

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**

**Escuela Profesional de Ingeniería Comercial**

**CONTROL INTERNO Y PAGO DE REMUNERACIONES  
EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE  
SANEAMIENTO TACNA, 2024**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. JUAN DIEGO FLORES CALLE**

**Para optar el Título Profesional de:**

**INGENIERO COMERCIAL**

**TACNA – PERÚ**

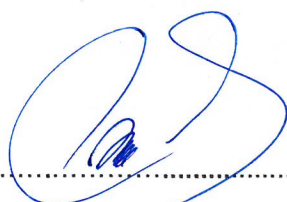
**2025**


**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES**


**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**

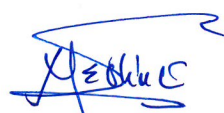
**CONTROL INTERNO Y PAGO DE REMUNERACIONES EN LA EMPRESA  
PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO TACNA, 2024**

Tesis sustentada y aprobada el 23 de octubre del 2025, estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :   
.....  
Dr. Gerónimo Víctor Damián López

SECRETARIO :   
.....  
Dra. Grisely Rosalie Quispe Vilca

VOCAL :   
.....  
Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres

ASESOR :   
.....  
Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

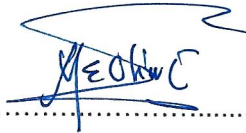
Yo, Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres, en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Facultad N° 12929-2024-FCJE/UNJBG de la tesis titulado: "CONTROL INTERNO Y PAGO DE RÉMUNERACIONES EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO TACNA, 2024", presentado por el Bach. Juan Diego Flores Calle, para optar el título profesional de Ingeniero Comercial. Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizada a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 12%.

Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la tesis, de acuerdo al nivel **PERMITIDO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del título profesional.

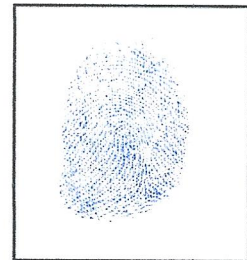
FIRMA ASESOR

Nombres y apellidos



.....  
Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres

DNI: 04406588



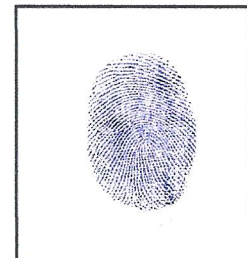
FIRMA TESISTA

Nombres y apellidos



.....  
Bach. Juan Diego Flores Calle

DNI: 47270758



## **DEDICATORIA**

A mis padres y familiares por su apoyo constante y motivación para seguir aspirando más alto y alcanzar mis sueños.

Juan Diego

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann por ser la cuna de mi formación profesional y darme la oportunidad de alcanzar el título profesional de ingeniero comercial.

A los docentes de mi escuela profesional, su valiosa transmisión de conocimientos permitió que logre desempeñarme dentro del mundo laboral demostrando mi capacidad y responsabilidad en cada reto asumido.

A mi asesor, por su constante apoyo, y orientación en el desarrollo de esta investigación.

Juan Diego

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	01

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1	Descripción del problema	03
	1.1.1 Antecedentes del problema	03
	1.1.2 Problemática de la investigación	06
1.2	Formulación del problema	08
	1.2.1 Problema general	08
	1.2.2 Problemas específicos	09
1.3	Justificación e importancia de la investigación	09
	1.3.1 Justificación de la investigación	09
	1.3.2 Importancia de la investigación	10
1.4	Alcances y limitaciones	11
1.5	Objetivos de la investigación	12
	1.5.1 Objetivo general	12
	1.5.2 Objetivos específicos	12
1.6	Hipótesis	13
	1.6.1 Hipótesis general	13
	1.6.2 Hipótesis específicas	13



3.2	Población y muestra	32
3.2.1	Población	32
3.2.2	Muestra	32
3.3	Operacionalización de variables	33
3.3.1	Identificación de las variables	33
3.3.2	Caracterización de las variables	34
3.3.3	Definición operacional de las variables	36
3.4	Técnicas e instrumentos para recolección de datos	38
3.5	Procesamiento y análisis de datos	40

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1	Resultados	41
4.1.1	Resultados descriptivos en tablas cruzadas	41
4.2	Contraste de hipótesis	47
4.2.1	Contraste de las hipótesis específicas	48
4.2.2	Contraste de la hipótesis general	53

## **CAPÍTULO V DISCUSIÓN**

Discusión	54
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	66

**ÍNDICE DE TABLAS**

	Pág.
Tabla 1: <i>Variables, dimensiones e indicadores</i>	36
Tabla 2: <i>Control interno - relación de ítems y dimensiones</i>	39
Tabla 3: <i>Pago de remuneraciones - relación de ítems y dimensiones</i>	39
Tabla 4: <i>Frecuencia entre el ambiente de control y pago de remuneraciones</i>	41
Tabla 5: <i>Frecuencia entre evaluación de riesgos y pago de remuneraciones</i>	42
Tabla 6: <i>Frecuencia entre las actividades de control y pago de remuneraciones</i>	43
Tabla 7: <i>Frecuencia entre la información y comunicación y pago de remuneraciones</i>	44
Tabla 8: <i>Frecuencia entre la supervisión y pago de remuneraciones</i>	45
Tabla 9: <i>Frecuencia entre control interno y pago de remuneraciones</i>	46
Tabla 10: <i>Significancia y relación entre el ambiente de control y pago de remuneraciones</i>	48
Tabla 11: <i>Significancia y relación entre la evaluación de riesgo y pago de remuneraciones</i>	49
Tabla 12: <i>Significancia y relación entre las actividades de control y pago de remuneraciones</i>	50
Tabla 13: <i>Significancia y relación entre información y comunicación y pago de remuneraciones</i>	51
Tabla 14: <i>Significancia y relación entre la supervisión y pago de remuneraciones</i>	52
Tabla 15: <i>Significancia y relación entre control interno y pago de remuneraciones</i>	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: <i>Componentes del SCI</i>	20
Figura 2: <i>Etapas de implementación del SCI</i>	21
Figura 3: <i>Pasos para implementar el eje de cultura organizacional</i>	22
Figura 4: <i>Pasos para implementar el eje de gestión de riesgos</i>	22
Figura 5: <i>Pasos para implementar el eje de supervisión</i>	23

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar cómo el control interno se relaciona con el pago de remuneraciones en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en la región Tacna, 2024. Para dicha finalidad consideró como metodología el tipo de investigación básica, con un corte transversal, diseño no experimental y enfoque cuantitativo, de igual manera para el proceso de recopilación de información se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario por cada variable. Asimismo, consideró una población de 119 trabajadores con una muestra de 91 sujetos, obteniendo como resultado que respecto al control interno este se efectúa de forma eficiente en un 49,3%, asimismo respecto al pago de remuneraciones este se efectúa de forma regular en un 54,7%; asimismo se obtuvo un valor p de 0,001 con un Rho de Spearman de 0,621. Concluyendo que el control interno se relaciona de manera positiva moderada con el pago de las remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región de Tacna, durante el año 2024.

**Palabras clave:** Control interno, pago de remuneraciones, empresa prestadora, servicios de saneamiento.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine how internal control is related to the payment of remuneration in a company that provides sanitation services in the Tacna region, 2024. For this purpose, the type of basic research was considered as a methodology, with a cross-sectional, design non-experimental and quantitative approach, in the same way for the information collection process, the survey technique and the questionnaire instrument were used for each variable. Likewise, it considered a population of 119 workers with a sample of 91 subjects, obtaining as a result that with respect to internal control this is carried out efficiently by 49.3%, also with respect to the payment of remunerations this is carried out regularly by 54.7%; in addition, a p-value of 0.001 was obtained with a Spearman's Rho of 0.621. Concluding that internal control is related in a moderate positive way to the payment of remunerations in the company providing sanitation services in the Tacna region, during the year 2024.

**Keywords:** Internal control, payment of remuneration, provider company, sanitation services.

## INTRODUCCIÓN

El estudio tuvo como objetivo general encontrar cómo el control interno se relaciona con el pago de remuneraciones en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en la región Tacna, durante el año 2024, la cual se encuentra concordante con la línea de investigación de administración, asimismo se seleccionó a la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna – EPS Tacna, debido a que es la única en la región de Tacna a cargo de brindar el servicio de agua y desagüe, y enfocado con las variables de estudios al ser una empresa pública con régimen privado, denota tener una diferencia con otras entidades, la cual es encontrarse bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 728, pese a ello, por ser pública debe obligatoriamente implementar políticas de control interno, de igual forma, cuenta con un Órgano de Control Institucional, el cual en los últimos años a evidenciando la necesidad de mejorar las prácticas de control interno respecto al pago de remuneraciones en dicha entidad, aspecto que motivó la generación del presente estudio.

Para tal fin, esta investigación se desarrolló en capítulos, iniciando con el capítulo I donde se efectuó la descripción de la problemática, destacando la relevancia del estudio, así como los argumentos que sustentan la justificación, precisando los objetivos que se busca alcanzar, así como las hipótesis que sustentan la parte estadística.

En el capítulo II, se ha precisado la relación de antecedentes internacionales, nacionales y locales vinculados con la presente investigación, de igual forma las bases teóricas asociadas a las variables, y la relación de términos que permiten un mejor entendimiento del contenido de dicho estudio.

Respecto al desarrollo del capítulo III, se tiene que este precisa los aspectos metodológicos del estudio como el tipo, diseño, nivel de investigación,

así como precisar la población y muestra de estudio, seguido de la definición operacional de las variables.

Asimismo, el capítulo IV desarrolla los resultados descriptivos e inferenciales, mediante tablas cruzadas y el estadístico de Rho de Spearman. Por su lado, el capítulo V desarrolla la discusión de resultados, para culminar con las conclusiones y recomendaciones para mejorar la realidad de estudio.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1 Antecedentes del problema**

A nivel internacional, es complicado encontrar una institución pública que cuente con un sistema de control interno que sea efectivo, asimismo sea eficiente y sobre todo que resalte por su transparencia, esto requiere líderes con una fuerte determinación y compromiso para implementar completamente esta herramienta de gestión, con el objetivo de prevenir y reducir riesgos o actos de corrupción. De igual forma, este contexto problemático se vincula de manera coherente, con lo precisado por Cachay et al. (2022) quienes afirman que el control interno (CI) es fundamental para las entidades estatales, enfatizando la necesidad que estas se renueven y mejoren mediante la integración de saberes actualizados y ajustes en sus operaciones, aspecto fundamental para promover la transparencia y alcanzar los objetivos establecidos, apoyados por una gestión eficiente que asegure niveles idóneos de garantía en la administración pública.

Por otro lado, vinculado con la problemática desarrollada, se da a conocer la indagación realizada en el país de Chile, asociado con la administración salarial, en donde Gonzales (2008) indica que el gobierno tiene los medios necesarios para enfrentar la crisis salarial en los altos cargos públicos, pero lamentablemente no se aborda de manera estratégica, destacando que sería beneficioso que los líderes gubernamentales realicen un estudio eficaz y colaborativo para proponer soluciones simples, como un modelo que gestione las remuneraciones de manera eficiente y transparente según la legislación vigente.

En una situación similar en España, Barreres (2020) señala que la función de fiscalización en el sector público comienza con el examen, comprobación, revisión y verificación de las cuentas de las entidades obligadas a rendir cuentas. Sin embargo, esto no implica que deban limitarse a verificar si las cuentas reflejan fielmente la realidad, como en una auditoría privada. Más bien, deben completar su trabajo añadiendo un análisis sobre el uso de los recursos, evaluando si el gasto fue legal, eficiente y adecuado.

Aunado a ello, se destaca que incluso un sistema de CI adecuado no puede garantizar la eliminación completa de errores, ya que, aunque el sistema sea correcto, no siempre logra detectar fraudes, especialmente si la mayoría de los miembros de la entidad están coludidos. Así, el sistema de CI solo ofrece una seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos, la noción de seguridad razonable está claramente vinculada al reconocimiento de las limitaciones inherentes al CI, dado que en su funcionamiento pueden surgir errores debido a interpretaciones incorrectas, falta de atención y otros errores de criterio. Además, los sistemas de CI no suelen estar diseñados para evaluar principios, juicios o interpretaciones que fundamentan el diseño de un procedimiento. En definitiva, alcanzar la perfección en un sistema de CI es extremadamente difícil, ya que implicaría un costo prohibitivo para la entidad (Barreres, 2020).

Sumado a ello, Cabrera (2009) precisa que las limitaciones del control interno incluyen la posibilidad de errores humanos, la responsabilidad dispersa, la inspección excesiva que resulta costosa, la pérdida de confianza y la eficacia limitada para implementar medidas correctivas, de manera similar, Cartategui (2009) indica que las debilidades del control interno se manifiestan a través de métodos de gestión defectuosos, una verificación sistemática del trabajo insuficiente, la falta de prioridad en la implementación de recomendaciones y en el trabajo del auditor, la ausencia de personal adecuado o una deficiente aplicación de las políticas laborales, la falta de atención por parte de los altos mandos y la presencia de normativas desactualizadas.

Del mismo modo, Capote (2007) evidencia que el CI no es un método confiable para asegurar el control, dado que puede verse comprometido si hay colusión, que es el acuerdo entre varias personas para violar las normas establecidas en beneficio propio, concordante con Coopers (1997) muestra que la estructura del CI, aunque tenga un esquema y utilidad excelentes, solo proporciona una certeza lógica al equipo directivo y administrativo respecto a alcanzar las metas organizativas. Sin embargo, su capacidad para lograr dichas metas puede verse afectada por las limitaciones típicas de todo sistema de control interno, como la posibilidad en el proceso de decidir erróneamente o ineficazmente a causa de errores humanos o simples fallas.

Por su parte, en América Latina las entidades públicas han implementado un CI minucioso para enfrentar las altas tasas de fraude, malversaciones de fondo, robos y otras prácticas irregulares que afectan negativamente las finanzas del estado y la imagen del sector público, sin embargo, persiste un escenario desalentador que deteriora el CI y obstaculiza el funcionamiento óptimo de las instituciones, comprometiendo el bienestar general de la población.

A nivel nacional, esta problemática no guarda discordancia con la realidad internacional, tal es así, que el grupo editorial La República (2020), indicó que la Contraloría General de la República (CGR) reveló en dos informes de control posterior que la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Huaraz ocasionó un perjuicio económico de S/ 5'628,904.23. Esto se debió a pagos ilegales de incentivos laborales y devengados realizados al personal administrativo entre los años 2014 y 2018, sin tener la adecuada disponibilidad presupuestal. Estos pagos afectaron las partidas destinadas originalmente al pago de salarios y beneficios sociales de los docentes que trabajaron en las Instituciones Educativas bajo su jurisdicción.

Aunado a ello, El OCI del Gobierno Regional de Apurímac (2017), realizó una investigación detallada documentada en el Informe de Auditoría N°014-2017-2-5333 sobre la UGEL Andahuaylas, se determinó que se efectuaron

pagos indebidos bajo diversas modalidades como "racionamiento", "devengados por asignación especial y labor efectiva", y otros conceptos, registrados en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) de manera incorrecta. Estos pagos causaron un perjuicio económico significativo, incluyendo montos como S/ 822 417,78 por CTS y RMANNOAF, S/1 282 146,00 por incentivo único transferido al CAFAE, y S/6 790 623,13 por asignaciones económicas complementarias. Además, se pagaron devengados de bonificación exclusiva sin sustentación legal ni técnica, generando un perjuicio económico adicional por S/1 908 180,36. Estas prácticas irregulares beneficiaron a los servidores de la UGEL Andahuaylas entre los años 2013 y 2016, contraviniendo la normativa establecida en la Ley N° 28411.

Lo antes expuesto, denota que a nivel internacional y nacional se evidencian deficiencias en relación al control interno con respecto a efectuar de manera adecuada el pago de remuneraciones en las entidades estatales.

### **1.1.2 Problemática de la investigación**

En esa misma línea, la realidad a nivel local no dista mucha diferencia, tal es así que la CGR (2023) mediante la Nota de prensa N° 040-2023-CG/GOCOC, precisó la identificación de un perjuicio económico de S/ 433 325,00 en la empresa prestadora de servicios de saneamiento Tacna (EPS Tacna) durante el año 2021. Este daño surgió por el otorgamiento indebido de incrementos salariales, bonificaciones, movilidad y otros pagos a personal con cargos de confianza, basados en convenios colectivos sindicales destinados a servidores afiliados, dicha irregularidad se encuentra plasmada, en el Informe de Servicio de Control Específico N° 008-2022-2-3476-SCE que detalla que estos acuerdos contravienen la Constitución Política, que prohíbe los derechos sindicales y de huelga para funcionarios estatales con autoridad decisoria o en posiciones de confianza o de liderazgo, aquí se evidenció que en total, 24 empleados en puestos de confianza en EPS Tacna fueron beneficiados con diversos pagos adicionales según el pacto colectivo del 2008. Entre estos pagos

se incluyen movilidad (más de S/ 1 300), gratificaciones (entre S/ 3 600 y S/ 5 400), bonificaciones extraordinarias (S/ 50 o S/ 100), escolaridad (S/ 1 870), y cierre de pliego (S/ 6 100). Esto resultó en beneficios económicos que oscilaron entre S/ 14 000 y S/ 20 500, siendo el Gerente General el que recibió la mayor cantidad. La Entidad Fiscalizadora Superior encontró que los pagos realizados vulneraron el artículo 40 de la Ley del Servicio Civil, que establece medidas de ahorro, control y eficiencia en el gasto público, así como normativas relacionadas con el ingreso de personal en EPS Tacna. Estos hallazgos llevaron a identificar una presunta responsabilidad administrativa y civil durante el año 2021 para los ocupantes de cargos como Gerente de Administración y Finanzas, Jefe de la Oficina de Asesoría Legal, Gerente General, Jefe de la División de Recursos Humanos, Gerente de Administración y Finanzas, y Jefe de la Oficina de Planeamiento de la entidad.

De igual forma, la CGR (2022) mediante la Nota de prensa N° 241-2022-CG/GOCOC, precisó haber identificado un perjuicio económico de S/ 2 304 594,00 ocurrido entre los años 2016 y 2020 en EPS Tacna S.A. Este daño se debió al pago inapropiado de aumentos salariales y beneficios económicos provenientes de acuerdos colectivos para empleados en puestos de confianza y directivos dentro de la entidad, a pesar de que no estaban autorizados para recibirlos. Según el Informe de Control Específico N° 5101-2022-CG/SADEN-SCE, se evidenció el pago de bonificaciones por vacaciones, escolaridad, cierre de pliego, movilidad, gratificaciones adicionales por Fiestas Patrias y Navidad, así como bonificaciones extraordinarias e incrementos salariales, los cuales fueron otorgados en contravención a las normativas establecidas. La Contraloría identificó presunta responsabilidad civil en 22 funcionarios, de los cuales 13 también enfrentarán procedimientos administrativos. Estos funcionarios ocuparon cargos como jefatura de Asesoría Legal, Gerencia General, Administración y Finanzas, Secretaría General, Jefatura de La División de Recursos humanos y jefatura de la Oficina de Planeamiento en EPS Tacna. Los resultados del informe de control específico fueron comunicados al presidente del Directorio de la EPS Tacna para que se clarifiquen las responsabilidades de

los involucrados. Además, se recomendó a la Procuraduría Pública de la Contraloría iniciar acciones legales civiles contra los implicados.

Lo antes descrito, manifiesta una situación problemática latente en dicha unidad de estudio, asimismo la viabilidad de estudiar el control interno y el pago de remuneraciones, debido a que estos son complementarios entre sí para tener un adecuado funcionamiento del aparato estatal, concordante con lo expuesto, relacionado a los antecedentes de perjuicios económicos en empresas prestadoras de saneamiento debido a que no son transparentes con sus acciones denotando que existe una brecha por mejorar, es así como estos perjuicios afectan a la sociedad y al estado por las malversaciones e incumplimiento de la ley.

Finalmente, bajo dicho contexto, se observa que en la EPS Tacna, se denota una situación problemática persistente debido a la falta de un control interno adecuado, esto ha resultado en presuntas irregularidades cuestionables que violan la ley y afectan la legalidad y eficiencia en la ejecución de los pagos remunerativos.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo el control interno se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Qué relación existe entre el ambiente de control con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024?

- b) ¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024?
  
- c) ¿Qué relación existe entre las actividades de control con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024?
  
- d) ¿Qué relación existe entre la información y comunicación con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024?
  
- e) ¿Qué relación existe entre la supervisión con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024?

### **1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Justificación de la investigación**

Esta investigación se justifica teóricamente, ya que servirá como una fuente importante de antecedentes para investigaciones futuras que se enfoquen en las variables analizadas, el objetivo es profundizar en la comprensión de un problema específico y contribuir con nuevos conocimientos que enriquezcan las teorías científicas existentes, según las disposiciones del Nuevo Reglamento Universitario en nuestro país, se podrán profundizar en la investigación mencionada para explorar nuevas opciones de solución que ayuden a alcanzar conclusiones científicas precisas.

De igual forma, la justificación práctica de la presente investigación, es establecer la vinculación entre los factores del presente estudio, con fundamentos para examinar y proponer mejoras en cuanto al control interno y en el pago de remuneraciones, para así mejorar el control interno de la empresa

prestadora de servicios de saneamiento y lograr una transparencia necesaria en el pago de remuneraciones.

Por último, respecto a la justificación social, un adecuado sistema de control interno denota en mejores prácticas de los empleados y directrices internas de la entidad, lo cual repercutirá en el servicio que la empresa brinda a la población; asimismo, un pago de remuneraciones acorde a la normatividad que la rige, conlleva a un adecuado uso de los recursos públicos del estado.

### **1.3.2 Importancia de la investigación**

En la presente investigación es crucial el analizar el CI en las empresas prestadoras de saneamiento, como es el caso de la ubicada en la región Tacna, y ver cómo este incide en el pago de remuneraciones, lo cual ayudará a mejorar el CI de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Tacna para poder tener visibilidad en cuanto a los pagos remunerativos de los encargados de dichas empresas y como están siendo manejadas internamente, así como proponer las sugerencias correspondientes para que este método pueda ser objeto de mejoras continuas, concordante con lo antes descrito se argumenta la relevancia de esta investigación basándose en los siguientes puntos:

- Relevancia científico – social, ya que este permite examinar la conducta de las presentes variables dentro de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, y también se busca comprender la opinión de los participantes en el proceso.
- Relevancia académica, dado que las consecuencias obtenidas servirán como fundamentos para investigaciones futuras y contribuirán a la optimización constante de estos procedimientos en el CI de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento.

- Relevancia práctica – institucional, considerando que permitirá a las jefaturas de la empresa prestadora de servicios de saneamiento tomar las medidas adecuadas con el fin de mejorar el CI para así poder crear beneficio público para los ciudadanos.

#### **1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

En cuanto a los límites y la extensión de este estudio, se establece lo siguiente:

- a) Delimitación espacial: La investigación se ha enfocado en examinar una empresa prestadora de servicios de saneamiento en la región de Tacna.
- b) Delimitación temporal: Se ha considerado el año 2024 como el período de tiempo seleccionado.
- c) Delimitación temática: Se revisaron antecedentes y fundamentos teóricos relacionados con las variables de Control Interno y pago de remuneraciones.

La principal limitación de este estudio radica en la falta de investigaciones previas que aborden específicamente el CI con la gestión de remuneraciones en empresas de saneamiento, básicamente por el régimen especial en el que se encuentran al ser empresas públicas de régimen privado. Por lo tanto, inicialmente se explorará la relación entre estas variables con el objetivo de contribuir significativamente al campo del control interno y comprender su impacto en el pago de remuneraciones. Este enfoque busca establecer una base para futuros estudios de alcance explicativo.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar cómo el control interno se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar de qué manera el ambiente de control se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.
- b) Determinar de qué manera la evaluación de riesgos se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.
- c) Determinar de qué manera las actividades de control se relacionan con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.
- d) Determinar de qué manera la información y comunicación se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.
- e) Determinar de qué manera la supervisión se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

## **1.6 HIPÓTESIS**

### **1.6.1 Hipótesis general**

El control interno se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

- a) El ambiente de control se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.
  
- b) La evaluación de riesgos se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.
  
- c) Las actividades de control se relacionan de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.
  
- d) La información y comunicación se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.
  
- e) La supervisión se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

El presente estudio considera dentro de su narración la presentación de los antecedentes internacionales, nacionales y locales que sustentan la oportunidad e importancia para abordar las variables de estudio seleccionadas, que es como sigue:

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

- a) Mulyani et ál. (2020) en su artículo titulado “*La importancia de la implementación del sistema de control interno en el desempeño del gobierno de la aldea*”, esta indagación tiene como objetivo evaluar los impactos del sistema de CI en relación con la efectividad de la gobernanza en una comunidad, según las irregularidades financieras descubiertas durante la administración de los fondos, aplicaron un enfoque de ecuaciones estructurales y recopilaron información mediante cuestionarios, concluyeron que para reducir los niveles de fraude es necesario implementar un sistema de CI sólido y seguro que mejore el desempeño del gobierno en las comunidades. Esto resalta la importancia del CI para una gestión eficiente y efectiva del sistema administrativo-financiero, lo cual permite mejorar las operaciones y asegurar registros confiables. Así se pueden mitigar los riesgos como fraudes, errores e inexactitudes que a menudo afectan los estados financieros de una entidad.
  
- b) Freitas (2020) en su investigación denominada “*Reformas estructurales y las implicancias de la creación de un sector de control interno en la policía rodaviaria federal do Brazil*”, para optar el grado de magister por la universidad de Chile cuyo dilema es la indagación de reformas

estructurales y el impacto de establecer un departamento de CI en la Policía Rodoviaria Federal de Brasil, así como la relevancia de implementar los principios de CI en la Policía Rodoviaria Federal (PRF) de Brasil, con la introducción de un Plan Estratégico y un Cuadro de Mando Integral, así como la creación de una Coordinación General de CI en octubre de 2019. El objetivo principal fue mejorar la eficiencia operativa de la Institución. Además, la tesis explorará las perspectivas y consecuencias según responsables actuales y anteriores sobre el éxito de esta iniciativa. Para ellos, este éxito no únicamente requiere de la implementación de reformas, además de superar obstáculos y tener en cuenta factores como la aprobación de un Plan de Cargos, la reducción de la influencia política en la promoción y selección de líderes. Así mismo se proyectó 15 entrevistas por lo que se estableció 06 distintos núcleos de entrevistas por lo que en cada grupo se eligieron individuos con diversos perfiles, por lo que sus contribuciones ofrecen perspectivas variadas sobre los mismos temas, facilitando una comprensión más amplia del proceso que condujo a la creación del departamento de CI en la PRF, así como de los objetivos y desafíos para mejorar la gestión policial.

- c) Hernández (2020) en su investigación denominada "*Implicancias de la institucionalización del control interno municipal, vigilancia a servidores públicos en los municipios urbanos de México, 2017*", aborda las implicaciones de la institucionalización del CI a nivel municipal. Desde un enfoque cuantitativo, el estudio se centra en investigar cómo el exceso de controles dentro de las entidades municipales puede llevar a un aumento en las quejas relacionadas con las acciones de los funcionarios municipales. Se propone flexibilizar ciertos aspectos del control para mitigar sus efectos negativos. Además, el estudio realizó pruebas de heterocedasticidad, multicolinealidad, autocorrelación y analizó la linealidad de las relaciones a través de correlaciones.

### 2.1.2 Antecedentes nacionales

- a) Vicente (2023) en su investigación denominada “*La ineficacia de los procedimientos de control interno en la lucha contra la corrupción en la administración pública, Perú, 2023*”, donde el objetivo principal fue verificar si los actuales procedimientos de CI son efectivos para combatir la corrupción en la administración pública en Perú. Para esto, se llevó a cabo una investigación cualitativa basada en el enfoque fenomenológico. La presente investigación es de enfoque cualitativo, el estudio fue de tipo básico, así como su diseño fue de investigación fenomenológica y se aplicaron las técnicas de la entrevista y de análisis documental. Por lo que se entrevistó a 7 personas con relación a la administración pública dando como conclusión que el proceso de CI debe ser revisado como parte de una reforma más amplia del sistema nacional de control, e incluso del modelo gubernamental de control en sí, dado que los procedimientos vigentes de control interno vigente no son eficaces para la lucha contra la corrupción en la administración pública en el Perú.
- b) Ulloa (2021), en su investigación denominada “*El sistema de control interno y gestión administrativa en la oficina de administración del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo, 2020*”, tuvo como objetivo evaluar si el sistema de CI beneficia la gestión administrativa de la Oficina de Administración del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo en 2020, la investigación utilizó un enfoque cualitativo con un tipo de investigación básica y un diseño de investigación Fenomenológico-Hermenéutico-Funcionalista, donde se incluyó una muestra de 20 trabajadores de la oficina de administración. Posterior a las encuestas realizadas se tiene la siguiente información. El 20% de los encuestados afirma comprender qué implica el CI, mientras que el 60% indicó que lo comprende casi siempre y el 20% restante mencionó que nunca lo comprende. Por lo tanto, se puede inferir que la mayoría de los servidores de la institución tiene un entendimiento casi constante del CI.

- c) Bermudez (2023), en su investigación denominada “*Control interno y pago de remuneraciones en una entidad administradora del servicio educativo de la región Ancash, 2023*”, se tuvo como propósito comprender cómo el control interno puede mejorar la puntualidad en el pago de las remuneraciones en el sector público, lo cual puede elevar la percepción positiva sobre este aspecto. Se enfocó en una investigación de naturaleza cuantitativa, de tipo básica, utilizando un método hipotético-deductivo, de nivel correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal; Además, se empleó la encuesta como método para recopilar información y el cuestionario como herramienta para este propósito, por lo que se llegó a la conclusión que el estudio encontró que el CI está moderadamente asociado de manera positiva con el pago de remuneraciones, ya que se obtuvo un valor de p significativo de 0,000 para cada variable analizada, lo cual indica  $p < 0,05$ . Por consiguiente, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, que mostró una correlación de 0,527, como el estadístico más adecuado para evaluar esta relación correlacional.

### 2.1.3 Antecedentes locales

- a) Barrios (2020) en su investigación denominada “*Sistema de control interno y la gestión administrativa en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. Tacna, 2019*”, donde el objetivo principal fue establecer cómo es que el sistema de control interno se relaciona con la gestión administrativa de una entidad prestadora de servicios de saneamiento en la región de Tacna, para lo cual consideró una metodología de tipo básica, asimismo cuantitativa considerando para ello una muestra de 20 trabajadores administrativos, obteniendo como resultados una significancia 0,231 con un rho de spearman de -0,280, en dicho contexto se concluye que no existe relación significativa entre el sistema de control interno con relación a la gestión administrativa en la citada entidad. Dicha situación denota que, pese a que es obligatoria la implementación progresiva del sistema de control interno, desde la

perspectiva de los encuestados consideran que esto no mejoraría la gestión administrativa de la entidad.

- b) Huanca (2019) en su investigación denominada “*Las remuneraciones y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Empresa Damajhu EIRL de la ciudad de Tacna, 2017*”, que tuvo como objetivo general evidenciar como el nivel de remuneraciones influye en el compromiso organizacional de la citada empresa, para lo cual contó con una metodología de tipo básica y un nivel correlacional, con una muestra poblacional de 30 trabajadores a los cuales se les aplicó una encuesta, dando como resultado una significancia de 0,002 y un valor de Rho de Spearman de 0,560. Concluyendo que la remuneración se correlaciona de manera positiva con respecto al compromiso organizacional, denotando en este contexto que el pago de remuneraciones juega un papel fundamental desde el punto de vista de los trabajadores para el funcionamiento organizacional de las entidades y/o empresas.
- c) Vizcarra (2023) en su investigación denominada “*Gestión de recursos humanos y conocimiento de la normativa de control interno en las Unidades Orgánicas de la Dirección Regional de Agricultura Tacna - 2023*”, que tuvo como objetivo general comprender como la gestión de recursos humanos incidirá en el grado de conocimiento que los trabajadores de la citada entidad tendrían respecto a la normativa de control interno. Para lo cual consideró una metodología de tipo básica, de diseño descriptivo correlacional, contando para ello con una muestra poblacional compuesta por 25 servidores. Obteniendo como resultado que entre las variables de estudio existe una significancia de 0,092 con un rho de spearman de 0,273. Concluyendo que la gestión de recursos humanos no se relaciona con el conocimiento de la normativa de control interno.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Control interno**

#### **2.2.1.1 Definición del control interno**

La explicación teórica que sustentó el elemento de CI, según la CGR (2014), indica que es un proceso organizado bajo responsabilidad de la persona encargada, empleados que actúan en nombre de la organización, establecido para enfrentar riesgos y asegurar de forma adecuada el cumplimiento de las metas y propósitos establecidos por dicha entidad, en resumen, se gestiona para reducir riesgos. Es así que Granda (2011) comenta que el CI incluye métodos y procedimientos constantes que las jefaturas contables y financieras de una organización deben seguir para mitigar riesgos y proteger los activos, especialmente el dinero, contra posibles hurtos o extravíos.

Aunado a ello, (INTOSAI, s.f., p. 6), menciona que el control interno se define como un proceso integral desarrollado por los directivos y el personal de una entidad, cuyo diseño central se orienta que la entidad este preparada para afrontar riesgos, y se tenga una seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos institucionales. En ese sentido, el control interno debe procurar que las entidades ejecuten sus operaciones con eficiencia, eficacia, economía y ética, asimismo, existencia un observancia de las leyes y regulaciones, y se protejan los recursos de potenciales daños, pérdidas o mal uso de los mismos.

#### **2.2.1.2 Marco normativo del control interno**

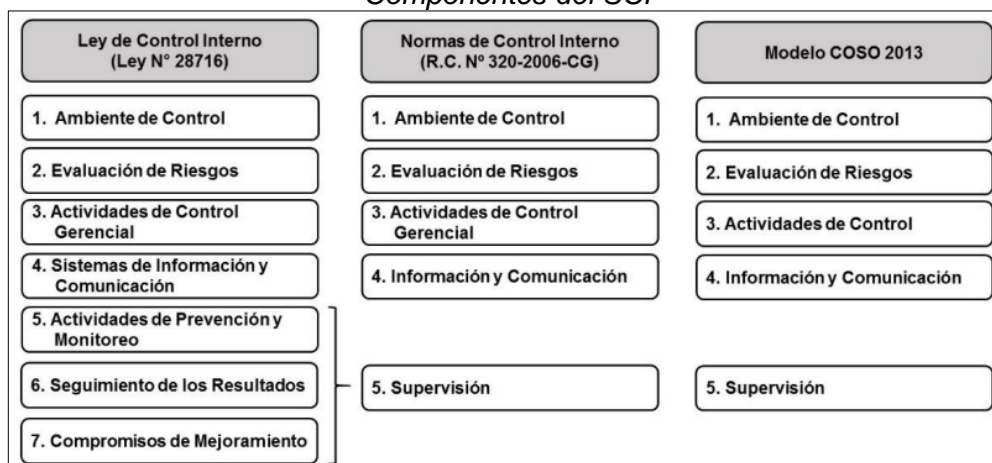
La Ley N° 28716 (2006), conocida como la Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, tiene como finalidad establecer normativas que aseguren la eficiencia, efectividad, economía y transparencia en la gestión de los recursos públicos. Su objetivo es fortalecer el CI en las entidades del Estado peruano, fomentando la rendición de cuentas y la prevención de la corrupción. Además,

responsabiliza a los funcionarios públicos de implementar y supervisar sistemas de CI efectivos para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Aunado a ello, se tiene la Ley N° 29743 (2011), también conocida como la Ley de Fortalecimiento de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control, tiene como propósito principal reforzar el CI dentro de las entidades del Estado peruano. Esta legislación establece directrices destinadas a garantizar la eficiencia, eficacia, economía, transparencia y legalidad en la administración pública. Además, fomenta la rendición de cuentas y la prevención de prácticas corruptas, así como la responsabilidad de los funcionarios públicos en la implementación y supervisión de sistemas de CI que sean efectivos. Asimismo, busca mejorar la coordinación entre las entidades estatales y la Contraloría General de la República para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales en beneficio de los ciudadanos.

Adicional a lo antes mencionado, a continuación se precisa la gráfica elaborada por la CGR (2024), en el cual se establecen las diferencias entre componentes considerados en la Ley de Control Interno, respecto a las normas de control interno y el modelo COSO 2013:

**Figura 1.**  
*Componentes del SCI*



Nota. Obtenido de la CGR (2024)

### 2.2.1.3 Implementación del sistema de control interno en entidades públicas

Es un proceso integral de gestión realizado por el titular, funcionarios y empleados de una entidad, con el propósito de detectar, evaluar y reducir los riesgos inherentes a las operaciones, garantizando el logro efectivo de los objetivos institucionales. Además, tiene como objetivo fomentar la eficiencia, transparencia y el cumplimiento de las normativas tanto internas como externas que regulan la administración pública.

Según la CGR (2024) precisa que el Sistema de Control Interno (SCI) comprende el conjunto de actividades, planes, políticas, normas y registros estructurados, así como la actitud adoptada por las autoridades y el personal, establecido y operativo en cada entidad del Estado.

De otra parte, en relación al procedimiento para la implementación del SCI, la CGR (2024), considera el siguiente procedimiento para efectuar la implementación progresiva del SCI, en las entidades estatales, bajo los siguiente tres ejes: Eje de cultura organizacional, eje de gestión de riesgos y eje de supervisión, según la siguiente imagen:

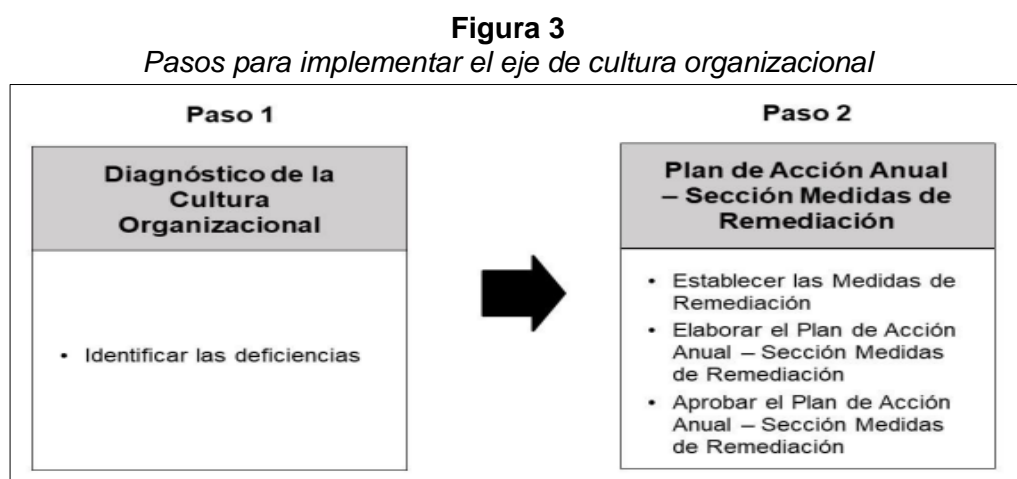
**Figura 2**  
*Etapas de implementación del SCI*



Nota. Obtenido de la CGR (2024)

### a) Eje de cultura organizacional

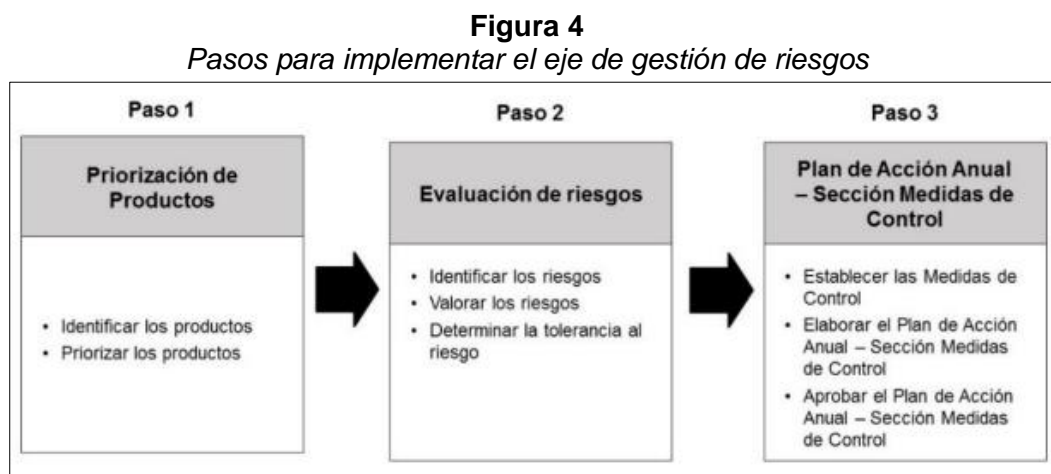
Este proceso conlleva en una primera instancia efectuar el diagnóstico de la cultura organizacional de la entidad, para seguidamente realizar el plan de acción anual, en el cual se estructura las secciones medidas de remediación.



Nota. Obtenido de la CGR (2024)

### b) Eje de gestión de riesgos

Este proceso conlleva en una primera instancia la priorización de los productos, para luego realizar la evaluación de los riesgos de la entidad y consecuentemente incorporarlos dentro del plan de acción anual en las secciones de medidas de control.



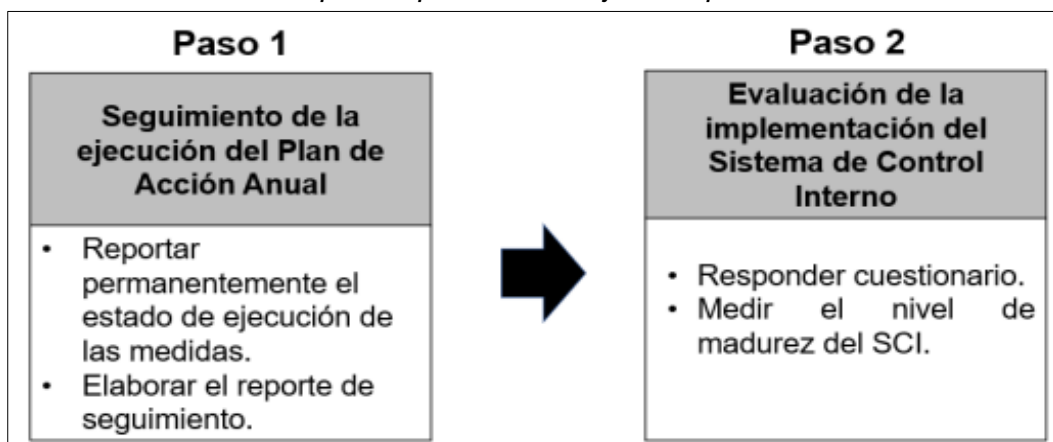
Nota. Obtenido de la CGR (2024)

### c) Eje de supervisión

Este proceso conlleva en una primera instancia efectuar el seguimiento de la ejecución del plan de acción anual previamente elaborado, para luego realizar la evaluación de la implementación del SCI con la cual culmina dicho eje.

**Figura 5**

*Pasos para implementar el eje de supervisión*



*Nota.* Obtenido de la CGR (2024)

#### 2.2.1.4 El control interno en la empresa prestadora de servicios Tacna

La empresa de servicios de saneamiento de Tacna es una entidad pública con forma jurídica de sociedad anónima, establecida conforme a lo estipulado en la Ley N° 26338 y su reglamento, según lo aprobado por el Decreto Supremo N° 09-95 Pres y el texto único ordenado aprobado por el Decreto Supremo N° 023-2005 Vivienda (EPS Tacna, 2020).

El Decreto Ley N° 25965 (1992) instituye la creación de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) en Perú. Esta entidad fue establecida con el propósito de regular y supervisar los servicios esenciales de saneamiento, incluyendo el suministro de agua potable y el sistema de alcantarillado. La SUNASS se enfoca en garantizar la calidad, eficiencia y acceso equitativo a estos servicios para todos los ciudadanos.

Asimismo, promueve la participación activa de los usuarios en la gestión de los servicios, protegiendo sus derechos y promoviendo la sostenibilidad del recurso hídrico. Además, se encarga de asegurar el cumplimiento de las normativas técnicas y tarifarias en el sector, contribuyendo de esta manera al desarrollo y bienestar de la población en general.

En este extremo, es que el control interno es aplicable a este tipo de empresas públicas consideradas dentro del artículo 3 de la Ley N° 27785, por consiguiente se encuentra supeditadas a la Ley de Control Interno de las entidades del estado, Ley N° 28716.

#### **2.2.1.5 Dimensiones del control interno**

A continuación, se precisan las dimensiones que en concordancia con la CGR (2016), se procede a realizar el estudio de la variable control interno, que es como sigue:

##### **a) Ambiente de control**

El ambiente de control abarca el contexto en el cual se llevan a cabo las operaciones de una organización, influenciado por la integridad y los valores éticos tanto de la dirección como del personal. Este entorno incide en la efectividad del CI al establecer el tono de la organización en cuanto a su compromiso con la gestión adecuada de riesgos y el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos (CGR, 2016).

##### **b) Evaluación de riesgo:**

La evaluación de riesgo en el marco del CI es el proceso sistemático y continuo en el cual una entidad examina y determina la eficacia de sus sistemas internos. Este procedimiento incluye la identificación y valoración de riesgos, la revisión de los controles ya establecidos, la evaluación de cómo están diseñados y funcionan, y la introducción de mejoras cuando sea requerido. Su objetivo principal es asegurar que los controles internos

sean suficientes para reducir riesgos, proteger los activos y fomentar la eficiencia en las operaciones y la integridad financiera (CGR, 2016).

**c) Actividades de control:**

Se refiere a los procedimientos y políticas definidas para mitigar los peligros que podrían impedir el alcance de los objetivos planeados por la entidad. La efectividad de estos procedimientos depende de su idoneidad, de su operación consistente conforme al plan establecido, y de su costo adecuado y razonable en relación con los objetivos del control. Estas acciones se aplican en todas las operaciones, procesos, funciones y niveles relevantes para la entidad, ya sea para prevenir o detectar riesgos. Además, se implementan acciones correctivas como complemento necesario de estas actividades de control. Entre sus principios se incluye el desarrollo de actividades para gestionar y minimizar las contingencias, los sistemas de información y la comunicación, y la implementación de políticas para la ejecución efectiva de las actividades de control en la entidad (CGR, 2016).

**d) Información y comunicación:**

Se trata de la información crucial necesaria para que la entidad cumpla con sus responsabilidades de control interno y alcance sus objetivos. En este sentido, la administración adquiere, produce y emplea información pertinente, precisa y de alta calidad procedente de orígenes internos y externos de información. Esta información está destinada a apoyar la operación de los otros componentes del control interno. Por lo tanto, la comunicación se refiere al proceso continuo de proporcionar, intercambiar y obtener información esencial. Existen dos tipos de comunicación: la interna, que implica la difusión de información dentro de toda la entidad, permitiendo que el personal reciba mensajes claros de la alta dirección respecto a sus responsabilidades de control; y la externa, que involucra el acceso a información externa selecta y la provisión de información a

partes externas en respuesta a sus expectativas y necesidades (CGR, 2016).

**e) Supervisión:**

Es un conjunto de actividades destinadas a promover el autocontrol operativo y supervisar los procesos dentro de la entidad, con el propósito de mejorar y evaluar su funcionamiento. El SCI debe actuar como el punto central de supervisión para evaluar la efectividad y la calidad del funcionamiento durante un periodo específico, además de facilitar el proceso de retroalimentación. Además, se realiza una evaluación autónoma y continua, así como una combinación de ambas, para determinar la eficacia de cada factor y sus principios correspondientes, además, se lleva a cabo una evaluación independiente, continua y combinada para determinar cómo funcionan cada componente y sus principios respectivos; por lo tanto; es importante incorporar herramientas de evaluación del control interno, ya que son fundamentales en los procesos críticos dentro de una organización para identificar oportunidades de mejora en el momento oportuno. En resumen, la supervisión del control interno incluye principios para enfocar y llevar a cabo evaluaciones periódicas, así como para evaluar y comunicar las deficiencias identificadas en el control interno (CGR, 2016).

## **2.2.2 Pago de remuneraciones**

### **2.2.2.1 Definición de pago de remuneraciones**

Según la Ley N° 28411 (2004), se define como la compensación por el trabajo efectivamente realizado, quedando expresamente prohibido, salvo disposición contraria de la Ley o aplicación por licencia con goce de haber conforme a la normativa vigente, el pago por días no laborados bajo el concepto de remuneración. De igual manera, está prohibida la autorización o el

otorgamiento de adelantos bajo los términos de remuneración, bonificación, pensión o Compensación por Tiempo de Servicios (CTS).

En este sentido, Cruz (2009) subraya la importancia del derecho laboral, que se encuentra regulado por normas jurídicas específicas, destacándose como un derecho social con características únicas. Se enfatiza su continua evolución, asegurando una garantía mínima, siendo irrenunciable y representando una reivindicación fundamental para los trabajadores.

#### **2.2.2.2 Marco normativo de la gestión de pago de remuneraciones**

El artículo 24 de la Constitución Política (1993), asegura el derecho de todo trabajador a percibir una compensación equitativa y apropiada que asegure calidad de vida adecuada, abarcando tanto aspectos físicos y emocionales. Dicho artículo asegura que la compensación tiene que ser adecuada para satisfacer las demandas esenciales del trabajador y su alrededor ayudando de esta manera a su bienestar completo.

Aunado a ello, es de precisar que se determina que la compensación económica de los funcionarios y servidores públicos en Perú se compone de tres elementos fundamentales: el salario base, las bonificaciones y los beneficios adicionales. Este artículo especifica las reglas y directrices asociadas a cada uno de estos componentes, garantizando que el personal del sector público reciba una compensación económica y beneficios adecuados (Bermúdez, 2023).

#### **2.2.2.3 El pago de remuneraciones en el sector público**

Para comenzar, el pago de remuneraciones en el sector público se refiere al proceso mediante el cual se compensa económicamente a los funcionarios y servidores públicos por los servicios prestados al Estado. Este proceso incluye la determinación y aplicación de salarios básicos, bonificaciones, beneficios y cualquier otra forma de compensación conforme a las normativas y políticas

establecidas por las leyes pertinentes y las entidades gubernamentales (Bermúdez, 2023).

#### **2.2.2.4 La remuneración de trabajadores en el régimen laboral del sector privado (DL 728)**

El Decreto Legislativo N° 728 (1991) en el Perú establece las normas que rigen el Régimen Laboral del Sector Privado. Esta legislación regula las interacciones laborales entre empleadores y trabajadores en el ámbito privado, tratando temas como los derechos y responsabilidades de ambas partes, las condiciones laborales, los beneficios sociales, la seguridad y la salud ocupacional, entre otros aspectos relacionados con el empleo en este sector. Esta ley es esencial para la protección de los derechos laborales y para establecer los principios fundamentales de las relaciones laborales en el sector privado peruano (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2022).

#### **2.2.2.5 Dimensiones del pago de remuneraciones**

Considerando lo precisado por el MEF (2004), en el desarrollo de la ley de presupuesto público, en esta variable se consideró las siguientes dimensiones:

##### **a) Haberes básicos:**

Los haberes básicos se constituyen en una retribución monetaria que se percibe por parte del empleador al realizar un trabajo dentro de una determinada jornada laboral (MEF, 2004). Para el caso en específico se ha previsto la remuneración percibida por los servidores y funcionarios de la entidad (EPS Tacna, 2024).

**b) Bonificaciones:**

Las bonificaciones personales se entienden como incentivos que se otorgan a los empleados, así mismo son efectuadas por un desempeño excepcional, cumplimiento de metas entre otros (MEF, 2004). Para el caso específico se tiene las bonificaciones por concepto de asignación familiar, asignación vacacional, bonificación extraordinaria temporal, escolaridad, movilidad, e incrementos remunerativos por pactos colectivos y laudos arbitrales (EPS Tacna, 2024).

**c) Beneficios:**

Se establece que los beneficios para funcionarios y servidores públicos incluyen la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS), las gratificaciones por fiestas patrias y navidad, y el pago por concepto de Cierre de convenio (EPS Tacna, 2024). Adicional a ello es de precisar que los beneficios laborales se constituyen en compensaciones monetarias o no monetarias, distinto al sueldo convenido (MEF, 2004).

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

A continuación se precisa algunos términos, necesarios de conocer para comprender de forma cabal esta investigación, los cuales son los siguientes:

- a) **Sistema de control interno:** Es un procedimiento llevado a cabo por la junta directiva, la alta dirección y otros empleados de la entidad, con el propósito de garantizar que se alcancen razonablemente los objetivos de la organización mediante la provisión de seguridad adecuada (Mejía 2006).
- b) **Remuneración:** Esta incluye el monto de dinero que se entrega al trabajador como compensación por los servicios prestados, ya sea al finalizar la semana, cada quincena o mensualmente. Es importante

mencionar que en Perú, esta remuneración está regulada por el Decreto Legislativo N° 728 (1991).

- c) **Compensación de tiempo de servicio:** La Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) en el Perú es un beneficio laboral destinado a proporcionar un fondo económico a los trabajadores al momento de finalizar su relación laboral. Esta compensación se determina como un porcentaje de la remuneración mensual del trabajador y se deposita cada seis meses en una cuenta bancaria designada exclusivamente para este propósito. (RSM Perú, 2023).
- d) **Remuneración Mínima Vital:** Se entiende como el salario mínimo que un empleado recibe. Es un derecho que garantiza una compensación justa y equitativa por el trabajo realizado, destinado a asegurar el bienestar tanto del trabajador como de su familia, como lo expresa Matos (2015).
- e) **Remuneración computable:** Es el salario mensual que recibe un trabajador, compuesto por el sueldo base y cualquier ingreso adicional como horas extras, bonificaciones, entre otros (Decreto Supremo N° 001-97-TR, 1997).
- f) **Boleta de pago:** Según Escalante (2016), la boleta de pago es un documento que permite verificar que el empleado ha recibido la compensación adecuada por su trabajo y los servicios realizados.
- g) **Contrato:** Según Abanto (2017), el contrato representa un acuerdo que establece una relación de subordinación entre un empleado, que se pone a disposición del empleador (ya sea persona natural o jurídica), para realizar ciertas tareas durante un período de tiempo específico o indeterminado.

## CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

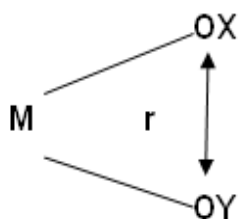
### 3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1.1 Tipo de investigación

El estudio estuvo considerado dentro del tipo de investigación básico, debido a que en concordancia con el autor Hernández et al (2014), se busca seguir incrementando el conocimiento relacionado con las dos variables, de igual forma considera un enfoque cuantitativo.

#### 3.1.2 Diseño de investigación

El estudio consideró un diseño no experimental, ya que no existirá ninguna manipulación sobre las variables (Hernández et al., 2014). Asimismo, se ha considerado un corte transversal, debido a que la recopilación de información se efectuará en un momento determinado en el tiempo, el mismo que será el último trimestre del periodo 2024, por su parte se trabajó empleando un nivel correlacional, según el siguiente detalle:



- M = Muestra
- OX = Variable uno "Control interno".
- OY = Variable dos "Pago de remuneraciones".
- r = Relación entre las variables

## 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1 Población

Considerando que la población es el conjunto de sujetos que forman parte de un determinado estudio, se tiene que la investigación aborda la cantidad de 119 trabajadores, entre funcionarios y servidores, plazas debidamente registradas en el cuadro de asignación de personal aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 241-2024-300-EPS TACNA.S.A. de 9 de julio de 2024. sin considerar para ello al personal en calidad de obrero y operario, para mayor detalle, la relación de personal se encuentra debidamente adjuntada en el anexo N° 3 del presente informe.

### 3.2.2 Muestra

Teniendo como base, que durante el año laboral varios trabajadores gozan de vacaciones, licencias personales y por salud, entre otros, se ha considerado emplear la determinación de una muestra considerando para ello, el cálculo de población finita tal como se detalla:

- Nivel de confiabilidad correspondiente al 95%, que es igual a  $Z = 1,96$
- Margen de error considerado en  $\pm 5\%$ . (e)
- Probabilidad de ocurrencia para que suscite el fenómeno 50%. (P)
- Tamaño poblacional que será abordado en la investigación es 119. (N)

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{119 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(119 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$

$$n = 91$$

Lo antes descrito, denota que el estudio contará con una muestra de 91 trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de la región Tacna.

### 3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.3.1 Identificación de las variables

**Variable uno:** Control interno

**Dimensiones:**

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

**Variable 2:** Pago de remuneraciones

**Dimensiones:**

- Haber básico
- Bonificaciones
- Beneficios

### 3.3.2 Caracterización de las variables

- **Variable Independiente:** Control Interno

Según la CGR (2014), el control interno es un proceso sistemático formalizado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para abordar riesgos y asegurar de manera razonable el cumplimiento de la misión y objetivos establecidos por dicha entidad, específicamente orientado a la gestión para la reducción de riesgos.

Asimismo, cabe precisar que respecto a la definición operacional, se tiene que la citada variable será estudiada mediante un cuestionario con respuestas de tipo Likert, considerando las dimensiones de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación y supervisión.

#### **Dimensiones**

- a)  $X_1$  = Ambiente de control: Contempla desarrollar los indicadores de la filosofía de dirección, integridad y valores éticos, gestión estratégica, estructura organizacional, gestión de recursos humanos, y competencia profesional.
- b)  $X_2$  = Evaluación de riesgos: Contempla desarrollar los indicadores de gestión de riesgos, identificación de riesgos, valorización de riesgos y respuesta a riesgos.
- c)  $X_3$  = Actividades de control: Contempla desarrollar los indicadores de autorizaciones y aprobaciones, segregación de funciones, acceso a recursos y archivos, verificación y conciliaciones, evaluación de desempeño y rendición de cuentas.

- d)  $X_4$  = Información y comunicación: Contempla desarrollar los indicadores de funciones y características, información y responsabilidad, calidad y suficiencia, sistema de información, flexibilidad, comunicación interna y externa y canales de comunicación.
- e)  $X_5$  = Supervisión: Contempla desarrollar los indicadores de prevención y monitoreo, seguimiento de resultados y compromisos de mejoramiento.

- **Variable dependiente:** Pago de remuneraciones:

El autor Nunes (2016). Define la remuneración como la compensación que recibe un empleado por haber desempeñado una labor específica.

Asimismo, cabe precisar que, respecto a la definición operacional, se tiene que la citada variable será estudiada mediante un cuestionario con respuestas de tipo Likert, considerando las dimensiones de haberes básicos, bonificaciones y beneficios

### **Dimensiones**

- a)  $Y_1$  = Haberes básicos: Contempla desarrollar los indicadores de remuneración básica de servidores y remuneración básica de funcionarios.
- b)  $Y_2$  = Bonificaciones: Contempla desarrollar los indicadores de asignación familiar, asignación vacacional, bonificación extraordinaria temporal, escolaridad, movilidad, cierre de convenio e incrementos remunerativos por pactos colectivos y laudos arbitrales.

- c)  $Y_3$  = Beneficios: Contempla desarrollar los indicadores de Compensación por Tiempo de Servicios (CTS), y gratificaciones.

### 3.3.3 Definición operacional de las variables

En la tabla que continúa, se muestra la operacionalización que se ha realizado a cada una de las variables de investigación, precisando sus respectivas dimensiones e indicadores:

**Tabla 1**

*Variables, dimensiones e indicadores*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Control interno	Según la CGR (2014), el control interno es un proceso sistemático formalizado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para abordar riesgos y asegurar de manera razonable el cumplimiento de la misión y	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filosofía de la dirección</li> <li>• Integridad y valores éticos</li> <li>• Administración estratégica</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Administración de los RRHH</li> <li>• Competencia profesional</li> <li>• Asignación de autoridad y responsabilidad</li> <li>• Órgano de Control Institucional</li> </ul>
		Evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeamiento de la administración de riesgo</li> <li>• Identificación de los riesgos</li> <li>• Valoración de los riesgos</li> <li>• Respuesta al riesgo</li> </ul>
		Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de autorización y aprobación</li> <li>• Segregación de funciones</li> <li>• Evaluación costo – beneficio</li> <li>• Controles sobre el acceso a los recursos o archivos</li> <li>• Verificación y conciliaciones</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Rendición de cuentas</li> </ul>

	<p>objetivos establecidos por dicha entidad, específicamente orientado a la gestión para la reducción de riesgos.</p>	<p>Información y comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación de procesos, actividades y tareas</li> <li>• Revisión de procesos, actividades y tareas</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones y características de la información</li> <li>• Información y responsabilidad</li> <li>• Calidad y suficiencia de la información</li> <li>• Sistemas de información</li> <li>• Flexibilidad al cambio</li> <li>• Archivo institucional</li> <li>• Comunicación interna</li> <li>• Comunicación externa</li> <li>• Canales de comunicación</li> </ul> <hr/> <p>Supervisión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de prevención y monitoreo</li> <li>• Seguimiento de resultados</li> <li>• Compromiso de mejoramiento</li> </ul>
<p>Pago de remuneraciones</p>	<p>El autor Nunes, (2016). Define la remuneración como la compensación que recibe un empleado por haber desempeñado una labor específica.</p>	<p>Haberes básicos</p> <p>Bonificaciones</p> <p>Beneficios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración básica de los servidores</li> <li>• Remuneración básica de los funcionarios</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementos remunerativos por pactos colectivos y laudos arbitrales</li> <li>• Asignación familiar</li> <li>• Asignación vacacional</li> <li>• Escolaridad</li> <li>• Movilidad</li> <li>• Bonificación extraordinaria temporal</li> <li>• Cierre de convenio</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CTS</li> <li>• Gratificación</li> </ul>

*Nota.* Elaboración propia

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

La investigación consideró como técnica de estudio, la encuesta debido a su versatilidad y estructuración alineada con los indicadores por cada una de las dimensiones que constituyen las variables (Hernández y Mendoza, 2018). Complementando lo antes descrito, es de precisar que como instrumento de recolección, se seleccionó el cuestionario, ya que permite de manera práctica recolectar datos basado en preguntas que responden a los indicadores y necesidad social de población de estudio (Carrasco, 2008).

Sobre el particular, es preciso resaltar que según precisa Hernández et al. (2014), el cuestionario es un instrumento de gran relevancia, en dicho contexto, a continuación se detalla los dos cuestionarios elaborados para evaluar la investigación:

- Un cuestionario para analizar el control interno desde la percepción de los trabajadores de la entidad.
- Un cuestionario para analizar el pago de remuneraciones desde la percepción de los trabajadores de la entidad.

En las tablas que continúan, se precisa el contenido de los dos cuestionarios elaborados para el proceso de recopilación de información, el mismo que se divide en dimensiones y consecuentemente ítems de las preguntas consideradas para cada una de ellas, que es como sigue:

**Tabla 2***Control interno – relación de ítems y dimensiones*

Variable	Dimensión	Ítems
Control interno	Ambiente de control	01, 02, 03, 04, 05, 06
	Evaluación de riesgo	07, 08, 09, 10, 11
	Actividad de control	12, 13, 14, 15, 16
	Información y comunicación	17, 18, 19, 20
	Supervisión	21, 22, 23

*Nota.* Cuestionario de control interno**Tabla 3***Pago de remuneraciones – relación de ítems y dimensiones*

Variable	Dimensión	Ítems
Pago de remuneraciones	Haberes básicos	01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10
	Bonificaciones	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
	Beneficios	18, 19

*Nota.* Cuestionario de pago de remuneraciones

Cabe mencionar que los citados cuestionarios, en una primera parte fueron sometidos a la prueba de validación, para dicha finalidad se contó con la participación de tres expertos, cuyo resultado luego de revisar y analizar las preguntas dio como resultado favorable, sobre el particular las evidencias de este proceso se encuentran debidamente adjuntas en el anexo 4 de este estudio.

Por otra parte, se procedió a realizar la prueba de confiabilidad, considerando una prueba piloto de 15 sujetos de estudio, los cuales fueron encuestados y con dichas respuestas se obtuvo los valores de alfa de Cronbach, que para la variable control interno fue de 0,983 y para la variable pago de

remuneraciones fue de 0,921; en tal sentido, considerando la interpretación de George y Mallery (2003), estos valores se interpretan como excelente, motivo por el cual dichos instrumentos superaron ambas pruebas, cabe precisar que la información detallada de cada uno de estos reportes de fiabilidad se encuentran debidamente adjuntos en el anexo 5.

### **3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

En relación al procesamiento de información, este será mediante el software SPSS, en el cual se agruparán las preguntas para generar las dimensiones y variables de estudio. Seguidamente se realizará el análisis de datos, proceso mediante el cual se obtendrán resultados descriptivos e inferenciales, según el siguiente detalle:

- En relación a los resultados descriptivos se trabajará con tablas cruzadas que responderán a cada uno de los objetivos general y específicos, así como diagrama de barras de ser el caso.
- En relación a los resultados inferenciales se trabajará con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que permitirá realizar la contrastación de cada una de las hipótesis en base a la percepción de las respuestas de los trabajadores.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 RESULTADOS

#### 4.1.1 Resultados descriptivos en tablas cruzadas

##### *Respecto al primer objetivo específico*

En atención al primer objetivo específico que fue: Determinar de qué manera el ambiente de control se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024; se tiene el siguiente resultado expresado mediante una tabla cruzada:

**Tabla 4**

*Frecuencia entre el ambiente de control y pago de remuneraciones*

		Pago de remuneraciones				Total
		Inadecuada	Regular	Adecuada		
Ambiente de control	Ineficiente	Recuento	4	7	0	11
		% del total	4,4%	7,7%	0,0%	12,1%
	Regular	Recuento	1	26	12	39
		% del total	1,1%	28,6%	13,2%	42,9%
	Eficiente	Recuento	2	17	22	41
		% del total	2,2%	18,7%	24,2%	45,1%
	Total	Recuento	7	50	34	91
		% del total	9,3%	54,7%	36,0%	100,0%

*Nota.* Elaboración propia

La tabla demuestra que, un 28,6% percibe que el ambiente de control en la entidad es regular, asimismo, que se tiene un regular proceso de pago de remuneraciones. Por su lado, el 24,2% considera que la implementación del ambiente de control es eficiente, concordantemente, perciben que se tiene un

adecuado proceso de pago de remuneraciones. De otra parte, el 18,7% considera que si bien se tiene un eficiente ambiente de control, el proceso de pago de remuneraciones es regular. Sumado a ello, de forma acumulada se tiene que el 42,9% considera que el ambiente de control es regular, así como, un 45,1% que lo considera como eficiente y únicamente el 12,1% considera que es ineficiente.

### ***Respecto al segundo objetivo específico***

En atención al segundo objetivo específico que fue: Determinar de qué manera la evaluación de riesgos se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024; se tiene el siguiente resultado expresado mediante una tabla cruzada:

**Tabla 5**

*Frecuencia entre la evaluación de riesgos y pago de remuneraciones*

		Pago de remuneraciones				Total
		Inadecuada	Regular	Adecuada		
Evaluación de riesgos	Ineficiente	Recuento	3	7	0	10
		% del total	3,3%	7,7%	0,0%	11,0%
	Regular	Recuento	4	21	8	33
		% del total	4,4%	23,1%	8,8%	36,3%
	Eficiente	Recuento	0	22	26	48
		% del total	0,0%	24,2%	28,6%	52,3%
	Total	Recuento	7	50	34	91
		% del total	9,3%	54,7%	36,0%	100,0%

*Nota.* Elaboración propia

La tabla demuestra que, un 28,6% percibe que la entidad cuenta con una eficiente evaluación de riesgos, y se tiene un adecuado proceso de pago de remuneraciones. Por otro lado, un 24,2% considera que la evaluación de riesgos es eficiente, no obstante el pago de remuneraciones se efectúa de forma regular.

Finalmente, el 23,1% considera que la evaluación de riesgos es regular, y percibe que el pago de remuneraciones se efectúa de forma regular.

Aunado a ello, respecto al acumulado de la variable de evaluación de riesgos se tiene que el 52,7% considera que es eficiente, por su lado, el 36,3% considera que es regular y únicamente el 11,0% lo percibe como ineficiente.

### ***Respecto al tercer objetivo específico***

En atención al tercer objetivo específico que fue: Determinar de qué manera las actividades de control se relacionan con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024; se tiene el siguiente resultado expresado mediante una tabla cruzada:

**Tabla 6**

*Frecuencia entre las actividades de control y pago de remuneraciones*

		Pago de remuneraciones				Total
		Inadecuada	Regular	Adecuada		
Actividades de control	Ineficiente	Recuento	3	5	0	8
		% del total	3,3%	5,5%	0,0%	8,8%
	Regular	Recuento	2	17	9	28
		% del total	2,2%	18,7%	9,9%	30,8%
	Eficiente	Recuento	2	28	25	55
		% del total	2,2%	30,8%	27,5%	60,4%
	Total	Recuento	7	50	34	91
		% del total	9,3%	54,7%	36,0%	100,0%

*Nota.* Elaboración propia

La tabla demuestra que, por un lado, un 30,8% percibe que las actividades de control son eficientes, y se tiene un regular proceso de pago de remuneraciones, por otro lado, un 27,5% percibe que las actividades de control son eficientes, y el pago de remuneraciones es adecuado. De igual forma, se

tiene que un 18,7% considera que las actividades de control son regulares, concordante con ello, se tiene un proceso de pago de remuneraciones regular.

Aunado a ello, se tiene que las actividades de control denotan ser eficientes en un 60,4%, seguido de un 30,8% que considera que son regulares y finalmente, el 8,8% consideran que dichas actividades son ineficientes.

### **Respecto al cuarto objetivo específico**

En atención al cuarto objetivo específico que fue: Determinar de qué manera la información y comunicación se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024; se tiene el siguiente resultado expresado mediante una tabla cruzada:

**Tabla 7**

*Frecuencia entre la información y comunicación y pago de remuneraciones*

		Pago de remuneraciones				
		Inadecuada	Regular	Adecuada	Total	
Información y comunicación	Ineficiente	Recuento	3	3	0	6
		% del total	3,3%	3,3%	0,0%	6,6%
	Regular	Recuento	4	29	7	40
		% del total	4,4%	31,9%	7,7%	44,0%
	Eficiente	Recuento	0	18	27	45
		% del total	0,0%	19,8%	29,7%	49,5%
	Total	Recuento	7	50	34	91
		% del total	9,3%	54,7%	36,0%	100,0%

*Nota.* Elaboración propia

La tabla demuestra que, el 31,9% considera que la información y comunicación en la entidad es regular, y que el pago de remuneraciones se efectúa de forma regular. Por su parte, el 29,7% considera que la información y

comunicación se efectúa de forma eficiente, y el proceso de pago de remuneraciones es adecuado. Finalmente, el 19,8% considera que, si bien la información y comunicación como parte del proceso de implementación de control interno es realizado de forma eficiente, empero, consideran que el proceso de pago de remuneraciones es regular.

Adicional a ello, se tiene que de forma acumulada la implementación de la información y comunicación es considerada en un 49,5%, como regular, seguido de un 44,0% que lo considera como eficiente y únicamente el 6,6% percibe que es realizada de forma ineficiente.

### ***Respecto al quinto objetivo específico***

En atención al quinto objetivo específico que fue: Determinar de qué manera la supervisión se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024; se tiene el siguiente resultado expresado mediante una tabla cruzada:

**Tabla 8**

*Frecuencia entre la supervisión y pago de remuneraciones*

		Pago de remuneraciones				Total
		Inadecuada	Regular	Adecuada		
Supervisión	Ineficiente	Recuento	4	9	0	13
		% del total	4,4%	9,9%	0,0%	14,3%
	Regular	Recuento	3	25	14	42
		% del total	3,3%	27,5%	15,4%	46,2%
	Eficiente	Recuento	0	16	20	36
		% del total	0,0%	17,6%	22,0%	39,6%
	Total	Recuento	7	50	34	91
		% del total	9,3%	54,7%	36,0%	100,0%

*Nota.* Elaboración propia

La tabla demuestra que, el 27,5% considera que las acciones de supervisión respecto al control interno en la entidad son realizadas de forma regular, asimismo, perciben que el proceso de pago de remuneraciones es realizado de forma regular. Por su parte, el 22,0% considera que se tiene una supervisión eficiente, y un adecuado proceso de pago de remuneraciones. Además, el 17,6% considera que la supervisión es realizada de forma eficiente, sin embargo, el pago de remuneraciones es realizado de forma regular.

Aunado a ello, de manera acumulada se tiene que la supervisión denota ser regular en un 46,2%, seguido de un 39,6% que considera que se viene efectuando de forma eficiente y únicamente el 14,3% considera que se efectúa de manera ineficiente.

### ***Respecto al objetivo general***

Para desarrollar el objetivo general que es: Determinar cómo el control interno se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024; se desarrolló el análisis mediante la siguiente tabla cruzada:

**Tabla 9**

*Frecuencia entre control interno y pago de remuneraciones*

		Pago de remuneraciones				Total
		Inadecuada	Regular	Adecuada		
Control interno	Ineficiente	Recuento	3	5	0	8
		% del total	3,3%	5,5%	0,0%	8,8%
	Regular	Recuento	4	22	7	33
		% del total	4,4%	24,2%	7,7%	36,3%
	Eficiente	Recuento	0	23	27	50
		% del total	0,0%	25,3%	29,7%	54,9%
Total	Recuento	7	50	34	91	
	% del total	9,3%	54,7%	36,0%	100,0%	

*Nota.* Elaboración propia

La tabla demuestra que, el 29.7% de los encuestados percibe al sistema de control interno de la entidad como eficiente, y al proceso de pago de remuneraciones como adecuado. Por su parte, un 25,3% considera que el control interno es eficiente, empero se tiene un regular proceso de pago de remuneraciones. Por otro lado, el 24,2% opina que el control interno es realizado de manera regular, y el pago de remuneraciones tiene un comportamiento regular.

Adicional a ello, de la revisión a los acumulados de las variables de estudio, se tienen los siguientes resultados: Respecto al control interno, el 54,9% considera que es eficiente, seguido de un 36,3% considera que es regular y únicamente el 8,8% lo considera como ineficiente. Respecto al pago de remuneraciones, el 54,9% considera que dicho proceso es regular, seguido de un 37,4% que considera que es adecuado y únicamente el 7,7% considera que es inadecuado.

## **4.2 CONTRASTE DE HIPÓTESIS**

Para efectuar la contrastación de hipótesis es necesario en primera instancia desarrollar la prueba de normalidad, que en este caso al tener una muestra de 91 sujetos de estudio, y ser esta cantidad mayor a 50, corresponde la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, dicha prueba dio como resultado que para la primera variable se obtuvo un valor p de 0,001 y para la segunda variable un valor p de 0,001; en ambos casos menores a 5% del margen de error; denotando de esta forma que el estadístico a ser utilizado es el Rho de Spearman.

#### 4.2.1 Contraste de las hipótesis específicas

a) Se tiene como primera hipótesis específica lo siguiente:

$H_0$ : El ambiente de control no se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

$H_1$ : El ambiente de control se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

Para dicha finalidad se utilizó el estadístico Rho de Spearman, cuyo reporte fue el siguiente:

**Tabla 10**

*Significancia y relación entre el ambiente de control y pago de remuneraciones*

		Pago de remuneraciones
Ambiente de control	Rho de Spearman	0,537
	Significancia	0,001
	N	91

*Nota.* Elaboración propia

La tabla evidencia que existe una relación entre el ambiente de control con respecto al pago de remuneraciones, ya que se encontró un valor p de 0,001 menor al 5% del margen de error, así como el valor de Rho de Spearman de 0,537 evidencia que esta relación es positiva, asimismo concordante con Martínez y Campos (2015), se denota que dicha relación es moderada; por consiguiente el ambiente de control se relaciona de forma positiva moderada con respecto al pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

b) Se tiene como segunda hipótesis específica lo siguiente:

H<sub>0</sub>: La evaluación de riesgos no se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

H<sub>1</sub>: La evaluación de riesgos se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

Para dicha finalidad se utilizó el estadístico Rho de Spearman, cuyo reporte fue el siguiente:

**Tabla 11**

*Significancia y relación entre la evaluación de riesgos y pago de remuneraciones*

		Pago de remuneraciones
Evaluación de riesgos	Rho de Spearman	0,555
	Significancia	0,001
	N	91

*Nota.* Elaboración propia

La tabla evidencia que existe una relación entre la evaluación de riesgos con respecto al pago de remuneraciones, ya que se encontró un valor p de 0,001 menor al 5% del margen de error, así como el valor de Rho de Spearman de 0,555 evidencia que esta relación es positiva, asimismo concordante con Martínez y Campos (2015), se denota que dicha relación es moderada; por consiguiente la evaluación de riesgos se relaciona de forma positiva moderada con respecto al pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

c) Se tiene como tercera hipótesis específica lo siguiente:

H<sub>0</sub>: Las actividades de control no se relacionan de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

H<sub>1</sub>: Las actividades de control se relacionan de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

Para dicha finalidad se utilizó el estadístico Rho de Spearman, cuyo reporte fue el siguiente:

**Tabla 12**

*Significancia y relación entre las actividades de control y pago de remuneraciones*

		Pago de remuneraciones
Actividades de control	Rho de Spearman	0,586
	Significancia	0,001
	N	91

*Nota.* Elaboración propia

La tabla evidencia que existe una relación entre las actividades de control con respecto al pago de remuneraciones, ya que se encontró un valor p de 0,001 menor al 5% del margen de error, así como el valor de Rho de Spearman de 0,586 evidencia que esta relación es positiva; asimismo concordante con Martínez y Campos (2015), se denota que dicha relación es moderada; por consiguiente las actividades de control se relacionan de forma positiva moderada con respecto al pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

d) Se tiene como cuarta hipótesis específica lo siguiente:

H<sub>0</sub>: La información y comunicación no se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

H<sub>1</sub>: La información y comunicación se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

Para dicha finalidad se utilizó el estadístico Rho de Spearman, cuyo reporte fue el siguiente:

**Tabla 13**

*Significancia y relación entre información y comunicación y pago de remuneraciones*

		Pago de remuneraciones
Información y comunicación	Rho de Spearman	0,671
	Significancia	0,001
	N	91

*Nota.* Elaboración propia

La tabla evidencia que existe una relación entre la información y comunicación con respecto al pago de remuneraciones, ya que se encontró un valor p de 0,001 menor al 5% del margen de error, así como el valor de Rho de Spearman de 0,671 evidencia que esta relación es positiva; asimismo concordante con Martínez y Campos (2015), se denota que dicha relación es moderada; por consiguiente la información y comunicación se relaciona de forma positiva moderada con respecto al pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

e) Se tiene como quinta hipótesis específica lo siguiente:

H<sub>0</sub>: La supervisión no se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

H<sub>1</sub>: La supervisión se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

Para dicha finalidad se utilizó el estadístico Rho de Spearman, cuyo reporte fue el siguiente:

**Tabla 14**

*Significancia y relación entre la supervisión y pago de remuneraciones*

		Pago de remuneraciones
	Rho de Spearman	0,484
Supervisión	Significancia	0,001
	N	91

*Nota.* Elaboración propia

La tabla evidencia que existe una relación entre la supervisión con respecto al pago de remuneraciones, ya que se encontró un valor p de 0,001 menor al 5% del margen de error, así como el valor de Rho de Spearman de 0,484 evidencia que esta relación es positiva; asimismo concordante con Martínez y Campos (2015), se denota que dicha relación es moderada; por consiguiente la supervisión se relaciona de forma positiva moderada con respecto al pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

#### 4.2.2 Contraste de la hipótesis general

a) La hipótesis general es:

$H_0$ : El control interno no se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

$H_1$ : El control interno se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

Para dicha finalidad se utilizó el estadístico Rho de Spearman, cuyo reporte fue el siguiente:

**Tabla 15**

*Significancia y relación entre control interno y pago de remuneraciones*

		Pago de remuneraciones
	Rho de Spearman	0,644
Control interno	Significancia	0,001
	N	91

*Nota.* Elaboración propia

La tabla evidencia que existe una relación entre el control interno con respecto al pago de remuneraciones, ya que se encontró un valor p de 0,001 menor al 5% del margen de error, así como el valor de Rho de Spearman de 0,644 evidencia que esta relación es positiva: asimismo concordante con Martínez y Campos (2015), se denota que dicha relación es moderada; por consiguiente el control interno se relaciona de forma positiva moderada con respecto al pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

Los resultados demuestran que entre el control interno y el pago de remuneraciones existe una relación positiva moderada, puesto que se encontró un rho de spearman de 0,644 con un valor p de 0,001. Asimismo, respecto al ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como la supervisión demuestran tener una relación positiva moderada con respecto al pago de remuneraciones.

Aunado a ello, se observó que los resultados descriptivos denotan que el control interno según la perspectiva de los encuestados se efectúa de forma eficiente con un porcentaje de 54,9%, seguido de un nivel regular con un porcentaje de 36,3%. Por su parte, respecto al pago de remuneraciones se tiene que el 54,9% considera que se viene desarrollando de forma regular, seguido de un 37,4% que lo considera como adecuado.

Lo descrito es concordante con lo encontrado por Bermudez (2023), quien en su investigación encontró que entre el control interno y el pago de remuneraciones existe una relación positiva de nivel moderado, al encontrar un p valor de 0,000 con un Rho de Spearman de 0,527. De igual forma, está acorde con lo encontrado con Ulloa (2021), quien encontró que el sistema de control interno demuestra tener beneficio para mejorar la gestión administrativa, sin embargo, es discordante desde la perspectiva descriptiva ya que se observó que únicamente el 20,0% considera relevante el control interno dentro de la institución.

Aunado a ello, está acorde con lo indicado por Vicente (2023), quien demostró que los procedimientos de control interno son eficientes para hacer frente a combatir la corrupción dentro de la administración pública, así como Hernández (2020) que denota que las entidades municipales pueden mejorar las quejas y los reclamos al contar con actividades de control para mitigar efectos

negativos en la administración estatal, sobre todo si se cuenta con un sistema de control interno que impacte positivamente en la gobernanza de la comunidad, reduciendo las acciones negativas de las diversas áreas y aumentando la gestión efectiva de operaciones y estados financieros.

De similar forma es concordante con el postulado teórico de SUNASS (1992), que indica que dentro de las entidades que brindan el servicio de saneamiento se deben establecer acciones regulatorias y de supervisión para brindar un servicio de calidad. Asimismo, acorde a lo indicado por la CGR (2014), que evidencia la necesidad de regular los procesos para tener un sistema de control interno que permita orientar los procesos hacia la mejor toma de decisiones y seguimiento.

Finalmente, el análisis crítico efectuado evidencia que si bien existe una relación positiva moderada entre las variables, toda vez que según la perspectiva de los encuestados se tiene una tendencia a que el control interno se desarrolla de forma eficiente y el pago de remuneraciones de forma regular. Lo cierto es que en la práctica, según la CGR (2023) se identificó que el pago de remuneraciones no se viene efectuando de acuerdo al marco normativo establecido, denotando la existencia de deficiencias en el sistema de control interno implementado.

## CONCLUSIONES

### PRIMERA

Se determinó que el control interno se relaciona de forma positiva moderada con respecto al pago de remuneraciones ( $\rho = 0,644$  y  $p = 0,001$ ) en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región de Tacna, en el año 2024. En tal sentido, se denota que en tanto exista mejoras en la implementación del control interno, esto influirá de manera positiva a un pago de remuneración adecuado.

### SEGUNDA

Se determinó que el ambiente de control se relaciona de forma positiva moderada con respecto al pago de remuneraciones ( $\rho = 0,537$  y  $p = 0,001$ ) en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región de Tacna, en el año 2024. Lo cual denota que una cultura de integridad y valores éticos, así como una administración estratégica y estructura organizacional con lineamientos de reporte y niveles de autoridad y responsabilidad claros y definidos, ayudarían a mejorar la gestión del pago de remuneraciones.

### TERCERA

Se determinó que la evaluación de riesgos se relaciona de forma positiva moderada con respecto al pago de remuneraciones ( $\rho = 0,555$  y  $p = 0,001$ ) en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región de Tacna, en el año 2024; en tal sentido, se denota que la realización de un proceso de identificación y evaluación de riesgos de manera competente, para la adopción de medidas preventivas o correctivas oportunas, repercutiría positivamente en el proceso de pago de remuneración.

#### **CUARTO**

Se determinó que las actividades de control se relacionan de forma positiva moderada con respecto con respecto al pago de remuneraciones ( $\rho = 0,586$  y  $p = 0,001$ ) en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región de Tacna, en el año 2024. Por lo tanto, se denota que la implementación de una política de actividades de control de manera integral y consistente incidiría en la mejora del proceso de pago de remuneraciones.

#### **QUINTA**

Se determinó que la información y comunicación se relacionan de forma positiva moderada con respecto con respecto al pago de remuneraciones ( $\rho = 0,671$  y  $p = 0,001$ ) en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región de Tacna, en el año 2024; en consecuencia, se denota que, para un proceso de pago de remuneraciones adecuado, resulta necesario un sistema de información y comunicación efectivo, relevante y de calidad.

#### **SEXTO**

Se determinó que la supervisión se relaciona de forma de forma positiva moderada con respecto con respecto al pago de remuneraciones ( $\rho = 0,484$  y  $p = 0,001$ ) en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región de Tacna, en el año 2024. Lo cual denota que la implementación de actividades de supervisión, seguimiento y evaluación continua a los procesos y operaciones de la entidad, son necesarios para que el pago de remuneraciones sea realizado de manera adecuada.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se recomienda a la Gerencia General de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Tacna - EPS TACNA, tenga a bien realizar la contratación de un profesional a dedicación exclusiva, con especialización en la materia, para brindar asistencia técnica, evaluar, dar seguimiento y procurar una mejora continua del sistema de control interno en la entidad, a fin de que los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa, como el pago de remuneraciones, cumplan con los parámetros normativos establecidos, y se prevenga la ocurrencia de errores que se puedan materializar en perjuicios económicos.

### **SEGUNDA**

Se recomienda a la alta dirección de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Tacna, promover un ambiente de control comprometido con la integridad y los valores éticos, a través de un política de cero tolerancia a conductas inapropiadas e irregularidades; asimismo, se realice actividades y programas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del sistema de control de interno para el buen funcionamiento general de la empresa y la consecución de los objetivos institucionales, y su repercusión en un mejor servicio a la población.

### **TERCERA**

Se recomienda a la Gerencia General de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Tacna, formar un equipo multidisciplinario conformado por los trabajadores con mayor conocimiento y experiencia sobre los procesos críticos vinculados a los productos y servicios que se brinda a la población, a fin de que estén a cargo de la identificación y evaluación de los riesgos que pudieran

afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como en la determinación de las medidas a implementar para su tratamiento y mitigación.

#### **CUARTO**

Se recomienda a la Gerencia General de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Tacna, reforzar las actividades de control sobre el proceso de pago de remuneraciones, a fin de mitigar el riesgo de errores, conflicto de intereses, e inobservancia al marco normativo que lo regula.

#### **QUINTA**

Se recomienda a la Gerencia General de la empresa prestadora de servicios de Tacna, que a través de la oficina de tecnología de la información, se adopten mecanismos de información y comunicación alineados al gobierno digital, eliminándose gradualmente la utilización de medios físicos y reemplazándolos por medios digitales, mejorándose de esta forma el flujo de comunicación tanto interna como externa, así como el acceso a la información de manera oportuna.

#### **SEXTO**

Se recomienda a la Gerencia General de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Tacna, establecer una política de mejora continua a través de la implementación de actividades de supervisión constantes y rigurosos, que estén a cargo de profesionales con el suficiente conocimiento y expertis para poder evaluar e identificar deficiencias en los procesos y operaciones de la entidad, asimismo, éstas sean comunicadas a las áreas competentes para la adopción de medidas correctivas de manera oportuna.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto C. (2019). *Características de los aspectos laborales de las empresas de servicios del Perú del caso "Mannucci Diesel S.A.C, Trujillo 2017"*. Tesis (Contador Público). Trujillo: Universidad Católica los Ángeles Chimbote, facultad ciencias contables, financieras y administrativas, 2019. 133 pp. 69 Disponible en <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10735>
- Barreres, E. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales*. Wolters Kluwer España. <https://www.marcialpons.es/libros/manual-de-control-interno-de-las-entidades-locales/9788470528408/>
- Benavente, C. (2019). *Implementación del Sistema de Control Interno en las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016 - 2017*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno - Perú. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/11744>
- Bermúdez C. (2023) *Control Interno y pago de remuneraciones, en una entidad administradora del servicio educativo de la región Ancash, 2023* [Tesis de maestro, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130657>
- Cabrera, E. (2009). Control. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Cachay, L. M. T., Couto, G., Pimentel, P., y Castanho, R. A. (2022). Internal Control and Its Application in Public Management: A Literature Review. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 19, 326-337. Scopus.
- Capote, C. (2007). El control interno y el control. *Economía y desarrollo*. v.129 n.2. 2001. <https://ebookcentral.proquest.com>
- Cartategui, M. (2009). *Debilidades en el ambiente del trabajo que afectan el control interno*. El Cid Editor / apuntes. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/29108?page=7>
- CGR (2006) ¿Qué es el sistema de control interno? [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/index.html](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html)
- Constitución Política del Perú (1993). [https://www.oas.org/juridico/spanish/per\\_res17.pdf](https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf)

- Contraloría General de la República (2014). Marco conceptual del control interno. Tarea Asociación Gráfica Educativa. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4021252/Marco%20Conceptual%20de%20Control%20Interno.pdf.pdf?v=1672856377>
- Granda, R. D. (2011). Manual de control interno: sectores público, privado y solidario (3a. ed.). Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70813?page=23>.
- INTOSAI (sf) Guía para las normas de control interno del sector público. Recuperado el 26 de setiembre de 2022. [https://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/GUIA-PARA-LAS-NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DEL-SECTOR-PUBLICO-INTOSAI\\_.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/GUIA-PARA-LAS-NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DEL-SECTOR-PUBLICO-INTOSAI_.pdf)
- Contraloría General de la República (2016). Control interno. Departamento de estudios e investigaciones. [https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)
- Contraloría General de la República (2022, 03 de marzo). Pagos indebidos de bonificación perjudicó con S/ 2.3 millones a Empresa de Saneamiento de Tacna. Nota de Prensa N° 241-2023-CG/GCOC. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/587956-pagos-indebidos-de-bonificacion-perjudico-con-s-2-3-millones-a-empresa-de-saneamiento-de-tacna>
- Contraloría General de la República (2023, 16 de enero). Pago irregular de beneficios a personal de confianza en EPS Tacna ocasiona perjuicio de S/ 433 mil. Nota de Prensa N° 040-2023-CG/GCOC. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/688895-pago-irregular-de-beneficios-a-personal-de-confianza-en-eps-tacna-ocasiona-perjuicio-de-s-433-mil>
- Coopers, A. y Lybrand, C. (1997). Los nuevos conceptos del control interno (informe coso). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- COSO. (2020). *Inttternal Controy - Integrratted Frametwork* (Executtive Summarty). Instittute off Inttternal Audittors ogf Spain.

- Cruz, J. (2009). Derecho laboral: un enfoque práctico. McGraw-Hill Interamericana.  
[https://elibro.net/es/ereader/uladech/73872?as\\_all=DERECHOS\\_\\_LABORALES&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/uladech/73872?as_all=DERECHOS__LABORALES&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as)
- Decreto legislativo N° 278 (1991) Ley de productividad y competitividad laboral.  
[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_per\\_dl728.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_per_dl728.pdf)
- Decreto Ley N°25965 (1992) Crean la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento <https://www.gob.pe/institucion/sunass/normas-legales/986961-decreto-ley-n-25965>
- Decreto supremo N°001-97-TR Tuo de la ley de Compensaciones por tiempo de Servicios  
[https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/DECRETO%20SUPREMO%20N%C2%BA001-97-TR\\_LALEY.pdf](https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/DECRETO%20SUPREMO%20N%C2%BA001-97-TR_LALEY.pdf)
- Decreto Supremo N°057-86-PCM Establecen la etapa inicial del proceso gradual de aplicación del Sistema Unico de Remuneraciones, Bonificaciones, Beneficios y Pensiones para los funcionarios y servidores de la Administración Pública <https://infopublic.bpaprocorp.com/banco-de-leyes/decreto-supremo-057-86-pcm>
- Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna (2020). Quienes somos EPS TACNA. <https://www.epstacna.com.pe/web/#>
- Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna (2024). Cuadro de asignación de personal aprobado mediante Resolucion de Gerencia General N° 241-300-EPS TACNA de 9 de julio de 2024.
- Escalante, P. (2016). Introducción a la Administración y Gestión Pública. (1ª ed.) Lima, Perú: Eliana Gallardo Echenique.
- Fretas, M. (2020). Reformas estructurales y las implicancias de la creación de un sector de control interno en la policía rodoviaria federal do Brazil. [Tesis de grado, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/187407/Freitas%20Marcia%20Reformas%20estructurales%20y%20creaci%C3%B3n%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gómez, W. (2024). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales de la provincia de Barranca, 2022*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Repositorio institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez.  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/10055/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, C. M. (2008). Modelo de gestión de remuneraciones para la alta dirección pública. [Tesis de título profesional, Universidad de Valparaíso]  
<http://repositoriobibliotecas.uv.cl/bitstream/handle/uvsc/2523/TEISIS%202660.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Granda, R. (2011). Manual de control interno: sectores público, privado y solidario (3a. ed.). Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70813?page=23>.
- Hernández, E. (2020). Implicaciones de la institucionalización del control interno municipal: vigilancia a servidores públicos en los municipios urbanos de México, 2017. [Tesis de maestría, FLACSO México].  
<https://flacso.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1026/255>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Ciudad de México: Editorial McGraw Hill.
- <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68197>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw-Hill Educación. 6° edición.
- La República. (2020, 7 de febrero). Detectan más de S/ 5 millones de perjuicio en la Ugel Huaraz. La República. Consultado el 20 de mayo de 2023.  
<https://larepublica.pe/sociedad/2020/02/08/detectan-mas-de-s-5-millonesde-perjuicio-en-la-ugel-huaraz-lrnd>
- Ley N°28411 (2004) Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.  
[http://transparencia.mtc.gob.pe/idm\\_docs/normas\\_legales/1\\_0\\_31.pdf](http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_31.pdf)
- Ley N°28716 (2006) Ley del control Interno de las entidades del estado  
<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/396705-28716>

- Ley N°29743 (2011) Ley que modifica el artículo 10 de la Ley N° 28716  
<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/396705-28716>
- Matos, M. (14 de Junio de 2015). EY. Recuperado de EY:  
<http://www.ey.com/pe/es/newsroom/newsroom-am-remuneracion-minimavital>
- Mejia, B. (2006). Gerencia de procesos para el control interno; 5ta edición. Ecoe.
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (2004, 8 de diciembre). Ley 28411 de 2004. Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.  
<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/229463-28411>
- Ministerio de Relaciones Exteriores (2023) Sistema de Control Interno SCI  
<https://www.gob.pe/institucion/rree/informes-publicaciones/293454-sistema-de-control-interno-sci>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2022) Régimen Laboral Privado  
[https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dgt/dgpit/dipticos/13\\_Diptico\\_Horas\\_Extras.pdf](https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dgt/dgpit/dipticos/13_Diptico_Horas_Extras.pdf)
- Mulyani, S., Munir, D., Akbar, B., Yosef, M. y Sudrajat (2020). La importancia de la implementación del sistema de control interno en el desempeño del gobierno de la aldea. Opción. 36(27). 1278 – 1291.  
[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085004812&origin=resultslist&sort=plff&src=s&st1=control+interno&sid=0408eeb4b2fa087cd11ad536de01a23b&sot=b&sdt=b&sl=22&s=TITLE%28control+interno%29&relpos=10&citeCnt=2&searchTerm=&featureToggle=FEATURE\\_NEW\\_DOC\\_DETAILS\\_EXPORT:1,FEATURE\\_EXPORT\\_REDESIGN:0](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085004812&origin=resultslist&sort=plff&src=s&st1=control+interno&sid=0408eeb4b2fa087cd11ad536de01a23b&sot=b&sdt=b&sl=22&s=TITLE%28control+interno%29&relpos=10&citeCnt=2&searchTerm=&featureToggle=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1,FEATURE_EXPORT_REDESIGN:0)
- Nunes, P. (09 de Julio de 2016). Know.  
<http://know.net/es/cieeconcom/contabilidad/remuneraciones/>
- Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional de Apurímac. (2017). Asignaciones económicas otorgadas al personal administrativo de la UGEL (Número de informe 014-2017-2-5333). Contraloría General de la República del Perú.

[https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES\\_CODI\\_GO=2018CPO533300002&TIPOARCHIVO=ADJUNTO](https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODI_GO=2018CPO533300002&TIPOARCHIVO=ADJUNTO)

- Quintero, Y. (2019). *Administración de las remuneraciones*. Bogotá, Colombia: Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/administracion-delas-remuneraciones/>
- Renteria, J. (2016). *¿Qué es el sueldo base? [mensaje en un blog]*. Mis abogados. <https://www.misabogados.com/blog/es/que-es-el-sueldobase#:~:text=El%20sueldo%20base%20es%20el,una%20jornada%20ordinaria%20de%20trabajo.>
- Rivera, F. y Tenorio, G. (2019). *Las remuneraciones y su relación con los beneficios sociales en la empresa ENVAK SAC del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima – 2018*. (Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú). Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1378/Rivera%20Carhuas%2c%20Franclin%20Joel%20y%20Tenorio%20Bujai%2c%20Gabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- RSM Peru (2023) *CTS (Compensación por Tiempo de Servicios) en el 2024* [https://www.rsm.global/peru/es/news/cts-compensacion-por-tiempo-de-servicios#:~:text=Compensaci%C3%B3n%20por%20Tiempo%20de%20Servicios%20\(CTS\)%20es%20un%20beneficio%20para,conjunto%20suman%20aproximadamente%20un%20sueldo.](https://www.rsm.global/peru/es/news/cts-compensacion-por-tiempo-de-servicios#:~:text=Compensaci%C3%B3n%20por%20Tiempo%20de%20Servicios%20(CTS)%20es%20un%20beneficio%20para,conjunto%20suman%20aproximadamente%20un%20sueldo.)
- Ulloa B. (2021) *El sistema de control interno y gestión administrativa en la oficina de administración del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray de Trujillo, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82889/Ulloa\\_BEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82889/Ulloa_BEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vicente, A. (2023). *La ineficacia de los procedimientos de control interno en la lucha contra la corrupción en la administración pública, Perú, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121094/Vicentes\\_SAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121094/Vicentes_SAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ANEXOS

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Control interno y pago de remuneraciones en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en la región Tacna, 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	INSTRUMENTO
¿Cómo el control interno se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024?	Determinar cómo el control interno se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.	EL control interno se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.	<b>X = Control interno</b>  CGR (2016), Control interno. Departamento de estudios e investigaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de Control</li> <li>- Evaluación de riesgos</li> <li>- Actividades de Control</li> <li>- Información y comunicación</li> <li>- Supervisión</li> </ul>	<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>  El tipo de investigación es básico.  El diseño es no experimental de corte transversal.  Enfoque cuantitativo, nivel correlacional con método hipotético deductivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario de la variable control interno</li> <li>- Cuestionario de la variable pago de remuneraciones</li> </ul>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS				
¿Qué relación existe entre el ambiente de control con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024?	Determinar de qué manera el ambiente de control se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.	El ambiente de control se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.	<b>Y = Pago de remuneraciones</b>  MEF (2004). Ley N° 28411. Ley general del sistema nacional de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Haber básico</li> <li>- Bonificaciones</li> <li>- Beneficios</li> </ul>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>  La población está constituida por 119 trabajadores administrativos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A.  Asimismo mediante la fórmula de población finita se obtuvo la cantidad de muestra de 91 trabajadores.	
¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024?	Determinar de qué manera la evaluación de riesgos se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.	La evaluación de riesgos se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.				
¿Qué relación existe entre las actividades de control con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024?	Determinar de qué manera las actividades de control se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.	Las actividades de control se relacionan de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.				
¿Qué relación existe entre la información y comunicación con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024?	Determinar de qué manera la información y comunicación se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.	La información y comunicación se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.				
¿Qué relación existe entre la supervisión con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024?	Determinar de qué manera la supervisión se relaciona con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.	La supervisión se relaciona de manera directa positiva con el pago de remuneraciones en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de la región Tacna, 2024.				

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO “CONTROL INTERNO”

#### INSTRUCCIONES:

Estimado trabajador, a continuación, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Control interno”, se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión sobre cómo percibe que el control interno se relaciona con el pago de remuneraciones en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en la región Tacna, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

#### OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Determinar cómo el control interno se relaciona con el pago de remuneraciones en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en la región Tacna, 2024

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su cooperación en este trabajo de investigación de pregrado será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

**Sexo:** a) Masculino b) Femenino

**Nivel:** a) Profesional b) Técnico c) Auxiliar

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>Ambiente de control</b>					
1	Considera usted que el personal Directivo de la entidad prestadora de servicios de saneamiento exhibe integridad y respeto por los valores éticos en el desempeño de sus funciones.					
2	Considera usted que los servidores de la entidad prestadora de servicios de saneamiento demuestran integridad y respeto por los valores éticos al realizar sus responsabilidades.					
3	Considera usted la Alta Dirección de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, define las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.					
4	Considera usted que los servidores de la entidad prestadora de servicios de saneamiento han adquirido habilidades					

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	profesionales adecuadas y que esto se evidencia en cómo desempeñan sus funciones.					
5	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos institucionales.					
6	Considera usted que los miembros del Órgano de Control Institucional desempeñan sus funciones de acuerdo con las normativas establecidas por ley.					
	<b>Evaluación de riesgos</b>					
7	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos, y la determinación de las medidas a implementar para su tratamiento.					
8	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento utiliza de manera efectiva las habilidades y capacidades del personal para alcanzar los resultados planeados.					
9	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza un trabajo eficaz en la detección de aspectos adversos que puedan obstaculizar el logro de sus metas establecidas.					
10	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza una evaluación exhaustiva de riesgos para identificar claramente sus posibles consecuencias y de esta manera, desarrollar estrategias para reducir su impacto.					
11	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento responde de manera efectiva cuando surgen eventos que podrían obstaculizar el cumplimiento de los objetivos.					
	<b>Actividades de control</b>					
12	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de sus objetivos					
13	Considera usted que los métodos para establecer los procedimientos y políticas de mitigación de riesgos están probados y se fundamentan en una evaluación de los objetivos de la entidad prestadora de servicios de saneamiento.					
14	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza una adecuada segregación de funciones a fin de detectar errores, prevenir fraudes y conflictos de intereses, en el desarrollo de sus procesos y procedimientos.					
15	Considera usted que la evaluación del rendimiento y desempeño del personal de la entidad, cumple con los propósitos para los que fue establecida.					
16	Considera usted que el proceso de rendición de cuentas proporciona una evaluación precisa del estado situacional de la entidad prestadora de servicios de saneamiento.					
	<b>Información y comunicación</b>					
17	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento ha establecido un sistema de información utilizando tanto plataformas virtuales como archivos físicos que sean efectivos para alcanzar sus objetivos establecidos.					

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
18	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento muestra capacidad para adaptarse a cambios con el objetivo de superar los desafíos que surgen.					
19	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento ofrece servicios eficientes de calidad y tecnología innovadora como mesa de partes, consulta de expedientes, atención telefónica, buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, para mejorar la comunicación externa.					
20	Considera que la entidad prestadora de servicios de saneamiento cuenta con métodos y canales efectivos de comunicación interna y externa para alcanzar sus metas de manera eficiente.					
	<b>Supervisión</b>					
21	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento ejecuta actividades de prevención y monitoreo, que permitan identificar deficiencias en los procesos y operaciones, e implementar medidas correctivas de manera oportuna.					
22	Considera usted que se lleva a cabo un seguimiento constante y detallado de los resultados obtenidos a lo largo del tiempo, para la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos y operaciones.					
23	Considera usted que la entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los órganos o unidades orgánicas pertinentes para la adopción de las medidas de remediación y control que se requiera.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## CUESTIONARIO “PAGO DE REMUNERACIONES”

### INSTRUCCIONES:

Estimado trabajador, a continuación, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Pago de remuneraciones”, se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión sobre cómo percibe que el control interno se relaciona con el pago de remuneraciones en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en la región Tacna, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

### OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Determinar cómo el control interno se relaciona con el pago de remuneraciones en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en la región Tacna, 2024

### CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su cooperación en este trabajo de investigación de pregrado será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

**Sexo:** a) Masculino b) Femenino

**Nivel:** a) Profesional b) Técnico c) Auxiliar

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>Haber básico</b>					
1	Considera usted que los salarios de los empleados se pagan puntualmente, de acuerdo a lo establecido en los convenios colectivos u otro mecanismo normativo aplicable.					
2	Considera que hay elementos generados directamente por la entidad prestadora de servicios de saneamiento que impactan en la entrega de salarios a los empleados.					
3	Considera que la entidad prestadora de servicios de saneamiento actúa de manera rápida para solucionar problemas causados por factores externos, garantizando que los empleados no se vean afectados durante largos periodos en relación con el pago de sus sueldos.					
4	Considera usted que el nuevo personal que ingresa a la entidad prestadora de servicios de saneamiento recibe un programa formativo diseñado para que comprendan sus responsabilidades y derechos en relación con el pago de remuneraciones.					

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
5	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento responde de manera rápida y eficiente a las consultas sobre el pago de remuneraciones del personal nuevo que ingresa a la entidad.					
6	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento da prioridad al pago de remuneraciones del personal directivo y/o personal que ocupa cargos de confianza.					
7	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento administra adecuadamente los recursos de la empresa al efectuar el pago de remuneraciones.					
8	Considera usted que el pago de remuneraciones se realiza de manera justa y equitativa en la entidad prestadora de servicios de saneamiento.					
9	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza el pago de remuneraciones a los servidores conforme a la legislación laboral vigente, y los instrumentos regulatorios aplicables.					
10	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza el pago de remuneraciones al personal directivo y/o personal que ocupa cargos de confianza conforme a la legislación laboral vigente, y los instrumentos regulatorios aplicables.					
<b>Bonificaciones</b>						
11	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento efectúa el pago de la asignación familiar conforme a la normativa vigente y aplicable.					
12	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento efectúa el cumplimiento de pago de incrementos remunerativos por convenios colectivos y laudos arbitrales.					
13	Considera que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza el pago por concepto de movilidad, escolaridad, y asignación vacacional de acuerdo a establecido en los convenios colectivos y laudos arbitrales.					
14	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento proporciona información clara y abierta sobre el desembolso de bonificaciones para asegurar que los servidores de la empresa reciban los pagos que les corresponde de manera puntual.					
15	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza el pago por concepto de "Cierre de convenio" de acuerdo a los establecido en los convenios colectivos y laudos arbitrales.					
16	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza el pago de bonificaciones a los servidores conforme a la legislación laboral vigente, y los instrumentos regulatorios aplicables.					
17	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza el pago de bonificaciones al personal directivo y/o personal que ocupa cargos de confianza conforme a la legislación laboral vigente, y los instrumentos regulatorios aplicables.					
<b>Beneficios</b>						
18	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento cumple con el pago de gratificaciones según lo establecido en la normativa laboral.					

<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza el pago de la compensación por tiempo de servicio (CTS) de manera puntual, y conforme a la normativa aplicable.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### ANEXO 3: POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Unidad Orgánica	Personal
Gerencia General	3
Secretaría General	4
Oficina de Asesoría Legal	3
Oficina de Planeamiento	5
Oficina de Supervisión y Control	3
Oficina de Tecnología de la Información	5
Gerencia de Administración y Finanzas	2
División de Contabilidad	4
División de Recursos Financieros	5
División de Logística y Control Patrimonial	10
División de Recursos Humanos	6
Gerencia de Ingeniería	2
División de Estudios y Proyectos	7
División de Obras	2
Gerencia de Operaciones	2
División de Operaciones	11
División de Distribución y Recolección	5
División de Mantenimiento	10
Gerencia Comercial	2
División de Castro de Clientes	6
División de Facturación y Medición de Consumos	7
División de Cobranzas	5
División de Comercialización	10
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>

**Fuente:** Presupuesto Analítico de Personal aprobado mediante R.G.G. N° 241-2024-300-EPS TACNA S.A. sin considerar personal operario ni obrero.

## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO "CONTROL INTERNO"

#### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Calderón Paniagua, Dennys Geovanni
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional Jorge Basadre G.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de "Control interno".
- 1.4. Autor del Instrumento: Juan Diego Flores Calle

#### II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACION					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD				X	
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGIA					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 23/12/2024



Firma del Experto Informante

Dr. Dennys Geovanni Calderón Paniagua

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:  
CUESTIONARIO "PAGO DE REMUNERACIONES"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Calderón Paniagua, Dennys Geovanni
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional Jorge Basadre G.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de "Pago de remuneraciones".
- 1.4. Autor del Instrumento: Juan Diego Flores Calle

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
	00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACION					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA				X	
9.METODOLOGIA					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 23/12/2024



Firma del Experto Informante

Dr. Dennys Geovanni Calderón Paniagua

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:  
CUESTIONARIO "CONTROL INTERNO"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Chuquimia Romero, Carlos Daniel
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Trabajador en la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de "Control interno".
- 1.4. Autor del Instrumento: Juan Diego Flores Calle

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD				X	
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACION					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGIA					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 20/12/2024



Firma del Experto Informante

Mtro. Carlos Daniel Chuquimia Romero

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:  
CUESTIONARIO "PAGO DE REMUNERACIONES"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Chuquimia Romero, Carlos Daniel  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Trabajador en la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de "Pago de remuneraciones".  
 1.4. Autor del Instrumento: Juan Diego Flores Calle

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD				X	
4.ORGANIZACION					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGIA					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 20/12/2024



Firma del Experto Informante

Mtro. Carlos Daniel Chuquimia Romero

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:  
CUESTIONARIO "CONTROL INTERNO"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Julisa del Rosario Quispe Vilca
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Servidora de la Municipalidad Distrital de Ite
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de "Control interno".
- 1.4. Autor del Instrumento: Juan Diego Flores Calle

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACION					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					x
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGIA				X	

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95% |

Lugar y fecha: Tacna, 20/12/2024

Firma del Experto Informante

Mtro. Julisa del Rosario Quispe Vilca

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:  
CUESTIONARIO "PAGO DE REMUNERACIONES"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Julisa del Rosario Quispe Vilca  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Servidora de la Municipalidad Distrital de Ite  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de "Pago de remuneraciones".  
 1.4. Autor del Instrumento: Juan Diego Flores Calle

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACION					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD				X	X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGIA					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Lugar y fecha: Tacna, 20/12/2024

Firma del Experto Informante

Mtro. Julisa del Rosario Quispe Vilca

## ANEXO 5: REPORTE DE FIABILIDAD – ALPHA DE CRONBACH

### VARIABLE

#### “CONTROL INTERNO”

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,984	23

##### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Considera usted que el personal Directivo de la entidad prestadora de servicios de saneamiento exhibe integridad y respeto por los valores éticos en el desempeño de sus funciones.	66,8000	431,600	0,931	0,982
2. Considera usted que los servidores de la entidad prestadora de servicios de saneamiento demuestran integridad y respeto por los valores éticos al realizar sus responsabilidades.	66,8000	448,743	0,696	0,984
3. Considera usted la Alta Dirección de la entidad prestadora de servicios de saneamiento, define las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	66,9333	433,210	0,846	0,983

4.	Considera usted que los servidores de la entidad prestadora de servicios de saneamiento han adquirido habilidades profesionales adecuadas y que esto se evidencia en cómo desempeñan sus funciones.	66,8000	431,314	0,849	0,983
5.	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos institucionales.	67,1333	442,552	0,773	0,983
6.	Considera usted que los miembros del Órgano de Control Institucional desempeñan sus funciones de acuerdo con las normativas establecidas por ley.	67,0667	447,924	0,778	0,983
7.	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos, y la determinación de las medidas a implementar para su tratamiento.	66,8000	445,171	0,784	0,983
8.	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento utiliza de manera efectiva las habilidades y capacidades del personal para alcanzar los resultados planeados.	66,8000	438,029	0,896	0,983

9.	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza un trabajo eficaz en la detección de aspectos adversos que puedan obstaculizar el logro de sus metas establecidas.	67,2000	443,029	0,801	0,983
10.	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza una evaluación exhaustiva de riesgos para identificar claramente sus posibles consecuencias y de esta manera, desarrollar estrategias para reducir su impacto.	66,8667	434,695	0,938	0,982
11.	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento responde de manera efectiva cuando surgen eventos que podrían obstaculizar el cumplimiento de los objetivos.	66,7333	431,210	0,878	0,983
12.	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de sus objetivos	66,9333	435,210	0,954	0,982
13.	Considera usted que los métodos para establecer los procedimiento y políticas de mitigación de riesgos están probados y se fundamentan en una evaluación de los objetivos de la entidad prestadora de servicios de saneamiento.	67,0000	443,857	0,781	0,983

14. Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza una adecuada segregación de funciones a fin de detectar errores, prevenir fraudes y conflictos de intereses, en el desarrollo de sus procesos y procedimientos.	67,0000	442,000	0,891	0,983
15. Considera usted que la evaluación del rendimiento y desempeño del personal de la entidad, cumple con los propósitos para los que fue establecida.	66,8000	435,171	0,905	0,983
16. Considera usted que el proceso de rendición de cuentas proporciona una evaluación precisa del estado situacional de la entidad prestadora de servicios de saneamiento.	66,8000	436,457	0,933	0,982
17. Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento ha establecido un sistema de información utilizando tanto plataformas virtuales como archivos físicos que sean efectivos para alcanzar sus objetivos establecidos.	66,7333	436,210	0,865	0,983
18. Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento muestra capacidad para adaptarse a cambios con el objetivo de superar los desafíos que surgen.	66,8667	439,838	0,821	0,983

19. Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento ofrece servicios eficientes de calidad y tecnología innovadora como mesa de partes, consulta de expedientes, atención telefónica, buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, para mejorar la comunicación externa.	66,8667	429,410	0,903	0,983
20. Considera que la entidad prestadora de servicios de saneamiento cuenta con métodos y canales efectivos de comunicación interna y externa para alcanzar sus metas de manera eficiente.	66,8000	436,029	0,886	0,983
21. Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento ejecuta actividades de prevención y monitoreo, que permitan identificar deficiencias en los procesos y operaciones, e implementar medidas correctivas de manera oportuna.	66,8000	444,600	0,696	0,984
22. Considera usted que se lleva a cabo un seguimiento constante y detallado de los resultados obtenidos a lo largo del tiempo, para la toma decisiones y la mejora continua de los procesos y operaciones.	67,0000	434,571	0,887	0,983

23. Considera usted que la entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los órganos o unidades orgánicas pertinentes para la adopción de las medidas remediación y control que se requiera.	67,0000	444,857	0,757	0,984
--	---------	---------	-------	-------

---

**VARIABLE**  
**“PAGO DE REMUNERACIONES”**

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,921	23

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Considera usted que los salarios de los empleados se pagan puntualmente, de acuerdo a lo establecido en los convenios colectivos u otro mecanismo normativo aplicable.	58,7333	135,495	0,468	0,920
2. Considera que hay elementos generados directamente por la entidad prestadora de servicios de saneamiento que impactan en la entrega de salarios a los empleados.	59,2667	160,067	-0,540	0,943
3. Considera que la entidad prestadora de servicios de saneamiento actúa de manera rápida para solucionar problemas causados por factores externos, garantizando que los empleados no se vean afectados durante largos periodos en relación con el pago de sus sueldos.	58,9333	124,495	0,692	0,914

4. Considera usted que el nuevo personal que ingresa a la entidad prestadora de servicios de saneamiento recibe un programa formativo diseñado para que comprendan sus responsabilidades y derechos en relación con el pago de remuneraciones.	59,6000	135,257	0,450	0,920
5. Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento responde de manera rápida y eficiente a las consultas sobre el pago de remuneraciones del personal nuevo que ingresa a la entidad.	59,1333	122,838	0,777	0,912
6. Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento da prioridad al pago de remuneraciones del personal directivo y/o personal que ocupa cargos de confianza.	59,2667	143,495	0,079	0,928
7. Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento administra adecuadamente los recursos de la empresa al efectuar el pago de remuneraciones.	58,9333	127,924	0,849	0,911

8.	Considera usted que el pago de remuneraciones se realiza de manera justa y equitativa en la entidad prestadora de servicios de saneamiento.	59,6000	141,971	0,146	0,927
9.	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza el pago de remuneraciones a los servidores conforme a la legislación laboral vigente, y los instrumentos regulatorios aplicables.	59,2000	125,171	0,786	0,912
10.	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza el pago de remuneraciones al personal directivo y/o personal que ocupa cargos de confianza conforme a la legislación laboral vigente, y los instrumentos regulatorios aplicables.	58,8000	127,029	0,890	0,910
11.	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento efectúa el pago de la asignación familiar conforme a la normativa vigente y aplicable.	59,2000	123,457	0,860	0,910
12.	Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento efectúa el cumplimiento de pago de incrementos remunerativos por convenios colectivos y laudos arbitrales.	58,8000	130,029	0,736	0,914

13. Considera que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza el pago por concepto de movilidad, escolaridad, y asignación vacacional de acuerdo a establecido en los convenios colectivos y laudos arbitrales.	59,0000	131,857	0,731	0,914
14. Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento proporciona información clara y abierta sobre el desembolso de bonificaciones para asegurar que los servidores de la empresa reciban los pagos que les corresponde de manera puntual.	58,8667	126,552	0,839	0,911
15. Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza el pago por concepto de "Cierre de convenio" de acuerdo a los establecido en los convenios colectivos y laudos arbitrales.	59,2000	131,314	0,614	0,916
16. Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza el pago de bonificaciones a los servidores conforme a la legislación laboral vigente, y los instrumentos regulatorios aplicables.	58,8000	130,743	0,879	0,912

17. Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza el pago de bonificaciones al personal directivo y/o personal que ocupa cargos de confianza conforme a la legislación laboral vigente, y los instrumentos regulatorios aplicables.	58,8000	128,314	0,912	0,911
18. Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento cumple con el pago de gratificaciones según lo establecido en la normativa laboral.	58,8667	128,838	0,797	0,912
19. Considera usted que la entidad prestadora de servicios de saneamiento realiza el pago de la compensación por tiempo de servicio (CTS) de manera puntual, y conforme a la normativa aplicable.	59,0000	129,857	0,759	0,913

---

## ANEXO 6: RESOLUCIONES DEL PROYECTO DE TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES**  
 Escuela Académico Profesional de: Ciencias Administrativas, Ingeniería Comercial, Ciencias  
 Contables y Financieras, Derecho y Ciencias Políticas  
 Av. Miraflores s/n (Ciudad Universitaria) Apartado N° 316 Telefax: 052-583000 Anexo:



"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS  
 HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

### RESOLUCION DE FACULTAD N° 12929- 2024-FCJE/UNJBG

Tacna, 27 de setiembre del 2024

#### VISTOS:

El Oficio N° 275-2024-ESCO-FCJE-UNJBG, Proveído N° 3544-2024-FCJE, Solicitud, Carta del docente Asesor de fecha 14.09.2024; sobre designación de Asesor y Jurado Calificador del Proyecto de Tesis presentado por el Bach. **JUAN DIEGO FLORES CALLE**, de la E.P. de Ingeniería Comercial.

#### CONSIDERANDO:

Que, con R.C.U. N° 19965-2023-UNJBG y sus modificatorias R.R. N° 12401-2023-UNJBG, R.R. N° 12538-2024, se aprueba el Reglamento de Grados y Títulos de la UNJBG;

Que, con documento del Visto, el Director (e) de la E.P. de Ingeniería Comercial, comunica la designación del docente asesor y propuesta de jurado calificador del proyecto de tesis presentada por el Bach. Juan Diego Flores Calle Titulada: "Control Interno y Pago de Remuneraciones en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, 2024", solicitando el acto resolutive;

Que, para los fines académicos y/o administrativos a que diere lugar, la Autoridad a través del Proveído N° 3544-2024-FCJE, dispone emitir el acto resolutive correspondiente;

De conformidad con el Art. 70° numeral 70.2 de la Ley Universitaria No. 30220, Resolución Rectoral N° 12152-2023-UN/JBG, y en uso de las atribuciones conferidas al señor Decano;

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.** - DESIGNAR, al docente Dr. **JESÚS AMADEO OLIVERA CÁCERES** Como ASESOR del Proyecto de Tesis titulado: "Control Interno y Pago de Remuneraciones en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, 2024", perteneciente al Bach. **JUAN DIEGO FLORES CALLE**, de la E.P. de Ingeniería Comercial, de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales.

**ARTICULO SEGUNDO** - NOMBRAR, como Jurado Calificador del Proyecto de Tesis citado en el artículo precedente, perteneciente al Bach. **JUAN DIEGO FLORES CALLE**, de la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, a los docentes:

- |                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| ❖ Dr. Gerónimo Víctor Damián López  | Presidente  |
| ❖ Dra. Grisely Rosalle Quispe Vilca | Secretario  |
| ❖ Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres  | Vocal       |
| ❖ Dr. Luis Alberto Rocchetti Herera | Accesitario |



Regístrese, comuníquese y archívese.  
 Dr. Adm. Oscar Alfredo Begazo Portugal  
**DECANO**



Mgr. Víctor Hugo Quispe Cabrera  
**SECRETARIO ACADEMICO ADMINISTRATIVO (E)**

Dist.: ESCO, Jurad., Int.



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES**  
 Escuela Académico Profesional de: Ciencias Administrativas, Ingeniería Comercial, Ciencias  
 Contables y Financieras, Derecho y Ciencias Políticas  
 Av. Miraflores s/n (Ciudad Universitaria) Apartado N° 316 Telefax: 052-583000 Anexo:



**"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS  
 HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"**

**RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 13181 -2024-FCJE/UNJBG**

Tacna, 05 de diciembre del 2024

**VISTOS:**

El Oficio N° 374-2024-ESCO-FCJE-UNJBG, Proveído N° 4526-2024-FCJE, Informe N° 030-2024-CGYT-ESCO-FCJE, Acta de Sesión N° 031-2024-CGYT-ESCO-FCJE-UNJBG de fecha 28.11.2024, Conformidades del Proyecto de Tesis del Bach. **JUAN DIEGO FLORES CALLE**, sobre ejecución del Proyecto de Tesis.

**CONSIDERANDO:**

Que, con R.F. N° 12929-2024-FCJE/UNJBG, se Resuelve: Art. 1º.- Designar, al docente Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres Como ASESOR del Proyecto de Tesis titulado: "Control Interno y Pago de Remuneraciones en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, 2024", perteneciente al Bach. Juan Diego Flores Calle, de la ESCO/FCJE. Art. 2º.- Nombrar, como jurado calificador del proyecto de tesis citado en el artículo precedente, perteneciente al Bach. Juan Diego Flores Calle, de la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, a los docentes: Dr. Gerónimo Víctor Damián López (Presidente), Dra. Grisely Rosalie Quispe Vilca (Secretario), Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres (Vocal), Dr. Luis Alberto Rocchetti Herrera (Accesitario);

Que, con documento del Visto, el Presidente del Comité de Grados y Títulos de la E.P. de Ingeniería Comercial, remite el Acta de Sesión N° 031-2024-CGYT-ESCO-FCJE-UNJBG, donde se aprueba la ejecución del Proyecto de Tesis titulado: "Control Interno y Pago de Remuneraciones en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, 2024", del Bach. Juan Diego Flores Calle; por lo que es necesario oficializar el mismo;

Que, el Jurado Calificador emiten conformidad al Proyecto antes citado, a fin de que continúe los trámites que corresponden;

Que, el Art. 41º del Reglamento de Grados y Títulos de la E.P. de Ingeniería Comercial establece que la elaboración de la Tesis tendrá un plazo máximo de un año calendario a partir de la aprobación del proyecto por la Comisión de Grados y Títulos de la Escuela, vencido éste, el titulado deberá iniciar un nuevo trámite. Si el trabajo estuviera en proceso de conclusión podrá solicitar la ampliación del plazo;

Que, con Proveído N° 4526-2024-FCJE, la Autoridad dispone emitir el acto resolutorio correspondiente, para los fines académicos y/o administrativos a que diere lugar;

De conformidad con el Art. 70º numeral 70.2 de la Ley Universitaria No. 30220, Resolución Rectoral N° 12152-2023-UN/JBG, y en uso de las atribuciones conferidas al señor Decano;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO ÚNICO.** - Aprobar, la ejecución del Proyecto de Tesis titulado: "Control Interno y Pago de Remuneraciones en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, 2024", presentado por el Bach. **JUAN DIEGO FLORES CALLE**, de la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Lic. Adm. Oscar Alfredo Begazo Portugal  
**DECANO**

Dist.: ESCO, Int.



Mgr. CPC Víctor Hugo Quispe Cabrera  
**SECRETARIO ACADEMICO ADMINISTRATIVO ( E )**

## ANEXO 7: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA ENCUESTAR A TRABAJADORES DE LA ENTIDAD

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"  
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"



Tacna, 11 de noviembre de 2024



**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS**

SEÑOR:  
ING. RICHARD HENRY PEÑARANDA  
GERENTE GENERAL  
EPS TACNA S.A.

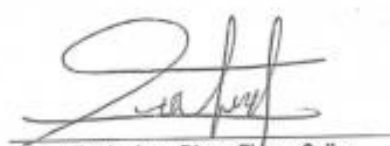
Yo, Juan Diego Flores Calle, identificado con DNI: 47270758, con domicilio en C/ Santa Rosa de Lima N° 1445, Distrito, Provincia y Departamento de Tacna, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo sido aprobado mi proyecto de Tesis titulado: "CONTROL INTERNO Y PAGO DE REMUNERACIONES EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO TACNA, 2024", resulta necesario la aplicación de cuestionarios al personal de la Entidad que usted dirige a fin de continuar con el proceso de elaboración de mi tesis para optar el título de Ingeniero Comercial en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.


Por lo tanto, solicito a Ud. tenga a bien autorizar la realización de dichos cuestionarios que contribuirán a la realización del trabajo de tesis, siendo pertinente precisar que la información a recabar será utilizada únicamente para fines estrictamente académicos.

Agradezco de antemano su consideración y apoyo para este proyecto, y quedo a su disposición para cualquier consulta.

Atentamente,



Bach. Juan Diego Flores Calle  
DNI: 47270758





C.c. Archivo