establecidas, que se formulan como consecuencia del examen practicado a la entidad auditada.

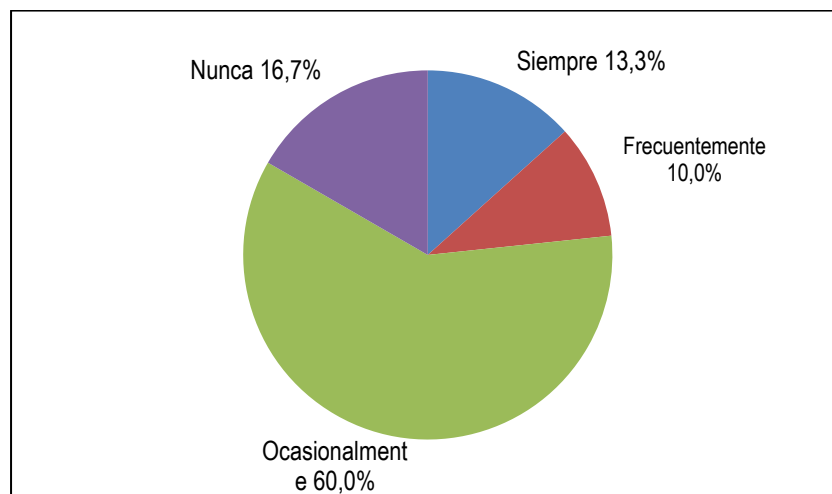
En tabla y figura 5, se aprecia que el 13,3% de los encuestados opina que las conclusiones del informe de auditoría financiera, expresa juicios de carácter profesional, basados en las observaciones y lo expuesto en el informe, el 16,7% opina frecuentemente, el 36,7% considera que ocasionalmente se cumple, y 33,3% considera que las conclusiones del informe de auditoría financiera, nunca expresan juicios de carácter profesional, basados en las observaciones y lo expuesto en el informe.

Tabla 6

Funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si las recomendaciones del informe de auditoría constituyen medidas para la gestión.

Recomendaciones del informe de auditoría	Encuestados	
	Número	Porcentaje
Siempre	4	13,3
Frecuentemente	3	10,0
Ocasionalmente	18	60,0
Nunca	5	16,7
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 6

Figura 6: Recomendaciones del informe de auditoría.

Las recomendaciones se formularán con orientación constructiva para propiciar el mejoramiento de la gestión de la entidad y el desempeño de los funcionarios y servidores públicos a su servicio, con énfasis en contribuir al logro de los objetivos institucionales dentro de parámetros de economía, eficiencia y eficacia.

En la tabla y figura 6, se aprecia que el 13,3% de los encuestados opina que las recomendaciones del informe de auditoría financiera siempre constituyen las medidas específicas para propiciar el mejoramiento de la gestión y el desempeño de los funcionarios y servidores públicos, el 10,0% opina frecuentemente, el 60,0% considera que ocasionalmente se cumple, y 16,7% considera que las recomendaciones del informe de auditoría financiera nunca constituyen como medidas específicas para propiciar el mejoramiento de la gestión y el desempeño de los funcionarios y servidores públicos en EPS Moquegua S.A.

4.3. LA DETERMINACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS INFLUYE EN LA CALIDAD DE DICTAMEN DE AUDITORÍA

4.3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1

Comprobar si con la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en la calidad de dictamen de auditoría financiera.

4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1

La determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en la calidad de dictamen de auditoría financiera.

4.3.3. PRESENTACIÓN DE DATOS RECOLECTADOS

Se aplicó el cuestionario validado a una muestra de 30 personas entre funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A.

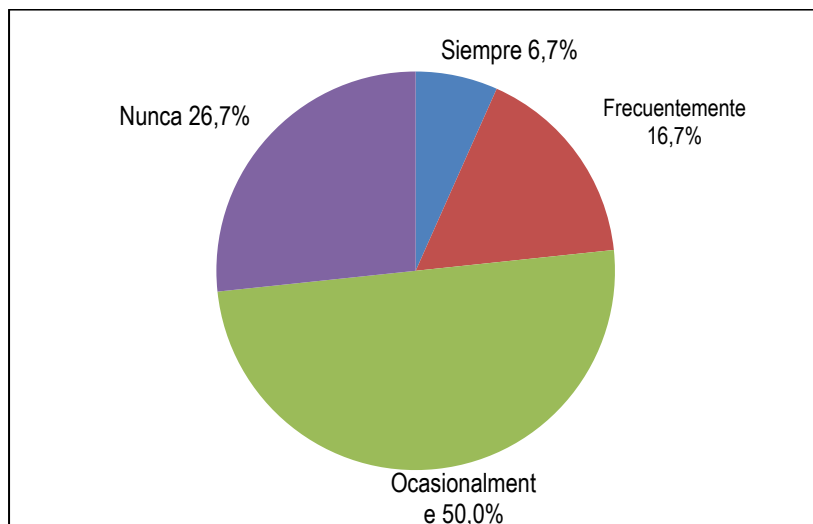
A continuación se presenta el análisis de los resultados del objetivo específico N° 1.

Tabla 7

Funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si la determinación de áreas críticas influye en calidad del dictamen de auditoría financiera.

Calidad de dictamen de auditoría de auditoría	Encuestados	
	Número	Porcentaje
Siempre	2	6,7
Frecuentemente	5	16,7
Ocasionalmente	15	50,0
Nunca	8	26,7
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 7

Figura 7: Calidad de dictamen de auditoría de auditoría.

En la tabla y figura 7, se aprecia que el 6,7% de los encuestados opina que siempre la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en calidad del dictamen de auditoría financiera, el 16,7% opina que frecuentemente, el 50,0% considera que ocasionalmente se cumple, y 26,7% considera que la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento nunca influye en calidad del dictamen de auditoría financiera en EPS Moquegua S.A.

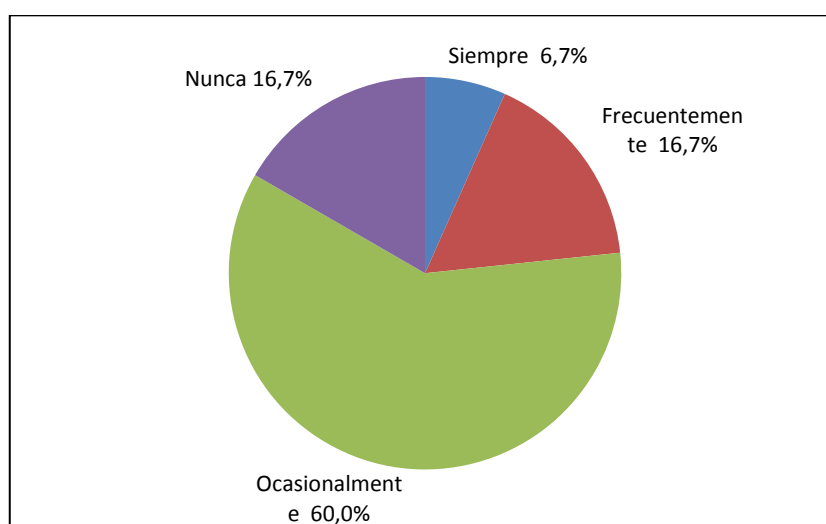
El Dictamen de Auditoria es el medio a través del cual se emite un juicio técnico sobre los estados contables que ha examinado.

Tabla 8

Funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si el párrafo de alcance del dictamen contiene una indicación de naturaleza del trabajo.

Párrafo de alcance de dictamen de auditoría	Encuestados	
	Número	Porcentaje
Siempre	2	6,7
Frecuentemente	5	16,7
Ocasionalmente	18	60,0
Nunca	5	16,7
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 8

Figura 8: Párrafo de alcance de dictamen de auditoría.

El auditor indica haber cumplido con las normas establecidas por la profesión para la realización de la auditoría. Las normas establecen criterios para las calificaciones profesionales del auditor, la naturaleza y alcance de los criterios aplicados a la auditoría y la preparación del informe del auditor independiente.

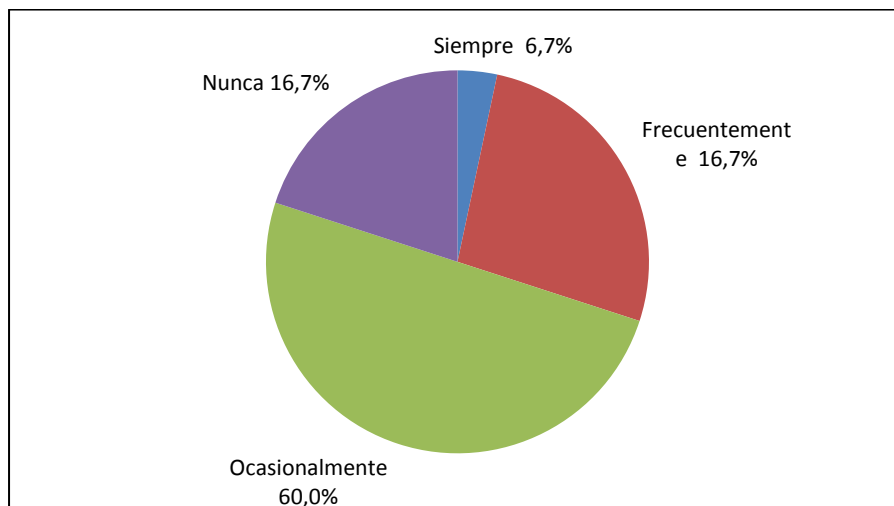
En el tabla y figura 8, se aprecia que el 6,7% de los encuestados opina en el párrafo de alcance del dictamen de auditoría, siempre contiene una indicación clara de la naturaleza del trabajo del auditor, y el grado de responsabilidad que el auditor asume, el 16,7% opina que frecuentemente, el 60,0% considera que ocasionalmente se cumple, y 16,7% considera que en párrafo de alcance del dictamen de auditoría, nunca contiene una indicación clara de la naturaleza del trabajo del auditor, y el grado de responsabilidad que el auditor asume.

Tabla 9

Funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si el dictamen de auditoría financiera expresa una opinión de calidad.

Opinión en el dictamen de auditoría	Encuestados	
	Número	Porcentaje
Siempre	1	3,3
Frecuentemente	8	26,7
Ocasionalmente	15	50,0
Nunca	6	20,0
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 9

Figura 9: Opinión en el dictamen de auditoría.

El dictamen del auditor deberá expresar claramente su opinión respecto a si los estados financieros auditados presentan razonablemente la situación financiera, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo de la entidad, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú.

La opinión de un auditor está basada en su criterio profesional y está razonablemente seguro de sus conclusiones.

En el tabla y figura 9, se aprecia que el 6,7% de los encuestados opina que el dictamen de auditoría financiera siempre expresa una opinión de calidad con respecto a los estados financieros examinados, el 16,7% opina frecuentemente, el 60,0% considera que ocasionalmente se cumple, y 16,7% considera que el dictamen de auditoría financiera nunca expresa una opinión de calidad con respecto a los estados financieros examinados en EPS Moquegua S.A.

4.4. LA DETERMINACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS INFLUYE EN LA CALIDAD DEL INFORME LARGO DE AUDITORÍA

4.4.1. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2

Comprobar con la determinación coherente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad del informe largo de auditoría financiera.

4.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2

La determinación coherente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad de informe largo de auditoría financiera.

4.4.3. PRESENTACIÓN DE DATOS RECOLECTADOS

Se aplicó el cuestionario validado a una muestra de 30 encuestados que comprende funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de EPS Moquegua S.A.

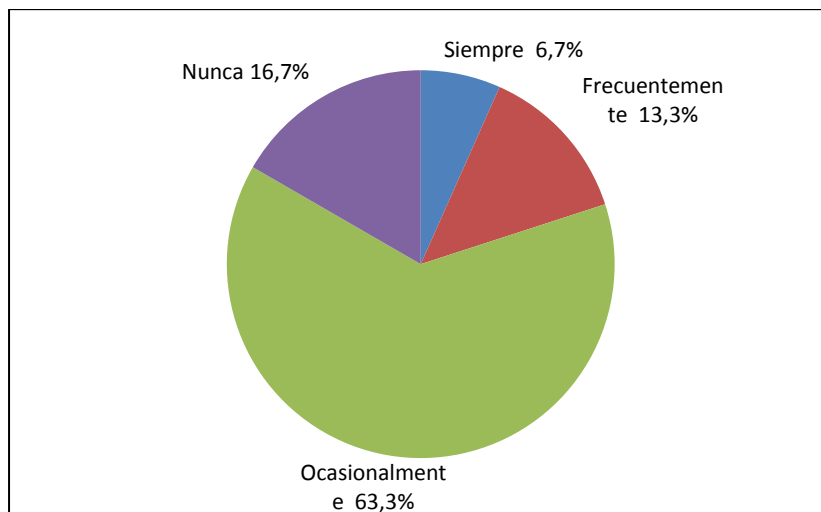
A continuación se presenta el análisis de los resultados del objetivo específico N° 2:

Tabla 10

Funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si la determinación de áreas críticas influye en la calidad de informe largo de auditoría.

Opinión en el dictamen de auditoría	Encuestados	
	Número	Porcentaje
Siempre	2	6,7
Frecuentemente	4	13,3
Ocasionalmente	19	63,3
Nunca	5	16,7
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 10

Figura 10: Opinión en el dictamen de auditoría.

El informe largo de la auditoría financiera, es un documento de mayor alcance que el informe corto, contiene una introducción, observaciones, conclusiones, recomendaciones y anexos de la labor de auditoría realizada.

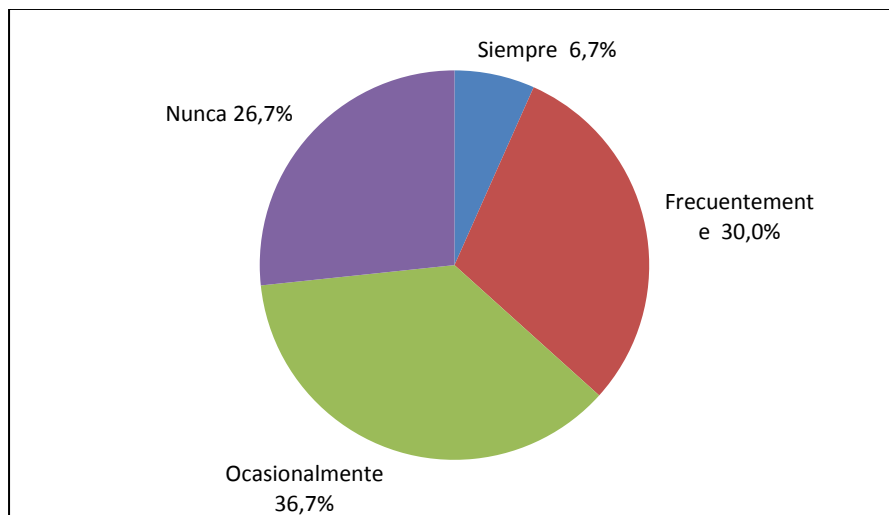
En la tabla y figura 10, se aprecia que el 6,7% de los encuestados opina que la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento siempre influye en la calidad de las conclusiones, recomendaciones del informe largo de auditoría financiera, el 13,3% opina que frecuentemente, el 63,3% considera que ocasionalmente se cumple, y 16,7% que la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento nunca influye en la calidad de las conclusiones, recomendaciones del informe largo de auditoría financiera en EPS Moquegua S.A.

TABLA 11

Funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si las conclusiones del informe largo de auditoría financiera expone juicio profesional.

Conclusiones del informe de auditoría financiera	Encuestados	
	Número	Porcentaje
Siempre	2	6,7
Frecuentemente	9	30,0
Ocasionalmente	11	36,7
Nunca	8	26,7
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 11

Figura 11: Conclusiones del informe de auditoría financiera.

Las conclusiones del informe de la acción de control, entendiéndose como tales los juicios de carácter profesional, basados en las observaciones establecidas, que se formulan como consecuencia del examen practicado a la entidad auditada. Al final de cada conclusión se identificará el número de la(s) observación(es) correspondientes a cuyos hechos se refiere.

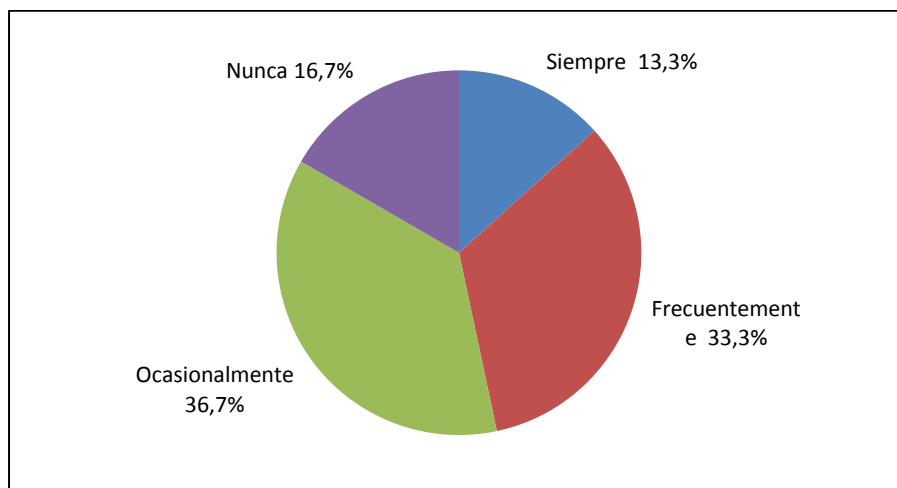
En tabla y figura 11, se aprecia que el 6,7% de los encuestados opina que las conclusiones del informe largo de auditoría financiera siempre exponen juicios a través de las evidencias obtenidas, para brindar suficiente información a los funcionarios de la entidad auditada y estamentos pertinentes, el 30,0% opina que frecuentemente, el 36,7% considera que ocasionalmente se cumple, y 26,7% considera que las conclusiones del informe largo de auditoría financiera nunca exponen juicios a través de las evidencias, para brindar suficiente información a los funcionarios de la entidad auditada y estamentos pertinentes en Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A.

Tabla 12

Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si el informe largo de auditoría financiera incluye recomendaciones de calidad.

Recomendaciones del informe de auditoría financiera	Encuestados	
	Número	Porcentaje
Siempre	4	13,3
Frecuentemente	10	33,3
Ocasionalmente	11	36,7
Nunca	5	16,7
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 12

Figura 12: Recomendaciones del informe de auditoría financiera.

Las recomendaciones constituyen las medidas específicas y posibles que, con el propósito de mostrar los beneficios que reportará la acción de control, se sugieren a la administración de la entidad para promover la superación de las causas y las deficiencias evidenciadas durante el examen.

En la tabla y figura 12, se aprecia que el 13,3% de los encuestados opina que el informe largo de auditoría financiera siempre incluye recomendaciones de calidad que permitan promover mejoras en la conducción de las actividades u operaciones en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., el 33,3% opina que frecuentemente, el 36,7% considera que ocasionalmente se cumple, y 16,7% considera que el informe largo de auditoría financiera nunca incluye recomendaciones de calidad.

4.5. DETERMINACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS INFLUYE EN CALIDAD DE MEMORANDO DE CONTROL INTERNO DE AUDITORÍA

4.5.1. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3

Comprobar si con la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en la calidad de memorando de control interno de la auditoría financiera.

4.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3

La determinación congruente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad de memorando de control interno de auditoría financiera.

4.5.3. PRESENTACIÓN DE DATOS RECOLECTADOS

Se aplicó el cuestionario validado a una muestra de 30 encuestados que comprende funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A.

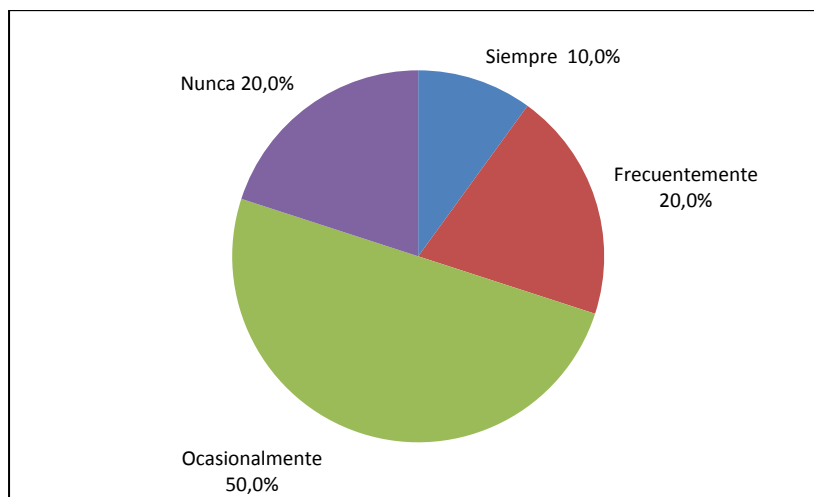
A continuación se presenta el análisis de los resultados del objetivo específico N° 3.

TABLA 13

Funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si la determinación de áreas críticas influye en la calidad de memorando de control interno.

Calidad de memorando de control interno	Encuestados	
	Número	Porcentaje
Siempre	3	10,0
Frecuentemente	6	20,0
Ocasionalmente	15	50,0
Nunca	6	20,0
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 13

Figura 13: Calidad de memorando de control interno.

El memorando de control interno es el estudio y evaluación del sistema de control interno y de los procedimientos administrativos, no revela necesariamente todas las debilidades existentes en dichas áreas, en virtud al carácter selectivo de las pruebas sobre los registros, áreas y la información examinada

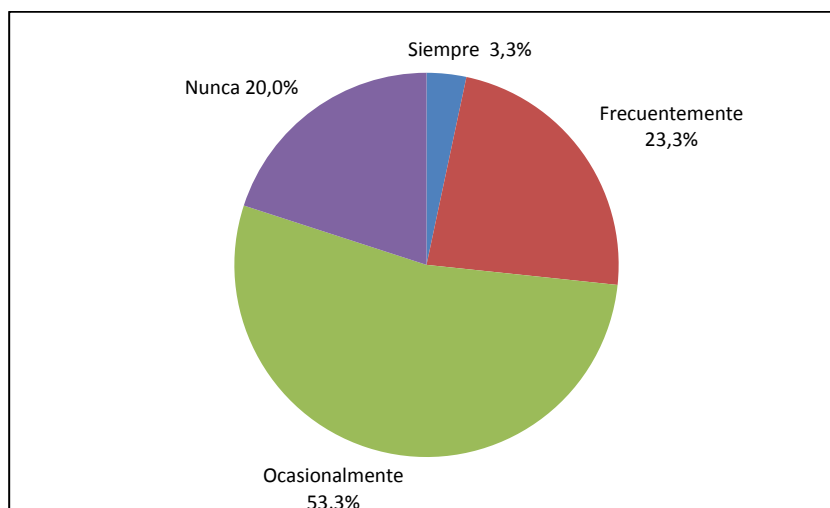
En la tabla y figura 13, se aprecia que el 10,0% de los encuestados manifiesta que la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento siempre influye en la calidad de memorando de control interno de la auditoría financiera, el 20,0% opina que frecuentemente, el 50,0% opina ocasionalmente y 20,0% opina que la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento nunca influye en calidad de memorando de control interno de la auditoría financiera en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A

Tabla 14

Funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si se organizan, mantienen, y perfeccionan el sistema y las medidas de control interno.

Implementación del sistema de control interno	Encuestados	
	Número	Porcentaje
Siempre	1	3,3
Frecuentemente	7	23,3
Ocasionalmente	16	53,3
Nunca	6	20,0
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 14

Figura 14: Implementación del sistema de control interno.

La adecuada implantación y funcionamiento sistémico del control interno en las entidades del Estado, exige que la administración institucional prevea y diseñe apropiadamente una debida organización para el efecto, y promueva niveles de ordenamiento, racionalidad y la aplicación de criterios uniformes que contribuyan a una mejor implementación y evaluación integral

El titular, funcionarios y todo el personal de la entidad son responsables de la aplicación y supervisión del control interno, así como en mantener una estructura sólida de control interno que promueva el logro de sus objetivos, así como la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

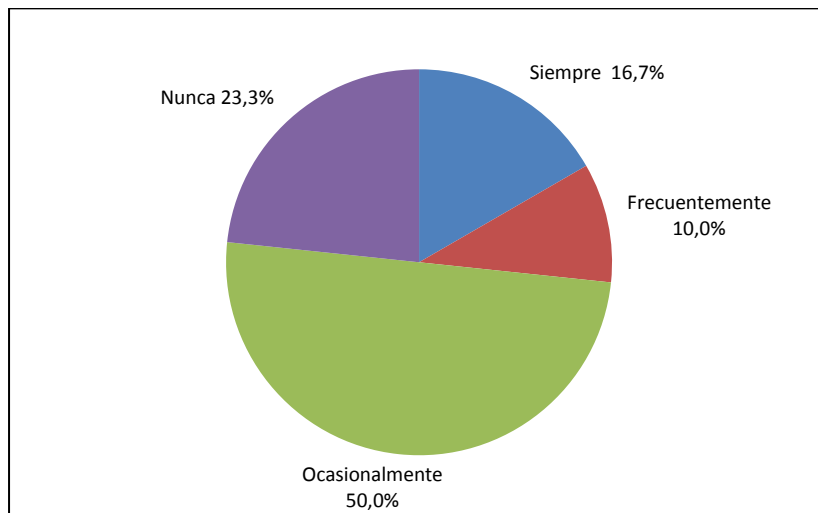
En la tabla y figura 14, se observa que el 3,3% de los encuestados manifiestan que los funcionarios siempre organizan, mantienen, y perfeccionan el sistema y las medidas de control interno, en función a la naturaleza de las actividades de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., el 23,3% opina que frecuentemente, el 53,3% opina que ocasionalmente y 20,0% opina que los funcionarios nunca El titular y los funcionarios organizan, mantienen, y perfeccionan el sistema y las medidas de control interno, en función a la naturaleza de las actividades.

Tabla 15

Funcionarios, directivos, jefes de oficina y personal auditor de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A, encuestados según opinión sobre si el memorando de control interno de auditoría incluye recomendaciones de calidad.

Recomendaciones de memorando de control interno	Encuestados	
	Número	Porcentaje
Siempre	5	16,7
Frecuentemente	3	10,0
Ocasionalmente	15	50,0
Nunca	7	23,3
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 15

Figura 15: Recomendaciones de memorando de control interno.

El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento.

En la tabla y figura 15, se aprecia que el 16,7% de los encuestados manifiesta que el memorando de control interno de auditoría financiera incluye recomendaciones que aseguran que las operaciones se efectúen apropiadamente y coadyuvan al logro de las metas y objetivos, el 10,0% opina que frecuentemente, el 50,0% opina que ocasionalmente y 23,3% opina el memorando de control interno nunca incluye recomendaciones de calidad.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

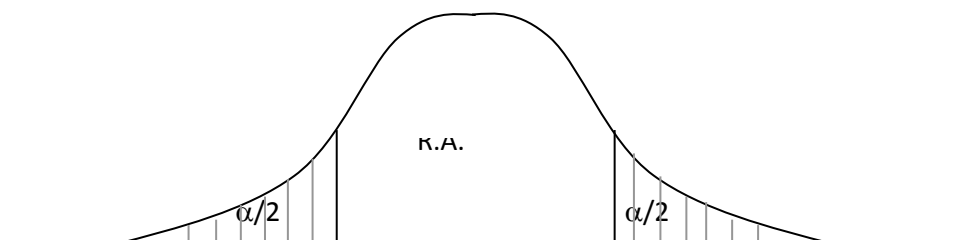
CORRELACIONES

			Pgta.01	Pgta.05
Rho de Spearman	Determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,906**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Calidad de informe de auditoría financiera		Coeficiente de correlación	,906**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

5.1.1. NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Mediante la prueba de Rho de Spearman la significancia es 0,01 menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula el H_0



Donde:

$\alpha = 0,01$ (Nivel de Significancia)

R.A. = Región de aceptación de la hipótesis nula

5.1.2. HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

HIPÓTESIS NULA

H_0 : La determinación de las áreas críticas en la fase de planeamiento y la calidad de informe de auditoría financiera no están relacionados

HIPÓTESIS ALTERNA

H_1 : La determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y la calidad de informe de auditoría financiera están relacionados

CONCLUSIÓN:

Existe correlación positiva y fuerte (90.6%), con un error del 1%, donde el contraste es significativo, entonces se rechaza la hipótesis nula. y se concluye.

“Existe grado de relación entre la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y la calidad de informe de auditoría financiera”.

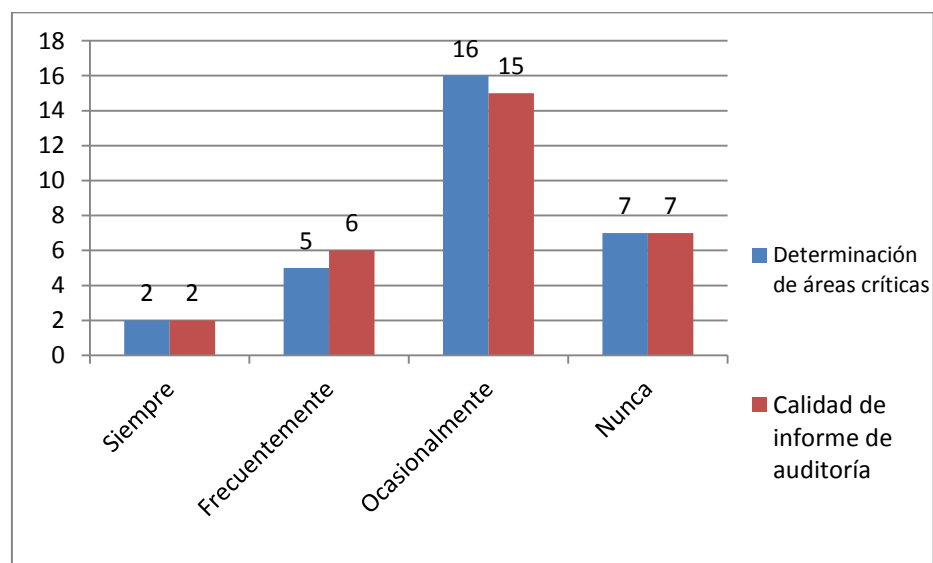
Es decir, en tabla se observa que hay una tendencia que ilustra que cuando la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento ocasionalmente se cumple, es posible que ocasionalmente se logre la calidad de informe de auditoría financiera.

Pero si con la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento siempre se mantiene y se cumple congruentemente, entonces el informe de auditoría financiera siempre será de calidad.

Cabe inferir que la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y calidad de informe de auditoría financiera están relacionadas o son dependientes.

5.1.3. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE HIPÓTESIS GENERAL

Figura V.1



Fuente: Elaboración propia

5.2. CONTRASTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

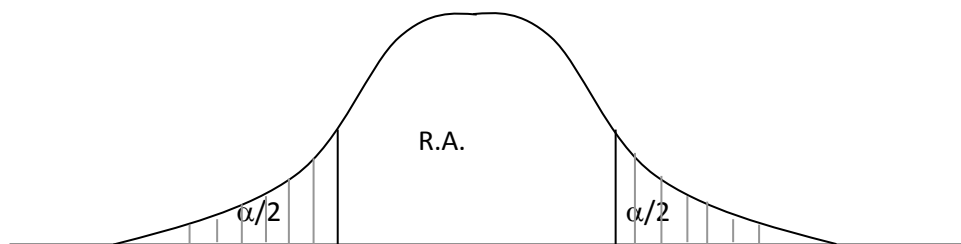
CORRELACIONES

			Pgta.01	Pgta.07
Rho de Spearman	Determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,911**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de dictamen de auditoría financiera	Coeficiente de correlación	,911**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

5.2.1. NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Mediante la prueba de Rho de Spearman la significancia es 0,01 menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula el H_0 .



Donde:

$\alpha = 0,01$ (Nivel de Significancia)

R.A. = Región de aceptación de la hipótesis nula

5.2.2. HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

HIPÓTESIS NULA

H₀: La determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y la calidad de dictamen de auditoría financiera no están relacionados.

HIPÓTESIS ALTERNA

H₁: La determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y la calidad de dictamen de auditoría financiera están relacionados.

CONCLUSIÓN:

Existe correlación positiva y fuerte (91,1%), con un error del 1%, donde el contraste es significativo, entonces se rechaza la hipótesis nula. y se concluye.

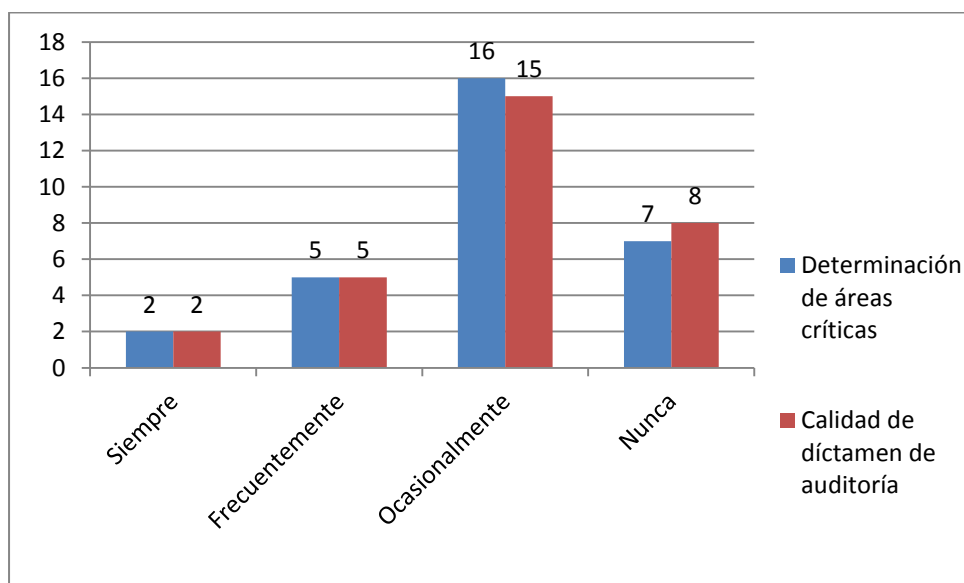
“Existe grado de relación entre la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y calidad de dictamen de auditoría financiera”.

Es decir, en tabla se observa que hay una tendencia que ilustra que cuando la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento ocasionalmente se mantenga y se cumplan es posible que ocasionalmente se logre la calidad en dictamen de auditoría financiera.

Pero si con la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento siempre se mantenga y se cumplan congruentemente, entonces el dictamen de auditoría financiera siempre será de calidad.

Cabe inferir que la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y la calidad de dictamen de auditoría financiera están relacionadas o son dependientes.

5.2.3. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1



Fuente: Elaboración propia

5.3. CONTRASTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

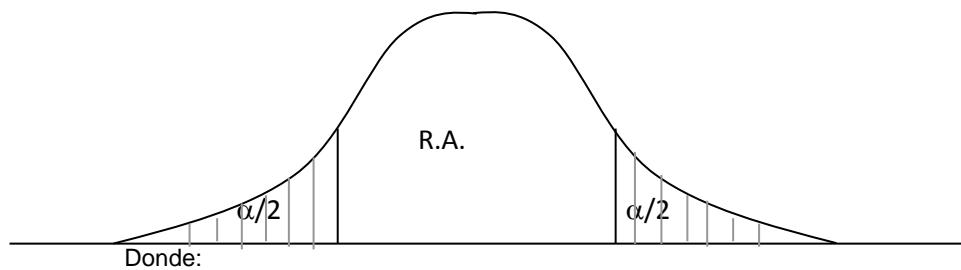
CORRELACIONES

			Pgta.01	Pgta.10
Rho de Spearman	Determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de informe largo de auditoría financiera	Coeficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

5.3.1. NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Mediante la prueba de Rho de Spearman la significancia es 0,01 menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula el H_0



Donde:

$\alpha = 0,01$ (Nivel de Significancia)

R.A. = Región de aceptación de la hipótesis nula

5.3.2. HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

HIPÓTESIS NULA

H_0 : Determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y la calidad de informe largo de auditoría financiera, no están relacionados

HIPÓTESIS ALTERNA

H₁: La determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y la calidad de informe largo de auditoría financiera están relacionados

CONCLUSIÓN:

Existe correlación positiva y fuerte (89,6%), con un error del 1%, donde el contraste es significativo, entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que:

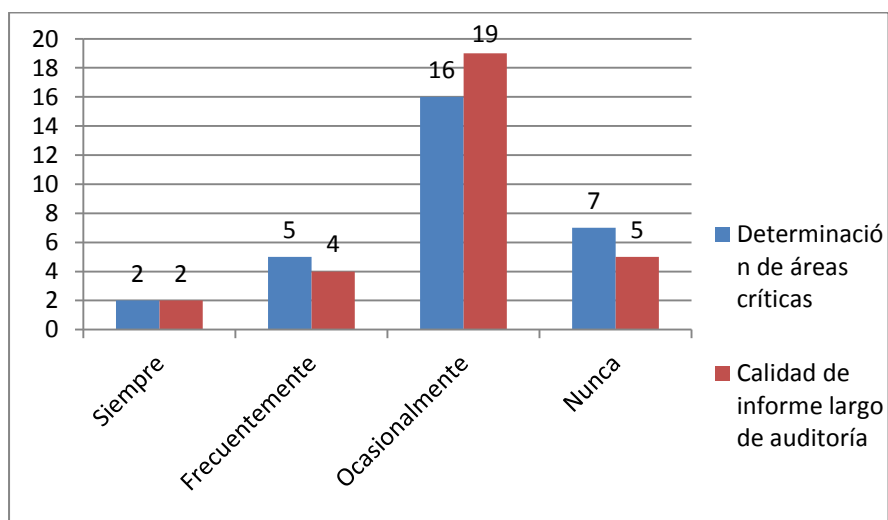
“Existe grado de relación entre la determinación de las áreas críticas en la fase de planeamiento y la calidad de informe largo de auditoría financiera”.

Es decir, en tabla se observa que hay una tendencia que ilustra que cuando la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento ocasionalmente se mantenga y se cumplan es posible que ocasionalmente se logre la calidad de informe largo de auditoría financiera.

Pero si con la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento se mantiene y cumple coherentemente, entonces siempre será de calidad el informe largo de auditoría financiera.

Cabe inferir que determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y la calidad de informe largo de auditoría financiera están relacionadas o son dependientes.

5.3.3. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2



Fuente: Elaboración propia

5.4. CONTRASTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

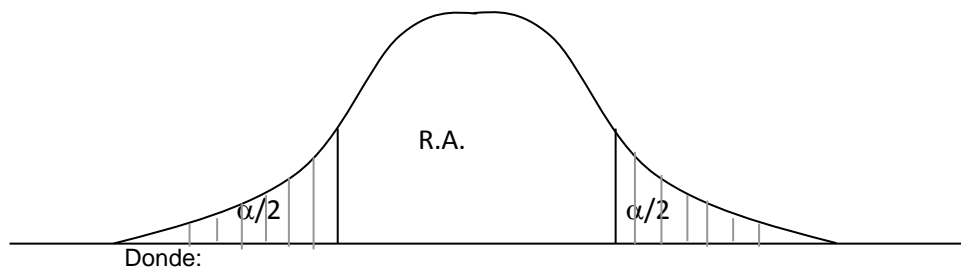
CORRELACIONES

			Pgta.01	Pgta.13
Rho de Spearman	Determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de memorando de control interno de auditoría financiera	Coeficiente de correlación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

5.4.1. NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Mediante la prueba de Rho de Spearman la significancia es 0,01 menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula el H_0



Donde:

$\alpha = 0,01$ (Nivel de Significancia)

R.A. = Región de aceptación de la hipótesis nula

5.4.2. HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

HIPÓTESIS NULA

H_0 : La determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y la calidad de memorando de control interno de auditoría financiera no están relacionados.

HIPÓTESIS ALTERNA

H₁: La determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y la calidad de memorando de control interno de auditoría financiera están relacionados.

CONCLUSIÓN:

Existe correlación positiva y fuerte (91.8%), con un error del 1%, donde el contraste es significativo, entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que:

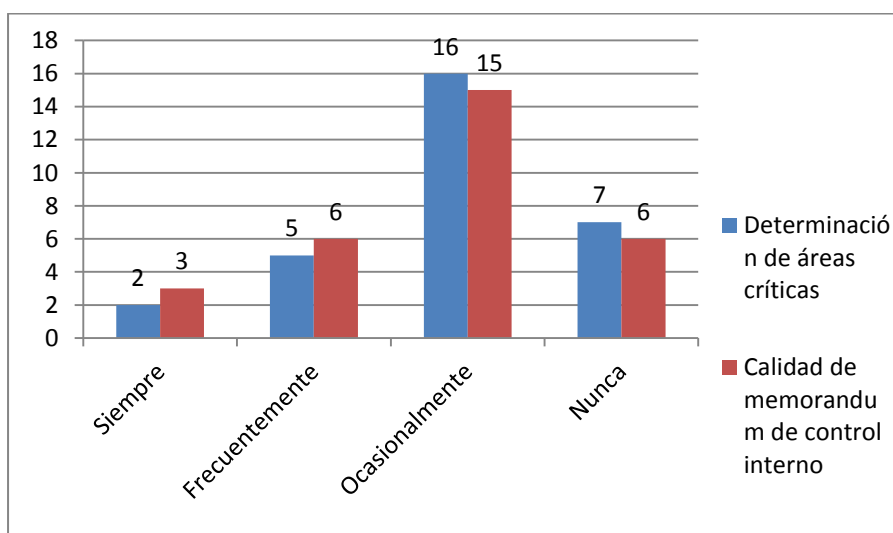
“Existe grado de relación entre la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y calidad de memorando de control interno de auditoría financiera”.

Es decir, en tabla se observa que hay una tendencia que ilustra que cuando la determinación de las áreas críticas en la fase de planeamiento ocasionalmente se cumple, es posible que ocasionalmente se emita memorando de control interno de calidad

Pero si la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento se efectuara congruentemente, entonces será de calidad el memorando de control interno de la auditoría financiera.

Cabe inferir que determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento y calidad de memorando de control interno de auditoría financiera están relacionadas o son dependientes.

5.4.3. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3



Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre la determinación de áreas críticas, la mayoría de los encuestados refieren que ocasionalmente (53,3% de los encuestados) determinan las áreas críticas en forma congruente, tal aspecto, tales resultados, es contrario a Serrano (2006), quien refiere que para la adecuada determinación de las áreas críticas existe un procedimiento en la que se considera solicitar la documentación relativa a la información básica de la entidad: estados financieros; presupuestos aprobados y sus informes de resultados; normas legales de creación y operación; planes, programas y actividades con sus informes de evaluación; funcionarios responsables de las áreas bajo examen; directivas internas, documentos de gestión administrativa; relación de adquisiciones y contrataciones efectuadas en el período examinado; informes de rendición de cuentas, entre otros: describe los fines (misión) objetivos, procesos, actividades, recursos, estructura orgánica, controles existentes, factores externos e internos.

Así como leer y extractar los asuntos vitales de las normativas vigentes en el período auditado. Analizar la información financiera, operativa, presupuestaria y técnica. Indagar la ubicación de los locales operativos,

almacén, centros de producción, áreas administrativas, con el propósito de realizar un recorrido y observación directa para apreciar el funcionamiento de los sistemas de control interno instaurado.

Y revisar los documentos de gestión de la entidad (PAP, CAP, memorias, presupuestos aprobados y ejecutados, ROF, MOF, informes y reportes de gestión, actas de directorio u otros similares, información clasificada como reservada, confidencial o secreta) que identifique puntos relevantes de atención para la auditoría.

Con relación a la calidad del dictamen de auditoría, se determinó que el 50% de los encuestados, manifiestan que ocasionalmente existe calidad en el dictamen de auditoría, por lo que se deduce que no se cumple la Norma de Auditoría Gubernamental - NAGU. 1.60, Control de calidad, señala que los Órganos conformantes del Sistema Nacional de Control y las Sociedades de Auditoría designadas, que ejecuten auditoría gubernamental de acuerdo con estas normas, deben establecer y mantener un adecuado sistema de control de calidad que permita ofrecer seguridad razonable que la auditoría se ejecuta en concordancia con las normas de auditoría gubernamental y las guías de auditoría (Modificada por la Resolución de Contraloría N° 141-99-CG). El control de calidad es

el conjunto de políticas y procedimientos, así como los recursos técnicos especializados para cerciorarse de que las auditorías se realizan de acuerdo con las normas de auditoría gubernamental, el Manual de Auditoría Gubernamental y las Guías de Auditoría.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA MODELO PARA LA DETERMINACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS EN LA FASE DE PLANEAMIENTO DE AUDITORÍA FINANCIERA

6.1. Estructura informe de evaluación de áreas críticas

I. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Origen
- 1.2. Objetivos
 - 1.2.1. Objetivo general
 - 1.2.2. Objetivos específicos
- 1.3. Alcance
- 1.4. Base legal

II. ESTUDIO PRELIMINAR Y PROGRAMA

- 2.1. Conocimiento general de la organización
- 2.2. Comprensión de objetivos y metas de la entidad
 - 2.2.1. Visión
 - 2.2.2. Misión
 - 2.2.3. Estructura orgánica
- 2.3. Conocimiento de los procesos medulares
- 2.4. Definición y comprensión de procesos a cumplir su misión
- 2.5. Determinación de insumos y productos vitales de la entidad

III. DETERMINACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS

- 3.1. Identificación de áreas críticas

- 3.2. Jerarquización de áreas críticas
- 3.3. Instrumentos de evaluación
 - 3.3.1. Instrumento utilizado (cuestionario)
 - 3.3.2. Tabla resumen de datos
 - 3.3.3. Tabla de valorización de datos
 - 3.3.4. Plantillas o guías de evaluación
 - 3.3.5. Tabla de Jerarquización de áreas críticas
- 3.4. Limitaciones que se presentaron en la evaluación

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

ANEXOS

Anexo A. Cuestionario de evaluación

Anexo B. Tabla resumen de respuestas

Anexo C. Plantilla de determinación del valor teórico

Anexo d. Tabla de procesamiento de datos de valor teórico y real

Anexo E. Jerarquización de áreas críticas

ANEXO A

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

De conformidad a la Ley N° 28716 y en conformidad a la Directiva N° 07-2011-CG/PEC aprobada con Resolución de Contraloría N° 321-2011-CG; a efectos de la evaluación a la implementación de la estructura del sistema de control interno en las áreas de mayor importancia de la EPS Moquegua S.A, responda usted las preguntas de todas las áreas del cuestionario, que se adjunta al presente, marcando con una aspa (X) una de las tres alternativas (SÍ), (NO) o (N/A), de manera real y consciente.

INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO:

1. Nombres y apellidos _____
2. Profesión _____
3. Cargo _____
4. Dependencia _____
5. Número de Resolución o documento de nombramiento o designación _____
6. Fecha de inicio en el cargo _____

CÓDIGO	ÍTEM	RESPUESTA			Comentarios/ Observaciones
		SÍ	NO	N/A	
	01 .DIRECTORIO				
0101	¿Existe una misión que permite comprender las funciones institucionales en un tiempo determinado?(B)	5	2	2	
0102	¿Aprueba el Plan Maestro de la Sociedad?(M)	3	1	5	
0103	¿Convoca a la Junta General de Accionistas?(M)	5	0	4	
0104	¿Evalúa y controla la gestión del Gerente General? (M)	3	2	4	
0105	¿Promueve por causa justificada al Gerente General, determinando sus obligaciones y remuneraciones? (M)	1	1	7	
0106	¿Vela por la formulación, aplicación y actualización de los planes Maestros y los programas de operación y mantenimiento que en cumplimiento de la normatividad vigente debe formular la sociedad? (M)	4	2	3	

0107	¿Vela por el cumplimiento de las normas de salud relacionadas con la prestación del servicio, protección de los recursos hídricos y del medio ambiente. Las demás facultades que le señale la ley o el presente estatuto? (M)	4	3	2	
0108	¿En las reuniones con las Gerencias; se utiliza la información del sistema de seguimiento, control y evaluación implantado en la organización, para reforzar lo positivo, corregir las desviaciones y mejorar la gestión? (E)	1	2	6	
0109	¿Se asegura que todos los controles internos contribuyan al logro de los resultados esperados de la gestión? (B)	4	1	4	
0110	¿Evalúa las observaciones y recomendaciones formuladas por los organismos y dependencias encargadas de control externo e interno y promueve la aplicación de las medidas correctivas? (S)	2	2	5	
	02. GERENCIA GENERAL				
0201	¿Celebra y ejecuta los actos y contratos relativos al objeto social y otros que estuvieren dentro de sus facultades o que le fueren delegados por la Junta General de accionistas y el Directorio? (M)	6	1	2	
0202	¿Dirige las operaciones comerciales, administrativas y de ejecución de las Operaciones Sociales que se efectúen? (M)	5	2	2	
0203	¿Organiza el régimen interno de la Sociedad, expide la correspondencia, cuida que la contabilidad esté al día, inspecciona los libros, documentos y operaciones de la Sociedad y dicta las disposiciones para el correcto funcionamiento de la misma (M)	4	2	3	
0204	¿Contrata y despide a los trabajadores de acuerdo a la Ley y al Reglamento Interno de Trabajo (RIT).? (M)	5	1	3	
0205	¿Supervisa la ejecución de los planes y presupuestos de acuerdo a las normas legales aplicables? (M)	4	3	2	
0206	¿Se orientan los procesos hacia la satisfacción de las necesidades del "cliente" o usuario? (S)	4	3	2	
0207	¿Los sistemas de información instalados, son accesibles y funcionan de manera eficiente y confiable? (B)	4	2	3	

0208	¿Existen manuales de normas y procedimientos para los distintos procesos que ejecuta la organización? (B)	6	1	2	
0209	¿El Manual de Organización y Funciones, define parámetros para evaluar la calidad en el ejercicio de las funciones, de cada servidor o funcionarios?(E)	4	1	4	
	03. GERENCIA DE OPERACIONES				
0301	¿Planea, organiza, coordina, dirige y evalúa todas las acciones para garantizar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario? (M)	6	1	2	
0302	¿Establece normas, procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades bajo su competencia, así como elaborar directivas para la implantación de los lineamientos de política, estrategias, planes y programas referidos al sistema técnico? (M)	4	1	4	
0303	¿Planea, organiza, dirige y mantiene actualizado un sistema de informaciones operacionales? (M)	4	1	4	
0304	¿Planea, organiza, dirige, y evalúa los procesos vinculados con la captación, conducción, producción y distribución de agua; recolección, conducción, tratamiento y disposición final de desagüe?(M)	5	1	3	
0305	¿Planea, organiza, dirige y mantiene actualizado un sistema de informaciones operacionales? (M)	5	1	3	
0306	¿Elabora y/o actualiza planes de emergencia? (E)	2	1	6	
0307	¿Se clasifica a los usuarios de acuerdo a sus necesidades, características y comportamiento con el objeto de satisfacer cada segmento? (S)	3	2	4	
0308	¿Se tienen definidos los objetivos tomando en consideración la capacidad y flexibilidad de los recursos (horas-hombre, horas-máquina, inventarios)? (B)	3	1	5	
0309	¿Planea, organiza, dirige y evalúa las actividades vinculadas al control de pérdidas de agua y al balance hidráulico del sistema de agua potable? (M)	5	1	3	
	04. GERENCIA COMERCIAL				
0401	¿Formula el plan operativo, proyecta los ingresos por cobranza y facturación, ejecuta y controlar el	6	1	2	

	Plan y Presupuesto Operativo anual de las actividades comerciales de la Entidad de acuerdo a las políticas, normas y estrategias establecidas? (M)				
0402	¿Planea, organiza, dirige y evalúa conjuntamente con la Gerencia de Operaciones las actividades concernientes al control de pérdidas de agua? (M)	3	1	5	
0403	¿Planea, organiza, dirige y evalúa las actividades concernientes a la gestión de comercialización de servicios y de atención al cliente? (M)	5	1	3	
0404	¿Resuelve reclamos en primera instancia? (M)	6	1	2	
0405	¿Planea, organiza, ejecuta y evalúa conjuntamente con la Oficina General de Administración y Finanzas estudios que tengan como fin elevar la productividad del trabajador?(M)	2	3	4	
0406	¿Implementa los indicadores de gestión concordantes con los indicadores empresariales que permitan evaluar la gestión?(M)	5	1	3	
0407	¿Adopta medidas para mantener y mejorar la imagen de la entidad a través de una adecuada atención a los clientes? (M)	5	1	3	
0408	¿Vela por el estricto cumplimiento de la normatividad vigente en materia de su competencia, sancionando y corrigiendo el incumplimiento? (M)	4	1	4	
0409	¿Selecciona locales propios o de terceros como Centros Autorizados de Recaudación (CARs)? (M)	6	1	2	
0410	¿Implanta y supervisa el sistema de control interno de la Gerencia Comercial en concordancia con los principios administrativos, principios de control y disposiciones legales vigentes?(M)	3	2	4	
	05. OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO				
0501	¿Formula y propone el Plan de Gestión de la empresa, proyectando las necesidades físicas, económicas, financieras y organizacionales, controla y evalúa el desarrollo de los planes de la empresa en coordinación con los diversos	7	1	1	

	órganos de la misma?(M)				
0502	¿Dirige y conduce el proceso metodológico para desarrollar el diagnóstico empresarial y los Planes Estratégicos, Plan Maestro Optimizado y Planes Operativos?(M)	7	1	1	
0503	¿Formula y evalúa el Plan Operativo y Presupuesto de la Entidad en función de los objetivos, metas, indicadores y estrategias fijadas por el Directorio, en coordinación con las Gerencias de Línea?(M)	7	1	1	
0504	¿Promueve y coordina la elaboración de estudios tarifarios de la entidad, dentro de los parámetros establecidos por los dispositivos legales vigentes? (M)	5	1	3	
0505	¿Mantiene actualizado un archivo de información disponible, recolectando información y estableciendo la evaluación de los indicadores de gestión que permitan conocer la realidad y evolución de la entidad? (M)	5	0	4	
0506	¿Elabora y actualiza los instrumentos de gestión: ROF, MOF, RIT y otros, con la participación de todos los órganos de la empresa? (M)	5	1	3	
0507	¿Prepara en la oportunidad en que le es requerida, la información necesaria para la formulación del presupuesto?(M)	6	1	2	
0508	¿Mantiene actualizado un archivo de información disponible y de fácil acceso?(M)	5	1	3	
	06. OFICINA DE ASESORÍA LEGAL				
0601	¿Asesora a la Alta Dirección y a todos los demás órganos de la EPS Moquegua, en los aspectos jurídico-legales-administrativos que le sean consultados?(M)	5	1	3	
0602	¿Emite opinión legal sobre todos los asuntos de su competencia que le sean solicitados precisando las acciones que corresponde realizar?(M)	5	1	3	
0603	¿Mantiene actualizada una biblioteca legal, que contenga Dispositivos Legales (Leyes, Decretos, Resoluciones, Directivas, etc.), Jurisprudencia, Libros de Consulta y Estudios realizados sobre diversos aspectos jurídicos, que guarden relación con el objeto social de la empresa?(M)	1	2	6	

0604	¿Emite informes donde se comenta la aplicación de la normatividad legal que se publica y entra en vigencia? (M)	1	1	7	
0605	¿Mantiene, cuando corresponda, archivo actualizado de los expedientes de los procesos judiciales y administrativos que involucran a la empresa?(M)	3	0	6	
0606	¿Emite opinión previa, sobre la procedencia legal de cualquier acto de transferencia, respecto a un bien mueble o inmueble de la empresa? (M)	4		5	
0607	¿Asesora a los demás órganos de la empresa respecto a la adecuada interpretación de los dispositivos legales vigentes? (M)	5	1	3	
0608	¿Emite informes periódicos mensuales sobre la situación de los procesos judiciales y administrativos indicando el activo y pasivo contingente?(M)	2	2	5	
0609	¿ Emite informes técnicos para la toma de decisiones en materia de su competencia?(B)	4	2	3	
	07. OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS				
0701	¿Define y propone al Gerente General, las normas y políticas que orientarán las actividades económicas, financieras, patrimoniales, contables, de recursos humanos, de compras y contrataciones y de almacén, todas orientadas al logro de la máxima eficiencia?(M)	6	1	2	
0702	¿Cumple y hace cumplir las políticas económicas, financieras, patrimoniales, contables, de recursos humanos y de logística de acuerdo a las directivas emanadas por a la gerencia general?(M)	7	1	1	
0703	¿Planea, organiza, coordina y evalúa el desarrollo de las actividades de control patrimonial y saneamiento físico legal de bienes muebles e inmuebles?(M)	4	3	2	
0704	¿Planea, organiza, coordina y evalúa el desarrollo de las actividades de recursos humanos, contabilidad, de compras y contrataciones y de almacén? (M)	6	1	2	
0705	¿Planea y coordina la realización oportuna de peritajes contables en materias de su competencia en casos de procesos judiciales? (M)	5	1	3	

0706	¿Aprueba y tramita las solicitudes de compras y servicios solicitados por las diferentes unidades orgánicas de la empresa, cumpliendo las disposiciones legales vigentes y siempre que cuenten con la disponibilidad presupuestal y del efectivo?(M)	6	1	2	
0707	¿Supervisa, controla, analiza e interpreta los estados financieros de la entidad, con estricto cuidado en el cumplimiento de los plazos establecidos?(M)	6	1	2	
0708	¿Implanta y supervisa el sistema de control interno del área, en concordancia con los principios de administración, principios de control y disposiciones legales en vigencia?(M)	3	2	4	
0709	¿Establece el control previo, concurrente y posterior para la correcta y oportuna administración de los recursos humanos, materiales y financieros?(M)	5	1	3	
0710	¿Los Estados Financieros de la entidad, son auditados para garantizar la razonabilidad de su información financiera y presupuestaria?(E)	6	1	2	
	08. OFICINA DE INFORMÁTICA				
0801	¿Formula, propone y evalúa la política y el Plan Estratégico de Tecnología de la Información?(M)	3	2	4	
0802	¿Supervisa y coordina la realización de todas las actividades relativas al proceso de planeamiento informático?(M)	4	2	3	
0803	¿Elabora el Plan Operativo de Desarrollo Informático?(M)	5	1	3	
0804	¿Propone y ejecuta los estudios de factibilidad técnico-económicos para el desarrollo de aplicaciones de procesamiento de información?(M)	4	1	4	
0805	¿Norma, coordina y ejecuta el desarrollo del mantenimiento de equipos y aplicativos?(M)	4	3	2	
0806	¿Actualiza el Plan de Contingencias de Informática?(M)	3	1	5	
0807	¿ Propicia, organiza y dirige el desarrollo y utilización de los sistemas de informática.?(M)	6		3	
0808	¿Desarrolla y actualiza los sistemas mediante aplicativos de acuerdo a la realidad de la empresa?(M)	6	1	2	

09. OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS					
0901	¿Elabora, implementa y evalúa el Plan de Relaciones Institucionales?(M)	6	1	2	
0902	¿Promueve las buenas relaciones internas entre los trabajadores?(M)	5	2	2	
0903	¿Mantiene actualizada la información relativa a los servicios de agua y desagüe en las poblaciones atendidas por la empresa?(M)	5	1	3	
0904	¿Establece buenas relaciones con los medios de comunicación de radio, prensa y televisión?(M)	6	0	3	
0905	¿Coordina y controla que los clientes estén debidamente informados de las tarifas, pago oportuno y otras actividades de su interés?(M)	4	0	5	
0906	¿Realiza sondeos de opinión para conocer la apreciación de la comunidad respecto a la calidad del servicio y a la atención al cliente?(M)	4	2	3	
0907	¿Elabora e implementa el programa de Educación Sanitaria Ambiental con temas relacionados al servicio?(M)	6	1	2	
0908	¿Identifica de manera concertada con las diversas áreas, temas básicos que respondan a las metas de los indicadores de gestión que vayan a ser trabajados con los usuarios?(M)	4	1	4	
0909	¿Promueve en los trabajadores el aporte de sugerencias para mejorar la calidad y productividad?(M)	4	3	2	

Fuente: Elaboración propia

FIRMA DEL ENCUESTADO

Nombre.....

Cargo.....

Fecha.....

ANEXO B

TABLA RESUMEN DE RESPUESTAS

Código	ÍTEM	RESPUESTA			TOTAL
		SÍ	NO	N/A	
	01 .DIRECTORIO				
0101	¿Existe una misión que permite comprender las funciones institucionales en un tiempo determinado?(B)	5	2	2	9
0102	¿Aprueba el Plan Maestro de la Sociedad?(M)	3	1	5	9
0103	¿Convoca a la Junta General de Accionistas?(M)	5	0	4	9
0104	¿Evalúa y controla la gestión del Gerente General? (M)	3	2	4	9
0105	¿Promueve por causa justificada al Gerente General, determinando sus obligaciones y remuneraciones? (M)	1	1	7	9
0106	¿Vela por la formulación, aplicación y actualización de los planes Maestros y los programas de operación y mantenimiento que en cumplimiento de la normatividad vigente debe formular la sociedad? (M)	4	2	3	9
0107	¿Vela por el cumplimiento de las normas de salud relacionadas con la prestación del servicio, protección de los recursos hídricos y del medio ambiente. Las demás facultades que le señale la ley o el presente estatuto? (M)	4	3	2	9
0108	¿En las reuniones con las Gerencias; se utiliza la información del sistema de seguimiento, control y evaluación implantado en la organización, para reforzar lo positivo, corregir las desviaciones y mejorar la gestión? (E)	1	2	6	9
0109	¿Se asegura que todos los controles internos contribuyan al logro de los resultados esperados de la gestión? (B)	4	1	4	9
0110	¿Evalúa las observaciones y recomendaciones formuladas por los organismos y dependencias encargadas de control externo e interno y promueve la aplicación de las medidas correctivas? (S)	2	2	5	9

	02. GERENCIA GENERAL				
0201	¿Celebra y ejecuta los actos y contratos relativos al objeto social y otros que estuvieren dentro de sus facultades o que le fueren delegados por la Junta General de accionistas y el Directorio? (M)	6	1	2	9
0202	¿Dirige las operaciones comerciales, administrativas y de ejecución de las Operaciones Sociales que se efectúen? (M)	5	2	2	9
0203	¿Organiza el régimen interno de la Sociedad, expide la correspondencia, cuida que la contabilidad esté al día, inspecciona los libros, documentos y operaciones de la Sociedad y dicta las disposiciones para el correcto funcionamiento de la misma (M)	4	2	3	9
0204	¿Contrata y despide a los trabajadores de acuerdo a la Ley y al Reglamento Interno de Trabajo (RIT).? (M)	5	1	3	9
0205	¿Supervisa la ejecución de los planes y presupuestos de acuerdo a las normas legales aplicables? (M)	4	3	2	9
0206	¿Se orientan los procesos hacia la satisfacción de las necesidades del "cliente" o usuario? (S)	4	3	2	9
0207	¿Los sistemas de información instalados, son accesibles y funcionan de manera eficiente y confiable? (B)	4	2	3	9
0208	¿Existen manuales de normas y procedimientos para los distintos procesos que ejecuta la organización? (B)	6	1	2	9
0209	¿El Manual de Organización y Funciones, define parámetros para evaluar la calidad en el ejercicio de las funciones, de cada servidor o funcionarios?(E)	4	1	4	9
	03. GERENCIA DE OPERACIONES				
0301	¿Planea, organiza, coordina, dirige y evalúa todas las acciones para garantizar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario? (M)	6	1	2	9
0302	¿Establece normas, procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades bajo su competencia, así como elaborar directivas para la implantación de los lineamientos de política, estrategias, planes y programas referidos al sistema técnico? (M)	4	1	4	9

0303	¿Planea, organiza, dirige y mantiene actualizado un sistema de informaciones operacionales? (M)	4	1	4	9
0304	¿Planea, organiza, dirige, y evalúa los procesos vinculados con la captación, conducción, producción y distribución de agua; recolección, conducción, tratamiento y disposición final de desagüe?(M)	5	1	3	9
0305	¿Planea, organiza, dirige y mantiene actualizado un sistema de informaciones operacionales? (M)	5	1	3	9
0306	¿Elabora y/o actualiza planes de emergencia? (E)	2	1	6	9
0307	¿Se clasifica a los usuarios de acuerdo a sus necesidades, características y comportamiento con el objeto de satisfacer cada segmento? (S)	3	2	4	9
0308	¿Se tienen definidos los objetivos tomando en consideración la capacidad y flexibilidad de los recursos (horas-hombre, horas-máquina, inventarios)? (B)	3	1	5	9
0309	¿Planea, organiza, dirige y evalúa las actividades vinculadas al control de pérdidas de agua y al balance hidráulico del sistema de agua potable? (M)	5	1	3	9
	04. GERENCIA COMERCIAL				
0401	¿Formula el plan operativo, proyecta los ingresos por cobranza y facturación, ejecuta y controla el Plan y Presupuesto Operativo Anual de las actividades comerciales de la Entidad de acuerdo a las políticas, normas y estrategias establecidas? (M)	6	1	2	9
0402	¿Planea, organiza, dirige y evalúa conjuntamente con la Gerencia de Operaciones las actividades concernientes al control de pérdidas de agua? (M)	3	1	5	9
0403	¿Planea, organiza, dirige y evalúa las actividades concernientes a la gestión de comercialización de servicios y de atención al cliente? (M)	5	1	3	9
0404	¿Resuelve reclamos en primera instancia? (M)	6	1	2	9
0405	¿Planea, organiza, ejecuta y evalúa conjuntamente con la Oficina General de Administración y Finanzas estudios que	2	3	4	9

	tengan como fin elevar la productividad del trabajador?(M)				
0406	¿Implementa los indicadores de gestión concordantes con los indicadores empresariales que permitan evaluar la gestión?(M)	5	1	3	9
0407	¿Adopta medidas para mantener y mejorar la imagen de la entidad a través de una adecuada atención a los clientes? (M)	5	1	3	9
0408	¿Vela por el estricto cumplimiento de la normatividad vigente en materia de su competencia, sancionando y corrigiendo el incumplimiento? (M)	4	1	4	9
0409	¿Selecciona locales propios o de terceros como Centros Autorizados de Recaudación (CARs)? (M)	6	1	2	9
0410	¿Implanta y supervisa el sistema de control interno de la Gerencia Comercial en concordancia con los principios administrativos, principios de control y disposiciones legales vigentes?(M)	3	2	4	9
	05. OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO				
0501	¿Formula y propone el Plan de Gestión de la empresa, proyectando las necesidades físicas, económicas, financieras y organizacionales, controla y evalúa el desarrollo de los planes de la empresa en coordinación con los diversos órganos de la misma?(M)	7	1	1	9
0502	¿Dirige y conduce el proceso metodológico para desarrollar el diagnóstico empresarial y los Planes Estratégicos, Plan Maestro Optimizado y Planes Operativos?(M)	7	1	1	9
0503	¿Formula y evalúa el Plan Operativo y Presupuesto de la Entidad en función de los objetivos, metas, indicadores y estrategias fijadas por el Directorio, en coordinación con las Gerencias de Línea?(M)	7	1	1	9
0504	¿Promueve y coordina la elaboración de estudios tarifarios de la entidad, dentro de los parámetros establecidos por los dispositivos legales vigentes? (M)	5	1	3	9
0505	¿Mantiene actualizado un archivo de información disponible, recolectando	5		4	9

	información y estableciendo la evaluación de los indicadores de gestión que permitan conocer la realidad y evolución de la entidad? (M)				
0506	¿Elabora y actualiza los instrumentos de gestión: ROF, MOF, RIT y otros, con la participación de todos los órganos de la empresa? (M)	5	1	3	9
0507	¿Prepara en la oportunidad en que le es requerida, la información necesaria para la formulación del presupuesto?(M)	6	1	2	9
0508	¿Mantiene actualizado un archivo de información disponible y de fácil acceso?(M)	5	1	3	9
	06. OFICINA DE ASESORÍA LEGAL				
0601	¿Asesora a la Alta Dirección y a todos los demás órganos de la EPS Moquegua, en los aspectos jurídico-legales-administrativos que le sean consultados?(M)	5	1	3	9
0602	¿Emite opinión legal sobre todos los asuntos de su competencia que le sean solicitados precisando las acciones que corresponde realizar?(M)	5	1	3	9
0603	¿Mantiene actualizada una biblioteca legal, que contenga Dispositivos Legales (Leyes, Decretos, Resoluciones, Directivas, etc.), Jurisprudencia, Libros de Consulta y Estudios realizados sobre diversos aspectos jurídicos, que guarden relación con el objeto social de la empresa?(M)	1	2	6	9
0604	¿Emite informes donde se comenta la aplicación de la normatividad legal que se publica y entra en vigencia? (M)	1	1	7	9
0605	¿Mantiene, cuando corresponda, archivo actualizado de los expedientes de los procesos judiciales y administrativos que involucran a la empresa?(M)	3	0	6	9
0606	¿Emite opinión previa, sobre la procedencia legal de cualquier acto de transferencia, respecto a un bien mueble o inmueble de la empresa? (M)	4	0	5	9
0607	¿Asesora a los demás órganos de la empresa respecto a la adecuada interpretación de los dispositivos legales vigentes? (M)	5	1	3	9

0608	¿Emite informes periódicos mensuales sobre la situación de los procesos judiciales y administrativos indicando el activo y pasivo contingente?(M)	2	2	5	9
0609	¿ Emite informes técnicos para la toma de decisiones en materia de su competencia?(B)	4	2	3	9
	07. OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS				
0701	¿Define y propone al Gerente General, las normas y políticas que orientarán las actividades económicas, financieras, patrimoniales, contables, de recursos humanos, de compras y contrataciones y de almacén, todas orientadas al logro de la máxima eficiencia?(M)	6	1	2	9
0702	¿Cumple y hace cumplir las políticas económicas, financieras, patrimoniales, contables, de recursos humanos y de logística de acuerdo a las directivas emanadas por a la gerencia general?(M)	7	1	1	9
0703	¿Planea, organiza, coordina y evalúa el desarrollo de las actividades de control patrimonial y saneamiento físico legal de bienes muebles e inmuebles?(M)	4	3	2	9
0704	¿Planea, organiza, coordina y evalúa el desarrollo de las actividades de recursos humanos, contabilidad, de compras y contrataciones y de almacén? (M)	6	1	2	9
0705	¿Planea y coordina la realización oportuna de peritajes contables en materias de su competencia en casos de procesos judiciales? (M)	5	1	3	9
0706	¿Aprueba y tramita las solicitudes de compras y servicios solicitados por las diferentes unidades orgánicas de la empresa, cumpliendo las disposiciones legales vigentes y siempre que cuenten con la disponibilidad presupuestal y del efectivo?(M)	6	1	2	9
0707	¿Supervisa, controla, analiza e interpreta los estados financieros de la entidad, con estricto cuidado en el cumplimiento de los plazos establecidos?(M)	6	1	2	9
0708	¿Implanta y supervisa el sistema de control interno del área, en concordancia con los	3	2	4	9

	principios de administración, principios de control y disposiciones legales en vigencia?(M)				
0709	¿Establece el control previo, concurrente y posterior para la correcta y oportuna administración de los recursos humanos, materiales y financieros?(M)	5	1	3	9
0710	¿Los Estados Financieros de la entidad, son auditados para garantizar la razonabilidad de su información financiera y presupuestaria?(E)	6	1	2	9
	08. OFICINA DE INFORMÁTICA				
0801	¿Formula, propone y evalúa la política y el Plan Estratégico de Tecnología de la Información?(M)	3	2	4	9
0802	¿Supervisa y coordina la realización de todas las actividades relativas al proceso de planeamiento informático?(M)	4	2	3	9
0803	¿Elabora el Plan Operativo de Desarrollo Informático?(M)	5	1	3	9
0804	¿Propone y ejecuta los estudios de factibilidad técnico-económicos para el desarrollo de aplicaciones de procesamiento de información?(M)	4	1	4	9
0805	¿Norma, coordina y ejecuta el desarrollo del mantenimiento de equipos y aplicativos?(M)	4	3	2	9
0806	¿Actualiza el Plan de Contingencias de Informática?(M)	3	1	5	9
0807	¿ Propicia, organiza y dirige el desarrollo y utilización de los sistemas de informática?(M)	6	0	3	9
0808	¿Desarrolla y actualiza los sistemas mediante aplicativos de acuerdo a la realidad de la empresa?(M)	6	1	2	9
	09. OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS				
0901	¿Elabora, implementa y evalúa el Plan de Relaciones Institucionales?(M)	6	1	2	9
0902	¿Promueve las buenas relaciones internas entre los trabajadores?(M)	5	2	2	9
0903	¿Mantiene actualizada la información relativa a los servicios de agua y desagüe en las poblaciones atendidas por la empresa?(M)	5	1	3	9
0904	¿Establece buenas relaciones con los medios de comunicación de radio, prensa y televisión?(M)	6	0	3	9

0905	¿Coordina y controla que los clientes estén debidamente informados de las tarifas, pago oportuno y otras actividades de su interés?(M)	4	0	5	9
0906	¿Realiza sondeos de opinión para conocer la apreciación de la comunidad respecto a la calidad del servicio y a la atención al cliente?(M)	4	2	3	9
0907	¿Elabora e implementa el programa de Educación Sanitaria Ambiental con temas relacionados al servicio?(M)	6	1	2	9
0908	¿Identifica de manera concertada con las diversas áreas, temas básicos que respondan a las metas de los indicadores de gestión que vayan a ser trabajados con los usuarios?(M)	4	1	4	9
0909	¿Promueve en los trabajadores el aporte de sugerencias para mejorar la calidad y productividad?(M)	4	3	2	9

Fuente: Elaboración propia

ANEXO C
PLANTILLA DE DETERMINACIÓN DEL VALOR TEÓRICO

GUÍA PARA LA EVALUACIÓN		VALORACIÓN	
		TEÓRICA	REAL
ALTA DIRECCIÓN		100	42
01 .DIRECTORIO		60	22
Principio Básico	El Directorio tiene la representación y la administración de la sociedad y ejercerá los derechos y las atribuciones necesarias para la dirección de ésta, exceptuándose tan solo las facultades reservadas por la Ley General de Sociedades o por el presente Estatuto a la Junta General de Accionistas.		
Fuente : D.Ley 25965 y MOF-EPS Moquegua S.A. 2009			
CÓDIGO	Atributos Funcionales de Referencia		
0101	¿Existe una misión que permite comprender las funciones institucionales en un tiempo determinado?(B)	5	3
0102	¿Aprueba el Plan Maestro de la Sociedad?(M)	5	2
0103	¿Convoca a la Junta General de Accionistas? (M)	5	3
0104	¿Evalúa y controla la gestión del Gerente General? (M)	7	2
0105	¿Promueve por causa justificada al Gerente General, determinando sus obligaciones y remuneraciones? (M)	5	1
0106	¿Vela por la formulación, aplicación y actualización de los planes Maestros y los programas de operación y mantenimiento que en cumplimiento normatividad vigente debe formular la sociedad? (M)	8	4
0107	¿Vela por el cumplimiento de las normas de salud relacionadas con la prestación del servicio, protección de los recursos hídricos y del medio ambiente. Las demás facultades que le señale la ley o presente estatuto? (M)	8	4
0108	¿En las reuniones con las Gerencias; se utiliza la información del sistema de seguimiento, control y evaluación implantado en la organización, para reforzar lo positivo, corregir las desviaciones y mejorar la gestión? (E)	6	1
0109	¿Se asegura que todos controles internos contribuyan al logro de los resultados esperados de la gestión? (B)	6	3
0110	¿Evalúa las observaciones y recomendaciones formuladas por los organismos y dependencias encargadas de control externo e interno y promueve la aplicación de las medidas correctivas? (S)	5	1

Valor teórico asignado al Sub-Área, estableciendo un Margen de Error del 0,5%, para fines de ilustración se redondea a 1%

PLANTILLA DE DETERMINACIÓN DEL VALOR TEÓRICO

GUÍA PARA LA EVALUACIÓN		VALORACIÓN	
		TEÓRICA	REAL
ALTA DIRECCIÓN		100	42
02. GERENCIA GENERAL		40	21
Principio Básico :	<p>Es el órgano máximo ejecutivo de la EPS MOQUEGUA S.A. Responsable de ejecutar todas las disposiciones del Directorio; representa a la Sociedad Anónima en los actos y contratos de administración; conduce a la Entidad hacia sus objetivos cumpliendo las políticas y estrategias fijadas por su Estatuto Social y por el Directorio. El Gerente General responde ante la sociedad y terceros, por los daños y perjuicios que ocasionen el incumplimiento de sus obligaciones, dolo, abuso de facultades y negligencia grave.</p> <p style="text-align: right;">Fuente : D.Ley 25965 y MOF-EPS Moquegua S.A. 2009</p>		
CÓDIGO	Atributos Funcionales de Referencia		
0201	¿Celebra y ejecuta los actos y contratos relativos al objeto social y otros que estuvieren dentro de sus facultades o que le fueren delegados por la Junta General de accionistas y el Directorio? (M)	4	3
0202	¿Dirige las operaciones comerciales, administrativas y de ejecución de Operaciones Sociales que se efectúen? (M)	5	3
0203	¿Organiza el régimen interno de la Sociedad, expide la correspondencia, cuida que la contabilidad esté al día, inspecciona los libros, documentos y operaciones de la Sociedad y dicta las disposiciones para el correcto funcionamiento de la misma (M)	5	2
0204	¿Contrata y despide a los trabajadores de acuerdo a la Ley y al Reglamento Interno de Trabajo (RIT).? (M)	5	3
0205	¿Supervisa la ejecución de los planes y presupuestos de acuerdo a las normas legales aplicables? (M)	5	2
0206	¿Se orientan los procesos hacia la satisfacción de las necesidades del "cliente" o usuario? (S)	4	2
0207	¿Los sistemas de información instalados, son accesibles y funcionan de manera eficiente y confiable? (B)	4	2
0208	¿Existen manuales de normas y procedimientos para los distintos procesos que ejecuta la organización? (B)	4	3
0209	¿El Manual de Organización y Funciones, define parámetros para evaluar la calidad en el ejercicio de las funciones, de cada servidor ó funcionarios?(E)	4	2

Valor teórico asignado al Sub-Área, estableciendo un Margen de Error del 0,5%, para fines de ilustración se redondea a 1%

PLANTILLA DE DETERMINACIÓN DEL VALOR TEÓRICO

GUÍA PARA LA EVALUACIÓN		VALORACIÓN	
		TEÓRICA	REAL
ÓRGANOS DE LÍNEA		90	42
03. GERENCIA DE OPERACIONES		40	17
Referencia Básica :	A la Gerencia de Operaciones le compete planear, organizar, coordinar, ejecutar y evaluar la producción, distribución y control de calidad del agua potable; la recolección, tratamiento y disposición final de desagües; el mantenimiento de la infraestructura , así como las actividades inherentes a los estudios, proyectos y obras para la expansión, rehabilitación y optimización de la infraestructura de los servicios de saneamiento., quien depende jerárquicamente de la Gerencia General.		
Fuente : D.Ley 25965 y MOF-EPS Moquegua S.A. 2009			
CÓDIGO	Atributos Funcionales de Referencia		
0301	¿Planea, organiza, coordina, dirige y evalúa todas las acciones para garantizar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario? (M)	6	4
0302	¿Establece normas, procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades bajo su competencia, así como elaborar directivas para la implantación de los lineamientos de política, estrategias, planes y programas referidos al sistema técnico? (M)	4	2
0303	¿Planea, organiza, dirige y mantiene actualizado un sistema de informaciones operacionales? (M)	4	2
0304	¿Planea, organiza, dirige, y evalúa los procesos vinculados con la captación, conducción, producción y distribución de agua; recolección, conducción, tratamiento y disposición final de desagüe?(M)	6	3
0305	¿Planea, organiza, dirige y mantiene actualizado un sistema de informaciones operacionales? (M)	3	2
0306	¿Elabora y/o actualiza planes de emergencia? (E)	4	1
0307	¿Se clasifica a los usuarios de acuerdo a sus necesidades, características y comportamiento con el objeto de satisfacer cada segmento? (S)	4	1
0308	¿Se tienen definidos los objetivos tomando en consideración la capacidad y flexibilidad de los recursos (horas-hombre, horas-máquina, inventarios)? (B)	3	1
0309	¿Planea, organiza, dirige y evalúa las actividades vinculadas al control de pérdidas de agua y al balance hidráulico del sistema de agua potable? (M)	6	3

Valor teórico asignado al Sub-Área, estableciendo un Margen de Error del 0,5%, para fines de ilustración se redondea a 1%

PLANTILLA DE DETERMINACIÓN DEL VALOR TEÓRICO

GUÍA PARA LA EVALUACIÓN		VALORACIÓN	
		TEÓRICA	REAL
ÓRGANOS DE LÍNEA		90	42
04. GERENCIA COMERCIAL		50	25
Principio Básico :	Es el órgano que le compete planear, organizar, ejecutar y evaluar el Sistema Comercial de la Empresa en lo que concierne a las actividades de catastro de clientes, medición de consumos, facturación y cobranzas, atención al cliente y promoción comercial. Está a cargo de un Gerente, quien depende jerárquicamente de la Gerencia General.		
	Fuente : D.Ley 25965 y MOF- EPS Moquegua S.A. 2009		
CÓDIGO	Atributos Funcionales de Referencia		
0401	¿Formula el plan operativo, proyecta los ingresos por cobranza y facturación, ejecuta y controla Plan y Presupuesto Operativo anual de actividades comerciales de la Entidad de acuerdo a políticas, normas y estrategias establecidas? (M)	4	3
0402	¿Planea, organiza, dirige y evalúa conjuntamente con la Gerencia de Operaciones las actividades concernientes al control de pérdidas de agua? (M)	5	2
0403	¿Planea, organiza, dirige y evalúa las actividades concernientes a la gestión de comercialización de servicios y de atención al cliente? (M)	7	4
0404	¿Resuelve reclamos en primera instancia? (M)	5	3
0405	¿Planea, organiza, ejecuta y evalúa conjuntamente con la Oficina General de Administración y Finanzas estudios que tengan como fin elevar la productividad del trabajador?(M)	5	1
0406	¿Implementa los indicadores de gestión concordantes con los indicadores empresariales que permitan evaluar gestión?(M)	5	3
0407	¿Adopta medidas para mantener y mejorar la imagen de la entidad a través de una adecuada atención a los clientes? (M)	6	3
0408	¿Vela por el estricto cumplimiento de la normatividad vigente en materia de su competencia, sancionando y corrigiendo el incumplimiento? (M)	4	2
0409	¿Selecciona locales propios o de terceros como Centros Autorizados de Recaudación (CARs)? (M)	5	3
0410	¿Implanta y supervisa sistema de control interno de Gerencia Comercial en concordancia con principios administrativos, principios de control y disposiciones legales vigentes?(M)	4	1

Valor teórico asignado al Sub-Área, estableciendo un Margen de Error del 0,5%, para fines de ilustración se redondea a 1%

PLANTILLA DE DETERMINACIÓN DEL VALOR TEÓRICO

GUÍA PARA LA EVALUACIÓN		VALORACIÓN	
		TEÓRICA	REAL
ÓRGANOS DE ASESORÍA		80	41
05. OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO		40	26
<p>Principio Básico : La oficina de Planificación y Presupuesto es el órgano responsable de proporcionar, estrategias empresariales, el presupuesto anual, las metodologías de formulación presupuestal, indicadores de gestión, la evaluación global, operación, racionalización y estadística., quien depende directamente de Gerencia General.</p> <p align="center">Fuente : D.Ley 25965 y MOF-EPS Moquegua S.A. 2009</p>			
CÓDIGO	Atributos Funcionales de Referencia		
0501	¿Formula y propone el Plan de Gestión de la empresa, proyectando las necesidades físicas, económicas, financieras y organizacionales, controla y evalúa el desarrollo de los planes de la empresa en coordinación con los diversos órganos de la misma?(M)	5	4
0502	¿Dirige y conduce el proceso metodológico para desarrollar el diagnóstico empresarial y los Planes Estratégicos, Plan Maestro Optimizado y Planes Operativos?(M)	4	3
0503	¿Formula y evalúa el Plan Operativo y Presupuesto de la Entidad en función de los objetivos, metas, indicadores y estrategias fijadas por el Directorio, en coordinación con las Gerencias de Línea?(M)	6	5
0504	¿Promueve y coordina la elaboración de estudios tarifarios de la entidad, dentro de los parámetros establecidos por los dispositivos legales vigentes?(M)	5	3
0505	¿Mantiene actualizado un archivo de información disponible, recolectando información y estableciendo la evaluación de indicadores de gestión que permitan conocer la realidad y evolución de la entidad? (M)	5	3
0506	¿Elabora y actualiza los instrumentos de gestión: ROF, MOF, RIT y otros, con la participación de todos los órganos de la empresa? (M)	7	4
0507	¿Prepara en la oportunidad en que le es requerida, la información necesaria para la formulación del presupuesto?(M)	4	3
0508	¿Mantiene actualizado un archivo de información disponible y de fácil acceso?(M)	4	2

Valor teórico asignado al Sub-Área, estableciendo un Margen de Error del 0,5%, para fines de ilustración se redondea a 1%

PLANTILLA DE DETERMINACIÓN DEL VALOR TEÓRICO

GUÍA PARA LA EVALUACIÓN		VALORACIÓN	
		TEÓRICA	REAL
ÓRGANOS DE ASESORÍA		80	41
06. OFICINA DE ASESORIA LEGAL		40	15
Principio Básico	La Oficina de Asesoría Legal es el órgano responsable de emitir opiniones de carácter jurídico-legal a la Alta de Dirección y a todos los demás órganos de la EPS Moquegua S.A., así como de pronunciarse sobre la legalidad de los actos que le sean remitidos para su revisión y/o visación. Está a cargo del Asesor Legal quien depende directamente de Gerencia General.		
Fuente : D.Ley 25965 y MOF-EPS Moquegua S.A. 2009			
CÓDIGO	Atributos Funcionales de Referencia		
0601	¿Asesora a la Alta Dirección y a todos los demás órganos de la EPS Moquegua, en los aspectos jurídico-legales-administrativos que le sean consultados?(M)	6	3
0602	¿Emite opinión legal sobre todos los asuntos de su competencia que le sean solicitados precisando las acciones que corresponde realizar?(M)	5	3
0603	¿Mantiene actualizada una biblioteca legal, que contenga Dispositivos Legales (Leyes, Decretos, Resoluciones, Directivas, etc.), Jurisprudencia, Libros de Consulta y Estudios realizados sobre diversos aspectos jurídicos, que guarden relación con el objeto social de la empresa?(M)	5	1
0604	¿Emite informes donde se comenta la aplicación de la normatividad legal que se publica y entra en vigencia? (M)	4	0
0605	¿Mantiene, cuando corresponda, archivo actualizado de los expedientes de los procesos judiciales y administrativos que involucran a la empresa?(M)	5	2
0606	¿Emite opinión previa, sobre la procedencia legal de cualquier acto de transferencia, respecto a un bien mueble o inmueble de la empresa? (M)	3	1
0607	¿Asesora a los demás órganos de la empresa respecto a la adecuada interpretación de los dispositivos legales vigentes? (M)	5	3
0608	¿Emite informes periódicos mensuales sobre la situación de los procesos judiciales y administrativos indicando el activo y pasivo contingente?(M)	4	1
0609	¿Emite informes técnicos para la toma de decisiones en materia de su competencia?(B)	3	1

Valor teórico asignado al Sub-Área, estableciendo un Margen de Error del 0,5%, para fines de ilustración se redondea a 1%

PLANTILLA DE DETERMINACIÓN DEL VALOR TEÓRICO

GUÍA PARA LA EVALUACIÓN		VALORACIÓN	
		TEÓRICA	REAL
ÓRGANOS DE APOYO		70	41
07. OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		25	15
<p>Principio Básico: Es responsable de administrar los recursos humanos, suministros, bienes patrimoniales, servicios generales, recursos económicos y financieros, supervisar la Contabilidad, apoyar administrativamente a todos los órganos de la empresa con eficacia para el cumplimiento de metas y objetivos por cada unidad orgánica cuyo titular depende directamente del Gerente General.</p> <p align="center">Fuente : D.Ley 25965 y MOF-EPS Moquegua S.A. 2009</p>			
CÓDIGO	Atributos Funcionales de Referencia		
0701	¿Define y propone al Gerente General, las normas y políticas que orientarán las actividades económicas, financieras, patrimoniales, contables, de recursos humanos, de compras y contrataciones y de almacén, todas orientadas al logro de la máxima eficiencia?(M)	3	2
0702	¿Cumple y hace cumplir las políticas económicas, financieras, patrimoniales, contables, rrhh y de logística de acuerdo a las directivas de gerencia general?(M)	3	2
0703	¿Planea, organiza, coordina y evalúa el desarrollo de las actividades de control patrimonial y saneamiento físico legal de bienes muebles e inmuebles?(M)	2	1
0704	¿Planea, organiza, coordina y evalúa el desarrollo de las actividades de recursos humanos, contabilidad, de compras y contrataciones y de almacén? (M)	3	2
0705	¿Planea y coordina la realización oportuna de peritajes contables en casos de procesos judiciales? (M)	2	1
0706	¿Aprueba y tramita las solicitudes de compras y servicios de unidades orgánicas de la empresa, cumpliendo las disposiciones legales vigentes y siempre que cuenten con la disponibilidad presupuestal y del efectivo?(M)	3	2
0707	¿Supervisa, controla, analiza e interpreta los estados financieros de la entidad, con estricto cuidado en el cumplimiento de los plazos establecidos?(M)	3	2
0708	¿Implanta y supervisa el sistema de control interno del área, en concordancia con los principios, principios de control y disposiciones legales en vigencia?(M)	2	1
0709	¿Establece el control previo, concurrente y posterior para la correcta y oportuna administración de los recursos humanos, materiales y financieros?(M)	2	1
0710	¿Los EEFF de la entidad, son auditados para garantizar la razonabilidad de su información FF y presupuestaria?(E)	2	1

Valor teórico asignado al Sub-Área, estableciendo un Margen de Error del 0,5%, para fines de ilustración se redondea a 1%

PLANTILLA DE DETERMINACIÓN DEL VALOR TEÓRICO

GUÍA PARA LA EVALUACIÓN		VALORACIÓN	
		TEÓRICA	REAL
ÓRGANOS DE APOYO		70	41
08. OFICINA DE INFORMÁTICA		25	15
<p>Principio Básico Es una oficina asistencial; responsable del adecuado funcionamiento de los equipos de cómputo y el software de la Empresa; así como, de dar el apoyo y asesoramiento a las demás áreas en cuanto a labores informáticas y de mantenimiento se refiere. Está a cargo de un Jefe de Oficina, quien depende directamente de la Gerencia General.</p> <p align="center">Fuente : D.Ley 25965 y MOF-EPS Moquegua S.A. 2009</p>			
CÓDIGO	Atributos Funcionales de Referencia		
0801	¿Formula, propone y evalúa la política y el Plan Estratégico de Tecnología de la Información?(M)	2	1
0802	¿Supervisa y coordina la realización de todas las actividades relativas al proceso de planeamiento informático?(M)	2	1
0803	¿Elabora el Plan Operativo de Desarrollo Informático?(M)	2	1
0804	¿Propone y ejecuta los estudios de factibilidad técnico-económicos para el desarrollo de aplicaciones de procesamiento de información?(M)	3	1
0805	¿Norma, coordina y ejecuta el desarrollo del mantenimiento de equipos y aplicativos?(M)	4	2
0806	¿Actualiza el Plan de Contingencias de Informática?(M)	5	2
0807	¿Propicia, organiza y dirige el desarrollo y utilización de los sistemas de informática?(M)	4	3
0808	¿Desarrolla y actualiza los sistemas mediante aplicativos de acuerdo a la realidad de la empresa?(M)	3	2

Valor teórico asignado al Sub-Área, estableciendo un Margen de Error del 0,5%, para fines de ilustración se redondea a 1%

PLANTILLA DE DETERMINACIÓN DEL VALOR TEÓRICO

GUÍA PARA LA EVALUACIÓN		VALORACIÓN	
		TEÓRICA	REAL
ÓRGANOS DE APOYO		70	41
09. OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS		20	11
<p>Principio Básico : Es el órgano responsable de velar por la imagen positiva de la EPS y de sus actividades al servicio de la comunidad y de proponer y ejecutar programas orientados a obtener el apoyo y participación de la comunidad y de los propios trabajadores de la empresa, en las actividades que esta desarrolle en su beneficio y en beneficio.</p> <p style="text-align: right;">Fuente : D.Ley 25965 y MOF-EPS Moquegua S.A. 2009</p>			
CODIGO	Atributos Funcionales de Referencia		
0901	¿Elabora, implementa y evalúa el Plan de Relaciones Institucionales?(M)	2	1
0902	¿Promueve las buenas relaciones internas entre los trabajadores?(M)	3	2
0903	¿Mantiene actualizada la información relativa a los servicios de agua y desagüe en las poblaciones atendidas por la empresa?(M)	3	2
0904	¿Establece buenas relaciones con los medios de comunicación de radio, prensa y televisión?(M)	2	1
0905	¿Coordina y controla que los clientes estén debidamente informados de las tarifas, pago oportuno y otras actividades de su interés?(M)	3	1
0906	¿Realiza sondeos de opinión para conocer la apreciación de la comunidad respecto a la calidad del servicio y a la atención al cliente?(M)	3	1
0907	¿Elabora e implementa el programa de Educación Sanitaria Ambiental con temas relacionados al servicio?(M)	2	1
0908	¿Identifica de manera concertada con las diversas áreas, temas básicos que respondan a las metas de los indicadores de gestión que vayan a ser trabajados con los usuarios?(M)	1	0
0909	¿Promueve en los trabajadores el aporte de sugerencias para mejorar la calidad y productividad?(M)	1	0

Valor teórico asignado al Sub-Área, estableciendo un Margen de Error del 0,5%, para fines de ilustración se redondea a 1%

ANEXO D
TABLA DE PROCESAMIENTO DE DATOS DE VALOR TEÓRICO Y REAL

CÓDIGO	ÍTEM	RESPUESTA			TOTAL	VALORIZACIÓN	
		SÍ	NO	N/A		VALOR TEÓRICO	VALOR REAL
01 .DIRECTORIO							
0101	¿Existe una misión que permite comprender las funciones institucionales en un tiempo determinado?(B)	5	2	2	9	5	3
0102	¿Aprueba el Plan Maestro de la Sociedad?(M)	3	1	5	9	5	2
0103	¿Convoca a la Junta General de Accionistas? (M)	5	0	4	9	5	3
0104	¿Evalúa y controla la gestión del Gerente General? (M)	3	2	4	9	7	2
0105	¿Convoca, preside y da por concluidas las sesiones del Concejo Municipal? (M)	1	1	7	9	5	1
0106	¿Vela por la formulación, aplicación y actualización de los planes Maestros y los programas de operación y mantenimiento que en cumplimiento de la normatividad vigente debe formular la sociedad? (M)	4	2	3	9	8	4
0107	¿Vela por el cumplimiento de las normas de salud relacionadas con la prestación del servicio, protección de los recursos hídricos y del medio ambiente. Las demás facultades que le señale la ley o el presente estatuto? (M)	4	3	2	9	8	4
0108	¿En las reuniones con las Gerencias; se utiliza la información del sistema de seguimiento, control y evaluación implantado en la organización, para reforzar lo positivo, corregir las desviaciones y mejorar la gestión? (E)	1	2	6	9	6	1
0109	¿Se asegura que todos los controles internos contribuyan al logro de los resultados esperados de la gestión? (B)	4	1	4	9	6	3
0110	¿Evalúa las observaciones y recomendaciones formuladas por los organismos y dependencias encargadas de control externo e interno y promueve medidas correctivas? (S)	2	2	5	9	5	1
02. GERENCIA GENERAL							
0201	¿Celebra y ejecuta los actos y contratos relativos al objeto social y otros que estuvieren dentro de sus facultades o que le fueren delegados por Junta accionistas y Directorio? (M)	6	1	2	9	4	3
0202	¿Dirige las operaciones comerciales, administrativas y de ejecución de las Operaciones Sociales que efectúen? (M)	5	2	2	9	5	3
0203	¿Organiza el régimen interno de la Sociedad, expide la correspondencia, cuida que la contabilidad esté al día, inspecciona los libros, documentos y operaciones de la Sociedad y dicta las disposiciones para el correcto funcionamiento de la misma (M)	4	2	3	9	5	2
0204	¿Contrata y despide a los trabajadores de acuerdo a la Ley y al Reglamento Interno de Trabajo (RIT).? (M)	5	1	3	9	5	3
0205	¿Supervisa la ejecución de los planes y presupuestos de acuerdo a las normas legales aplicables? (M)	4	3	2	9	5	2
0206	¿Se orientan los procesos hacia la satisfacción de las necesidades del "cliente" o usuario? (S)	4	3	2	9	4	2

0207	¿Los sistemas de información instalados, son accesibles y funcionan de manera eficiente y confiable? (B)	4	2	3	9	4	2
0208	¿Existen manuales de normas y procedimientos para los distintos procesos que ejecuta la organización? (B)	6	1	2	9	4	3
0209	¿El Manual de Organización y Funciones, define parámetros para evaluar la calidad en el ejercicio de las funciones, de cada servidor ó funcionarios?(E)	4	1	4	9	4	2
03. GERENCIA DE OPERACIONES							
0301	¿Planea, organiza, coordina, dirige y evalúa los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario? (M)	6	1	2	9	6	4
0302	¿Establece normas, procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades bajo su competencia, así como elaborar directivas para la implantación de los lineamientos de política, estrategias, planes y programas referidos al sistema técnico? (M)	4	1	4	9	4	2
0303	¿Planea, organiza, dirige y mantiene actualizado un sistema de informaciones operacionales? (M)	4	1	4	9	4	2
0304	¿Planea, organiza, dirige, y evalúa los procesos vinculados con la captación, conducción, producción y distribución de agua; recolección, conducción, tratamiento y disposición final de desagüe?(M)	5	1	3	9	6	3
0305	¿Planea, organiza, dirige y mantiene actualizado un sistema de informaciones operacionales? (M)	5	1	3	9	3	2
0306	¿Elabora y/o actualiza planes de emergencia? (E)	2	1	6	9	4	1
0307	¿Se clasifica a los usuarios de acuerdo a sus necesidades, características y comportamiento con el objeto de satisfacer cada segmento? (S)	3	2	4	9	4	1
0308	¿Se tienen definidos los objetivos tomando en consideración la capacidad y flexibilidad de los recursos (horas-hombre, horas-máquina, inventarios)? (B)	3	1	5	9	3	1
0309	¿Planea, organiza, dirige y evalúa las actividades vinculadas al control de pérdidas de agua y al balance hidráulico del sistema de agua potable? (M)	5	1	3	9	6	3
04. GERENCIA COMERCIAL							
0401	¿Formula el plan operativo, proyecta los ingresos por cobranza y facturación, ejecuta y controla el Plan y Presupuesto Operativo anual de las actividades comerciales de la Entidad de acuerdo a las políticas, normas y estrategias establecidas? (M)	6	1	2	9	4	3
0402	¿Planea, organiza, dirige y evalúa conjuntamente con la Gerencia de Operaciones las actividades concernientes al control de pérdidas de agua? (M)	3	1	5	9	5	2
0403	¿Planea, organiza, dirige y evalúa las actividades concernientes a la gestión de comercialización de servicios y de atención al cliente? (M)	5	1	3	9	7	4
0404	¿Resuelve reclamos en primera instancia? (M)	6	1	2	9	5	3
0405	¿Planea, organiza, ejecuta y evalúa conjuntamente con la Oficina General de Administración y Finanzas estudios que tengan como fin elevar la productividad del	2	3	4	9	5	1

	trabajador?(M)						
0406	¿Implementa los indicadores de gestión concordantes con los indicadores que permitan evaluar la gestión?(M)	5	1	3	9	5	3
0407	¿Adopta medidas para mantener y mejorar la imagen de la entidad a través de una adecuada atención a clientes? (M)	5	1	3	9	6	3
0408	¿Vela por el estricto cumplimiento de la normatividad vigente en materia de su competencia, sancionando y corrigiendo el incumplimiento? (M)	4	1	4	9	4	2
0409	¿Selecciona locales propios o de terceros como Centros Autorizados de Recaudación (CARs)? (M)	6	1	2	9	5	3
0410	¿Implanta y supervisa el sistema de control interno de la Gerencia Comercial en concordancia con los principios administrativos, principios de control y disposiciones legales vigentes?(M)	3	2	4	9	4	1
05. OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO							
0501	¿Formula y propone el Plan de Gestión de la empresa, proyectando las necesidades físicas, económicas, financieras y organizacionales, controla y evalúa el desarrollo de los planes de la empresa en coordinación con los diversos órganos de la misma?(M)	7	1	1	9	5	4
0502	¿Dirige y conduce el proceso metodológico para desarrollar el diagnóstico empresarial y los Planes Estratégicos, PMO y Planes Operativos?(M)	7	1	1	9	4	3
0503	¿Formula y evalúa el Plan Operativo y Presupuesto de la Entidad en función de los objetivos, metas, indicadores y estrategias fijadas por el Directorio, en coordinación con las Gerencias de Línea?(M)	7	1	1	9	6	5
0504	¿Promueve y coordina la elaboración de estudios tarifarios de la entidad, dentro de los parámetros establecidos por los dispositivos legales vigentes? (M)	5	1	3	9	5	3
0505	¿Mantiene actualizado un archivo de información disponible, recolectando información y estableciendo la evaluación de los indicadores de gestión que permitan conocer la realidad y evolución de la entidad? (M)	5		4	9	5	3
0506	¿Elabora y actualiza los instrumentos de gestión: ROF, MOF, RIT y otros, con la participación de empresa? (M)	5	1	3	9	7	4
0507	¿Prepara en oportunidad, la información necesaria para la formulación del presupuesto?(M)	6	1	2	9	4	3
0508	¿Mantiene actualizado un archivo de información disponible y de fácil acceso?(M)	5	1	3	9	4	2
06. OFICINA DE ASESORÍA LEGAL							
0601	¿Asesora a la Alta Dirección y a todos los demás órganos de la EPS Moquegua, en los aspectos jurídico-legales-administrativos que le sean consultados?(M)	5	1	3	9	6	3
0602	¿Emite opinión legal sobre todos los asuntos de su competencia que le sean solicitados precisando las acciones que corresponde realizar?(M)	5	1	3	9	5	3

0603	¿Mantiene actualizada una biblioteca legal, Jurisprudencia, Libros de Consulta y Estudios realizados sobre diversos aspectos jurídicos, que guarden relación con el objeto social de la empresa?(M)	1	2	6	9	5	1
0604	¿Emite informes donde se comenta la aplicación de la normatividad legal que se publica y entra en vigencia? (M)	1	1	7	9	4	0
0605	¿Mantiene, cuando corresponda, archivo actualizado de los expedientes de los procesos judiciales y administrativos que involucran a la empresa?(M)	3		6	9	5	2
0606	¿Emite opinión previa, sobre la procedencia legal de cualquier acto de transferencia, respecto a un bien mueble o inmueble de la empresa? (M)	4		5	9	3	1
0607	¿Asesora a los demás órganos de la empresa la adecuada interpretación de dispositivos legales vigentes? (M)	5	1	3	9	5	3
0608	¿Emite informes periódicos mensuales sobre la situación de los procesos judiciales y administrativos indicando el activo y pasivo contingente?(M)	2	2	5	9	4	1
0609	¿Emite informes técnicos para la toma de decisiones en materia de su competencia?(B)	4	2	3	9	3	1
07. OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS							
0701	¿Define y propone al Gerente General, las normas y políticas que orientarán las actividades económicas, financieras, patrimoniales, contables, de recursos humanos, de compras y contrataciones y de almacén, todas orientadas al logro de la máxima eficiencia?(M)	6	1	2	9	3	2
0702	¿Cumple y hace cumplir las políticas económicas, financieras, patrimoniales, contables, de recursos humanos y de logística de acuerdo a las directivas emanadas por a la gerencia general?(M)	7	1	1	9	3	2
0703	¿Planea, organiza, coordina y evalúa el desarrollo de las actividades de control patrimonial y saneamiento físico legal de bienes muebles e inmuebles?(M)	4	3	2	9	2	1
0704	¿Planea, organiza, coordina y evalúa el desarrollo de las actividades de recursos humanos, contabilidad, de compras y contrataciones y de almacén? (M)	6	1	2	9	3	2
0705	¿Planea y coordina la realización oportuna de peritajes contables en materias de su competencia en casos de procesos judiciales? (M)	5	1	3	9	2	1
0706	¿Aprueba y tramita las solicitudes de compras y servicios solicitados por las diferentes unidades orgánicas de la empresa, cumpliendo las disposiciones legales vigentes y siempre que cuenten con la disponibilidad presupuestal y del efectivo?(M)	6	1	2	9	3	2
0707	¿Supervisa, controla, analiza e interpreta los estados financieros de la entidad, con estricto cuidado en el cumplimiento de los plazos establecidos?(M)	6	1	2	9	3	2
0708	¿Implanta y supervisa el sistema de control interno del área, en concordancia con los principios de administración, disposiciones legales en vigencia?(M)	3	2	4	9	2	1

0709	¿Establece el control previo, concurrente y posterior para la correcta y oportuna administración de los recursos humanos, materiales y financieros?(M)	5	1	3	9	2	1
0710	¿Los Estados Financieros de la entidad, son auditados para garantizar la razonabilidad de su información financiera y presupuestaria?(E)	6	1	2	9	2	1
08. OFICINA DE INFORMÁTICA							
0801	¿Formula, propone y evalúa la política y el Plan Estratégico de Tecnología de la Información?(M)	3	2	4	9	2	1
0802	¿Supervisa y coordina la realización de todas las actividades relativas al proceso de planeamiento informático?(M)	4	2	3	9	2	1
0803	¿Elabora el Plan Operativo de Desarrollo Informático?(M)	5	1	3	9	2	1
0804	¿Propone y ejecuta los estudios de factibilidad técnico-económicos para el desarrollo de aplicaciones de procesamiento de información?(M)	4	1	4	9	3	1
0805	¿Norma, coordina y ejecuta el desarrollo del mantenimiento de equipos y aplicativos?(M)	4	3	2	9	4	2
0806	¿Actualiza el Plan de Contingencias de Informática?(M)	3	1	5	9	5	2
0807	¿ Propicia, organiza y dirige el desarrollo y utilización de los sistemas de informática?(M)	6		3	9	4	3
0808	¿Desarrolla y actualiza los sistemas mediante aplicativos de acuerdo a la realidad de la empresa?(M)	6	1	2	9	3	2
09. OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS							
0901	¿Elabora, implementa y evalúa el Plan de Relaciones Institucionales?(M)	6	1	2	9	2	1
0902	¿Promueve las buenas relaciones internas entre los trabajadores?(M)	5	2	2	9	3	2
0903	¿Mantiene actualizada la información relativa a los servicios de agua y desagüe en las poblaciones atendidas por la empresa?(M)	5	1	3	9	3	2
0904	¿Establece buenas relaciones con los medios de comunicación de radio, prensa y televisión?(M)	6		3	9	2	1
0905	¿Coordina y controla que los clientes estén debidamente informados de las tarifas, pago oportuno y otras actividades de su interés?(M)	4		5	9	3	1
0906	¿Realiza sondeos de opinión para conocer la apreciación de la comunidad respecto a la calidad del servicio y a la atención al cliente?(M)	4	2	3	9	3	1
0907	¿Elabora e implementa el programa de Educación Sanitaria Ambiental con temas relacionados al servicio?(M)	6	1	2	9	2	1
0908	¿Identifica de manera concertada con las diversas áreas, temas básicos que respondan a las metas de los indicadores de gestión que vayan a ser trabajados con los usuarios?(M)	4	1	4	9	1	0
0909	¿Promueve en los trabajadores el aporte de sugerencias para mejorar la calidad y productividad?(M)	4	3	2	9	1	0

Fuente: Elaboración propia

ANEXO E

JERARQUIZACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS

ÁREA (1) ÓRGANOS	SUB ÁREA (2)	VALOR TEÓRICO (3)	VALOR REAL (4)	RELACIÓN PORC. (5) 4/3	JERARQUIZ. DE SUB - ÁREAS (6)	JERARQUIZ. DE ÓRGANOS (7)
1. ALTA DIRECCIÓN	• DIRECTORIO	60	22	36%	Crítica (1)	CRÍTICA (1)
	• GERENCIA GENERAL	40	21	52%	Crítica (5)	
	TOTAL	100	42	42%		
2. ÓRGANOS DE LÍNEA	• GERENCIA COMERCIAL	50	25	50%	Crítica (4)	PRÓXIMA CRÍTICA
	• GERENCIA DE OPERACIONES	40	17	43%	Crítica (3)	
	TOTAL	90	42	47%		
3. ÓRGANOS DE ASESORÍA	• OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	40	26	65%	Crítica (9)	CRÍTICA (2)
	• OFICINA DE ASESORÍA LEGAL	40	15	38%	Crítica (2)	
	TOTAL	80	41	51%		
4. ÓRGANOS DE APOYO	• OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	25	15	62%	Crítica (8)	NO CRÍTICA
	• OFICINA DE INFORMÁTICA	25	15	60%	Crítica (7)	
	• OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS	20	11	54%	Crítica (6)	
	TOTAL	70	41	59%		

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Primera:

La determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento de auditoría financiera se ha mantenido y cumplido ocasionalmente, influyendo siempre en la calidad de informe de auditoría financiera, en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A.; por lo que resulta indispensable que cuente con la implementación de una propuesta modelo para la determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento, instrumento que facilitaría siempre y con calidad en la etapa de ejecución e informe de la auditoría financiera.

Segunda:

La determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento de auditoría financiera se ha mantenido y cumplido ocasionalmente, influyendo siempre en la calidad del dictamen de la auditoría financiera, cuando se implemente y se cumplan con la determinación congruente de las áreas críticas en la fase de planeamiento será de calidad el dictamen de auditoría financiera.

Tercera:

La determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento de auditoría financiera se ha mantenido y cumplido ocasionalmente, influyendo siempre en la calidad de informe largo de la auditoría financiera; siempre y cuando se implemente y se apliquen la determinación coherente de las áreas críticas será de calidad el informe largo de auditoría financiera.

Cuarta:

La determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento de auditoría financiera se ha mantenido y cumplido ocasionalmente, influyendo siempre en la calidad de las recomendaciones del Memorando de control interno en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., siempre y cuando se implemente y se apliquen la determinación congruente de áreas críticas será de calidad las recomendaciones del memorando de control interno.

RECOMENDACIONES

Primera:

Que se implemente con la propuesta modelo para la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento de auditoría financiera, estableciendo adecuadamente para la evaluación del ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión, instrumento que facilitará con calidad previo a la fase de planeamiento de auditoría financiera.

Segunda:

Se implemente previo a la fase de planeamiento de la auditoría financiera con la determinación congruente de las áreas críticas identificando el área, proceso, rubro, cuenta, programa, proyecto, transacción, operación o actividad más expuesta a errores o fallas, con el objeto que los esfuerzos de auditoría deben concentrarse hacia las más relevantes, vinculadas con la misión de la entidad, siempre y cuando se cumplan será de calidad el dictamen de auditoría financiera.

Tercera:

Se implemente previo a la fase de planeamiento de la auditoría financiera con la determinación congruente de las áreas críticas identificando el área, proceso, rubro, cuenta, programa, proyecto, transacción, operación o actividad más expuesta a errores o fallas, con el objeto que los esfuerzos de auditoría deben concentrarse hacia las más relevantes, vinculadas con la misión de la entidad, siempre y cuando se cumplan será de calidad las observaciones, conclusiones y recomendaciones del informe largo de la auditoría financiera

Cuarta:

Se implemente previo a la fase de planeamiento de la auditoría financiera con la determinación congruente de las áreas críticas identificando el área, proceso, rubro, cuenta, programa, proyecto, transacción, operación o actividad más expuesta a errores o fallas, con el objeto de que los esfuerzos de auditoría deben concentrarse hacia las más relevantes, vinculadas con la misión de la entidad, siempre y cuando se cumplan será de calidad las recomendaciones del memorando de control interno de auditoría financiera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AGUILAR, M. (2006). *Determinación de áreas críticas en la auditoría gubernamental*. Escuela Nacional de Control de la Contraloría General de la República. Lima Perú.
2. ANDRÉS, A. (1999). *Proyecto de Investigación Científica*. Lima Perú.: Editorial San Marcos.
3. ÁVILA, R. (1997). *Introducción a la Metodología de Investigación*, Lima Perú: Estudios y Ediciones R.A.
4. BETANCOURT, J. (2000). *Gestión Estratégica Navegando Hacia El Cuarto Paradigma*, Venezuela: Edición de T.G. Red 2000 Ediciones.
5. BENAZIC, R., CUBA, J., GARCÍA, C., & SANCHEZ, H. (2006). *Indicadores de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Primera Edición Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú: Editorial UNMSM.
6. DEMING, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad, La Salida de la Crisis*. Madrid – España: Ediciones Díaz Santos S.A.

7. HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., & BAPTISTA, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGRAW HILL.
8. MEJÍA, E. (2001). *La Investigación Científica*. Lima Perú: Cenit Editores
9. SANDOVAL, R. (2003). *Control de la Gestión de Gobiernos Locales y Regionales*. Escuela Nacional de Control de la Contraloría General de la República. Lima Perú.
10. SOTOMAYOR, J. (2003). *Evaluación de Control Interno para la Eficacia de la Función Pública*. Escuela Nacional de Control de la Contraloría General de la República. Lima Perú.
11. TOBOADA, V. (2003). *La Administración Pública Moderna y el Control Interno Gerencial*. Colegio de Contadores Públicos de Tacna.
12. Ley N° 27785 *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y Contraloría General de la República*. (2002). Diario Oficial el Peruano. Lima Perú.

13. Ley N° 28716 *Ley de Control Interno de las Entidades del Estado*. (2006). Diario Oficial el Peruano. Lima Perú.
14. Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG Normas de Control Interno. (2006). Diario Oficial el Peruano. Lima Perú.
15. *Normas de Auditoría Gubernamental (NAGU) y modificatorias*. (1995). Resolución de Contraloría N° 162-95-CG. Contraloría General de la República, Lima Perú
16. *Manual de Auditoría Gubernamental (MAGU), y Guía del Auditado*. Resolución de Contraloría R.C. N° 152-98-CG (1988). Contraloría General de la República, Lima Perú.
17. *Directiva N° 013-2001-CG/B340 aprobada por R.C. N° 117-2001-CG de 27.JUL.2001 Disposiciones para la Auditoría a la información financiera y al Examen Especial a la información presupuestaria preparada para la Cuenta General de la República por las Entidades del Sector Público*. (2001). Contraloría General de la República. Lima Perú.

Webs

18. LEONARTE, J. (2013). Sistema Nacional de Control – Rol de la Contraloría. Disponible [en [dehttp://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/10nacional.-pdf](http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/10nacional.-pdf)]. Consulta hecha en [15-08-2013]
19. MARIN, Calv, Hugo Armando (2013) y 2009 Auditoría Financiera. Disponible [en <http://www.gerencie.com/auditoria-financiera.html>]. Consulta hecha en [20-08-2013].
20. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. Normativa CGR. Recuperado el 11 de agosto del 2013 de [http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgr/website/secciones/normativacgr/normalcontrol!/ut/p/b1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOLdXf29TZwNjAwsTNwNDDwD_AMCvLx9jbwdTYAKInErcHc2x6vfyAhTv4].
21. DELOITTE, (2010) Normatividad de control interno y órganos de gobierno. Recuperado el 11 de agosto de 2013 de [[http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Mexico/Local%20Assets/Documents/mx\(es-mx\)2.Normatividad_control_interno_y_organos_de_gobierno.pdf](http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Mexico/Local%20Assets/Documents/mx(es-mx)2.Normatividad_control_interno_y_organos_de_gobierno.pdf)].

22. Diccionario de la Lengua Española – REAL ACEDEMIA ESPAÑOLA
Vigésima segunda edición. Recuperado el 15 de julio del 2013 de
[[http://lema.rae.es/drae/? val=calidad](http://lema.rae.es/drae/?val=calidad)].

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Anexo N° 02: Cuestionario

Anexo N° 03: Probación de hipótesis en SPSS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: DETERMINACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS EN FASE DE PLANEAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL INFORME DE AUDITORÍA FINANCIERA, EN EPS MOQUEGUA S.A., PERIODO 2010 – 2012

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	ESTRATEGIA
<p>En la fase de planeamiento de la auditoría financiera es el incumplimiento de la determinación de áreas críticas, que permita identificar los puntos de atención de la auditoría, o áreas sensibles a la corrupción, si se cumpliera congruentemente con la determinación de áreas críticas sería de calidad los informes de auditoría en beneficio de la entidad auditada. Cabe señalar que por falta de la determinación adecuada de las áreas críticas no se elaboran informes de auditoría con calidad, se incumple con la calidad del informe de auditoría financiera, en tal sentido</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Demostrar la determinación congruente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad de informe de auditoría financiera en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., Periodo 2010 – 2012</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La determinación congruente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad de informe de auditoría financiera en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., Periodo 2010 - 2012.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Variable Independiente (X): Determinación de áreas críticas en fase de planeamiento</p> <p>Indicadores: X1: Diagnóstico de áreas X2: Cumplimiento de normatividad X3: Jerarquización de áreas críticas</p> <p>Variable dependiente (y): Calidad del informe de auditoría financiera</p> <p>Indicadores: Y1: Contenido Y2: Conclusiones Y3: Recomendaciones</p>	<p>Análisis de datos con el software estadístico (SPSS)</p>

<p>se plantea las siguientes interrogantes:</p> <p>Problema Principal</p> <p>¿De qué manera la determinación congruente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad del informe de auditoría financiera en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., Periodo 2010 – 2012?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿De qué manera la determinación congruente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad de dictamen de auditoría financiera?</p> <p>b) ¿De qué manera la determinación coherente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad de informe largo de auditoría financiera?</p> <p>c) ¿En qué medida la determinación congruente de áreas críticas en fase de planeamiento, influye en</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Comprobar la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento y su influencia en la calidad de dictamen de auditoría financiera.</p> <p>b) Evidenciar la determinación coherente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad de informe largo de auditoría financiera</p> <p>c) Comprobar que la determinación congruente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad de memorando de control interno de la</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>a) La determinación congruente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad de dictamen de auditoría financiera</p> <p>b) La determinación coherente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad de informe largo de auditoría financiera</p> <p>c) La determinación congruente de áreas críticas en fase de planeamiento influye en la calidad de memorando de control interno de auditoría financiera.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>Primera hipótesis específica</p> <p>Variable Independiente (X):</p> <p>Determinación de áreas críticas en fase de planeamiento</p> <p>Indicadores:</p> <p>X1: Diagnóstico de áreas</p> <p>X2: Cumplimiento de normatividad</p> <p>X3: Jerarquización de áreas críticas</p> <p>Variable dependiente (y):</p> <p>Calidad de dictamen auditoría financiera</p> <p>Indicadores:</p> <p>Y1: Contenido</p> <p>Y2: Párrafo de alcance</p> <p>Y3: Párrafo de opinión</p> <p>Segunda hipótesis específica</p> <p>Variable Independiente (X):</p> <p>Determinación de áreas críticas en fase de planeamiento</p> <p>Indicadores:</p> <p>X1: Diagnóstico de áreas</p> <p>X2: Cumplimiento de normatividad</p>	
---	--	--	---	--

<p>calidad de memorando de control interno de la auditoría financiera?</p>	<p>auditoría financiera</p>		<p>X3: Jerarquización de áreas críticas</p> <p>Variable dependiente (y): Calidad de Informe largo de auditoría financiera</p> <p>Indicadores: Y1: Contenido Y2: Conclusiones Y3: Recomendaciones</p> <p><u>Tercera hipótesis específica</u> Variable Independiente (X):</p> <p>Determinación de áreas críticas en fase de planeamiento</p> <p>Indicadores: X1: Diagnóstico de áreas X2: Cumplimiento de normatividad X3: Jerarquización de áreas críticas</p> <p>Variable dependiente (y):</p> <p>Calidad del memorándum de control interno de auditoría financiera</p> <p>Indicadores: Y1: Contenido Y2: Recomendaciones</p>	
--	-----------------------------	--	---	--

ANEXO Nº 02

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES

1. Lea detenidamente antes de responder las preguntas planteadas
2. El cuestionario está conformado por un conjunto de preguntas, tiene cuatro alternativas, seleccione una sola respuesta, según su opinión en la que se ajusta a su consideración.
3. Las alternativas están dispuestas del número 1 al número 4, y para las preguntas dicotómicas 0 y 1.

ÍTEMS

Siempre	4
Frecuentemente	3
Ocasionalmente	2
Nunca	1

4. Si tiene alguna duda con respecto a la interpretación de algún ÍTEM, se le agradece indicarlo en la parte final del cuestionario, identificando con observaciones.

CUESTIONARIO

Oficina: _____ Sexo: F M

El cuestionario trata de conocer su opinión acerca de la determinación congruente de áreas críticas en fase de planeamiento y su influencia en la calidad de informe de auditoría financiera en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A., Periodo 2010 - 2012

1. Considera usted que, ¿en la fase de planeamiento de auditoría financiera se determina congruentemente las aéreas críticas en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A.?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

2. Considera usted que, ¿se revisan los procesos, actividades y tareas periódicamente con el fin de que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido con la normativa vigente?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

3. A su criterio ¿se identifica, se ordena los factores de riesgo que pueden dar origen a hechos de corrupción, previendo los posibles daños?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

4. A su criterio, ¿considera usted que, la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en calidad del informe de auditoría financiera en EPS Moquegua S.A.?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

5. A su criterio ¿las conclusiones del informe de auditoría financiera, expresa juicios de carácter profesional, basados en las observaciones y lo expuesto en el informe?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

6. A su criterio ¿las recomendaciones del informe de auditoría financiera constituyen las medidas específicas para propiciar el mejoramiento de la gestión y el desempeño de los funcionarios y servidores públicos en EPS Moquegua S.A.?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

7. A su criterio, ¿considera usted que la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en calidad del dictamen de auditoría financiera en EPS Moquegua S.A.?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

8. Considera usted, ¿en párrafo de alcance del dictamen de auditoría, contiene una indicación clara de la naturaleza del trabajo del auditor, y el grado de responsabilidad que el auditor asume?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

9. A su criterio, ¿el dictamen de auditoría financiera expresa una opinión de calidad con respecto a los estados financieros examinados en EPS Moquegua S.A.?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

10. A su criterio, ¿considera usted que la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en calidad de las conclusiones, recomendaciones del informe largo de auditoría financiera en EPS Moquegua S.A.?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

11. A su criterio, ¿las conclusiones del informe largo de auditoría financiera expone juicios a través de las evidencias obtenidas, para brindar suficiente información a los funcionarios de la entidad auditada y estamentos pertinentes?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

12. Considera usted que, ¿el informe largo de auditoría financiera incluye recomendaciones de calidad que permitan promover mejoras en la conducción de las actividades u operaciones en EPS Moquegua S.A.?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

13. A su criterio, ¿considera usted, la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en calidad de recomendaciones de memorando de control interno en la auditoría financiera en EPS Moquegua S.A.?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

14. Considera usted, ¿el titular y los funcionarios organizan, mantienen, y perfeccionan el sistema y las medidas de control interno, en función a la naturaleza de las actividades de EPS Moquegua S.A.?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

15. A su criterio ¿el memorando de control interno incluye recomendaciones que aseguran que las operaciones se efectúen apropiadamente, y coadyuvan al logro de las metas y objetivos planteados en EPS Moquegua S.A.?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

TITULO: DETERMINACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS EN FASE DE PLANEAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL INFORME DE AUDITORÍA FINANCIERA, EN EPS MOQUEGUA S.A., PERIODO 2010 – 2012

RESULTADO DEL CUESTIONARIO						
Nº	CUESTIONARIO	RESPUESTAS	SUB TOTAL	TOTAL	% ITEM	% TOTAL
1	Considera usted, ¿en la fase de planeamiento de auditoría financiera se determina congruentemente las áreas críticas en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: EPS Moquegua S.A.?	Siempre	2		6,7	
		Frecuentemente	5		16,7	
		Ocasionalmente	16		53,3	
		Nunca	7	30	23,3	100,00
2	Considera usted, ¿se revisan los procesos, actividades y tareas periódicamente con el fin de que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido con la normativa vigente?	Siempre	6		20,0	
		Frecuentemente	6		20,0	
		Ocasionalmente	14		46,7	
		Nunca	4	30	13,3	100,00
3	A su criterio ¿se identifica, se ordena los factores de riesgo que pueden dar origen a hechos de corrupción, previendo los posibles daños?	Siempre	3		10,0	
		Frecuentemente	6		20,0	
		Ocasionalmente	15		50,0	
		Nunca	6	30	20,0	100,00
4	A su criterio, ¿considera usted, la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en calidad del informe de auditoría financiera en EPS Moquegua S.A.?	Siempre	2		6,7	
		Frecuentemente	6		20,0	
		Ocasionalmente	15		50,0	
		Nunca	7	30	23,3	100,00
5	A su criterio ¿las conclusiones del informe de auditoría financiera, expresa juicios de carácter profesional, basados en las observaciones y lo expuesto en el informe?	Siempre	4		13,3	
		Frecuentemente	5		16,7	
		Ocasionalmente	11		36,7	
		Nunca	10	30	33,3	100,00
6	A su criterio ¿las recomendaciones del informe de auditoría financiera constituyen las medidas específicas para propiciar el mejoramiento de la gestión y el desempeño de los funcionarios y servidores públicos en EPS Moquegua S.A.?	Siempre	4		13,3	
		Frecuentemente	3		10,0	
		Ocasionalmente	18		60,0	
		Nunca	5	30	16,7	100,00
7	A su criterio, ¿considera usted la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en calidad del dictamen de auditoría financiera en EPS Moquegua S.A.?	Siempre	2		6,7	
		Frecuentemente	5		16,7	
		Ocasionalmente	15		50,0	
		Nunca	8	30	26,7	100,00
8	Considera usted, ¿en párrafo de alcance del dictamen de auditoría, contiene una indicación clara de la naturaleza del trabajo del auditor, y el grado de responsabilidad que el auditor asume?	Siempre	2		6,7	
		Frecuentemente	5		16,7	
		Ocasionalmente	18		60,0	
		Nunca	5	30	16,7	100,00

9	A su criterio, ¿el dictamen de auditoría financiera expresa una opinión de calidad con respecto a los estados financieros examinados en EPS Moquegua S.A.?	Siempre	1		3,3	
		Frecuentemente	8		26,7	
		Ocasionalmente	15		50,0	
		Nunca	6	30	20,0	100,00
10	A su criterio, ¿considera usted, la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en calidad de las conclusiones, recomendaciones del informe largo de auditoría financiera en EPS Moquegua S.A.?	Siempre	2		6,7	
		Frecuentemente	4		13,3	
		Ocasionalmente	19		63,3	
		Nunca	5	30	16,7	100,00
11	A su criterio, ¿las conclusiones del informe largo de auditoría financiera expone juicios a través de las evidencias obtenidas, para brindar suficiente información a los funcionarios de la entidad auditada y estamentos pertinentes?	Siempre	2		6,7	
		Frecuentemente	9		30,0	
		Ocasionalmente	11		36,7	
		Nunca	8	30	26,7	100,00
12	Considera usted, ¿el informe largo de auditoría financiera incluye recomendaciones de calidad que permitan promover mejoras en la conducción de las actividades u operaciones en EPS Moquegua S.A.?	Siempre	4		13,3	
		Frecuentemente	10		33,3	
		Ocasionalmente	11		36,7	
		Nunca	5	30	16,7	100,00
13	A su criterio, ¿considera usted, la determinación congruente de áreas críticas en la fase de planeamiento influye en calidad de memorando de control interno de la auditoría financiera en EPS Moquegua S.A.?	Siempre	3		10,0	
		Frecuentemente	6		20,0	
		Ocasionalmente	15		50,0	
		Nunca	6	30	20,0	100,00
14	Considera usted, ¿el titular y los funcionarios organizan, mantienen, y perfeccionan el sistema y las medidas de control interno, en función a la naturaleza de las actividades de EPS Moquegua S.A.?	Siempre	1		3,3	
		Frecuentemente	7		23,3	
		Ocasionalmente	16		53,3	
		Nunca	6	30	20,0	100,00
15	A su criterio ¿el memorando de control interno incluye recomendaciones que aseguran que las operaciones se efectúen apropiadamente, y coadyuvan al logro de las metas y objetivos planteados en EPS Moquegua S.A.?	Siempre	5		16,7	
		Frecuentemente	3		10,0	
		Ocasionalmente	15		50,0	
		Nunca	7	30	23,3	100,00

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 03

Probación de hipótesis general - Rho de Spearman SPSS

CORRELACIONES

			Pgta.01	Pgta.05
Rho de Spearman	Determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,906**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de informe de auditoría financiera	Coeficiente de correlación	,906**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Probación de hipótesis específica 1 - Rho de Spearman SPSS

CORRELACIONES

			Pgta.01	Pgta.07
Rho de Spearman	Determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,911**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de dictamen de auditoría financiera	Coeficiente de correlación	,911**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Probación de hipótesis específica 2 - Rho de Spearman SPSS

CORRELACIONES

			Pgta.01	Pgta.10
Rho de Spearman	Determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de informe largo de auditoría financiera	Coeficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Probación de hipótesis específica 3 - Rho de Spearman SPSS

CORRELACIONES

			Pgta.01	Pgta.13
Rho de Spearman	Determinación de áreas críticas en la fase de planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de memorando de control interno de auditoría financiera	Coeficiente de correlación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

RESULTADO DEL CUESTIONARIO - Rho de Spearman SPSS

CORRELATIONS

		Pgta.1	Pgta.2	Pgta.03	Pgta.04	Pgta.05	Pgta.06	Pgta.07	Pgta.08	Pgta.09	Pgta.10	Pgta.11	Pgta.12	Pgta.13	Pgta.14	Pgta.15	
Spearman's rho	Pgta.01	Correlation Coefficient	1,000	,852**	,918**	,906**	,827**	,782**	,911**	,867**	,843**	,896**	,884**	,797**	,918**	,868**	,702**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pgta.02	Correlation Coefficient	,852**	1,000	,786**	,862**	,774**	,766**	,755**	,726**	,884**	,748**	,796**	,736**	,786**	,836**	,673**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pgta.03	Correlation Coefficient	,918**	,786**	1,000	,825**	,763**	,702**	,778**	,748**	,751**	,881**	,790**	,779**	,818**	,777**	,700**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pgta.04	Correlation Coefficient	,906**	,862**	,825**	1,000	,749**	,762**	,823**	,770**	,876**	,797**	,799**	,808**	,882**	,902**	,733**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pgta.05	Correlation Coefficient	,827**	,774**	,763**	,749**	1,000	,702**	,820**	,799**	,771**	,743**	,912**	,802**	,763**	,725**	,718**

Pgta.06	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Correlation Coefficient	,782**	,766**	,702**	,762**	,702**	1,000	,700**	,774**	,693**	,641**	,696**	,707**	,710**	,694**	,622**
Pgta.07	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Correlation Coefficient	,911**	,755**	,778**	,823**	,820**	,700**	1,000	,844**	,823**	,804**	,864**	,796**	,841**	,786**	,747**
Pgta.08	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Correlation Coefficient	,867**	,726**	,748**	,770**	,799**	,774**	,844**	1,000	,763**	,723**	,818**	,716**	,776**	,709**	,688**
Pgta.09	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Correlation Coefficient	,843**	,884**	,751**	,876**	,771**	,693**	,823**	,763**	1,000	,721**	,785**	,822**	,814**	,835**	,751**
Pgta.10	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Correlation Coefficient	,896**	,748**	,881**	,797**	,743**	,641**	,804**	,723**	,721**	1,000	,792**	,745**	,881**	,740**	,653**
Pgta.10	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Pgta.11	Correlation Coefficient	,884**	,796**	,790**	,799**	,912**	,696**	,864**	,818**	,785**	,792**	1,000	,849**	,843**	,809**	,744**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pgta.12	Correlation Coefficient	,797**	,736**	,779**	,808**	,802**	,707**	,796**	,716**	,822**	,745**	,849**	1,000	,792**	,808**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pgta.13	Correlation Coefficient	,918**	,786**	,818**	,882**	,763**	,710**	,841**	,776**	,814**	,881**	,843**	,792**	1,000	,840**	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pgta.14	Correlation Coefficient	,868**	,836**	,777**	,902**	,725**	,694**	,786**	,709**	,835**	,740**	,809**	,808**	,840**	1,000	,676**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pgta.15	Correlation Coefficient	,702**	,673**	,700**	,733**	,718**	,622**	,747**	,688**	,751**	,653**	,744**	,742**	,680**	,676**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).