



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**GESTIÓN DE RIEGOS Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS
DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS
DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD
ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DEYSI VILCA MAQUERA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

JULIACA – PERÚ

2023



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
GESTIÓN DE RIEGOS Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS
DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS
DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD
ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DEYSI VILCA MAQUERA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr. EFRAÍN BARRANTES SANCHEZ

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON

ASESOR DE TESIS

:



Mgtr. HENRY OSCAR VALENCIA GAMARRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL – P15



RESOLUCIÓN N° 1125-2023-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 28 de diciembre del 2023

VISTOS: El Expediente N° CU – 013107 presentado por el (la) Bachiller: **VILCA MAQUERA DEYSI**, quien solicita fecha y hora para la sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE RIESGOS Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023**; para optar el Título de **CONTADOR PÚBLICO**

CONSIDERANDO:

Que, el jurado dictaminador de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE RIESGOS Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023**; ha emitido su dictamen favorable para su sustentación.

Que, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, ha sorteado la fecha y hora de sustentación.

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley N° Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras

En uso de las atribuciones otorgadas al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, estando al dictamen de aprobación del jurado designado, informe del Presidente de la comisión de Grados y títulos y del Director de la EP Contabilidad

SE RESUELVE:

PRIMERO:

RATIFICAR al jurado de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE RIESGOS Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023**, presentado por el (la) bachiller: **VILCA MAQUERA DEYSI**, para la sustentación de la Tesis, el mismo que está conformado por los docentes:

Presidente : Dr. EFRAIN BARRANTES SANCHEZ
1er Miembro : Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
2do Miembro : Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON

SEGUNDO: Fijar fecha y hora de sustentación de la Tesis para el día **VIERNES, 29 de DICIEMBRE del 2023**, a horas **10:30 a.m.** en el **Salón de Grados** de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras ubicado en la Ciudad Universitaria.

TERCERO: Ratificar y reconocer como ASESOR (A) de Tesis al docente ordinario **Mgtr. HENRY OSCAR VALENCIA GAMARRA**

CUARTO: La Dirección de la Escuela Profesional de Contabilidad, el Jurado Dictaminador y el presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (a) de la Facultad de Ci.
Contables y Financieras



**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**

RESOLUCIÓN N° 945 - 2023-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 01 de diciembre del 2023

Visto: el Oficio N° 166-2023 emitido por la dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad Ciencias Contables y Financieras sobre el Expediente N° 16207 presentado por el (la) (s) Bachiller (res): **VILCA MAQUERA DEYSI**, quien(es) solicitan revisión de borrador de Tesis titulado: **GESTIÓN DE RIESGOS Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023**, para optar el Título Profesional de Contador Público, y

CONSIDERANDO:

Que, el jurado dictaminador del Proyecto de tesis titulado **GESTIÓN DE RIESGOS Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023**, ha emitido su dictamen favorable para su ejecución, el mismo que fue aprobado con Resolución N° 732-2023-D-FCCF-UANCV-J.

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley N° Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

Estando el Oficio favorable de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras y en uso de las atribuciones contenidas a la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, estando al dictamen de aprobación del jurado designado, informe del Presidente de la comisión de la Unidad de Investigación y del Director de la EP de Contabilidad.

SE RESUELVE:

PRIMERO:

Nombrar Jurado para la **REVISIÓN DEL BORRADOR DE TESIS** y posterior dictamen de la investigación titulado: **GESTIÓN DE RIESGOS Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023**, presentado por el (la) (s) Bachiller (res): **VILCA MAQUERA DEYSI**, el mismo que está conformado por los docentes:

Presidente : Dr. EFRAIN BARRANTES SANCHEZ
1er Miembro : Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
2do Miembro : Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON

SEGUNDO:

El Jurado nominado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará el dictamen correspondiente, indicando las observaciones y/o conformidades efectuadas al mencionado Borrador de Tesis para su levantamiento o aprobación para su sustentación.

TERCERO:

Ratificar como **ASESOR(a) DE TESIS** a: **Mgtr. HENRY OSCAR VALENCIA GAMARRA**

CUARTO:

La Dirección de la Escuela Profesional de Contabilidad, el Jurado Dictaminador y el presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (a) de la Facultad de Ca.
Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 732-2023- D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 16 de octubre del 2023

VISTOS:

El Oficio No 139-2023-DUI-FCCF-UANCV de fecha 16 de octubre del 2023, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° CU-12605 presentado por el (la) Bachiller: **VILCA MAQUERA DEYSI**; quien solicita la aprobación de la propuesta de Investigación Titulado: **GESTIÓN DE RIESGOS Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023**; para optar el Título Profesional de Contador Público, y

CONSIDERANDO:

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento General de Investigación de la UANCV; el **Comité de Investigación** de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras integrado por:

PRESIDENTE : Dr. MARTIN LEON CALA
MIEMBROS : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Ha emitido el dictamen favorable para que dicha propuesta de Investigación pueda ser aprobado por Resolución.

Que, es requisito indispensable contar con un Docente Ordinario de la Facultad quien oficiara de Asesor de Tesis.

Estando el informe favorable del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento General de Investigación y con el Reglamento de Grados y Títulos, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR. D.L. N° 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV, al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:**PRIMERO:**

APROBAR LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **GESTIÓN DE RIESGOS Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **VILCA MAQUERA DEYSI**, para optar el Título Profesional de Contador Público; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN.**

SEGUNDO:

RATIFICAR como Asesor(a) de Tesis al(la): **Mgtr. HENRY OSCAR VALENCIA GAMARRA**

TERCERO:

La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Dirección de la Escuela Profesional y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado(01)
- Asesor (01)
- FCCF (01)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DECANATO
D. B. SERGIO JAR PARRA
Decano de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras



GESTIÓN DE RIEGOS Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	6%
2	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	5%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	www.tesis.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	www.repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%

repositorio.unfv.edu.pe



Título de la tesis	
GESTIÓN DE RIEGOS Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Deysi Vilca Maquera
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70168257
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0002-6764-9333
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Henry Oscar Valencia Gamarra
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29210412
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-0771-1210
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Efrain Barrantes Sanchez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02434967
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Hilario Condori Mamani
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Alfredo Samuel Machaca Calderon
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29433035

Datos de investigación	
Línea de investigación	POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL - P15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: Nor Puno Sociedad Anónima País: Perú Departamento: Puno Provincia: Azángaro Distrito: Azángaro</p> <p>corden Latitud: 14° 54' 8.473" S Longitud: 70° 11' 26.743" O</p> <p>https://maps.app.goo.gl/RkCNhPkEwJvkHpkn9</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2022 – Diciembre 2023
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html	<p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> <p>Ciencias Sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p>



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DEYSI VILCA MAQUERA, identificado con DNI
Nro. 70168257 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación,** **Trabajo Académico**
denominada:
GESTIÓN DE RIESGOS Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE
SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023

Asesorado por: Mgr. HENRY OSCAR VALENCIA GAMARRA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 30 de diciembre de 2023


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios por guiar mi camino y siempre brindarme salud y las fuerzas necesarias para seguir adelante. A mis padres que siempre estuvieron apoyándome en cada paso que doy, gracias a ellos soy lo que soy.



AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por permitirme llegar a cumplir esta meta de ser Contador, agradezco también a mi familia por haberme inculcado valores los cuales me permitieron tener muchos logros.



ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	xviii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. OBJETIVOS	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. JUSTIFICACIÓN	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
2.1.1. Antecedente internacional	5
2.1.2. Antecedente nacional	6
2.1.3. Antecedente Local	8



2.2. BASES TEÓRICAS.....	9
2.2.1. Gestión de Riesgos.....	9
2.2.2. Productos.....	10
2.3. MARCO CONCEPTUAL	26
2.4. HIPÓTESIS	29
2.4.1. Hipótesis general	29
2.4.2. Hipótesis específicas	29
2.5. ANÁLISIS DE VARIABLES E INDICADORES.....	30

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	32
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	33
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	34
3.5.1. Población.....	34
3.5.2. Muestra.....	35
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	36
3.4.1. Técnica	36
3.4.2. Instrumentos	37
3.5. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	37
3.6. PROCEDIMIENTO Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	38

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	46
4.1.1. Resultados.....	46
4.1.2. Discusión	112



4.2. APORTACIÓN TEÓRICO – PRÁCTICA	116
CONCLUSIONES	122
SUGERENCIAS	124
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS	135



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	31
Tabla 2. Población funcionarios y Personal de la EPS NOR Puno S.A.	35
Tabla 3. Prueba Shapiro Wilk.....	39
Tabla 4. Correlación entre Gestión de Riesgo y Productos	40
Tabla 5. La priorización de productos y productos.....	41
Tabla 6. La evaluación de riesgos y productos	43
Tabla 7. Matriz de riesgo.....	44
Tabla 8. Gestión de Riesgos	46
Tabla 9. Priorización de productos.....	49
Tabla 10. ¿Los productos que produce la empresa se encuentran dentro del Plan Estratégico Institucional?	51
Tabla 11. ¿En la identificación de los productos que produce la empresa para ser implementado el SCI participó el titular de la empresa?	53
Tabla 12. ¿Los productos priorizados cumplen con los criterios de priorización establecidos por la Contraloría por ejemplo esté debidamente presupuestados?.....	55
Tabla 13. ¿Los productos priorizados para ser incorporados a la gestión de riesgos, su conformidad lo dio el titular?	57
Tabla 14. ¿Los productos, se registraron en el aplicativo del sistema de control interno dentro de los plazos establecidos por la Contraloría?.....	59
Tabla 15. Evaluación de Riesgos.....	61
Tabla 16. ¿Para identificar los riesgos se utilizaron herramientas de recojo de información, como: entrevistas, encuestas, talleres participativos etc.?	63



Tabla 17. ¿Para valorar los riesgos se tomaron en cuenta la probabilidad de ocurrencia y el impacto que podría generar en la provisión del producto priorizado o revaluado aplicando los criterios y valores establecidos por la Contraloría?	65
Tabla 18. ¿Obtenido el valor y nivel de cada riesgo identificado, la entidad determinó si estos se encuentran dentro de los niveles de tolerancia al riesgo aplicando los criterios establecidos por la Contraloría?	67
Tabla 19. ¿La determinación de causas que originan los riesgos se hizo en taller, reunión, etc.?	69
Tabla 20. ¿Las medidas de control que se determinaron se plantearon con participación de los trabajadores vinculados con los productos?	72
Tabla 21. Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación	74
Tabla 22. ¿En el Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Control se identificaron los órganos responsables de su implementación con participación de los trabajadores vinculados con los productos?	76
Tabla 23. ¿La aprobación del Plan de Acción Anual – Sec. Medidas de Control se encuentran suscritas por los responsables de los órganos responsables de su implementación?	79
Tabla 24. Productos	81
Tabla 25. Agua Potable.....	83
Tabla 26. ¿Se verificó la descolmatación anual del caudal del río en cumplimiento a los estándares de calidad del agua?	85
Tabla 27. ¿Se efectuaron las acciones de saneamiento físico y legal de la zona captación para que esté segura y libre de contaminación?.....	87



Tabla 28. ¿Se inspecciona la línea recolectora de agua para su renovación y nuevo sistema de captación y mantenimiento de agua?	89
Tabla 29. ¿Se efectuaron acciones para la implementación de grupo electrógeno y mantenimiento de todo el sistema eléctrico para el funcionamiento del sistema de bombeo permanente?	91
Tabla 30. ¿Se adquieren oportunamente insumos para el cumplimiento de la normativa de desinfección?	93
Tabla 31. ¿Se gestiona la nueva planta o reservorio de tratamiento de agua potable PTAP?	95
Tabla 32. ¿Se realiza acciones para adquisición de válvulas para la sectorización de sistema de válvulas en cumplimiento a la norma técnica?	97
Tabla 33. ¿Se efectúan acciones para la renovación de la Red Matriz de agua potable para cumplir la norma técnica?	99
Tabla 34. Alcantarillado	101
Tabla 35. ¿Se hace sensibilización a la comunidad para el mantenimiento, oportuno de las aguas residuales?	103
Tabla 36. ¿El personal cuenta con equipo de protección para realizar actividades relacionadas a las aguas residuales?	105
Tabla 37. ¿Cuentan con plan de mantenimiento y renovación de equipos? ..	107
Tabla 38. ¿Cuentan con materiales para ejecutar acciones de reparación oportuna?	109
Tabla 39. ¿Supervisan el cumplimiento del Manual de operaciones y mantenimiento?	111
Tabla 40. Propuesta de Matriz	118
Tabla 41. Evaluación de riesgo	120



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación	34
Figura 2. Gestión de Riesgos.....	47
Figura 3. Priorización de productos.....	49
Figura 4. ¿Los productos que produce la empresa se encuentran dentro del Plan Estratégico Institucional?.....	51
Figura 5. ¿En la identificación de los productos que produce la empresa para ser implementado el SCI participó el titular de la empresa?	53
Figura 6. ¿Los productos priorizados cumplen con los criterios de priorización establecidos por la Contraloría por ejemplo esté debidamente presupuestados?.....	55
Figura 7. ¿Los productos priorizados para ser incorporados a la gestión de riesgos, su conformidad lo dio el titular?	57
Figura 8. ¿Los productos, se registraron en el aplicativo del sistema de control interno dentro de los plazos establecidos por la Contraloría?.....	59
Figura 9. Evaluación de riesgo.....	61
Figura 10. ¿Para identificar los riesgos se utilizaron herramientas de recojo de información, como: entrevistas, encuestas, talleres participativos etc.?	63
Figura 11. ¿Para valorar los riesgos se tomaron en cuenta la probabilidad de ocurrencia y el impacto que podría generar en la provisión del producto priorizado o revaluado aplicando los criterios y valores establecidos por la Contraloría?.....	65



Figura 12. ¿Obtenido el valor y nivel de cada riesgo identificado, la entidad determinó si estos se encuentran dentro de los niveles de tolerancia al riesgo aplicando los criterios establecidos por la Contraloría?..... 67

Figura 13. ¿La determinación de causas que originan los riesgos se hizo en taller, reunión, etc.?..... 69

Figura 14. ¿Las medidas de control que se determinaron se plantearon con participación de los trabajadores vinculados con los productos? 72

Figura 15. Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación 74

Figura 16. ¿En el Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Control se identificaron los órganos responsables de su implementación con participación de los trabajadores vinculados con los productos? 76

Figura 17. ¿La aprobación del Plan de Acción Anual – Sec. Medidas de Control se encuentran suscritas por los responsables de los órganos responsables de su implementación? 79

Figura 18. Productos..... 81

Figura 19. Agua Potable 83

Figura 20. ¿Se verificó la descolmatación anual del caudal del río en cumplimiento a los estándares de calidad del agua? 85

Figura 21. ¿Se efectuaron las acciones de saneamiento físico y legal de la zona captación para que esté segura y libre de contaminación?..... 87

Figura 22. ¿Se inspecciona la línea recolectora de agua para su renovación y nuevo sistema de captación y mantenimiento de agua? 89

Figura 23. ¿Se efectuaron acciones para la implementación de grupo electrógeno y mantenimiento de todo el sistema eléctrico para el funcionamiento del sistema de bombeo permanente? 91



Figura 24. ¿Se adquieren oportunamente insumos para el cumplimiento de la normativa de desinfección?.....	93
Figura 25. ¿Se gestiona la nueva planta o reservorio de tratamiento de agua potable PTAP?	95
Figura 26. ¿Se realiza acciones para adquisición de válvulas para la sectorización de sistema de válvulas en cumplimiento a la norma técnica?.....	97
Figura 27. ¿Se efectúan acciones para la renovación de la Red Matriz de agua potable para cumplir la norma técnica?.....	99
Figura 28. Alcantarillado	101
Figura 29. ¿Se hace sensibilización a la comunidad para el mantenimiento, oportuno de las aguas residuales?.....	103
Figura 30. ¿El personal cuenta con equipo de protección para realizar actividades relacionadas a las aguas residuales?.....	105
Figura 31. ¿Cuentan con plan de mantenimiento y renovación de equipos?.	107
Figura 32. ¿Cuentan con materiales para ejecutar acciones de reparación oportuna?	109
Figura 33. ¿Supervisan el cumplimiento del Manual de operaciones y mantenimiento?.....	111



RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación es el de establecer como la gestión de riesgos establecido por la Contraloría general de la república en su directiva N° 006-2019-CG/INTEG aprobada con Resolución de Contraloría N° 146-2019 en qué medida incide en los productos que produce la empresa Prestadora de Servicios de saneamiento NOR PUNO S.A en el primer semestre del año 2023; empresa establecida en la ciudad de Azángaro; entendiéndose que los productos de esta empresa es el servicio de agua potable y el servicio del alcantarillado. Se dio inicio bajo las líneas de investigación; haciendo uso del paradigma cuantitativo. La metodología científica que posibilitó su ejecución y desarrollo a través de la búsqueda de procesos objetivos, con profundidad en los conocimientos adquiridos en nuestro aprendizaje como resultado; para volcar hacia la práctica de manera racional e inexorable; ser comprobados como aporte al presente trabajo de investigación; considerando como relevante la base de los resultados alcanzados como consecuencia de la aplicación a la población determinada.

Los resultados de este trabajo publica los hallazgos de cómo la gestión de riesgos incide en los productos de la entidad; se hizo uso de técnicas que nos permitió compilar información en la presente trabajo de investigación, para su integración en la estructura estuvo preparada para realizar revisión de disposiciones y normativa emitidas por el ente rector del sistema nacional de control; documental e información obtenida mediante la técnica de observación de la situación aplicando instrumentos como es el cuestionario respectivo, que nos permita



establecer que la gestión de riesgos incide en los productos que produce la empresa; los datos obtenidos se registró en Excel; esta información constituye la base de datos, para luego incorporarlos para ser procesados haciendo uso del estadístico SPSS en su versión última, un nivel de significancia de 0.000, el cual es inferior al umbral estándar de 0.05; revelando que, a mayor gestión de riesgos mejorará los productos de la empresa prestadora de servicios NOR PUNO S.A. también se procedió a realizar sus interpretaciones establecidas en los objetivos y las hipótesis planteadas.

Palabras clave: Gestión de riesgos; servicios de saneamiento



ABSTRACT

The objective of this research work is to establish how the risk management established by the General Comptroller's Office of the Republic in its directive No. 006-2019-CG/INTEG approved with Comptroller's Resolution No. 146-2019 to what extent it affects in the products produced by the Sanitation Services Provider company NOR PUNO S.A in the first half of 2023; company established in the city of Azángaro; It is understood that the products of this company are drinking water service and sewage service. It began under the lines of research; using the quantitative paradigm. The scientific methodology that enabled its execution and development through the search for objective processes, with depth in the knowledge acquired in our learning as a result; to turn to practice in a rational and inexorable way; be verified as a contribution to this research work; considering as relevant the basis of the results achieved as a consequence of the application to the specific population.

The results of this work publish the findings of how risk management affects the entity's products; Techniques were used that allowed us to compile information in this research work, for its integration into the structure, it was prepared to review provisions and regulations issued by the governing body of the national control system; documentary and information obtained through the technique of observation of the situation by applying instruments such as the respective questionnaire, which allows us to establish that risk management affects the products produced by the company; The data obtained was recorded in Excel; This information constitutes the database, to later incorporate them to be processed using the SPSS statistic in its latest version, a significance level of



0.000, which is lower than the standard threshold of 0.05; revealing that, greater risk management will improve the products of the service provider company NOR PUNO S.A. The interpretations established in the objectives and hypotheses raised were also carried out.

Keywords: Risk management; sanitation services



INTRODUCCIÓN

Investigar referente a la gestión de riesgos y su aplicación en los productos de los servicios de saneamiento es una necesidad indiscutible en estos tiempos, por tal razón la Contraloría General de la república ha emitido diversos documentos denominados directivas constituyendo guías que permitan implementar los sistemas de control interno en las entidades públicas del estado, esto en cumplimiento a la ley N°28716 ley del control interno, en su articulado dispone que el ente rector como es la Contraloría general de la república sea la encargada de emitir disposiciones o normativa para su cumplimiento de esta ley; después de muchos esfuerzos para su cumplimiento; desde la emisión de la resolución de contraloría N°; desde la emisión de la resolución de contraloría N°320-2006 CG normas de control interno emitida en el año 2006 han tenido que transcurrir más de doce años para que las entidades cumplan con estas normativas, en este caso nos referimos a la directiva N° 006-2019-CG7INTEG aprobada con resolución de contraloría N° 146-2019 CG así como la creación de una plataforma vía web para efectos de seguimiento de cumplimiento por parte de las entidades públicas.

En cumplimiento a esta normativa, las entidades públicas, dentro de estas las empresas prestadoras de servicios de saneamiento a nivel nacional vienen cumpliendo con implementar sus controles internos. La metodología adoptada por este ente rector de control agrupa a los componentes del sistema de control interno en tres ejes; el primer eje denominó como cultura organizacional incorporó a este eje los componentes ambientes de control e información y comunicación; en el segundo eje denominado gestión de riesgos incluyó al



componente evaluación de riesgos y actividades de control gerencial y al tercer eje supervisión que viene a ser el quinto componente.

Consideramos que es relevante revelar la relación entre gestión de riesgos y los productos que produce la empresa; por lo que el presente trabajo será contribuir a darle seguridad razonable en la producción de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado ante la comunidad.

Este trabajo de investigación está conformado por cuatro capítulos:

Capítulo I: Se presenta el análisis de la situación problemática; planteamiento del problema, objetivos y justificación.

Capítulo II: Se muestra los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, el marco conceptual, hipótesis, y el análisis de variables e indicadores.

Capítulo III: Incluye el método de investigación, el diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos. Diseño de contrastación de hipótesis.

Capítulos IV: Presenta los resultados y discusión; aportación teórica – práctica.

Finalmente se tiene las conclusiones, sugerencias y anexos.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La organización Mundial de la Salud (OMS) así como el Fondo de las Naciones Unidas para la infancia (UNICEF), señalan que alrededor del 40% de los centros sanitarios del mundo carecen de acceso al suministro de agua (Incluso rudimentarios) y el 19% no tiene saneamiento. Por otro lado, la pandemia mundial afectados por el coronavirus (COVID-19), que también afecta a América Latina y el Caribe contrajo mayor crisis de salud pública; por lo que los pacientes y personal de salud necesitan espacios limpios y saludables; con servicios de saneamiento óptimos y un manejo responsable de residuos sólidos; haciendo extensivo a toda la comunidad en general por respeto a la vida.

Las empresas de servicios de saneamiento en el país aún no asumen el compromiso de garantizar la continuidad de la prestación de sus servicios de saneamiento que esta se entregue durante las 24 horas del día, suministrando en cantidad y calidad de este líquido elemento a los usuarios, situación que deben de ser remediada con una gestión que responda a esta



necesidad vital utilizando diferentes herramientas o metodologías; evaluaciones que le permitan sostener y sustentar una organización sólida con capacidad representativa.

En la jurisdicción de gestión y administración de los servicios de saneamiento que está a cargo de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento se advierte una necesidad urgente de superar debilidades que estén alertas y enfrentar oportunamente de suscitarse hechos o acciones que enfrenten o dañen la prestación de sus servicios; situaciones que permanentemente éstas enfrentan ya sea por situaciones estacionales, físicos dañando las instalaciones o redes distribuidas por toda la ciudad; equipos, maquinaria, cloración, personal, etc.

La problemática denotada puede ser mitigada con la práctica de ejercitar la participación de la totalidad del personal en talleres para determinar ordenadamente la aplicación de la gestión de riesgos, la que coadyuvará a mejora y dar aseguramiento en la prestación de los servicios de saneamiento que produce la empresa.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

PG ¿Cómo la gestión de riesgos incide en los productos de la empresa prestadora de saneamiento NOR PUNO S.A. en el primer trimestre del año 2023?



1.2.2. Problemas específicos

- PE1.** ¿Cómo incide la priorización de productos en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento NOR PUNO S.A?
- PE2.** ¿En qué medida la evaluación de riesgos incide en los productos de la empresa prestadora de SANEAMIENTO NOR PUNO S.A?
- PE3.** ¿De qué manera el Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación influye en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento NOR PUNO S.A?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

OG Determinar como la gestión de riesgos incide en los productos de la empresa prestadora de saneamiento NOR PUNO S.A en el primer trimestre del año 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- OE1.** Determinar cómo incide la priorización de productos en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento NOR PUNO S.A
- OE2.** Establecer en qué medida incide la evaluación de riesgos en los productos de la empresa prestadora de saneamiento NOR PUNO S.A.



OE₃. Determinar de qué manera el Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación influye en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento NOR PUNO S.A.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Las empresas prestadoras de servicios de saneamiento están reguladas por dos instituciones públicas como son la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS entidad que emite normativas diversas sobre la tarifa (Precio) de la prestación de servicios a los usuarios, la cantidad y calidad de los productos que produce; el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (Otass) encargada de normar respecto a la organización y administración de la empresa y; el ente de Control que vigila el cumplimiento de la normatividades señaladas anteriormente es la Contraloría General de la república sobre todo en la vigilancia en su implementación de su sistema de control interno. Dentro de este marco de legalidad posibilitará garantizar los servicios que presta en beneficio de la población

El presente trabajo de investigación, presentara una matriz que permita facilitar a los trabajadores que están vinculados en la producción de los servicios de saneamiento puedan identificar los riesgos, su valoración, averigua por qué se ha producido el problema y toma medidas para reducir las posibilidades de que vuelva a ocurrir, así como establecer las áreas responsables de su implementación dentro de los plazos que ellos fijaran para lograr sus resultados.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo es necesario profundizar; para ello necesitamos imbuirnos con trabajos de investigación de nivel internacional y nacional para su análisis la que fortalecerá y consolidará mucho mejor el marco teórico de estudio; se dará a conocer una amplitud de literatura relacionada con la variable presentada.

2.1.1. Antecedente internacional

Valentina Borioni, en su investigación denominada, Este texto habla de un plan global que se está utilizando justo donde vive la gente para hacer frente a los riesgos de catástrofes. Examina de cerca cómo un lugar llamado Azul ha trabajado en ello desde el año 2000 hasta 2016. El objetivo es averiguar y examinar los planes, las medidas adoptadas, quiénes participaron y qué papel desempeñaron en la gestión de los riesgos de catástrofe durante esos años. También quiere descubrir y comprender los nuevos retos que plantea la organización y el trabajo conjunto a diferentes niveles (internacional, nacional, regional y local) en la gestión de estos riesgos. (Borioni, 2016)



La atención se centró en explorar hasta qué punto los distintos grupos trabajan juntos a todos los niveles, del mundial al local, para cumplir las normas establecidas por las reglas internacionales relacionadas con el tema. (Borioni V. , 2016).

Narcisa de Jesús Sánchez Camino en su tesis titulada, “El modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la municipalidad de Tena”; El objetivo de este proyecto era crear un plan de gestión para mejorar los servicios de agua potable y alcantarillado del municipio de Tena. El estudio reveló que no hay un control permanente de la calidad del agua potable que se suministra a la población. Esto ocurre porque, cuando llueve mucho, se envía a las casas agua con mucha suciedad, o a veces simplemente se interrumpe el servicio sin avisar a nadie. La gente ha dicho que cuando piden ayuda a los departamentos encargados de estos importantes servicios, no obtienen respuestas rápidas o suficientemente buenas. A pesar de algunos problemas con los servicios, la gente está acostumbrada a pagar por el mantenimiento del agua potable y el alcantarillado. También piensan que las tarifas actuales son justas. (Sanchez Miño & Sanchez Camino, 2011)

2.1.2. Antecedente nacional

JUAN JOSÉ PARRAGUEZ CHEPE; en su tesis denominado “análisis de riesgo y vulnerabilidad para el sistema de agua potable y alcantarillado de la localidad el arrozal – salas – provincia de Lambayeque – Lambayeque”; Su objetivo; Analizar el grado de riesgo y vulnerabilidad que enfrenta el



sistema de agua potable y alcantarillado de la localidad El Arrozal, distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, Departamento de Lambayeque. Según la advertencia, la infraestructura podría enfrentarse a un gran riesgo, y la posibilidad de que resulte dañada se considera bastante moderada. (Parraguez Chepe, Análisis de riesgo y vulnerabilidad para el sistema de agua potable y alcantarillado de la localidad El Arrozal – Salas – provincia de Lambayeque – Lambayeque, 2019)

Los peligros que hemos encontrado incluyen deslizamientos de tierra que ocurren lentamente pero involucran mucha tierra y rocas, heladas ligeras y granizadas, corrientes de lodo muy rápidas llamadas huaycos que arrastran rocas, plantas y/o árboles por arroyos o riachuelos, inundaciones que cubren un área con mucha agua lentamente, y lluvias intensas y vientos fuertes que comienzan en noviembre y se extienden hasta marzo. (Parraguez Chepe, 2019)

Luy Foster Jaime Kuok Tung; en su tesis titulada: "el sistema de calidad y la gestión operativa en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento en el Perú 2016-2018"; Objetivo, Determinar la relación que existe entre el Sistema de Calidad y la gestión operativa en la Empresas prestadoras de servicios de saneamiento en el Perú 2016 – 2018. El estudio encontró un fuerte vínculo entre el sistema de calidad y la forma en que se ejecutan las cosas en las empresas que prestan servicios de agua y saneamiento en Perú de 2016 a 2018. Encontraron una correlación de Spearman de 0,676. Esto significa que hay una gran conexión positiva



porque el nivel de significación es inferior a 0,05. Entonces, si las empresas peruanas de agua y saneamiento comienzan a usar un sistema de calidad, sus operaciones mejorarían. Esto podría ayudar a reducir los problemas de falta de servicios de agua potable y alcantarillado en Perú. (Luy Foster, 2020)

2.1.3. Antecedente Local

ROGER OVANDO VALDIVIA ROJAS; su tesis titulada, Influencia de la gestión empresarial en la satisfacción de los clientes de la entidad prestadora de servicios de saneamiento NOR PUNO S.A. – año 2020; Su objetivo, evaluar cuál es el nivel de influencia entre la gestión empresarial y la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Nor Puno S.A - año 2020. En 2020, analizamos en qué medida la gestión de EPS Nor Puno S.A. influye en la satisfacción de sus clientes. Descubrimos que realmente importa mucho. Comprobamos nuestros hallazgos utilizando una comprobación matemática especial llamada Rho de Spearman, y mostró un número superpequeño, 0,000, lo que significa que estamos bastante seguros de ello. Además, utilizando otra prueba, la R-cuadrado de Nagelkerke, vimos que la forma en que se gestiona la empresa explica alrededor del 90,4% de por qué los clientes están contentos o no. Por tanto, podemos afirmar con seguridad que la forma en que se gestiona la empresa influye mucho en la felicidad de los clientes. (Valdivia Rojas, 2021)



JUAN DIEGO APAZA QUISPE; en su tesis denominada: Control interno – COSO III y gestión administrativa en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de la región puno; Objetivo, Determinar la relación que existe entre control interno – COSO III y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017. Existe relación positiva alta de 0.82 entre el control interno – COSO III y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017. (Apaza Quispe, 2018).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión de Riesgos

El eje Gestión de Riesgos está integrado por los componentes evaluación de riesgos y actividades de control. Este eje comprende la identificación y valoración de los factores o eventos que pudieran afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales, relacionados a la provisión de los productos que se brindan a la población (bienes o servicios públicos), así como determinar las medidas de control que reduzcan la probabilidad que se materialicen dichos factores o eventos. (Contraloría general de la República, 2023).

Para mejorar en este ámbito, hay que dar los siguientes pasos: Primero, decidir qué productos son los más importantes. A continuación, hay que determinar los riesgos. La tercera parte del plan anual consiste en comprobar y controlar estos riesgos. Los funcionarios y trabajadores que más saben sobre las partes de la organización que trabajan y ayudan a

mejorar estos productos elegidos ayudarán con esto. Por último, es fundamental hacer un seguimiento de cómo va todo. Esto se hace siguiendo estos pasos. (Contraloría General de la República, 2023).

2.2.2. Productos

Productos o servicios proporcionados por organismos públicos para ayudar a satisfacer las necesidades del público. Producto prioritario: Es el primer producto que se examina en la gestión de riesgos para detectar posibles riesgos que puedan afectar al modo en que debe ofrecerse. El objetivo es encontrar formas de reducir en gran medida estos riesgos. Producto reevaluado: Este producto se revisa en la gestión de riesgos, donde se vuelven a examinar los riesgos detectados anteriormente. Así se comprueba si los riesgos están ahora en niveles aceptables y se busca cualquier riesgo nuevo que pueda cambiar la forma de ofrecer el producto. (Contraloría General de la República, 2023)

Priorización de productos

Las organizaciones deben centrarse en sus productos en función del presupuesto que se les haya asignado. Tienen que añadir estos productos a sus planes de gestión de riesgos, empezando por los que tienen los presupuestos más elevados y seguir haciéndolo hasta incluir en último lugar el producto con el presupuesto más elevado. (Contraloría General de la República, 2023).



Evaluación de riesgos

Es importante averiguar qué puede ir mal y cómo puede afectar a la capacidad de la empresa para suministrar sus productos. Para averiguarlo, puede utilizar diferentes formas de recopilar información, como hablar con la gente, hacerles preguntas a través de encuestas, mantener debates en grupo, pensar juntos de forma creativa, dibujar diagramas de procesos, enumerar hechos y datos y formular preguntas concretas que le guíen para identificar los riesgos. (Contraloría General de la República, 2023).

Para evaluar cada uno de los riesgos que hemos encontrado, tenemos que seguir los pasos indicados en el Anexo 6, que habla de cómo decidir lo arriesgado que es algo. Para averiguarlo, nos fijamos en la probabilidad de que se produzca el riesgo y en el impacto que tendría en caso de producirse, sobre todo en productos importantes. En función de estas dos cosas -la probabilidad del riesgo y su posible impacto- podemos decir que el riesgo es bajo, medio, alto o muy alto. Para ello, multiplicamos las cifras que hemos fijado para la probabilidad del riesgo y su impacto. Luego, en el programa informático ICS, nos aseguramos de anotar todos los riesgos que hemos identificado junto con el grado de riesgo que hemos decidido que tienen. (Contraloría General de la República, 2023).

Una vez que la entidad conoce el valor y la gravedad de cada riesgo identificado, es importante que evalúe si estos riesgos son aceptables sobre la base de las directrices esbozadas en el documento "Tolerancia al



riesgo". Esta evaluación también debe tener en cuenta el sector específico de la empresa:

- Las entidades del grupo 1, establecen medidas de control para los riesgos que se encuentran en niveles medio, alto y muy alto.
- Las entidades del grupo 2 y 3, establecen medidas de control para los riesgos que se encuentran en niveles alto y muy alto.

Puede obtener la "Matriz de Evaluación de Riesgos" anotando los detalles de esta actividad en el programa informático ICS. De este modo, podrá acceder a la información.

Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Control

Por cada riesgo que sea demasiado grande para ignorarlo, tenemos que encontrar una forma inteligente y rápida de reducirlo. Cuando hablamos de "medidas de control", nos referimos a todas las formas diferentes, como planes, pasos, normas y sistemas, que nos ayudan a gestionar bien los riesgos. (Contraloría General de la República, 2023).

Encontrar formas de gestionar los riesgos debe incluir la ayuda de los trabajadores de la administración y los responsables de las distintas oficinas. Estas personas son importantes porque ayudan a dirigir las cosas y a tomar decisiones sobre proyectos que necesitan un enfoque o un nuevo plan. Para hacerlo bien, pueden utilizar métodos como hablar con la gente, hacer preguntas a través de encuestas, participar en talleres de grupo, pensar ideas juntos y pedir consejo a expertos. Utilizar estos métodos ayuda a demostrar que los planes que elaboran pueden funcionar realmente y contribuir a reducir los riesgos.



Esta guía explica en qué deben pensar las distintas partes de la empresa para asegurarse de que los pasos de control funcionan. Para preparar el plan utilizan un programa llamado SCI.

Este documento debe enumerar los productos más importantes o los que hemos examinado de nuevo, los peligros que son demasiado grandes para ignorarlos y las medidas que podemos tomar para reducir cada riesgo. También debe indicar quién será el responsable de poner en práctica estas medidas, cuándo deben llevarse a cabo, cómo comprobaremos que se cumplen y cualquier otra nota o reflexión que pueda ayudarnos a asegurarnos de que todo se hace correctamente. (Contraloría General de la República, 2023)

Agua Potable

Beber agua segura significa que no dañará tu salud porque está realmente limpia y no conlleva ningún riesgo para la salud. Este tipo de agua cumple las normas de calidad establecidas por grupos locales, nacionales y mundiales. (SOGUAPAC, 2023)

Alcantarillado

El término se refiere al sistema de tuberías y estructuras que ayudan a eliminar el agua sucia de nuestro entorno. Esta agua puede proceder de inodoros y lavabos (lo que llamamos aguas residuales), o puede ser agua de lluvia, y se desplaza desde donde empieza hasta donde se limpia o se tira. (EcuRed, 2023)

Identificar los productos

La herramienta que utilizan las empresas les ayuda a decidir qué productos incluir en su sistema de gestión:

1. Si el lugar tiene un gran plan para sus objetivos (llamémoslo ISP), puede averiguar los pasos especiales que tiene que dar. Estos pasos se derivan de los grandes objetivos que el lugar quiere alcanzar, que incluyen ofrecer productos o servicios a personas que no trabajan allí. El gran plan ayuda a dar estos pasos. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)
2. En caso la entidad sea parte de uno o varios Programas Presupuestales, según competencia y ámbito geográfico, puede considerar la cadena de valor, contenida en la matriz del marco lógico de dicho programa. En la citada cadena de valor se pueden identificar directamente los productos (en los programas presupuestales los bienes o servicios finales entregados a usuarios externos a la entidad se denominan productos). (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)
3. Si la persona no tiene un plan educativo personal (PEI) o no forma parte de un programa presupuestario, puede utilizar cualquiera de los documentos que se indican a continuación para averiguar los resultados:
 - Plan de Desarrollo Institucional.
 - Plan de Desarrollo Concertado.
 - Plan Estratégico Institucional del pliego o de la entidad de la provincia o región, en cuyo ámbito geográfico se encuentran ubicadas.(CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

4. Otros documentos de gestión con el que cuente la entidad para identificar sus productos.

Para asegurarnos de que no enumeramos las mismas partidas más de una vez, es muy importante que cualquier grupo que participe en un Programa Presupuestario compruebe si las partidas con las que está trabajando están vinculadas a los grandes planes del PEI (Acciones Estratégicas Institucionales). Este paso ayuda a evitar el error de poner la misma cosa bajo diferentes nombres. Hay más información sobre esto más abajo. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Cuando examinamos el plan general de lo que una organización pretende hacer, sobre todo si tiene más de una cosa que intenta vender u ofrecer, tenemos que pensar en cada una de ellas por separado para decidir qué es lo más importante.

Una vez identificados los artículos, hay que listarlos en el programa informático ICS. Esta lista también debe mencionar el presupuesto reservado para conseguir estos artículos. (Contraloría General de la República, 2023)

Participación del titular

En la determinación del producto a ser implementado con el sistema de control interno debe de efectuarse con participación del titular de la entidad; Además, mientras preparamos la matriz de riesgos, debemos conocer los pasos que daremos para disminuirlos. También debemos saber qué áreas

llevarán a cabo estos pasos y cuándo empezarán y terminarán; le permitirá adoptar mejores tomas de decisiones. (Hanco Mamani, 2023)

Criterio de priorización de los productos.

Las entidades deben priorizar sus productos tomando como criterio el presupuesto asignado para su ejecución, debiendo incorporar progresivamente a la gestión de riesgos los productos que tienen mayor presupuesto para su ejecución hasta incorporar el último de los mencionados productos periodos para incorporar los productos a la gestión de riesgos.

La Oficina del Interventor utiliza un programa llamado SCI para calcular la parte más pequeña del presupuesto que debe destinarse a la gestión de riesgos. Esta parte se calcula para distintas épocas y tiene en cuenta el tipo de grupo al que pertenece la entidad.

Cada periodo, la persona debe listar en el programa informático al menos la cantidad de artículos que la Oficina del Interventor dice que se necesitan. Hacen una lista de los artículos importantes y se la enseñan al Jefe de la persona, que tiene que estar de acuerdo y decir que está bien antes de añadir los artículos al sistema informático del SCI. Esta lista tiene en cuenta qué partidas son las más importantes y el momento en que hay que vigilarlas cuidadosamente. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)



Registro oportuno en el aplicativo

aplicativo virtual establecido por la Contraloría General de la república. Las organizaciones deben asegurarse de que todos los detalles y el papeleo que introducen en el sistema ICS muestran cómo están siguiendo las normas del ICS, tal y como dicen las instrucciones de uso del ICS. Este trabajo es especialmente importante para el líder de la organización y la persona que supervisa el departamento que se asegura de que el ICS se utiliza correctamente.

Cada dato guardado en el sistema informático del SCI es como una promesa jurada. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Identificar los riesgos.

Se trata de averiguar qué riesgos podrían afectar negativamente a la forma en que una empresa debe presentar sus productos.

Para averiguar esos riesgos, se pueden utilizar varios métodos, como hablar con la gente, hacer encuestas, trabajar juntos en talleres, pensar creativamente en grupos, trazar procesos, examinar hojas de datos y hacer preguntas específicas diseñadas para descubrir riesgos. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Valorar los riesgos

Para evaluar cada riesgo que hayamos detectado, debemos seguir los pasos y puntos importantes que figuran en las "Directrices para la comprobación de riesgos" del Anexo 6. Para este proceso, tenemos que

pensar en la probabilidad de que se produzca un riesgo y en el impacto que podría tener en nuestro producto principal o en cualquiera que estemos examinando de nuevo. Para averiguar la gravedad de un riesgo, que puede ser no demasiado grave, algo grave, muy grave o extremadamente grave, tenemos que combinar las puntuaciones dadas tanto a la probabilidad de que ocurra el riesgo como a su impacto potencial. Todos los riesgos que encontremos y sus puntuaciones deben quedar registrados en el sistema informático ICS. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Determinar la tolerancia al riesgo.

Para saber si los riesgos que han encontrado están bien o son demasiados, el grupo tiene que calcular la magnitud y la gravedad de cada riesgo. Después, tienen que consultar las reglas del Anexo 7: "Tolerancia al riesgo" para ver si los riesgos se ajustan a lo que su grupo puede soportar:

- Las entidades del grupo 1, establecen medidas de control para los riesgos que se encuentran en niveles medio, alto y muy alto.
- Las entidades del grupo 2 y 3, establecen medidas de control para los riesgos que se encuentran en niveles alto y muy alto.

Puede obtener la "Matriz de evaluación de riesgos" anotando lo que aprenda durante esta actividad en el programa informático ICS. Esto permite obtener la información. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Determinación de causas

Explican los desvíos con respecto de lo programado, la identificación de las demandas actuales y futuras de la ciudadanía

Identificar y evaluar oportunamente los errores, deficiencias y hallazgos u observaciones detectadas como consecuencia de revisiones o acciones de control. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Establecer las medidas de control.

Por cada riesgo elevado, tenemos que idear medidas de control rápidas, inteligentes y buenas para reducirlo. "Medidas de control" puede significar diferentes cosas como planes, pasos, reglas o sistemas hechos para mantener los riesgos bajos.

A la hora de decidir las normas de seguridad, es importante colaborar con los trabajadores de la administración y los funcionarios de los distintos grupos que pondrán en práctica estas nuevas normas. Deben utilizar muchos medios para recabar datos y opiniones, como hablar con la gente, hacer preguntas a través de encuestas, celebrar reuniones de grupo, pensar ideas juntos y pedir consejo a expertos. Estos métodos ayudan a demostrar que las medidas de seguridad que pensamos tomar pueden funcionar realmente y ayudar a disminuir los riesgos. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Elaborar el Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Control

Esta guía proporciona los detalles que deben seguir las distintas partes y secciones del grupo para aplicar correctamente las acciones de control. La herramienta informática SCI interviene en la creación de esta guía.

Este documento debe contener una lista de los principales productos o de cualquier cambio que se les haga, todos los riesgos que son demasiado grandes para gestionarlos, cómo pensamos reducir esos riesgos, quién se encargará de cada plan, cuánto tiempo tiene para hacerlo, cómo comprobaremos que se ha hecho, y cualquier nota o idea adicional necesaria para asegurarnos de que todo va según lo previsto. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Aprobar el Plan de Acción Anual – Sec. Med. De Control

Una vez anotados los detalles, tenemos que revisar y obtener el visto bueno de la Sección de Medidas de Control del Plan de Acción Anual. Este visto bueno viene del líder del grupo o de la parte de la organización encargada de llevar a cabo el SCI. Después de esto, el líder del SCI tiene que dar su aprobación del plan a través del software informático del SCI. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

El Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Control

El formulario debe imprimirse y ambos funcionarios deben firmarlo. A continuación, tienen que hacer una copia digital del mismo, concretamente en un archivo PDF, y enviar este archivo a la Oficina del Interventor. Esto debe hacerse a finales de febrero de cada año a través del sistema informático SCI. Ambos funcionarios deben estar juntos cuando lo presenten. Una vez obtenido el visto bueno, tienen que remitirlo a los departamentos o equipos encargados de las tareas de control en un plazo de cinco días laborables. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)



Caudal del río

El caudal se refiere a la cantidad de líquido que atraviesa una sección durante un periodo determinado. La mayoría de las veces, averiguamos el caudal comprobando cuánto volumen de líquido pasa por una zona específica en un tiempo determinado. (Fibras y Normas de Colombia S.A.S., 2023)

Zona Captación

La recolección de agua superficial incluye lugares como ríos, lagos y grandes áreas de almacenamiento de agua llamadas embalses. Estos se encuentran en la superficie de la tierra y ayudan a las personas a conseguir agua. Pueden usar el poder de la gravedad o bombas para mover esta agua a donde se necesita. La cantidad de agua que necesita una ciudad decide qué tamaño o qué tipo de instalación necesita para recolectar agua. También es clave recordar que es posible que esta agua no esté limpia de inmediato. Podría tener algo de contaminación. Por lo tanto, es necesario limpiarlo mediante varios procesos que cambien su apariencia, su contenido y eliminen las pequeñas cosas dañinas. Esto asegura que el agua sea segura para beber. ((seecon), 2020)

Línea Recolectora

Medios de conducción por donde fluye el agua de uso poblacional hasta la zona de impulsión para su tratamiento sanitario.



Sistema de Bombeo

Para llevar agua de lugares más bajos a más altos, de lagos a pozos, o del almacenamiento a lugares donde se necesita, utilizamos máquinas llamadas sistemas de bombeo mecanizados. Estas máquinas pueden funcionar con diferentes tipos de energía, como electricidad, luz solar, combustible, viento o incluso animales. Necesitas algo de conocimiento y dinero para descubrir cómo configurarlos, usarlos y cuidarlos. En México, las bombas eléctricas son las más populares porque funcionan muy bien para mover agua en pueblos y ciudades. (Bruni & Spuhier, 2020)

Desinfección

La limpieza con agua consiste en deshacerse de pequeñas criaturas dañinas como virus, bacterias y protozoos. Estos malos pueden vivir en lugares donde almacenamos y movemos agua. Podemos hacer que el agua sea segura filtrándola o impidiendo que estos microorganismos crezcan. Filtrar significa que utilizamos un tipo especial de cerca, generalmente una pared delgada, para impedir que estos gérmenes pasen. Al detener su crecimiento, alteramos su forma de tener bebés, para que no puedan enfermar a las personas. Para mantener el agua segura en todo el sistema, tenemos que usar un producto químico de limpieza que se quede por un tiempo. (Carbotecnia, 2023)

Reservorio

Un tanque de almacenamiento es una parte clave de un sistema de agua porque realiza dos funciones importantes: retiene suficiente agua para



satisfacer las necesidades de las personas y mantiene la presión del agua justa para que todo funcione bien (AGUERO 2004; GIZ 2017; USAID 2016). La forma en que se construye un tanque puede variar mucho. Depende de cosas como cómo es el terreno, qué materiales de construcción son fáciles de conseguir en esa área y quién está disponible para trabajar en él. Los tanques se pueden colocar antes o después de que se limpie el agua. Pero es una buena idea asegurarse de que el agua esté desinfectada sin importar dónde vaya el tanque. (Pérez, 2020)

Sistemas de Válvulas sectores

Las válvulas son piezas que ayudan a iniciar, detener o controlar el flujo de líquidos o gases. Lo hacen mediante el uso de piezas móviles que pueden abrir o cerrar el camino para estos fluidos, ya sea un poco o por completo. Cuando se trata de un sistema que tiene tuberías, accesorios que conectan estas tuberías y bombas, es importante conocer las válvulas. (Borrás, 2020)

Red Matriz

Los sistemas de agua utilizan una red especial para garantizar que todos obtengan el agua que necesitan. Esta red principal, también conocida como red primaria, transporta agua desde grandes tuberías, plantas de limpieza o tanques de almacenamiento hasta redes más pequeñas que la entregan a hogares y empresas. Es como el camino principal por el que circula el agua. Esta red es muy importante porque mantiene la presión del agua en el punto adecuado para que todo el sistema pueda funcionar correctamente. Por lo general, el agua no deja de moverse ni de ser



utilizada directamente desde esta red principal, sino que simplemente pasa en su camino hacia donde se necesita. (Comisión de Regulación de agua potable y Saneamiento Básico, 2023)

Mantenimiento

El trabajo realizado para mantener el buen funcionamiento del sistema de agua potable implica una serie de tareas que se están realizando constantemente. Esto es para detener o solucionar cualquier problema que pueda surgir con las máquinas y el material utilizado en el sistema. (Chilcon Julca, 2019)

Equipos de protección

El equipo de protección personal, o PPE, es cualquier cosa que un trabajador usa o usa para mantenerse a salvo de peligros que podrían dañar su salud o seguridad. Esto también incluye los accesorios destinados a protegerlos de la misma forma. Por lo tanto, el EPP es algo que utilizan las personas para mantenerse seguros en el trabajo. Es muy común en todo tipo de trabajos. Su buen funcionamiento depende en gran medida de elegir el EPI adecuado y mantenerlo en buen estado. (EProtIndividual.doc, 1997)

Maquinaria y equipos

Estos buques realizan la tarea de recolectar, retener y mover agua cruda. También desempeñan un papel vital a la hora de garantizar que el agua se trate, almacene, transporte nuevamente y finalmente se distribuya adecuadamente para beber. Este proceso incluye suministrar agua a



hogares y piscinas públicas, administrar medidores de uso de agua y buscar otras formas de compartir el agua de manera segura. (Dirección General d Inversión Pública, 1972)

Materiales para reparación

La elección de los materiales incorrectos, la instalación o instalación incorrecta de las tuberías, la oxidación de las tuberías, los problemas con las válvulas, el exceso de presión y las cosas que hacen otras personas pueden provocar fugas. Para asegurarse de que el sistema se pueda utilizar durante mucho tiempo sin ningún problema, es importante pensar en estas causas de fugas tanto durante el uso del sistema como al realizar revisiones para evitar problemas.

Con el tiempo, pueden ocurrir pequeñas fugas o problemas. Por lo general, existen pasos para solucionarlos. Se necesita una acción rápida. Esto significa descubrir qué está mal, decidir cómo solucionarlo y luego realizar la reparación.

La reparación necesaria depende de cómo está dañada la tubería, de qué está hecha y su tipo. (Interempresas, 2014)

Cumplimiento de Manual de operaciones y mantenimiento

Un manual de operaciones es como un gran libro de instrucciones que te cuenta todo sobre cómo funciona una empresa. Está hecho para ayudar a cualquiera que quiera entender qué tan bien le está yendo a la empresa, explicando las diferentes partes, como de qué se trata la empresa, cómo

está configurada, los diferentes trabajos que hace la gente, los pasos que siguen para realizar el trabajo, qué planea hacer la empresa y las reglas que todos deben seguir, junto con otros detalles clave sobre la gestión de la empresa. (Softgrade., 2023)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Componentes: El control interno tiene varias partes que deben desarrollarse para que el SCI funcione correctamente. Estas partes son: el entorno donde ocurren los controles, la evaluación de riesgos, las acciones tomadas para controlar, compartir información y supervisar todo. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Dependencia: Órgano, unidad orgánica que forma parte o se encuentra adscrita a una entidad y que, por su dimensión o la magnitud de las actividades a su cargo, cuenta con un grado de gestión propia que le permite adoptar decisiones e interactuar directamente con los órganos del SCI durante la implementación del SCI. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Entidad: Entidad sujeta al Sistema Nacional de Control. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Eje: Para nuestro plan, vamos a utilizar un método especial para clasificar y gestionar las diferentes partes de nuestro sistema de control, simplificando su desarrollo. Este método incluye centrarse en tres áreas principales: la cultura de nuestra organización, cómo manejamos los riesgos y cómo supervisamos todo. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)



Entrevista: Diálogo con los actores involucrados para recoger sus testimonios individuales y aproximarse a sus conocimientos y experiencias. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Funcionario: La frase "nivel más alto de responsabilidad funcional" significa alguien en el liderazgo de la organización que tiene el poder de dar órdenes y tomar decisiones, o que está a cargo de realizar las tareas establecidas por la organización. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Impacto: El resultado de que algo suceda puede ser bueno o malo para los objetivos de una empresa u organización. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Plan Estratégico Institucional (PEI): Instrumento de gestión que identifica la estrategia de la entidad para lograr sus objetivos, en un periodo mínimo de tres (3) años, a través de iniciativas diseñadas para producir una mejora en la población a la cual se orienta y cumplir su misión. Contiene los Objetivos y las Acciones Estratégicas Institucionales. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Panel de expertos: Reunión de expertos (académicos o gestores), caracterizados por su alto y complejo conocimiento técnico sobre un determinado tema, con el objeto de recoger los argumentos y opiniones de cada uno. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Probabilidad: Posibilidad de que un evento determinado ocurra en un periodo de tiempo dado. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Producto: Bien o servicio que proporcionan las entidades/dependencias del Estado a una población beneficiaria con el objeto de satisfacer sus necesidades. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Producto priorizado: El producto pasa por una gestión de riesgos para descubrir primero los riesgos que podrían cambiar cómo se debe fabricar y cómo funciona. Esto ayuda a encontrar formas de reducir esos riesgos. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Producto revaluado: El producto forma parte de la gestión de riesgos. Ayuda a analizar nuevamente los riesgos encontrados anteriormente. Esto es para comprobar si los riesgos son adecuados para la empresa y detectar nuevos riesgos que podrían afectar lo que ofrece la empresa. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Responsable de la dependencia: Durante la instalación del SCI, el servidor encargado de gestionar las necesidades de la entidad dialoga con los organismos del Sistema Nacional de Control. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Riesgo: Existe la posibilidad de que suceda algo malo que afecte la capacidad de una empresa u organización para alcanzar sus objetivos.. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Servidor público: Alguien que trabaja de cualquier manera con organizaciones o agencias estatales, ya sea que esté empleado, contratado o tenga algún tipo de relación con ellas, y realiza tareas para estos lugares, es visto como tal individuo. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Titular: El máximo líder de una organización o escuela, llamado "Director", es la persona más poderosa. Puede ser una sola persona o un grupo tomando decisiones en conjunto. Cuando se habla de universidades, "Jefe" significa la persona a cargo de todo. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

Taller participativo: Una sala de chat grupal es un lugar donde las personas pueden compartir lo que piensan sobre diferentes temas. Pueden generar estos pensamientos utilizando muchas herramientas como árboles de problemas, mapas mentales y diagramas de flujo. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2022)

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis general

Ho: La gestión de riesgos no incide significativamente en los productos de la empresa prestadora de saneamiento NOR PUNO S.A en el primer trimestre del año 2023.

Ha: La gestión de riesgos incide significativamente en los productos de la empresa prestadora de saneamiento NOR PUNO S.A en el primer trimestre del año 2023

2.4.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica A:

Ho: La priorización de productos no incide significativamente en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento NOR PUNO S.A.



Ha: La priorización de productos incide significativamente en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento NOR PUNO S.A.

Hipótesis específica B:

Ho: La evaluación de riesgos no influye de sobre manera en los productos de la empresa prestadora de saneamiento NOR PUNO S: A.

Ha: La evaluación de riesgos influye de sobre manera en los productos de la empresa prestadora de saneamiento NOR PUNO S: A.

Hipótesis específica C:

Ho: El Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación no influye significativamente en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento NOR PUNO S.A.

Ha: El Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación influye significativamente en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento NOR PUNO S.A.

2.5. ANÁLISIS DE VARIABLES E INDICADORES.

Variable independiente: Gestión de Riesgos

Variable dependiente: Productos

2.5.1. Operación de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
Gestión de Riesgos Variable Independiente (1)	1.1. Priorización de Productos.	1.1.1. Identificar los Productos 1.1.2. Participación del Titular 1.1.3. Criterio de Priorización de los Productos 1.1.4. Periodos para incorporar los productos a la gestión de riesgos. 1.1.5. Registro oportuno en el aplicativo	
	1.2. Evaluación de Riesgos.	1.2.1. Identificar los riesgos. 1.2.2. Valorar los riesgos 1.2.3. Determinar la tolerancia al riesgo 1.2.4. Determinación de Causas 1.2.5. Establecer las medidas de Control.	
	1.3. Plan de Acción Anual- Sección Medidas de Control	1.3.1. Elaborar el Plan de Acción Anual - Sección Medidas de Control 1.3.2. Aprobar el Plan de Acción Anual - Sección Medidas de Control	
	Productos Variable Dependiente (2)	2.1. Agua Potable	2.1.1. Caudal del Río 2.1.2. Zona de Captación. 2.1.3. Línea Recolectora. 2.1.4. Sistema de Bombeo 2.1.5. Desinfección. 2.1.6. Reservorio 2.1.7. Sistema de Válvulas, sectores 2.1.8. Red de Matriz
		2.2. Alcantarillado	2.2.1. Mantenimiento 2.2.2. Equipos de protección 2.2.3. Maquinaria y equipos 2.2.4. Materiales Para Reparación 2.2.5. Cumplimiento de Manual de Operaciones y mantenimiento

Fuente: Elaboración del investigador



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó un método de estudio en el que no se involucraron experimentos. En este tipo de investigación, las cosas se observan y estudian justo donde ocurren naturalmente, sin interferencias externas. El objetivo es ver la realidad tal como se desarrolla naturalmente. Esto ayuda a comprender profundamente las conexiones y los eventos en su entorno natural. A veces, cuando no es posible, correcto o ético hacer experimentos, este método es excelente porque brinda una visión real y justa de los eventos y comportamientos que se están investigando. Esto es muy importante para algunos tipos de investigación. (Hernández et al., 2014).

Según González (1979) Esta técnica se llama procedimiento o recopilación, como herramienta para lograr el objetivo de la investigación. existir ... procedimiento general basado en principios lógicos, este procedimiento se puede aplicar en muchos campos científicos.

Eli de Gortari, col. 70 y Grijalbo (1970) El método científico es un procedimiento sugerente que se sigue en el proceso de investigación



encaminado a detectar la presencia de procesos objetivos, explorar sus conexiones externas e internas, profundizar y generalizar interiorizar los conocimientos adquiridos. de ellos, examinar de cerca su verosimilitud y verificarlos mediante experimentos. Su tecnología de aplicación

Cohen y Nagel (2003), Nos dice que "El método científico es el uso rutinario de la lógica para probar nuestras opiniones, impresiones o conjeturas y establecer la mejor evidencia en contra y a favor".

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No es experimental porque las variables que se estudian no se manipulan y sólo se medirán a medida que se vayan encontrando. Es horizontal porque los datos se recogen en un momento concreto.

Pino (2007) afirma: "Estos diseños incluyen recopilar informaciones para describir variables y analizar simultáneamente".

Este estudio se basa en información obtenida de herramientas aplicadas (cuestionarios, entrevistas, etc.). Esto nos permite ver la realidad (fenomenología) en la que se centra nuestra pregunta de investigación y recopilar datos en el proceso de descripción de los resultados. Asimismo, se clasifica como datos transversales porque los datos se recopilan en un momento específico en el tiempo.

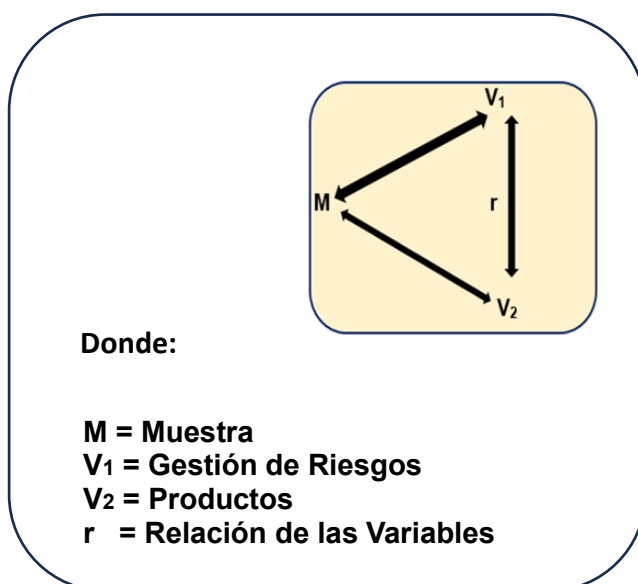
Esto se puede comparar con tomar una instantánea de un fenómeno o situación particular. A través de este método buscamos

capturar una instantánea de la realidad para obtener una visión detallada de las relaciones y características de las variables en ese momento sin considerar cambios ni evolucionar en el tiempo. Este enfoque es especialmente útil cuando es necesario comprender una situación o fenómeno en un contexto específico y en un momento determinado (Hernández et al., 2014).

Para el presente estudio se establece el diseño:

Figura 1.

Esquema de investigación



Nota: Elaboración propia

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

Arias, (2006), "Según esta definición, la población en estudio incluye todas las unidades analizadas que componen el fenómeno y que deben ser medidas para el estudio en cuestión".

La población está constituida por todos los trabajadores de Operaciones, funcionarios y servidores de las diferentes dependencias de la entidad.

Tabla 2.

Población funcionarios y Personal de la EPS NOR Puno S.A.

Unidades Orgánicas	Cantidad
Gerencia General	1
Oficina de Planificación, Presupuesto e Informática	2
Sub Gerencia de Administración y Finanzas	9
Sub Gerencia de Operaciones	9
Sub Gerencia de Comercial	2
Total	23

Fuente: Elaborado por el investigador

3.5.2. Muestra

Arias, (2006), afirma " Se puede acceder a un subconjunto limitado de funciones de las poblaciones ".

Pickers (2017) dijo: " El tamaño de la muestra dependerá de arreglos estadísticos y no estadísticos. Estos pueden incluir, por ejemplo, la disponibilidad de presupuesto, equipo o recursos para su uso en el campo." (p. 149).

Según Carrasco (2009) define " es un conjunto de todos los elementos del campo espacial que desarrolla la investigación".

Se trata de un pequeño grupo de casos cuidadosamente seleccionados de una población más grande, a partir de la cual se recopilan los datos necesarios para el estudio. Trabajar con una muestra ofrece muchos beneficios, incluido el ahorro de tiempo y la reducción de costos en comparación con la recopilación de datos de toda la población. Además, cuando la muestra se selecciona adecuadamente, puede contribuir significativamente a la exactitud y precisión de los datos obtenidos (Arispe et al., 2020).

Para seleccionar la muestra se utilizaron métodos de muestreo no probabilístico e intencional, ya que fueron seleccionados a criterio del investigador, donde se seleccionaron todos los participantes; Es decir, los nueve servidores públicos del área de operaciones y del Área Ejecutiva a catorce funcionarios en conjunto suman veintitrés, adscritos en la población.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Técnica

Las técnicas utilizadas para recopilar información en esta investigación incluyen revisar documentos que respaldan esta investigación y observar fenómenos que ocurren cuando una variable afecta a otra variable.



Observación: Según Guber (2001), "Incluye dos actividades principales: Observaciones controladas y sistemáticas de todo lo que sucede en el entorno inmediato del investigador (p. 57). Esto significa que el investigador participa en las actividades y vida personal del responsable de la investigación para observar y recopilar datos sobre la realidad de la investigación.

3.4.2. Instrumentos

Un cuestionario es un tipo de encuesta realizada en forma escrita, utilizando un instrumento o formato en papel que incluye una serie de preguntas para los participantes. Debido a que el encuestado debe completar el cuestionario sin la ayuda de un entrevistador, se denomina cuestionario autoadministrado (Arias, 2012).

Para realizar este trabajo se ha desarrollado un cuestionario basado en indicadores de referencia que permiten explorar cuestiones que requieren una consideración más profunda. Las alternativas se recogen a partir de las respuestas dadas por los integrantes de la muestra, es decir, por los trabajadores de la empresa del área de operaciones y funcionarios de la entidad vinculados con los productos.

3.5. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Investigar significa seguir una serie de pasos que la gente ha pensado detenidamente para recopilar información. Estos pasos se toman para



alcanzar los objetivos del estudio y verificar si la idea principal del estudio es correcta o no. Todas estas partes están conectadas y ayudan a garantizar que los resultados del estudio sean buenos y valiosos. (Arispe et al., 2020).

Según Arias (2012), En investigación, una encuesta es un método que se utiliza para recopilar información de un grupo o muestra de personas sobre sí mismas o sobre un tema determinado. En este estudio, se utilizó una encuesta para recopilar datos

Prueba de normalidad de datos

En resumen, para el análisis de normalidad se utilizó el estadístico de Shapiro Wilk debido a que el tamaño de la muestra fue menor a 50.

Las condiciones de aceptación o rechazo se describen a continuación:

“Si $p\text{-valor} > 0.05$ (5%) se acepta la H_0 (Hipótesis nula)”

“Si $p\text{-valor} < 0.05$ (5%) se rechaza la H_0 y acepta H_1 (Hipótesis alterna)”

3.6. PROCEDIMIENTO Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

En el trabajo actual; El procedimiento desarrollado inicia con la elaboración del cuestionario para luego proceder a su aplicación; Los datos resultantes se transfieren a Excel para tabularlos y asignarles valores, por ejemplo, a variables individuales, dimensiones, etc. Esto nos permite poder moverlos usando SPSS nos permite comparar:

Prueba de normalidad de datos

En definitiva, para el análisis de la normalidad se utilizó el estadístico de Shapiro Wilk debido a que el tamaño de la muestra fue menor a 50. Las condiciones de aceptación o rechazo se describen a continuación:

“Si $p\text{-valor} > 0.05$ (5%) se acepta la H_0 (Hipótesis nula)”

“Si $p\text{-valor} < 0.05$ (5%) se rechaza la H_0 y acepta H_1 (Hipótesis alterna)”

Tabla 3.

Prueba Shapiro Wilk

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Riesgos	0.893	23	0.018
Productos	0.898	23	0.023

Nota: **Elaboración de la investigadora usando SPSS**

Interpretación:

En los hallazgos alcanzados, se observan las pruebas de normalidad para la variable 1; Gestión de Riesgos y la variable 2; Productos tiene una distribución no normal con una Sig. $0.023 < 0.05$, por lo tanto, se puede señalar que los datos no siguen una distribución normal por tal motivo se recomienda usar una prueba no paramétrica.

Según Hernández et al. (2014), estos datos demandan que las variables son procesadas con estadísticos de correlación no paramétrica, lo cual indica que se debe usar el Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general.

H1: "La gestión de riesgos incide significativamente en los productos de la empresa prestadora de saneamiento NOR PUNO S.A en el primer trimestre del año 2023".

H0: "La gestión de riesgos NO incide significativamente en los productos de la empresa prestadora de saneamiento NOR PUNO S.A en el primer trimestre del año 2023".

Tabla 4.

Correlación entre Gestión de Riesgo y Productos

			Productos	
Rho de Spearman	Gestión de Riesgo	Coeficiente de correlación	,721**	
			Sig. (bilateral)	0.000
			N	23

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

El análisis presentado arroja resultados significativos que permiten llegar a una conclusión importante. El p-valor de 0.000, que es menor que la significancia (alfa) de 0.05. Esto proporciona evidencia sólida para afirmar que existe una relación significativa entre Gestión de Riesgo y el Producto en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Nor Puno Sociedad Anónima Primer Semestre 2023.

El coeficiente de 0.721 indica una correlación positiva de nivel relevante entre estas dos variables. Esto significa que a medida que hacen uso de la Gestión de Riesgos en la entidad, también se observa una mejora significativa

en los productos que produce la empresa. En otras palabras, una Gestión de Riesgos aplicada se correlaciona positivamente con los Productos.

Estos resultados son importantes por darle un aseguramiento razonable al personal, infraestructura, maquinaria y equipo en la empresa, ya que revelan como se fortalece y mejorar la calidad, cantidad y continuidad de los servicios que presta la entidad. Podemos concluir señalando a mejor evaluación de los riesgos, mejor será la calidad de los servicios de saneamiento por ende los beneficiarios finales tendrán una satisfacción positiva.

Hipótesis específica 1.

H1: "La priorización de productos incide significativamente en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Nor Puno S.A.".

H0: "La priorización de productos NO incide significativamente en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Nor Puno S.A.".

Tabla 5.

La priorización de productos y productos

			Productos
Rho de Spearman	Priorización de Productos	Coefficiente de correlación	,514*
		Sig. (bilateral)	0.012
		N	23

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Interpretación:

El análisis presentado en la Tabla 3 arroja resultados significativos que respaldan una conclusión importante. El p-valor de 0.012, menor que la significancia (alfa) de 0.05. Esto proporciona evidencia sólida para afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión la priorización de productos y productos en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Nor Puno Sociedad Anónima Primer Semestre 2023.

El coeficiente de 0.514 indica una correlación positiva, aunque de nivel moderado, entre estas dos variables. Esto significa que la priorización de productos, aunque tiene un impacto positivo, no tiene una influencia muy fuerte en los productos. Sin embargo, sigue siendo significativo. Estos resultados sugieren que la priorización de productos para integrarlos a la gestión de riesgos puede influir a los productos que produce la empresa.

Hipótesis específica 2.

H1: "La evaluación de riesgos influye de sobre manera en los productos de la empresa prestadora de saneamiento Nor Puno S. A."

H0: "La evaluación de riesgos NO influye de sobre manera en los productos de la empresa prestadora de saneamiento Nor Puno S. A."

Tabla 6.

La evaluación de riesgos y productos

			Productos	
Rho de Spearman	Evaluación de Riesgos	Coeficiente de correlación	,449*	
			Sig. (bilateral)	0.032
			N	23

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).**Interpretación:**

El análisis presentado en la Tabla 4 arroja resultados significativos que respaldan una conclusión importante. El p-valor de 0.032, menor que la significancia (alfa) de 0.05. Esto proporciona evidencia sólida para afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión la evaluación de riesgos y productos.

El coeficiente de 0.449 indica una correlación positiva, aunque de nivel considerable, entre estas dos variables. Esto significa que la evaluación de riesgos, aunque tiene un impacto positivo, no tiene una influencia muy fuerte en los productos. Sin embargo, sigue siendo significativo.

Estos resultados sugieren que la evaluación de riesgos está relacionada de manera modesta con los productos. Es importante que la empresa considere cómo fortalecer la evaluación de riesgo, al mismo tiempo, mejorar la calidad de los productos. Aunque la correlación es considerable, es un factor que puede tener un impacto positivo en los productos.

Hipótesis específica 3.

H1: "El Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación influye significativamente en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Nor Puno S.A".

H0: "El Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación NO influye significativamente en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Nor Puno S.A".

Tabla 7.

Matriz de riesgo

			Productos	
Rho de Spearman	Matriz Riesgo	Coefficiente de correlación	,834**	
			Sig. (bilateral)	0.000
			N	23

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Interpretación:

El análisis presentado en la Tabla 7 arroja resultados significativos que respaldan una conclusión importante. El p-valor de 0.000, menor que la significancia (alfa) de 0.05. Esto proporciona evidencia sólida para afirmar que existe una relación significativa entre la matriz de riesgo y el producto.

El coeficiente de 0.834 indica una correlación positiva de nivel muy fuerte, entre estas dos variables. Esto significa que la matriz de riesgo, tiene un impacto positivo, tiene una influencia muy fuerte la evaluación y valoración de los riesgos en favor de los productos. Sin embargo, sigue siendo significativo.



Es importante que la empresa considere cómo fortalecer la gestión de riesgo y al mismo tiempo, mejorar la calidad, cantidad y continuidad de los servicios.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.1. Resultados

Análisis descriptivo

Variable 1: Gestión de Riesgos

Tabla 8.

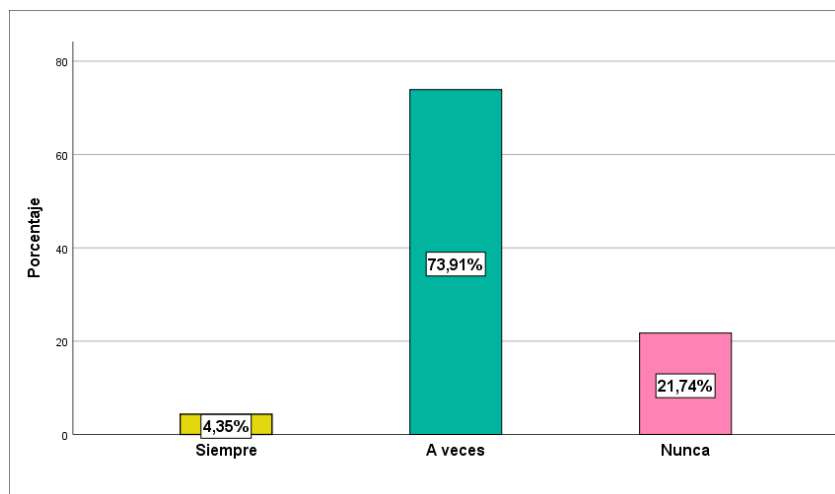
Gestión de Riesgos

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	4.3
A veces	17	73.9
Nunca	5	21.7
Total	23	100.0

Nota: Elaboración de la investigadora usando SPSS

Figura 2.

Gestión de Riesgos



Nota: Elaboración de la investigadora usando SPSS

Interpretación: Del hallazgo obtenido se tiene un resultado de 4.35% de los servidores respondieron que la gestión reconoce que su evaluación de taller es importante, situación que requiere sea una práctica permanente con la participación de la integridad de servidores de la entidad; es una base sólida que posibilitará el cumplimiento de su implementación en consecuencia la evaluación de riesgos no tenga limitación alguna para aplicación por considerarla su importancia en la gestión misma que realiza la empresa.

Es significativo la respuesta obtenida por parte de los funcionarios y servidores al señalar que a veces el 73.91%; confirma que los funcionarios y servidores señalaron que están en proceso de la necesidad de su uso por su importancia de la aplicación de la gestión de riesgos como parte de sus controles que han iniciado con la implementación de sus controles, esto en cumplimiento a las normativas emitidas por la Contraloría General de la República; manifestaron que deben de ser consolidadas en los siguientes periodos por



cuanto si tiene incidencia en la producción de los productos y sienten su mejora en este primer periodo del presente año. En este primer semestre hubo algunos cambios de personal y se incorporaron nuevo personal con la elección de un nuevo titular de la entidad quien por normativa asume como presidente de la junta general de accionistas y la respuesta dada por este personal al señalar que a veces hacen práctica de la aplicación de la gestión de riesgos.

El resultado obtenido, donde un 21.74% respondieron que nunca; corresponde al nuevo personal que se asimiló con la nueva gestión que tiene la entidad; gran parte de los que se integraron en el primer semestre no participaron en los talleres de conocimiento de la gestión de riesgos.

En conclusión, la gestión de riesgos es una necesidad su conocimiento y aplicación por el personal que está comprometido con los productos que produce la empresa.

Dimensión 1: Priorización de productos

Tabla 9.

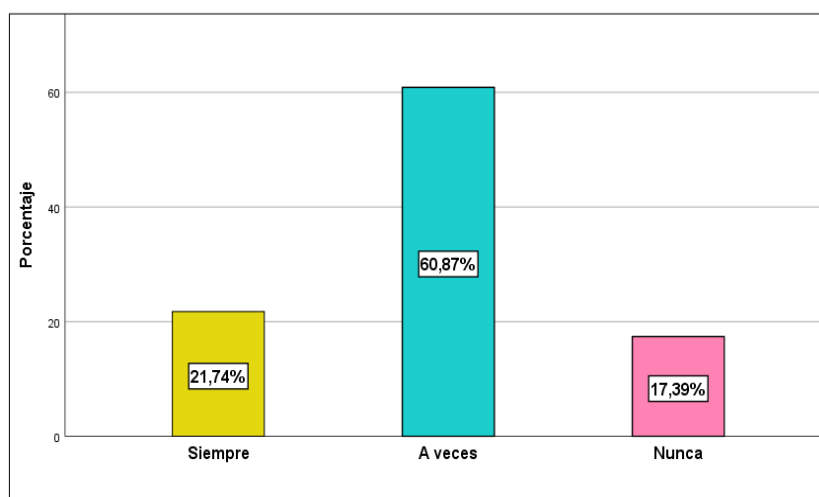
Priorización de productos

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	21,7
A veces	14	60,9
Nunca	4	17,4
Total	23	100,0

Nota: Elaboración de la investigadora usando SPSS

Figura 3.

Priorización de productos



Nota: Elaboración de la investigadora usando SPSS

Interpretación: Corresponde a este hallazgo un 21.74% que respondieron que siempre priorizan los productos a ser implementados con el sistema de control interno y deben de priorizar los productos que la empresa produce con el objeto que estos sean sometidos a la gestión de riesgos; los que en la metodología implementada por la Contraloría general de la república describe como priorizar



los productos; estos productos, para el presente año deben de estar comprendidos dentro del ochenta por ciento del monto total que se encuentran contemplados en el presupuesto inicial modificado. En el caso de la empresa el mayor desembolso del presupuesto está orientado para su uso en los productos agua y alcantarillado que produce la empresa. Razón por la que señalaron que siempre priorizan los productos sean incorporados como parte de la gestión de riesgos.

En el presente hallazgo el resultado de un 60.87%; es un porcentaje relevante los que respondieron a veces; de nuestra indagación y entrevistas realizadas este resultado corresponde a funcionarios y servidores es decir al nuevo personal que se incorporó en el primer semestre del presente año, por este resultado representativo serían estos, los que deben de recibir más instrucción, capacitación y conocimiento sobre los productos, que mejor en los talleres de capacitación, para el mejor desarrollo de su trabajo.

Este hallazgo que un 17.39% respondieron que nunca; son a los que la empresa debe de poner mayor atención, para que sean superada este resultado; por cuanto la producción de estos dos productos son la razón de la existencia de la empresa. En consecuencia; podemos señalar que, el nuevo personal que se incorporó en la empresa debe de identificar con claridad los productos que produce la empresa y es necesario que el taller esté presente el titular de la empresa.

Indicador 1: Identificar los productos.

Tabla 10.

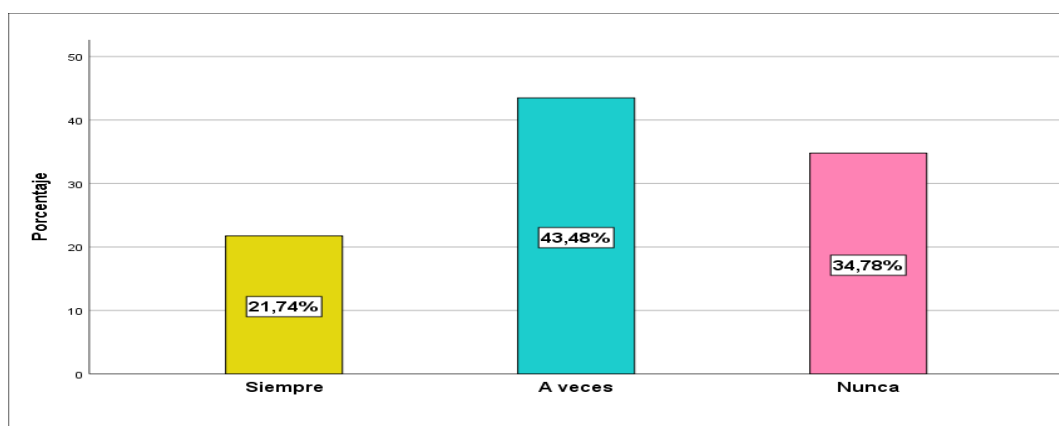
¿Los productos que produce la empresa se encuentran dentro del Plan Estratégico Institucional?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	21,7
A veces	10	43,5
Nunca	8	34,8
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 01

Figura 4.

¿Los productos que produce la empresa se encuentran dentro del Plan Estratégico Institucional?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 01

Interpretación: Este hallazgo revela que un 21.74% de los productos que produce la empresa siempre se encuentra dentro del Plan Estratégico Institucional; sin embargo aclaran que la empresa es una institución adherente a la municipalidad provincial de Azángaro; por estas razones se encuentra en su Plan estratégico de ésta; que, en cumplimiento a la metodología establecida por



la contraloría señala que, si la entidad pública no cuenta con un plan estratégico, para la implementación del sistema de control interno a los productos que produce la empresa; entonces se deberá de considerar los programas presupuestales, es por estas las razones por las que la respuesta solamente alcanzó al porcentaje señalado. Además; la gestión de riesgos se encuentra comprendido dentro del sistema de control interno.

Un significativo 43.48% de los encuestados señalaron que veces se considera que los productos se encuentran en el plan Estratégico. Se procedió a indagar respecto a este resultado, señalaron que el resultado de esta corresponde por cuanto en la empresa recién desde el año 2021 se dio por iniciado la aplicación práctica, respondiendo a una necesidad de contar con este instrumento de gestión.

Un representativo 34.78% de los encuestados respondieron que nunca; corresponde este resultado en su mayoría a servidores que no se encuentran laborando dentro del área de operaciones; señalaron que la entidad está en proceso de elaboración de este instrumento de gestión. La empresa al tener su autonomía de manejo administrativo y financiero debe de prestarle mayor importancia en que la entidad cuente con este documento, por cuanto un plan estratégico constituye el norte a donde debe de dirigirse la empresa; a la fecha es una debilidad que debe de ser superada.

En conclusión; la empresa debe de contar con su propio plan estratégico; instrumento de gestión imprescindible que toda entidad debe de contar con esta, para que sus productos al ser incorporados a esta; con mayor objetividad se ejecutarán cada uno de los objetivos, metas, actividades, etc.

Indicador 2: Participación del titular.

Tabla 11.

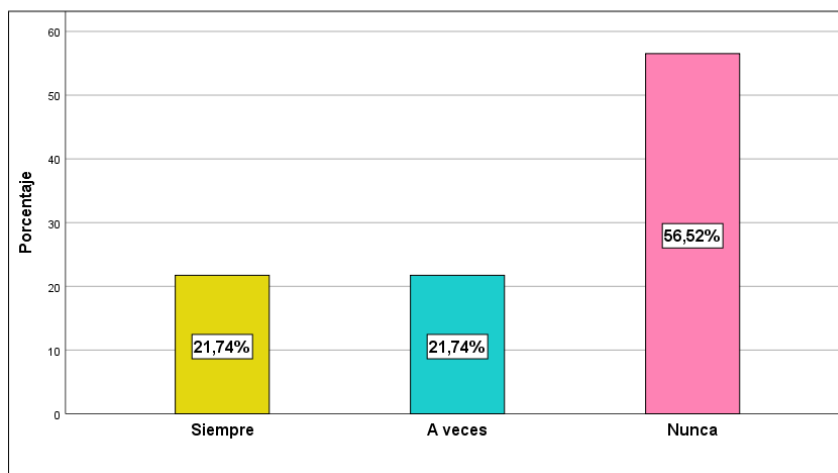
¿En la identificación de los productos que produce la empresa para ser implementado el SCI participó el titular de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	21,7
A veces	5	21,7
Nunca	13	56,5
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 02

Figura 5.

¿En la identificación de los productos que produce la empresa para ser implementado el SCI participó el titular de la empresa?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 02

Interpretación: Este resultado revelador, donde respondieron que un 21.74% de los encuestados señalaron que siempre el titular participa, en la identificación de los productos que produce la empresa; esta cifra debe de ser entendida por los altos directivos de la empresa; por cuanto el ente rector del sistema de control interno dispone que el titular debe de estar presente cuando se identifica los



productos a ser implementados con el control interno e incluso cuentan con un acta (Modelo de la Contraloría, en el que dejan constancia que el titular estuvo presente en dicho acto; así como también exhorta que tiene que estar presente en la evaluación de la gestión por riesgos.

Un significativo 21.74% de los encuestados respondieron que a veces el titular participa en la identificación de productos; este resultado debe llamar la atención a la alta dirección con la finalidad sea superada este aspecto; por cuanto esta declaración por los encuestados y el contenido de las actas que se encuentran en el sistema de control interno (sistema implementado por la Contraloría general) habría ciertas contradicciones la que conllevaría a tener algunas responsabilidades que correspondan por esta situación.

Por otro lado, se tiene un resultado de 56.52% de los encuestados respondieron que el titular nunca participa en la identificación de productos; este resultado debe de ser una preocupación para la alta dirección; es una alerta para que los titulares estén presente en la identificación de producto, la que le dará solides y objetividad al acta que señala que estuvo presente el titular en este acto de priorización de productos con mayor razón en la evaluación de riesgos de los productos de la empresa.

Podemos concluir señalando que, en el acto de priorización de los productos debe de estar presente el titular de la entidad, con mayor razón estar presente en el acto de la evaluación de la gestión de riesgos; esto, le dará solides y objetividad al acta. Además, le permitirá disponer acciones correctivas para implementar las medidas de control; detectadas en la gestión de riesgos.

Indicador 3: Criterio de priorización de los productos.**Tabla 12.**

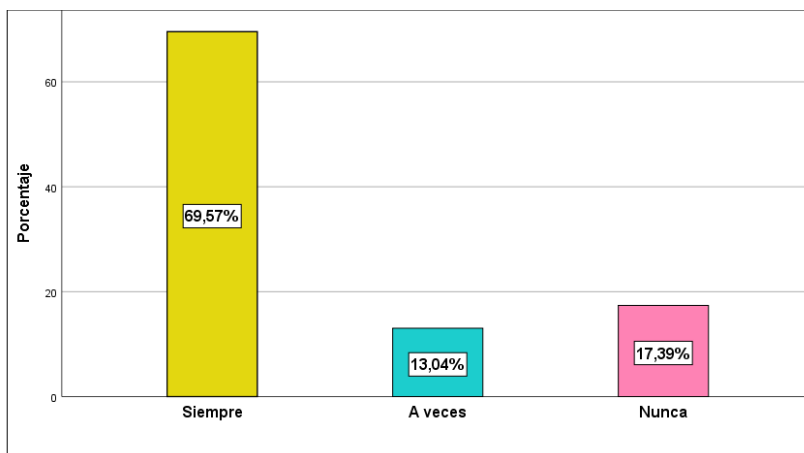
¿Los productos priorizados cumplen con los criterios de priorización establecidos por la Contraloría por ejemplo esté debidamente presupuestados?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	69,6
A veces	3	13,0
Nunca	4	17,4
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 03

Figura 6.

¿Los productos priorizados cumplen con los criterios de priorización establecidos por la Contraloría por ejemplo esté debidamente presupuestados?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 03

Interpretación: Un significativo y relevante 69.57% de los encuestado señalaron que siempre los productos priorizados cumplen con los criterios de priorización establecidas por la contraloría; esto representa que los productos priorizados cuentan con presupuesto, de esta manera garantizan la continuidad de la prestación de los servicios que presta la entidad en beneficio de sus usuarios.



Sin embargo, se tiene un 13.04% de los encuestados señalan que los productos priorizados a veces cumplen con los criterios establecidos por la contraloría; los encuestados señalaron que algunas veces no se contó con presupuesto con la inmediatez para superar daños ocasionados por afectación a la infraestructura de las redes.

Un respetable 17.39% de los encuestados contestaron que los productos priorizados nunca cuentan con un presupuesto asignado; señalaron que requieren ampliación para la prestación en sus servicios a la integridad de la ciudadanía, la que les limita su crecimiento por la no aplicación de nuevas tarifas aprobadas por la SUNASS. Los ingresos con los que cuentan, su captación responde para la continuidad de la prestación de sus servicios más no para realizar más cobertura.

En resumen, podemos dilucidar que la empresa si asigna presupuesto a los productos que produce para la continuidad de las prestación de sus servicios; mas no, para realizar ampliaciones, además, no se viene cumpliendo con el incremento de tarifas que ya tiene aprobados por la SUNASS; este último aspecto debe de corregirse y evitarse sanciones por no cumplir con aplicar la nueva tarifa, situación que les traería determinación de responsabilidades a la empresa y personal directivo de la entidad.

Indicador 4: Periodos para incorporar los productos a la gestión de riesgos.

Tabla 13.

¿Los productos priorizados para ser incorporados a la gestión de riesgos, su conformidad lo dio el titular?

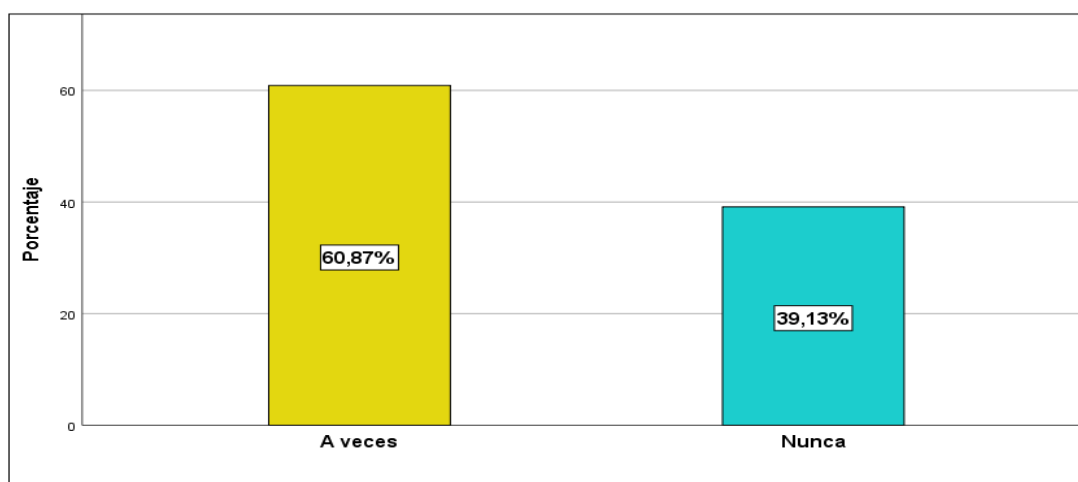
	Frecuencia	Porcentaje
A veces	14	60,9
Nunca	9	39,1
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 04

Figura

7.

¿Los productos priorizados para ser incorporados a la gestión de riesgos, su conformidad lo dio el titular?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 04

Interpretación: El hallazgo encontrado que señala, un 60,87% de los encuestados manifestaron que a veces el titular dio su conformidad a los productos para que estos sean incorporados a la gestión de riesgos; número significativo alto que debe a llevar a la alta dirección de la entidad a reflexionar sobre este aspecto; por ello requieren que para evitar este resultado sea elevado,



el titular debe de estar presente desde la priorización de los productos hasta establecer las medidas de control y las dependencias de la entidad que estarán a cargo de su implementación.

Por otro lado, se tiene un significativo 39.13%, donde los encuestados respondieron que el titular nunca habría dado su conformidad a los productos priorizados. Esta lectura nos proporciona información que conlleva a que la alta dirección participe en los estadios de trabajos de gestión de riesgos, su participación activa propiciará dar mayores luces para la puesta en práctica de las acciones a tomarse, con el objeto de mitigar, reducir o controlar los riesgos.

Podemos concluir señalando; la importancia y necesidad que el titular participe activamente en los espacios de análisis y evaluación de la gestión de riesgos a los productos priorizados que presta la empresa ante la comunidad. Sus decisiones y disposiciones que realice con esta finalidad, serán mucho más técnica y viable para remediar las medidas de control con mayor objetividad.

Indicador 5: Registro oportuno en el aplicativo.**Tabla 14.**

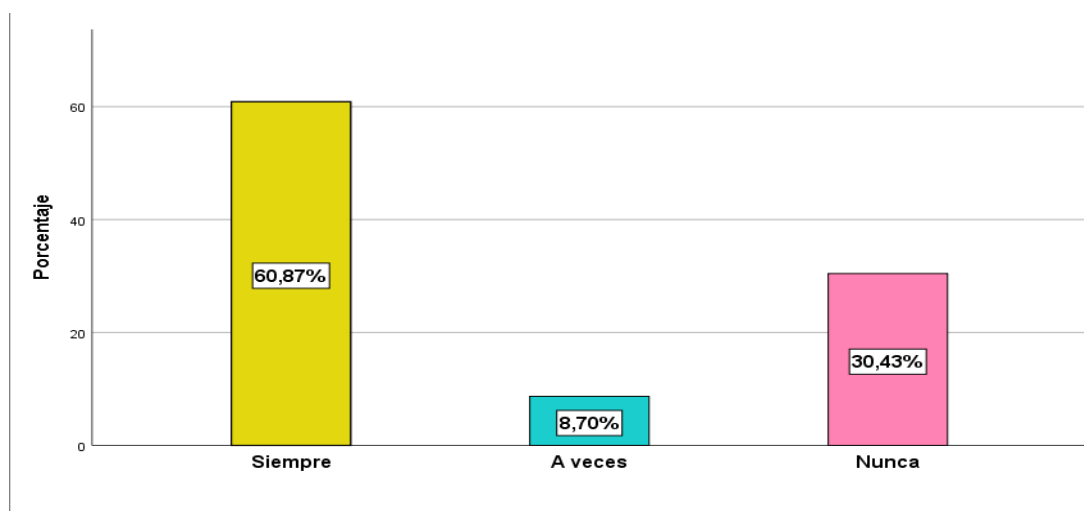
¿Los productos, se registraron en el aplicativo del sistema de control interno dentro de los plazos establecidos por la Contraloría?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	60,9
A veces	2	8,7
Nunca	7	30,4
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 05

Figura 8.

¿Los productos, se registraron en el aplicativo del sistema de control interno dentro de los plazos establecidos por la Contraloría?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 05

Interpretación: Un significativo 60.87% de los encuestados se manifestaron que los productos siempre se registraron en el aplicativo del sistema de control interno dentro de los plazos establecidos por la Contraloría; los servidores de la empresa desde año 2021 vienen cumpliendo con hacer conocer a la Contraloría mediante el aplicativo del sistema de control interno; esto, en cumplimiento a la



normativa de la directiva N° 006-2019-CG/INTEG, denominada implementación del sistema de control interno en las entidades del estado, las evidencias de su cumplimiento se puede observar en dicho sistema.

No obstante, un reducido 8.70% expresó que a veces se tiene registrado en el aplicativo estos productos; en consecuencia, es necesario que los trabajadores de la empresa, conozcan como se viene cumpliendo los diversos requerimientos con las diversas entidades, dentro de ello con el ente rector de control gubernamental; lo que posibilitará que la totalidad de los trabajadores de la empresa estén informados.

Por otro lado, se tiene un 30.43% de los servidores encuestados de la empresa señalan que nunca se registra en el aplicativo del sistema de control interno de la contraloría los productos de la empresa. Sobre el particular se indagó y, nos informaron que desde la constitución de la empresa no se comunicaba este tipo de información ante la Contraloría; por tanto, se requiere que el titular y funcionarios de la entidad comunique a la totalidad de trabajadores de la entidad que, como parte de la implementación del sistema de control interno está la de comunicar que productos se proceden a efectuar la gestión de riesgo, en cumplimiento de la implementación de control interno en la entidad.

En conclusión, podemos advertir que se requiere que el titular y funcionarios comunique a la totalidad de trabajadores de la entidad que los productos que produce la empresa que, después de haber efectuado las evaluaciones de riesgos estos se comunican a la contraloría; este ente rector finalmente hace seguimiento de su cumplimiento.

DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos

Tabla 15.

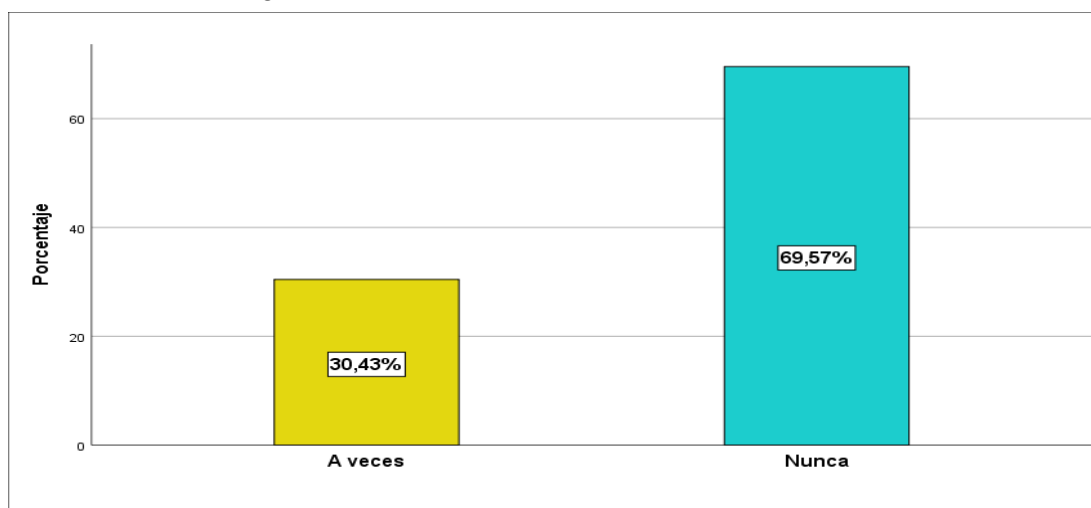
Evaluación de Riesgos

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	7	30,4
Nunca	16	69,6
Total	23	100,0

Nota: Elaboración de la investigadora usando SPSS

Figura 9.

Evaluación de Riesgos



Nota: Elaboración de la investigadora usando SPSS

Interpretación: Se observa que un 30.43% de los encuestados perciben que a veces se evalúan los riesgos; denota la necesidad de inducir a los servidores de la entidad la importancia de evaluar los riesgos, en cada actividad que realizan dentro y fuera de la empresa; con la entrega de mayor conocimiento referente a los riesgos, una metodología que viabilice con profundidad la puesta en práctica de cómo implementar en la entidad los riesgos.



Cada vez que se incorpore personal a la empresa y con mayor prioridad para el área de operaciones, la entidad debe de realizar inducción con respecto a los riesgos, los cuales le darán un aseguramiento razonable a todos los recursos con lo que cuenta la empresa; los que pertenecen al estado y los trabajadores están bajo su responsabilidad los bienes que se les asigne, el adecuado uso y racional de estos y en las actividades propis que realiza poner en práctica para que los riesgos sean mínimo o logren controlarlos.

Se tiene un respetable 69.57% de los encuestados que responden que nunca se habrían efectuado actividades o acciones referidos a la evaluación de riesgos; los trabajadores requieren comprender cuán importante es para la empresa que, los que laboran en esta deben de identificar y valorar los factores o eventos que pudieran afectar negativamente a los productos de la empresa; cómo se viene cumpliendo las normativas internas y externas para tener un servicio de calidad con productos garantizados; de lograrse ello, también se estará logrando los objetivos institucionales. Teniendo presente que la provisión de los productos que brindan a la población estos deben de ser en calidad, cantidad y continuidad por tratarse de la salud y vida de sus habitantes.

Podemos concluir señalando, que en la empresa hay una necesidad de realizar inducciones para ahondar más con respecto a los riesgos, su importancia de esta y, la puesta en práctica les dará seguridad a sus equipos, infraestructura, maquinaria, personal, etc. consecuentemente un buen producto y una mejor prestación de los servicios y lograrán los objetivos de la empresa.

Indicador 6: Identificar los riesgos.**Tabla 16.**

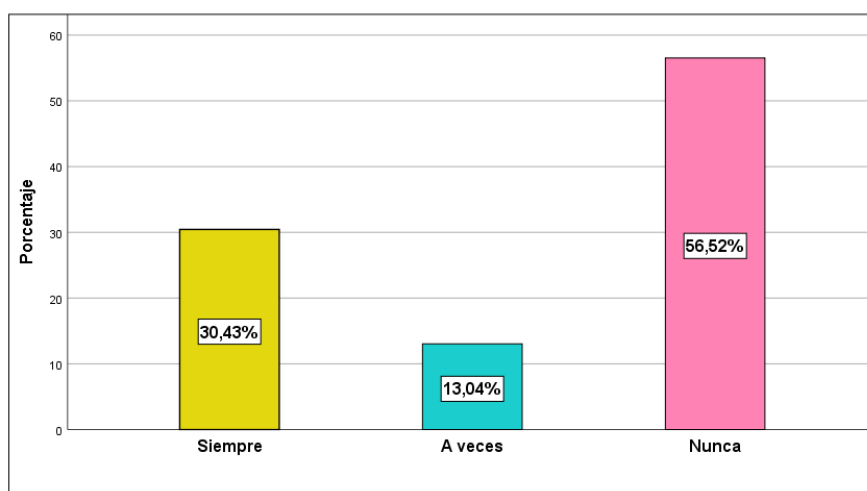
¿Para identificar los riesgos se utilizaron herramientas de recojo de información, como: entrevistas, encuestas, talleres participativos etc.?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	30,4
A veces	3	13,0
Nunca	13	56,5
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 06

Figura 10.

¿Para identificar los riesgos se utilizaron herramientas de recojo de información, como: entrevistas, encuestas, talleres participativos etc.?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 06

Interpretación: Los hallazgos logrados proporcionan una posición que nos da a conocer que, la entidad le prestó importancia, los trabajadores no son ajenos y viene conociendo estrategias para determinar riesgos, la que es clave para todo el proceso productivo de los productos que presta la empresa.



Es alentador que un 30.43% de los encuestados señalan que para identificar los riesgos siempre utilizan herramientas de recojo de información, como: entrevistas, encuestas, talleres participativos etc. El que optaron con más énfasis para el presente año, fueron realizar un taller; en este espacio señalan que les permitió que los trabajadores de la empresa sobre todo los que laboran en el área de operaciones hayan tenido activa participación.

Se tiene un 13.04% de los encuestados respondieron que a veces se recogen información, como: entrevistas, encuestas, talleres participativos etc. para conocer los riesgos que tienen durante las labores que realizan, así como los que equipos que utilizan en sus actividades diarias, consideran que también deberían de elaborarse un documento es decir un formato que les permita registrar técnicamente lo riesgos, para poner de conocimiento al jefe inmediato superior y el titular de la entidad.

Se tiene un respetable 56.52% de los servidores que perciben que nunca se hacen uso de herramientas de recojo de información para identificar los riesgos; este dato subraya que una parte significativa de la empresa señala que nunca se hace uso de herramientas para identificar los riesgos; este resultado alto sugiere que se adopte mecanismos de mejora u otras estrategias que les permita obtener información referente a riesgos.

Concluimos señalando que, la entidad debe de adoptar nuevos mecanismos o metodologías para identificar con mayor rigurosidad los riesgos y continuar con los talleres con participación masiva de los trabajadores.

Indicador 7: Valorar los riesgos.

Tabla 17.

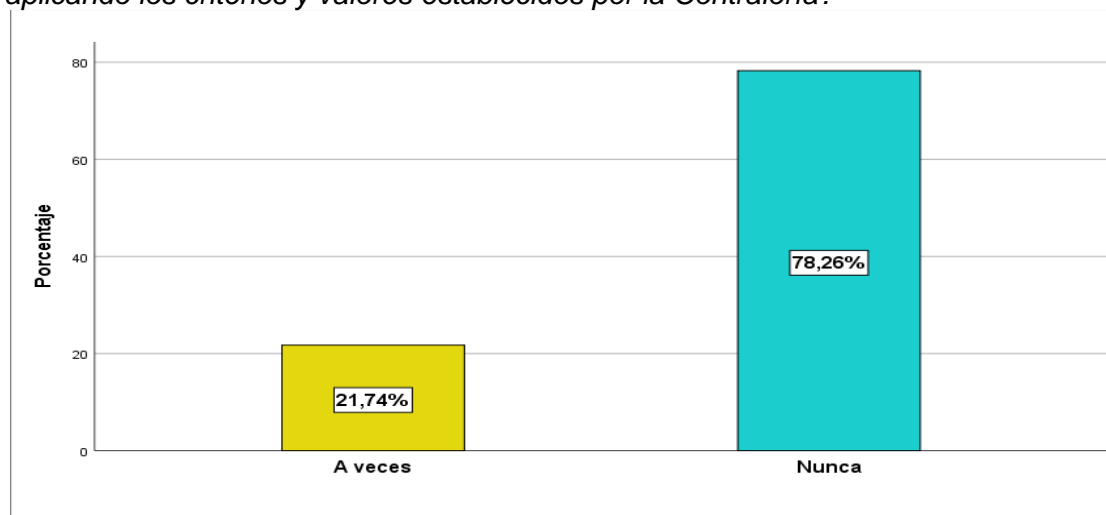
¿Para valorar los riesgos se tomaron en cuenta la probabilidad de ocurrencia y el impacto que podría generar en la provisión del producto priorizado o revaluado aplicando los criterios y valores establecidos por la Contraloría?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	21,7
Nunca	18	78,3
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 07

Figura 11.

¿Para valorar los riesgos se tomaron en cuenta la probabilidad de ocurrencia y el impacto que podría generar en la provisión del producto priorizado o revaluado aplicando los criterios y valores establecidos por la Contraloría?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 07

Interpretación: Los resultados encontrados, denotan que un 21.74% de los encuestados señalan que a veces, valoran los riesgos tomando en consideración la probabilidad de ocurrencia y el impacto aplicando los criterios y valores



establecidos. Las normativas en materia de control emitida por la Contraloría deben de ser en estricto cumplimiento por las entidades del estado así como también por la empresa; por tanto, esta metodología de proceder a evaluar los riesgos haciendo uso de la probabilidad y ocurrencia debe de ser aplicado por los servidores de la entidad; por lo que, la información que sea alcanzada a la Contraloría será ,mucho más coherente y realizado dentro del marco establecido por este ente rector del control gubernamental. El titular y funcionarios deben de masificar para este uso propuesto por la contraloría y hacer extensivo a todos los trabajadores.

Por otro lado, se tiene un respetable 78.26% de los encuestados, hacen conocer que nunca aplican en su evaluación de los riesgos propuestos por la contraloría, es interesante su metodología sin embargo consideran que es un poco tedioso la metodología en el momento de hacer uso de esta norma; sobre todo un poco largo cada uno de sus pasos. Al indagar sobre esta respuesta, señalaron que anteriormente no hacían uso de metodología alguna para evaluar los riesgos y que en los último dos años si se ha venido realizando talleres para evaluar los riesgos a los productos que produce la empresa.

Concluimos señalando que, en la evaluación de los riesgos debe de hacerse uso de la metodología implementada por la contraloría general para todas las entidades; de ser necesario haciendo uso de la propuesta en el presente trabajo de investigación, en la que contempla cada uno de los pasos y lo hace mucho más sencillo su aplicación.

Indicador 8: Determinar la tolerancia al riesgo.

Tabla 18.

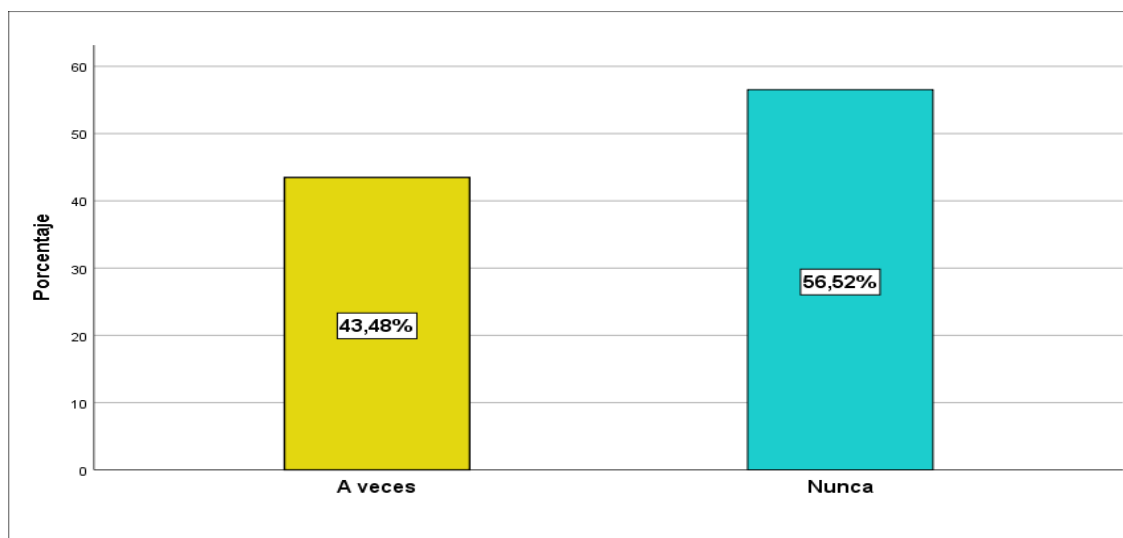
¿Obtenido el valor y nivel de cada riesgo identificado, la entidad determinó si estos se encuentran dentro de los niveles de tolerancia al riesgo aplicando los criterios establecidos por la Contraloría?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	10	43,5
Nunca	13	56,5
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 08

Figura 12.

¿Obtenido el valor y nivel de cada riesgo identificado, la entidad determinó si estos se encuentran dentro de los niveles de tolerancia al riesgo aplicando los criterios establecidos por la Contraloría?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 08

Interpretación: Es alentador que un 43.48% de los encuestados señalaron que a veces cuando realizan la determinación de los riesgos la entidad, la entidad al determinar si estos se encuentran en los niveles de tolerancia al riesgo aplicando



los criterios establecidos por la Contraloría. Denota que, si les presta atención a los criterios establecidos por la contraloría, lo que les permite adoptar medidas de acuerdo a estos resultados aplicados, la que revela que, a partir de estos resultados su remediación inmediata o mediata.

Por otro lado, se tiene un importante 56.52% de los encuestados señalan que nunca la entidad determinó si estos se encuentran dentro de los niveles de tolerancia al riesgo aplicando los criterios establecidos por la contraloría; después de haber obtenido el valor y el nivel de cada riesgo identificado. Habiendo realizado entrevista sobre este punto, se nos dio a conocer que, cuando determinan cada riesgo, de aquí se desprende otros más, sin embargo, al hacer la ampliación de riesgos al hacer su valoración unos ya no se encuentran comprendidos dentro de los valores de riesgo a ser mitigados, por lo que señalaron que nunca se aplica lo establecido dentro de los criterios establecidos por la contraloría.

En resumen, concluimos señalando que la entidad que, cuando los riesgos se encuentren dentro de los niveles de tolerancia, también se adopten medidas para minimizar por así lo indica los criterios de establecidos por la contraloría.

Indicador 9: Determinación de causas.**Tabla 19.**

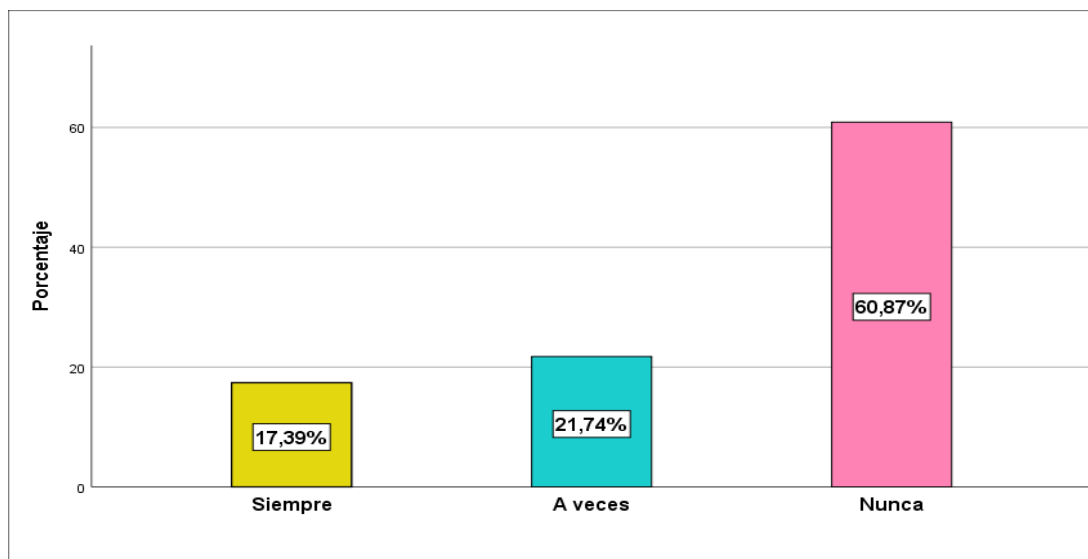
¿La determinación de causas que originan los riesgos se hizo en taller, reunión, etc.?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	17,4
A veces	5	21,7
Nunca	14	60,9
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 09

Figura 13.

¿La determinación de causas que originan los riesgos se hizo en taller, reunión, etc.?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 09

Interpretación: Se tiene un 17.39% de los encuestados señalan que, la determinación de causas que originan los riesgos siempre se hizo en taller, reunión, etc. este resultado, cifra que revela que aún la entidad requiere mayor participación o en su defecto propiciar la participación en su totalidad por parte de los trabajadores, su participación en la detección de las causas que originan



los riesgos facilitará a la empresa y los servidores mitigar los riesgos y dar respuesta directa a las causas que originan los riesgos.

Se tiene un 21.74% que señalaron que a veces se determinan las causas en talleres, reunión, etc. los que originan los riesgos; una cifra que devela que en los talleres o reuniones no habrían participado en su totalidad los trabajadores de la empresa.

Por otro lado, se tiene que un significativo 60.87% de los encuestados señalaron que la determinación de las causas que originan los riesgos en los productos nunca se haya efectuado en talleres, reuniones. Este resultado debe alertar a la alta dirección en razón que en la determinación de las causas deben de estar presentes los servidores que prestan directamente los servicios que produce la empresa, su aporte es valioso. Sin embargo, este resultado, señalan que es producto de la encuesta que se les practicó y levantó es al nuevo personal que se incorporó en la empresa y la determinación de las causas se registró antes de su llegada la empresa.

Podemos concluir, señalando que, en la determinación de las causas de los riesgos, estos se cumplieron con participación parcial de los trabajadores la que debe de en lo posterior sea determinado con la participación activa de todos los trabajadores de la entidad y que conste en actas como así lo establece la contraloría.

Indicador 10: Establecer las medidas de control.

Tabla 20.

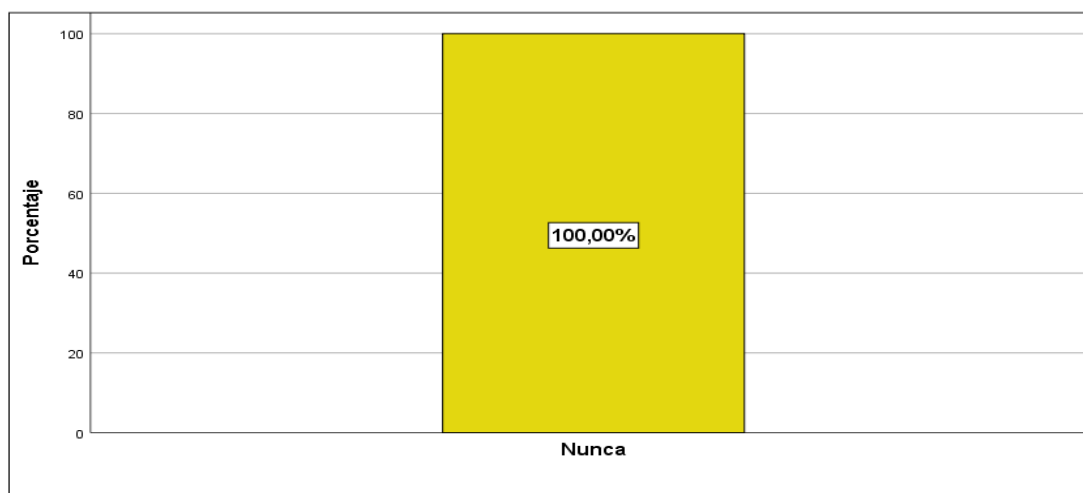
¿Las medidas de control que se determinaron se plantearon con participación de los trabajadores vinculados con los productos?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 10

Figura 14

¿Las medidas de control que se determinaron se plantearon con participación de los trabajadores vinculados con los productos?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 10

Interpretación: Este significativo 100% de los encuestados señalaron que las medidas de control que se determinaron se plantearon con participación de los trabajadores vinculados con los productos, este resultado representa que los trabajadores que están vinculados con los productos estuvieron presentes, la que se puede advertir en los documentos de registro de asistencia; es una señal de compromiso que asume los servidores por accionar y realizar actividades con



conocimiento cuales las medidas de control que tienen que realizar para remediar los riesgos.

Por otro lado, podemos advertir que, en el documento de Plan de Acción Anual de medidas de control, se puede notar que se encuentra registrada cada una de las medidas de control que deben de desarrollarse, así como en cada una de sus actividades para su cumplimiento.

Podemos concluir señalando que, al asumir conocimiento y haber participado los trabajadores en la determinación de los controles a realizar en sus actividades cotidianas, así como los propios por la empresa, estos requieren un seguimiento por el titular y funcionarios de su cumplimiento.

Dimensión 3: Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación

Tabla 21.

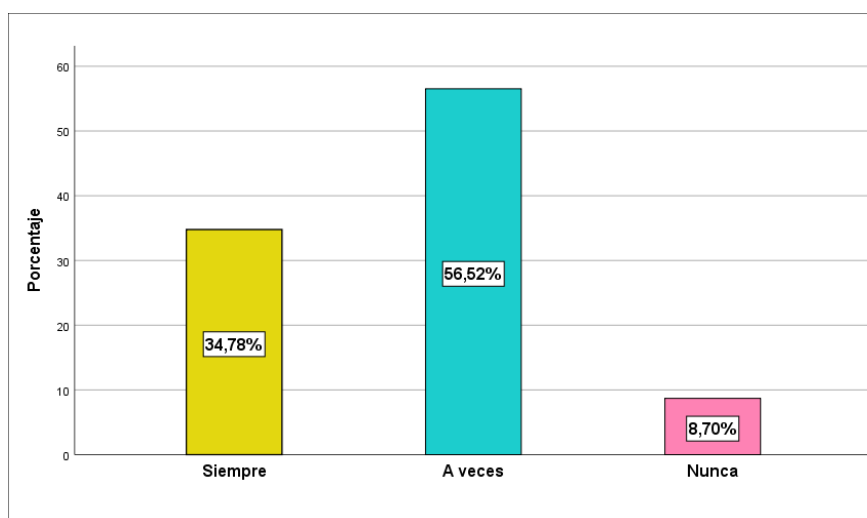
Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	34,8
A veces	13	56,5
Nunca	2	8,7
Total	23	100,0

Nota: Elaboración de la investigadora usando SPSS

Figura 15.

Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación



Nota: Elaboración de la investigadora usando SPSS

Interpretación: Es representativo e importante un 34.78% de los encuestados al responder que siempre vienen elaborando el Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Control, así como su aprobación de este instrumento de gestión; documentos que son el resultado de la priorización y evaluación de riesgos que su presencia representa la guía para su cumplimiento. La empresa al contar con



este plan y reconocerlo siempre, es un buen indicador por la importancia en reducir los riesgos y mitigar actos de corrupción.

Sin embargo, el hallazgo encontrado, donde un interesante 56.52% respondieron que a veces, propicia a meditar a los funcionarios y directivos a que los servidores directos en la prestación de los productos de la empresa deben de tener presente los planes de acción en cada momento de su accionar o actividades que ejecutan diariamente, por lo relevante que constituye su cumplimiento de este documento de gestión.

Este hallazgo que muestra un resultado que, un 8.70% representa que nunca el plan de acción haría uso o tomen en cuenta de su existencia en la empresa; dentro de este grupo de respuestas, se encuentra los nuevos trabajadores que fueron incorporados a la empresa con la nueva gestión; además estos servidores no participaron en la elaboración de este plan; requiere que estos nuevos trabajadores incorporados a la empresa tomen conocimiento de este documento de gestión.

En conclusión, podemos señalar que, por los resultados encontrados; la entidad debe de masificar en la entrega de los planes de acción a la totalidad de trabajadores de la entidad, con mayor razón al personal que se incorpora a la empresa y no ha participado en la elaboración de este documento de gestión.

Indicador 11: Elaborar el Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Control.

Tabla 22

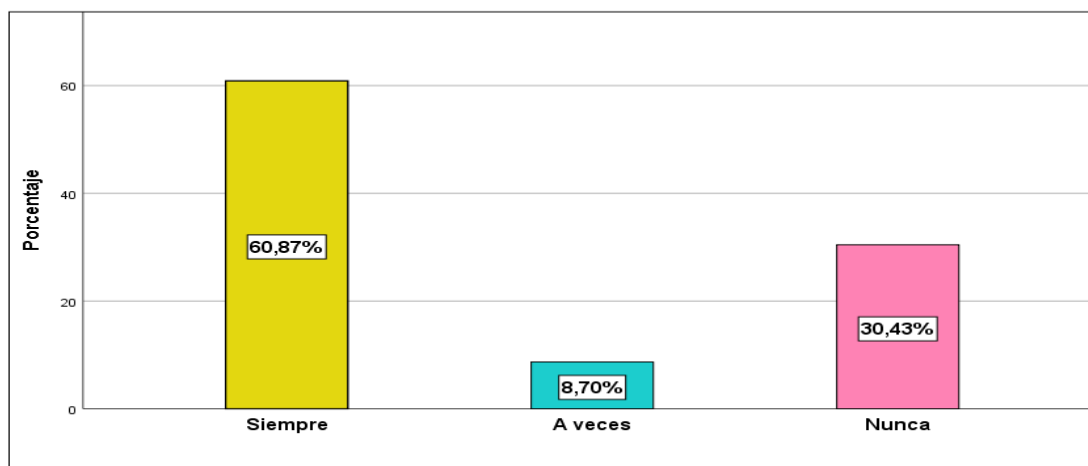
¿En el Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Control se identificaron los órganos responsables de su implementación con participación de los trabajadores vinculados con los productos?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	60,9
A veces	2	8,7
Nunca	7	30,4
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 11

Figura 16.

¿En el Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Control se identificaron los órganos responsables de su implementación con participación de los trabajadores vinculados con los productos?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 11



Interpretación: Este resultado encontrado donde un 60.87% de los encuestados hacen conocer que el Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Control que siempre se identificaron los órganos responsables de su implementación con participación de ellos trabajadores vinculados con los productos; este número es significativo la que revela que las dependencias que asumen el compromiso de remediar las medidas de control están plenamente identificados; dependencias que estarán a cargo de realizar acciones con la finalidad que los riesgos deben de ser mitigados, para lo cual deberán de adoptar medidas correctivas. Además, esta cifra sugiere que las diferentes dependencias vinculadas con el producto deben tener pleno conocimiento para su aplicación en las labores y actividades que realizarán en garantizar la continuidad de la prestación de los servicios.

No obstante, cabe señalar que un pequeño porcentaje de 8.70% a veces se identificaron a los órganos responsables de su implementación; este dato sugiere que a la conclusión de la identificación de las dependencias que estarán a cargo de mitigar los riesgos, este documento sea difundido en el portal de transparencia de la empresa así como la entrega con cargo a cada una de las dependencias que están vinculadas con los productos y reducir los riesgos detectados; esto a efectos hacer seguimiento por el titular y funcionarios de su cumplimiento del mismo.

Se tiene un porcentaje de 30.47% que señalaron que nunca se identificaron los órganos responsables, esta cifra conlleva a que el órgano de alta dirección haga efecto multiplicado del Plan de Acción Anual – Sección



medidas de Control de poner de conocimiento en forma objetiva y documentada de este documento a cada dependencia de la entidad.

En Resumen; nos sugiere que, la alta dirección de la empresa, realice la identificación de los órganos responsables con presencia de cada uno de estos órganos vinculados con los productos; seguidamente haga conocer mediante documento, donde quede registrado la evidencia de recepción – entrega de este plan a cada uno de los órganos de la entidad.

Indicador 12: Aprobar el Plan de Acción Anual – Sec. Medidas de Control

Tabla 23.

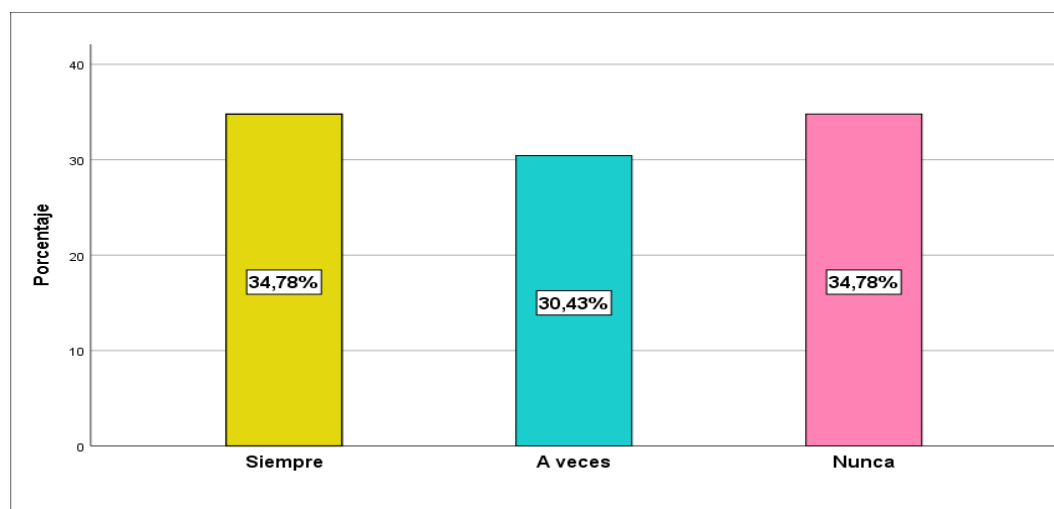
¿La aprobación del Plan de Acción Anual – Sec. Medidas de Control se encuentran suscritas por los responsables de los órganos responsables de su implementación?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	34,8
A veces	7	30,4
Nunca	8	34,8
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 12

Figura 17

¿La aprobación del Plan de Acción Anual – Sec. Medidas de Control se encuentran suscritas por los responsables de los órganos responsables de su implementación?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 1; pregunta 12

Interpretación: Un resultado de 34.78% que los encuestados hacen conocer que la aprobación del Plan de Acción Anual sección medidas de control siempre se encuentran suscritas por los responsables encargados de su implementación; este resultado, refleja que los responsables de cada dependencia al suscribir



este plan asumieron compromiso de implementar las medidas de control; asimismo, representa que estuvieron presente en la elaboración de dicho plan.

Por otro lado encontramos un 30.43% señala que a veces son suscritos los planes de acción anual – sección medidas de control; conlleva a sugerir que el órgano de alta dirección de la empresa exhorte a los responsables de cada dependencia, participen en la elaboración del referido plan, con ello estarían también cumpliendo con la normativa emitida por la contraloría y, sea como evidencia de haber participado en haber realizado los planes por lo que procedieron a suscribir dicho documento que solamente así es admitido en el sistema de control establecido por la contraloría.

Un destacado 34.78% de los encuestados dieron a conocer que los responsables de la elaboración de los planes de acción anual – sección medidas de control; los responsables de los responsables de los diferentes órganos encargados de su implementación que nunca suscribieron; de entrevistas practicadas señalan que antes del año 2021 no se firmaban documento alguno como el presente plan de acción anual.

Resumimos; como conclusión que, los responsables de los órganos que deben de aprobar el Plan de Acción – medidas de control viene suscribiendo este documento; señalan que su cumplimiento se debe porque la Contraloría exige y hace seguimiento de su cumplimiento y consecuentemente es aceptado por el sistema implementado por la contraloría. Situación que debe de debe de hacerse de conocimiento a todos los trabajadores de la entidad.

Variable 2: Productos

Tabla 24.

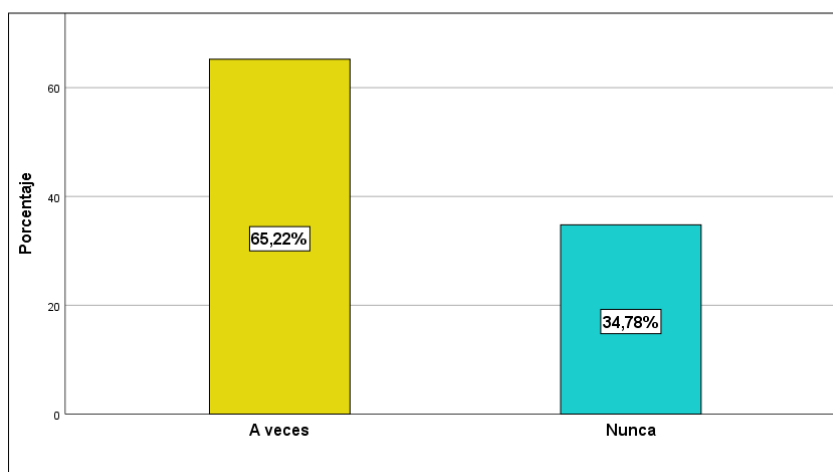
Productos

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	15	65,2
Nunca	8	34,8
Total	23	100,0

Nota: Elaboración de la investigadora usando SPSS

Figura 18.

Productos



Nota: Elaboración de la investigadora usando SPSS

Interpretación: Este resultado encontrado que representa de un 65.22% de los encuestados esta información es muy relevante para poner la mirada y atención por parte de la alta dirección del porque respondieron que a veces los productos como son el agua y el alcantarillado que produce que parcialmente se estaría cumpliendo cada uno de los procesos y procedimientos a los que los trabajadores tendrían previsto ejecutar en todo el desarrollo del proceso



productivo de estos servicios, que se cumplan dentro del marco normativo establecido por fuente externa y las normas internas establecidos o propuestos por la empresa; en el caso del agua desde su captación su caudal del río su proceso de desinfección y su distribución a través de las redes matrices y, del alcantarillado de su mantenimiento de todas sus redes recolectoras, maquinarias y equipos para su mantenimiento y operatividad del mismo hasta llegar a su disposición final.

Se tiene un hallazgo interesante de un representativo 34.78% que contestaron nunca; la empresa tiene que producir dos productos que son el agua en cantidad y calidad la misma que está supervisada o bajo la mirada de la superintendencia nacional de servicios de saneamiento SUNASS; exigen que el servicio de agua potable que produce garantice su uso y consumo por los usuarios de este servicio; por otro lado se tiene lo del alcantarillado, por lo mencionado; para cumplir con los estándares establecidos por este organismo; este resultado obtenido en el presente caso, es de preocupar a la alta dirección para su adopción de medidas para su remediación.

En consecuencia, podemos destacar la necesidad de priorización por parte de la alta dirección de disposición para que los servidores que desarrollan sus actividades directamente en los productos de servicios que produce la empresa cumplan con las exigencias establecidas por los organismos supervisores y de esta manera, garantizar cumplimiento de los estándares.

Dimensión 4: Agua Potable

Tabla 25.

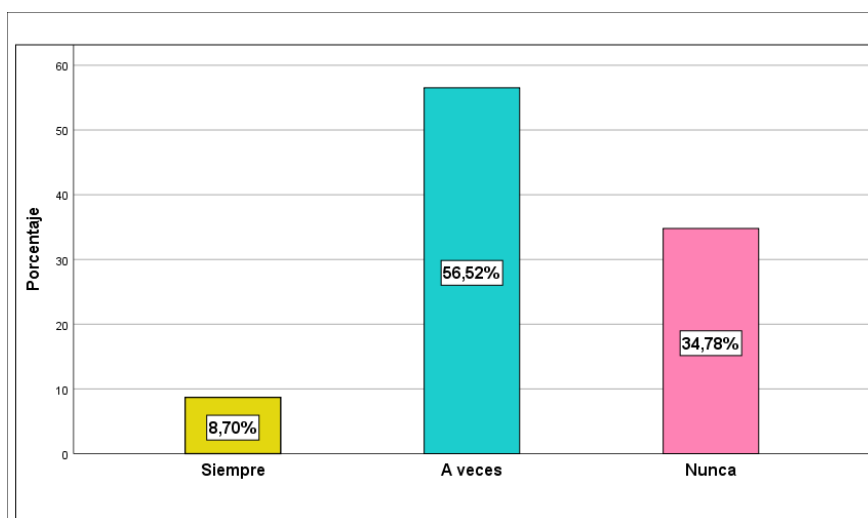
Agua Potable

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	8,7
A veces	13	56,5
Nunca	8	34,8
Total	23	100,0

Nota: Elaboración de la investigadora usando SPSS

Figura 19.

Agua Potable



Nota: Elaboración de la investigadora usando SPSS

Interpretación: Los resultados encontrados, nos da a conocer que un 8.70%, este porcentaje nos revela que en el tratamiento y proceso del servicio de agua potable siempre lo vienen ejecutando de acuerdo a los estándares y marco normativo establecidas por los entes supervisores; podemos señalar que aún se requiere superar esta situación que presenta; podrán mejorar si cubren la



necesidad de optimizar la gestión de riegos con mayor insistencia para su adopción de medidas de control en el producto; dará origen a incrementar esta cifra.

Este hallazgo que representa un 56.52% de los encuestados hayan respondido que a veces viene cumpliéndose el tratamiento del proceso integral que corresponde en a los servicios de agua potable. Sugiere que la alta dirección de la entidad preste la debida atención en el proceso de tratamiento de este servicio elemental de consumo humano.

Es preocupante observar que un significativo 34.78% de los encuestado haya respondido que nunca se daría el adecuado tratamiento al proceso productivo de este producto; surge la necesidad de efectuar seguimiento a cada uno de los procesos, para su tratamiento que corresponda; por cuanto traería implicaciones legales y de responsabilidad inclusive pecuniarias para la entidad; por otra parte, sanciones al personal relacionado con este accionar.

En resumen, podemos concluir señalando la necesidad de la entidad adopte medidas urgentes para abordar e identificar cuales son las debilidades o deficiencias que se viene presentado en la producción del producto agua potable. Este es urgente y esencial la que le dará un aseguramiento a la calidad del producto le evitará posibles consecuencias negativas para la empresa en términos de responsabilidad, civil e incluso penal por tratarse de agua potable.

Indicador 13: Caudal del río.

Tabla 26.

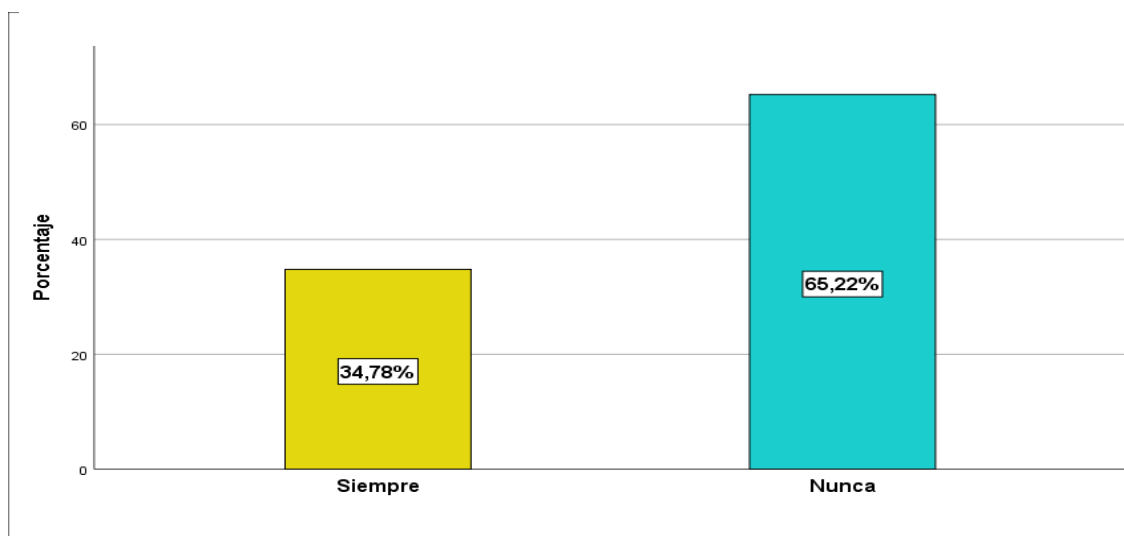
¿Se verificó la descolmatación anual del caudal del río en cumplimiento a los estándares de calidad del agua?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	34,8
Nunca	15	65,2
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 13

Figura 20.

¿Se verificó la descolmatación anual del caudal del río en cumplimiento a los estándares de calidad del agua?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 13

Interpretación: Es preocupante observar que un 34.78% de los encuestados haya indicado que siempre se verificó la descolmatación anual del caudal del río en cumplimiento a los estándares de calidad del agua. Esto sugiere que el órgano de alta dirección debe de prestarle mayor atención al cumplimiento de la descolmatación la que permitirá entregar el líquido elemento con las



características sanitarias para el cumplimiento de los estándares de calidad; a su incumplimiento la empresa sería sujeto a sanciones.

Sin embargo, e igualmente preocupante que un considerable 65.22% haya respondido que nunca se verificó la descolmatación anual del río en cumplimiento a los estándares de calidad del agua. La descolmatación es necesaria para garantizar la cantidad de agua del río, permite una reducción de los contenidos de residuos que trae consigo el río; asimismo, su caudal es controlado para garantizar la cantidad y calidad del agua; su cumplimiento hará que se evite sanciones diversas. La descolmatación algunas veces lo realizaron con apoyo de maquinaria pesada de la municipalidad, situación que motivo a los trabajadores señalaran que la empresa nunca lo realiza.

Concluimos señalando que la empresa realiza la descolmatación del río con apoyo de la maquinaria pesada de la municipalidad provincial; requiere que los servidores de la entidad interioricen que esta labor lo viene ejecutando la empresa; de no cumplirse, sería sujeto a responsabilidades administrativas, civil e incluso responsabilidad penal.

Indicador 14: Zona Captación.**Tabla 27.**

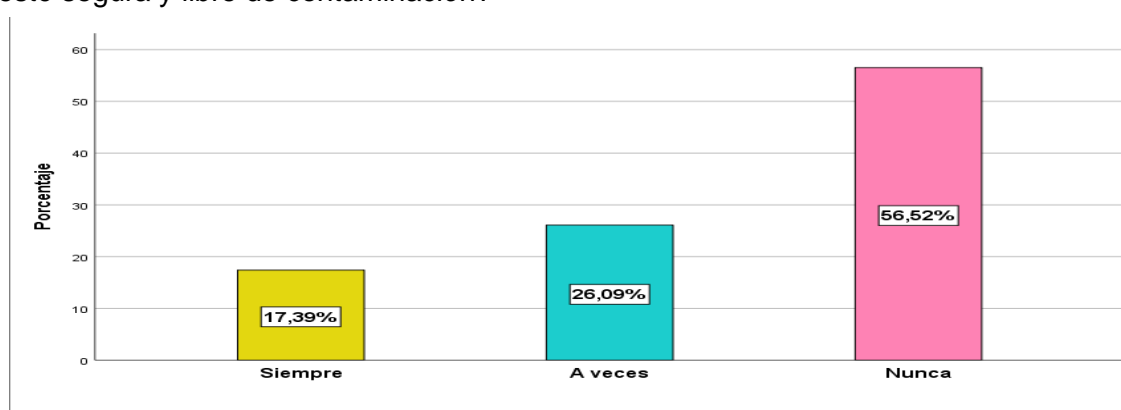
¿Se efectuaron las acciones de saneamiento físico y legal de la zona captación para que esté segura y libre de contaminación?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	17,4
A veces	6	26,1
Nunca	13	56,5
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 14

Figura 21.

¿Se efectuaron las acciones de saneamiento físico y legal de la zona captación para que esté segura y libre de contaminación?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 14

Interpretación: Es preocupante conocer que solamente el 17.39% de los encuestados respondan que se efectuaron acciones de saneamiento físico y legal de la zona de captación para que esté segura y libre de contaminación. La empresa al tener un problema de saneamiento físico y legal de los terrenos donde están ubicados o se encuentra la zona de captación de agua y que, al señalar que muy poco se habría realizado se recuperaría legalmente estos terrenos; la empresa se encontraría en una situación que pone en un riesgo muy



alto; situación que compromete a las instalaciones de infraestructura donde se encuentra los tres ramales con los que se capta el agua para toda la ciudad.

Por otro lado, se tiene que un 26.09% de los encuestados manifestaron que a veces se efectuaron acciones de saneamiento físico y legal de la zona de captación, para que esté segura y libre de contaminación; los cambios de funcionarios y de personal administrativo han dado lugar a que se tenga esa percepción; la toma de diversos profesionales en el campo legal su discontinuidad ha resaltado que a veces se efectúa las acciones de saneamiento físico y legal.

Un importante 56.52 de los encuestados señalaron que nunca se han efectuado acciones tendentes de realizar el saneamiento físico y legal de la zona de captación para que esté segura y libre de contaminación; este porcentaje alto nos permite advertir que de no continuar con proceder con eficiencia y eficacia las acciones legales que correspondan para lograr el saneamiento físico y legal de los terrenos de la empresa donde se encuentra la captación de agua; las consecuencias serían considerables, por cuanto quedaría una ciudad sin agua potable para sus ciudadanos, poniendo en riesgo muy alto la vida misma de sus pobladores.

En resumen, podemos concluir dando a conocer y permite revelar con objetividad el alto riesgo que tiene la entidad; el órgano de alta dirección asuma con seriedad y de notable responsabilidad la recuperación y saneamiento de la propiedad de la empresa sobre todo la zona de captación de agua potable. Si no se dota de agua potable a toda una ciudad ocasionaría problemas sanitarios, ambientales, de salud finalmente constituiría un atentado contra la vida de la población al que le viene asistiendo con este servicio la empresa.

Indicador 15: Línea Recolectora**Tabla 28.**

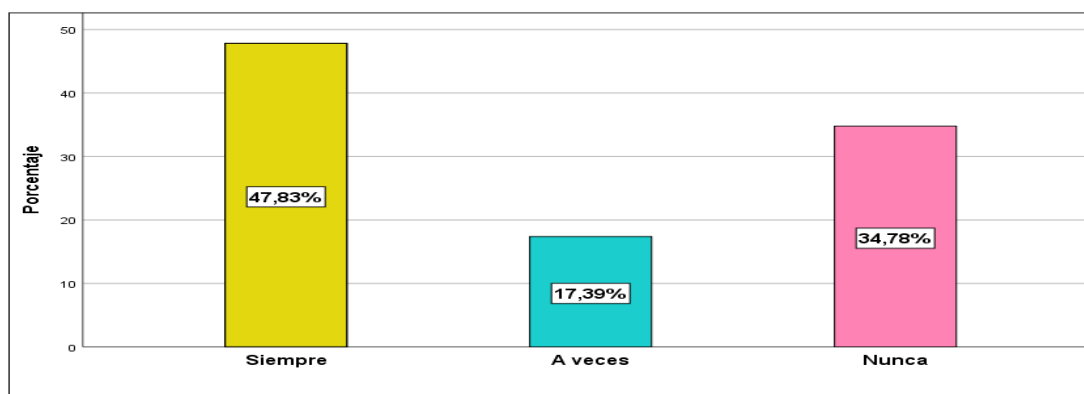
¿Se inspecciona la línea recolectora de agua para su renovación y nuevo sistema de captación y mantenimiento de agua?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	47,8
A veces	4	17,4
Nunca	8	34,8
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 15

Figura 22

¿Se inspecciona la línea recolectora de agua para su renovación y nuevo sistema de captación y mantenimiento de agua?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 15

Interpretación: Es alentador observar que un sólido 47.83% de los encuestados hayan señalado que siempre se inspecciona la línea recolectora de agua para su renovación y nuevo sistema de captación y mantenimiento de agua; esta acción es coherente con las buenas prácticas y garantiza la calidad y cantidad de agua; mucho más importante porque su captación es en subsuelo por medio de tuberías cribadas, por lo que le resulta que en esta etapa del proceso, sus costos



sean menores la garantizando la calidad al agua así como su continuidad para su tratamiento y lograr su potabilización.

Sin embargo se tiene un 17.39% de los encuestados dieron a conocer que a veces se inspecciona la línea recolectora de agua para su renovación y nuevo sistema de captación; esto sugiere que la empresa se esfuerce en continuar con las inspecciones mucho más allá de los normado o las fechas previstas; se evitará reacciones por parte de la comunidad respecto al servicio que viene recibiendo y los ingresos con los que cuenta la entidad no sean retrasados por parte de los usuarios que vienen recibiendo este servicio.

Los resultados nos presentan un considerable 34.78% de los encuestados hacen conocer que nunca se inspecciona la línea recolectora de agua para su renovación y nuevo sistema de captación y mantenimiento de agua, esto debe de conllevar a la reflexión al órgano de alta dirección; si se viene realizando inspecciones a la línea recolectora; no perciben los trabajadores que se esté realizando acciones para contar con un nuevo sistema de captación de agua. Situación que pone en alerta más aún cuando se tiene la problemática legal de los terrenos donde se encuentra la captación de agua.

En resumen; las inspecciones de la línea recolectora sean de primer orden, de ser necesaria se incremente las inspecciones con relación a las que ya existe; el órgano de alta dirección realice acciones objetivas para la renovación de la línea recolectora, así como para el nuevo sistema de captación de agua.

Indicador 16: Sistema de Bombeo.

Tabla 29

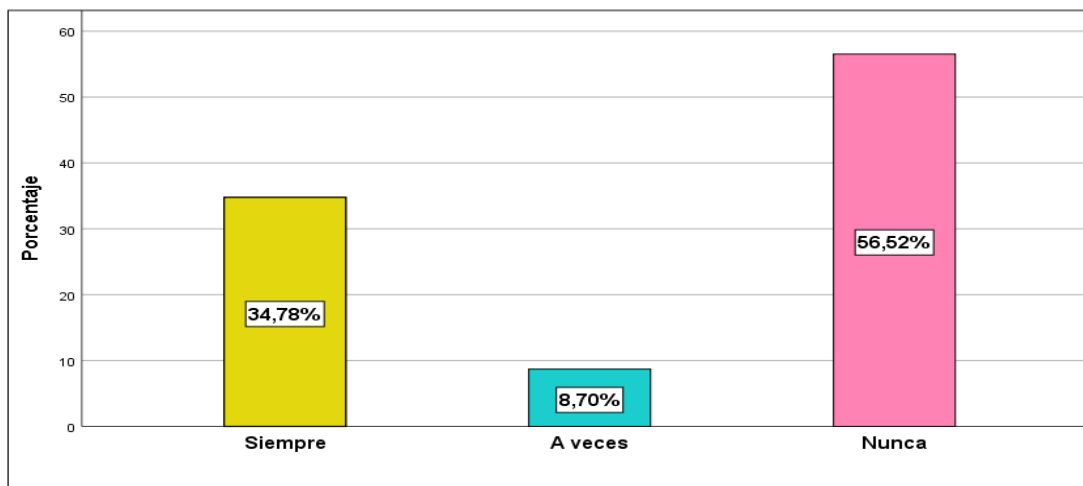
¿Se efectuaron acciones para la implementación de grupo electrógeno y mantenimiento de todo el sistema eléctrico para el funcionamiento del sistema de bombeo permanente?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	34,8
A veces	2	8,7
Nunca	13	56,5
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 16

Figura 23.

¿Se efectuaron acciones para la implementación de grupo electrógeno y mantenimiento de todo el sistema eléctrico para el funcionamiento del sistema de bombeo permanente?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 16

Interpretación: Se observa un 34.78% de los encuestados señalaron que siempre se efectuaron acciones para la implementación de grupo electrógeno y mantenimiento de todo sistema eléctrico para el funcionamiento del sistema de bombeo permanente; en la ciudad se tiene constantes cortes de energía eléctrica; sin embargo la empresa requiere optar para garantizar la continuidad



de la prestación de servicio la adquisición de un grupo electrógeno; sugiere que, si aún la empresa no cuenta con este tipo de equipos, deben de optar considerar el apoyo de la municipalidad provincial a fin de que incremente su patrimonio en la entidad y los ciudadanos de su jurisdicción se beneficiarán con la continuidad de la prestación de los servicios que brinda la empresa. Por estar considerada como empresa adscrita a la municipalidad provincial.

Se tiene una cifra de 8.70% de los encuestados que hacen conocer que a veces se efectuaron acciones para la implementación de grupo electrógeno y mantenimiento de todo el sistema eléctrico para el funcionamiento del sistema de bombeo permanente; esta percepción de los encuestados permite sugerir la necesidad de continuar con concretizar la implementación del sistema de grupo electrógeno, así como su mantenimiento que le permita garantizar la continuidad de la prestación del servicio.

Es de preocupación que un 56.52% de los encuestados señalan que nunca se efectuaron acciones para la implementación de grupo electrógeno y mantenimiento de todo el sistema eléctrico para el funcionamiento del sistema de bombeo permanente; la que debe de ser acogida por la alta dirección de la empresa; su logro evitará que haya reacciones sociales por ser un elemento primordial que requiere su atención del servicio en cantidad, calidad y continuidad.

Concluimos, la información revelada, resalta necesidad de evidenciar acciones por parte de la alta dirección para la implementación de un grupo electrógeno, la que evitaría reacciones sociales por parte de los usuarios y población abastecida con la prestación de estos servicios que desarrolla la empresa.

Indicador 17: Desinfección.

Tabla 30.

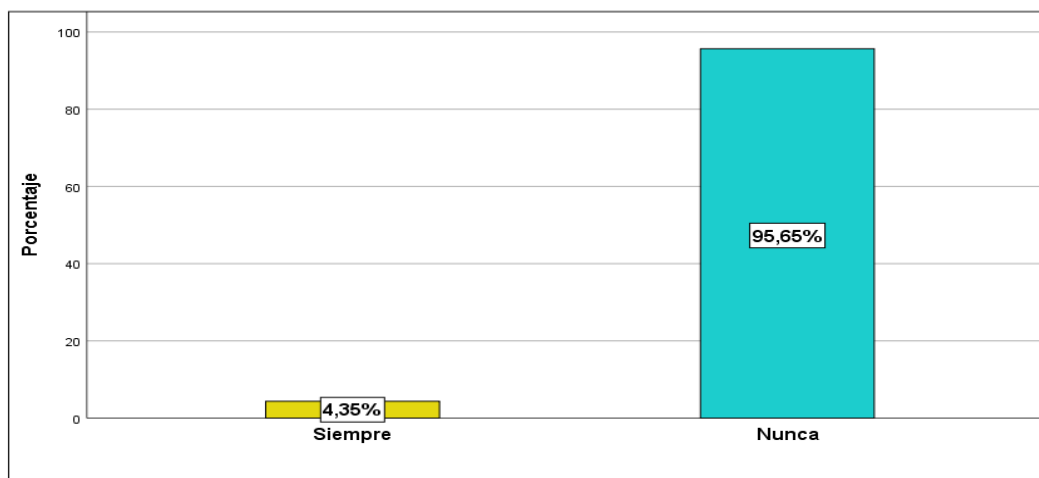
¿Se adquieren oportunamente insumos para el cumplimiento de la normativa de desinfección?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	4,3
Nunca	22	95,7
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 17

Figura 24.

¿Se adquieren oportunamente insumos para el cumplimiento de la normativa de desinfección?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 17

Interpretación: Es preocupante advertir que un escaso 4.35% de los encuestados hagan conocer que siempre se adquiere oportunamente insumos para el cumplimiento de la normatividad de desinfección; este resultado ha propiciado a que se obtenga entrevistas a los servidores del área de operaciones; sus respuestas fueron que no se tiene conocimiento de las adquisiciones; pero, que si les dotan de insumos para el cumplimiento de la normativa de desinfección, además, señalaron que lo que manifiestan puede



ser corroborado por cuanto la empresa no tiene sanciones por incumplimiento a la normativa de desinfección.

Por otro lado, se tiene un importante 95.65% de los encuestados hacen conocer que nunca se adquiere oportunamente insumos para el cumplimiento de la normativa de desinfección; los servidores del área de operaciones manifiestan en entrevistas verbales que oportunamente requieren de insumos; sin embargo, existe desconocimiento respecto a los procesos o procedimientos para su compra de estos insumos. Además, hacen conocer que los insumos siempre se han hecho uso porque no les falta, lo que les permite garantizar la calidad de los servicios que presta la empresa.

En resumen, podemos concluir que la poca difusión de las compras que realiza la entidad para dotar se insumos y cumplir con la desinfección como así lo establece la normativa; se requiere se haga extensivo a los servidores de la empresa sobre sus adquisiciones de insumos, la que les permite garantizar con la prestaciones de los servicios en las mejores condiciones de calidad y cantidad; además, de su cumplimiento, estas son supervisadas por diferentes entidades que tiene competencia al respecto. Una mejor y difusión evitaría especulaciones en la comunidad sobre el tratamiento y producción de los servicios que presta la entidad.

Indicador 18: Reservorio.**Tabla 31.**

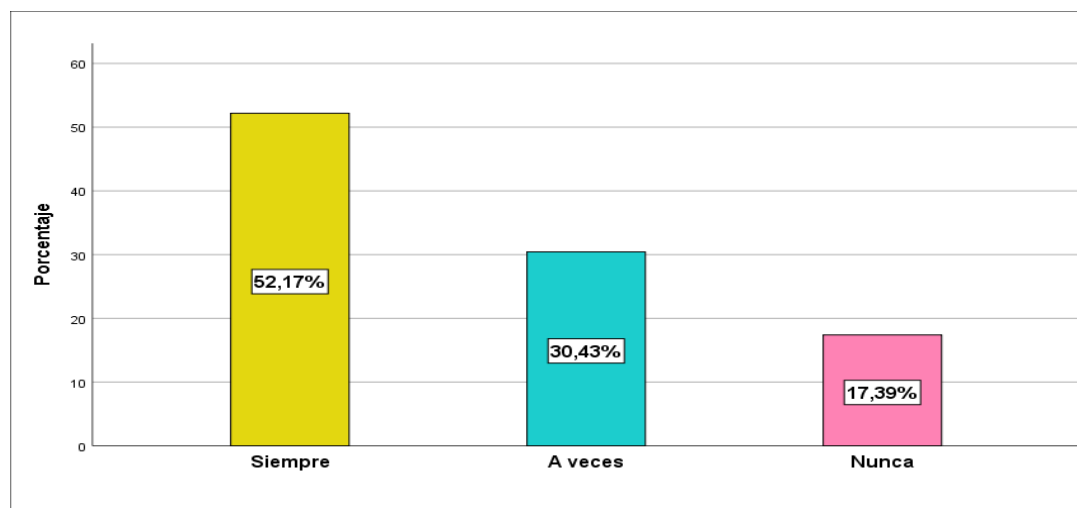
¿Se gestiona la nueva planta o reservorio de tratamiento de agua potable PTAP?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	52,2
A veces	7	30,4
Nunca	4	17,4
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 18

Figura 25.

¿Se gestiona la nueva planta o reservorio de tratamiento de agua potable PTAP?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 18

Interpretación: Se tiene un considerable 52.17% de los encuestados que manifestaron que siempre se gestiona la nueva planta o reservorio de tratamiento de agua potable PTAP; sobre el particular se realizó entrevistas a la alta dirección, con la finalidad de conocer sobre el particular; mostraron varios documentos con el que acreditan haber efectuado gestiones sin embargo no se ha tenido resultados; lo que nos sugiere no agotar los esfuerzos por lograr la nueva planta o reservorio de planta de tratamiento sobre todo en la zona sur de



la ciudad, esto en razón de su crecimiento poblacional los que requieren este vital elemento.

Por otro lado, se observa un 30.43% de los encuestados señalaron que a veces se gestiona la nueva planta o reservorio de tratamiento de agua potable PTAP. Este resultado refiere que es por los cambios de gerencia general no hay la continuidad de proseguir con gestionar una nueva planta o reservorio de tratamiento de agua potable.

Se tiene un reducido 17.39% de los encuetados refieren que nunca se gestiona la nueva planta o reservorio de tratamiento de agua potable PTAP; de las entrevistas practicadas, correspondería a las respuestas dadas por el nuevo personal que se incorporó a la empresa y que desconocen las gestiones que habrían realizado los anteriores conformantes del órgano de la alta dirección.

Concluimos; los datos obtenidos revelan información para que los directivos de la empresa no deben de escatimar esfuerzos en continuar las gestiones con el objeto de lograr una nueva planta o reservorio para el tratamiento y contar con un agua debidamente tratada y que responda a las exigencias de calidad.

Indicador 19: Sistemas de Válvulas sectores.

Tabla 32.

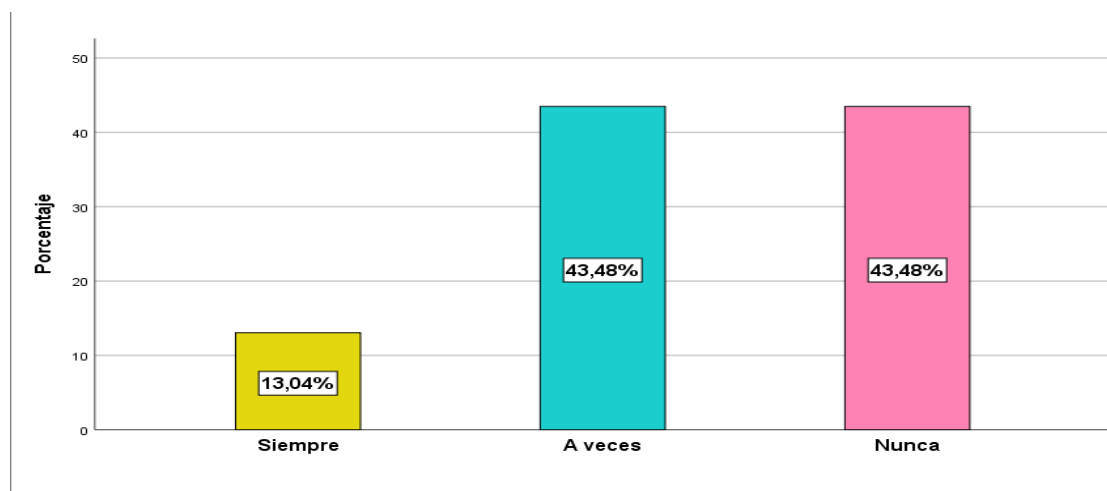
¿Se realiza acciones para adquisición de válvulas para la sectorización de sistema de válvulas en cumplimiento a la norma técnica?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	13,0
A veces	10	43,5
Nunca	10	43,5
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 19

Figura 26

¿Se realiza acciones para adquisición de válvulas para la sectorización de sistema de válvulas en cumplimiento a la norma técnica?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 19

Interpretación: Se advierte un 13.04% de los encuestados señalaron que siempre se realiza acciones para adquisición de válvulas para la sectorización de sistema de válvulas en cumplimiento a la norma técnica; este resultado debe tomarse con alerta importante para ser implementada a corto plazo; su operatividad de un sistema de válvulas propicia a regular la entrega con equidad



a los beneficiarios de cada zona; la dotación racional de la prestación del servicio de agua potable.

Por otro lado, se tiene un 43.48% de los encuestados que señalan que a veces se realiza acciones para adquisición de válvulas para la sectorización de sistema de válvulas en cumplimiento a la norma técnica; esta percepción debería de ser revertida con la adquisición de válvulas, la que permitirá también cumplir con las normas técnicas, finalmente su efectividad será advertida por los usuarios de este servicio de saneamiento.

Asimismo, se tiene un resultado de 43.48% de los encuestados que respondieron que nunca se realiza acciones para adquisición de válvulas para la sectorización de sistema de válvulas en cumplimiento a la norma técnica; esta percepción debe de tomarse en cuenta para que los altos directivos de la empresa reviertan esta percepción; solamente con la adquisición de válvulas.

En resumen, se puede concluir, que es de necesidad prioritaria para la empresa la adquisición de válvulas sobre todo en la época de estiaje y escases de este líquido elemento en zona de captación. Conllevará a que la empresa dote de este servicio con equidad en cantidad el agua potable a los beneficiarios con este elemento.

Indicador 20: Red de Matriz.

Tabla 33.

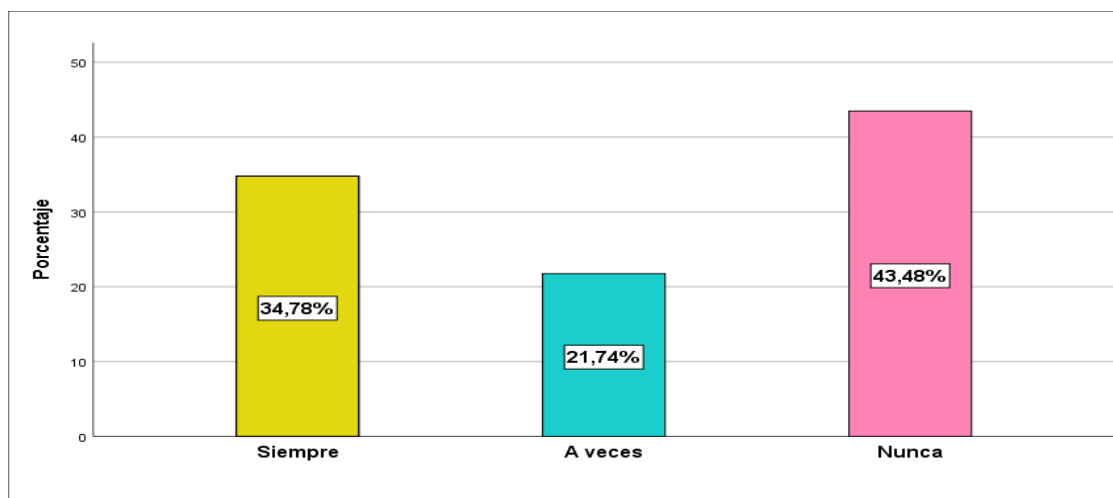
¿Se efectúan acciones para la renovación de la Red Matriz de agua potable para cumplir la norma técnica?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	34,8
A veces	5	21,7
Nunca	10	43,5
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 20

Figura 27.

¿Se efectúan acciones para la renovación de la Red Matriz de agua potable para cumplir la norma técnica?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 20

Interpretación: Se tiene un importante 34.78% de los encuestado que hacen conocer que siempre se efectúan acciones para la renovación de la Red Matriz de agua potable para cumplir la norma técnica; este resultado revela que vienen renovando con la red matriz de agua potable en cumplimiento de la norma técnica que prevé el uso de pvc mas no el uso de otro tipo de materiales distintos a este, como es de material de asbesto, etc. con el que contaba en la ciudad.



El resultado de un 21.74% de los encuestados respondieron que a veces se efectúan acciones para la renovación de la Red Matriz de agua potable para cumplir la norma técnica; esta percepción al que señalan, corresponde a que las renovaciones de las redes matrices se practican especialmente cuando se ejecutan los contemplados en los proyectos de renovación de redes matrices que ejecuta la municipalidad.

Una importante cifra de 43.48% de los encuestados hacen conocer que nunca se efectúan acciones para la renovación de la Red Matriz de agua potable para cumplir la norma técnica. Al efectuar entrevistas sobre el particular, el personal del área de operaciones manifiesta que no es continuo o permanente la renovación de redes matrices por cuanto en la ciudad sus redes que son de material contrarias a la norma técnica, quedan muy pocos.

Resumimos señalando que, los resultados señalan que aún en la ciudad sus redes matrices son de material distinto al pvc o contrarios a la norma técnica; por lo que deben de tomar acciones correctivas por tratarse de la salud y vida de la población que requiere un servicio de agua potable de calidad.

Dimensión 5: Alcantarillado

Tabla 34.

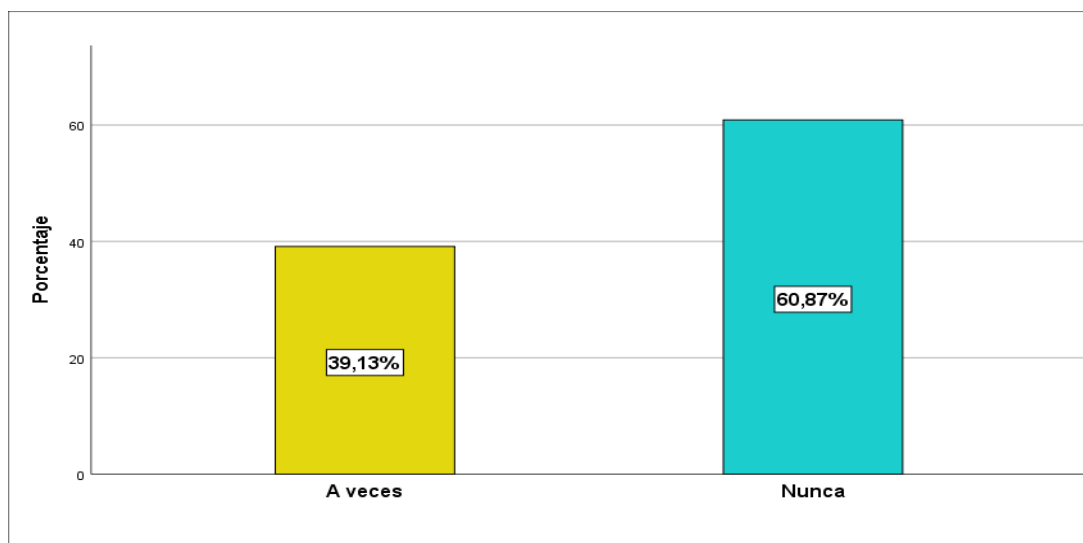
Alcantarillado

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	39,1
Nunca	14	60,9
Total	23	100,0

Nota: Elaboración de la investigadora usando SPSS

Figura 28.

Alcantarillado



Nota: Elaboración de la investigadora usando SPSS

Interpretación: Los hallazgos encontrados donde un 39.13% representan información valiosa sobre el alcantarillado servicio que presta la entidad; la percepción de los propios trabajadores, estos resultados son indicativos para la práctica de verificar en continuidad las dolencias o carencias que no se estarían cumpliendo lo establecido por las diferentes normas de entes de sanidad y otros,



así como los establecidos por la propia entidad en todo su proceso hasta el la disposición final de las aguas residuales; en esta última etapa surge la necesidad de mayor cautela por cuanto de su tratamiento determinará cuanto se esté contaminando las aguas del río, porque finalmente después de su sedimentación se traslada las aguas al afluyente que está cercano al tratamiento final.

El resultado obtenido de 60.87% representa un destacable personal encuestado haya respondido que en el proceso de producción de este servicio de alcantarillado nunca se estaría realizando dentro de los marcos referenciales de la normatividad vigente. De nuestra indagación realizada se destaca que el tratamiento final no sería el más adecuado; por lo que conllevaría a que la empresa sea sancionada por diferentes entidades que tiene la responsabilidad en el cuidado de la naturaleza, el ambiente y la no contaminación de las aguas del río donde finalmente discurre las aguas servidas, claro está después de haberse practicado un tratamiento con ciertas limitaciones.

En resumen, se puede concluir que el área de operaciones de la empresa inicie con el requerimiento se opte por mejores tratamientos de las aguas residuales, para reducir la contaminación a las aguas del río, por otro lado, se evite sanciones de diferentes responsabilidades a la empresa como a los trabajadores, como así también lo revelado e identificado en la gestión de riesgos que llevaron a cabo.

Indicador 21: Mantenimiento.

Tabla 35.

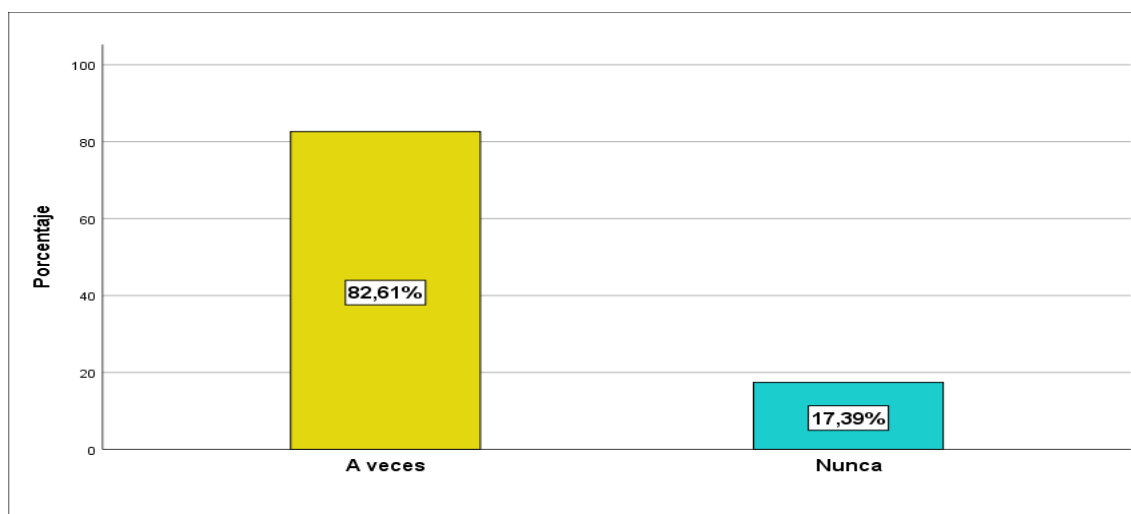
¿Se hace sensibilización a la comunidad para el mantenimiento, oportuno de las aguas residuales?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	19	82,6
Nunca	4	17,4
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 21

Figura 29.

¿Se hace sensibilización a la comunidad para el mantenimiento, oportuno de las aguas residuales?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 21

Interpretación: Es preocupante un resultado de 82.61% de los encuestados manifiesten que a veces se hace sensibilización a la comunidad para el mantenimiento, oportuno de las aguas residuales; señalan que aún no cuentan con un cronograma o plan para realizar sensibilización a la comunidad; lo que requiere atención inmediata por los altos directivos, estos conllevará a que los servicios sean continuos y se encuentren en operatividad las redes y buzones y



permitan fluidez y transcurran las aguas residuales hasta su disposición final. Señalan que tienen un programa radial contratado por la empresa y que por este medio se da a conocer algunas veces con respecto al mantenimiento y cuidado con las redes del alcantarillado.

Un escaso 17.39% de los encuestados señalan que nunca la empresa hace sensibilización a la comunidad para el mantenimiento, oportuno de las aguas residuales; esta cifra sugiere que los servidores de la empresa se integren en su totalidad para efectuar sensibilización a la comunidad para el mantenimiento y cuidados que deben de tener los usuarios para el mejor uso de las redes de aguas servidas es decir cumplan con las buenas prácticas.

Resumimos, los hallazgos encontrados, motivan a sugerir que la alta dirección de la empresa debe de propiciar e integrar, comprometiendo a la totalidad de los trabajadores a efectos de sensibilizar a la comunidad para el mejor uso de las redes de aguas servidas; de llevarse a cabo la sensibilización evitará a que la empresa haga desembolsos económicos y prolongar su vida útil de la red matriz e infraestructura con la que cuenta para la prestación de este servicio.

Indicador 22: Equipos de protección.**Tabla 36**

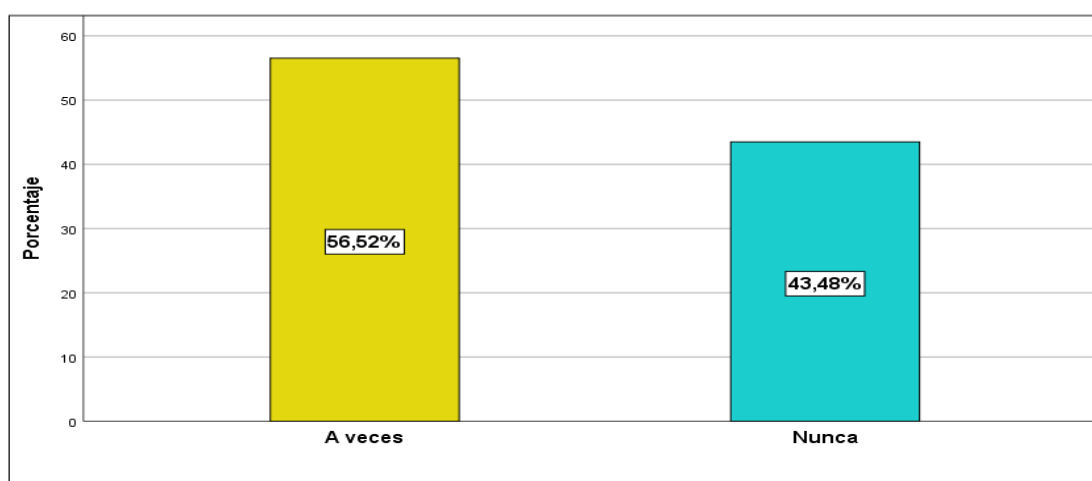
¿El personal cuenta con equipo de protección para realizar actividades relacionadas a las aguas residuales?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	13	56,5
Nunca	10	43,5
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 22

Figura 30.

¿El personal cuenta con equipo de protección para realizar actividades relacionadas a las aguas residuales?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 22

Interpretación: Es preocupante que un 56.52% de los encuestados hagan conocer que, a veces el personal cuenta con equipo de protección para realizar actividades relacionadas a las aguas residuales; resultados que sugiere procedan con superar y revertir esta cifra. Sin embargo, se procedió indagar



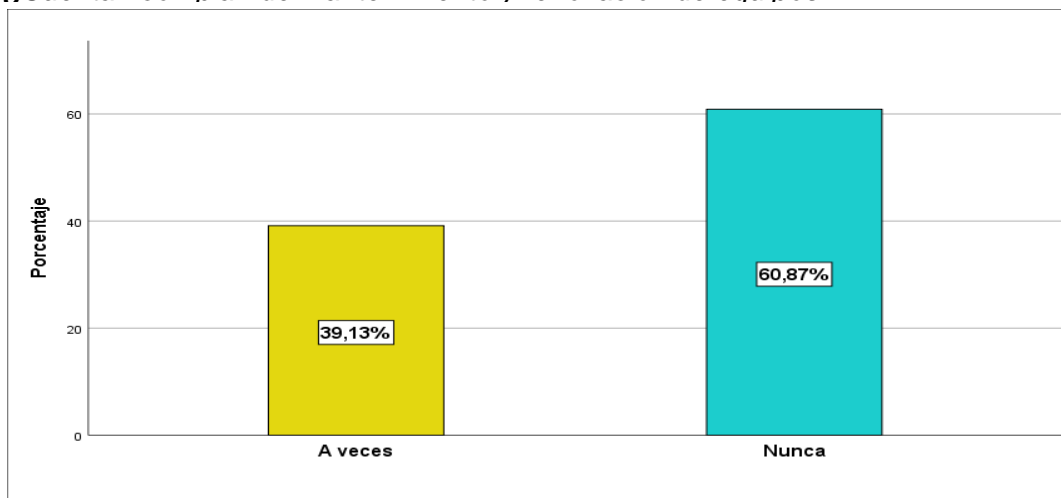
sobre el particular obteniendo respuestas; que no cuentan con equipo de protección completos como, por ejemplo, con oxígeno para introducirse a los buzones donde se encuentra las mayores concentraciones de aguas residuales, mucho más peligroso cuando los buzones son cercanos a establecimientos como es el hospital general, ESSALUD o consultorios particulares de salud.

Por otro lado se tiene un 43.48% de los encuestados hacen conocer que nunca el personal cuenta con equipo de protección para realizar actividades relacionadas a las aguas residuales; este porcentaje motivo realizar entrevistas al personal del área de operaciones y señalaron; por ejemplo, hay zona o terrenos donde la red matriz de alcantarillado se encuentran por debajo de los cuatro metros de profundidad, donde se requiere contar con equipamiento y seguridad especial cuando realizan los trabajos de reparación o mantenimiento; no cuentan con estos equipos.

En resumen, las cifras presentadas conllevan a sugerir, que si la empresa cuenta con equipos de protección para realizar actividades relacionadas a las aguas residuales para trabajos que permanentemente ocurren; deben de considerar los resultados para contar con equipamiento especiales como los detallados en los párrafos precedentes.

Indicador 23: Maquinaria y equipos.**Tabla 37.***¿Cuentan con plan de mantenimiento y renovación de equipos?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	39,1
Nunca	14	60,9
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 23**Figura 31.***¿Cuentan con plan de mantenimiento y renovación de equipos?***Nota:** Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 23

Interpretación: Es preocupante observar que un 39.13% de los encuestados respondieron que a veces cuentan con plan de mantenimiento y renovación de equipos; este resultado revela la carencia de documentos de gestión que posibiliten mantenimiento y renovación de equipos, limitándolos que le permita prestar sus servicios del alcantarillado, la que conllevará dilatar que sus servicios



sean más prolongados por no contar con equipos operativos y los que corresponda; poniendo en riesgo su integridad física del personal que realiza las actividades de mantenimiento.

Se tiene un resultado de 60.87% de los encuestados que hacer conocer que nunca cuentan con plan de mantenimiento y renovación de equipos; resultado que sugiere que la empresa cuenta con documentos de gestión como son con planes de mantenimiento y renovación de equipos; su remediación permitirá mejorar la prestación de mantenimiento y como consecuencia de esta la satisfacción de los usuarios de la empresa. La renovación oportuna le daría seguridad en el uso y manipuleo d ellos equipos por parte del personal de operaciones cuando realiza sus labores de mantenimiento; así como también mejorar el trabajo del servicio de presta la entidad.

En resumen, se puede concluir que existe carencia de documentos de gestión en la empresa referidos a el mantenimiento y renovación de equipos; los que deben debe ser atendidos dentro del tiempo prudencial, con el que garantizarán los trabajos de mantenimiento y la adquisición de equipos oportunamente.

Indicador 24: Materiales para reparación.

Tabla 38.

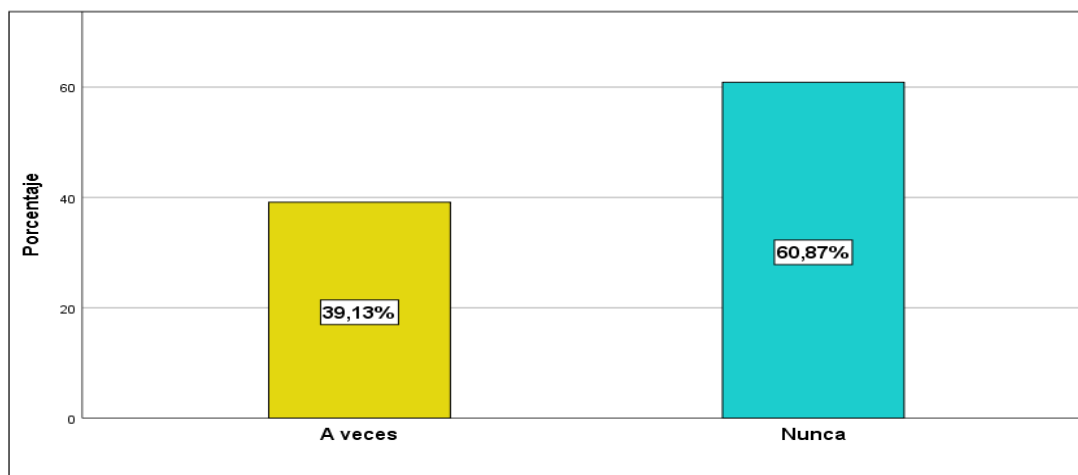
¿Cuentan con materiales para ejecutar acciones de reparación oportuna?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	39,1
Nunca	14	60,9
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 24

Figura 32.

¿Cuentan con materiales para ejecutar acciones de reparación oportuna?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 24

Interpretación: Se observa de este resultado que un considerable 39.13% de los encuestados respondieron que a veces cuentan con materiales para ejecutar acciones de reparación oportuna; al tomar conocimiento de la carencia de materiales para poder realizar actividades de reparación oportuna por parte del personal del área de operaciones. este resultado conlleva a proponer que la alta



dirección efectúe acciones para remediación esta situación, posibilitará que la reparación sea oportuna.

Por otro lado, se tiene que un 60.87% de los encuestados respondieron que nunca cuentan con materiales para ejecutar acciones de reparación oportuna; los trabajos de reparación de los servicios de saneamiento y con mayor importancia las redes y el sistema de alcantarillado; para ello deben de contar con materiales adecuado para su asistencia oportuna por tratarse de aguas servidas y su rebose u otro problema, ocasionará contaminación la zona y reacción por parte de la ciudadanía de no lograrse reparar oportunamente.

Resumimos, señalando que los resultados demuestran la carencia de materiales para la reparación oportuna por parte de los servidores del área operaciones; de no dotarles en forma oportuna conllevará a la población asumir reacciones en contra de la empresa y posibles sanciones por los entes que tiene competencia por aspectos contaminantes.

Indicador 25: Cumplimiento de Manual de operaciones y mantenimiento.

Tabla 39.

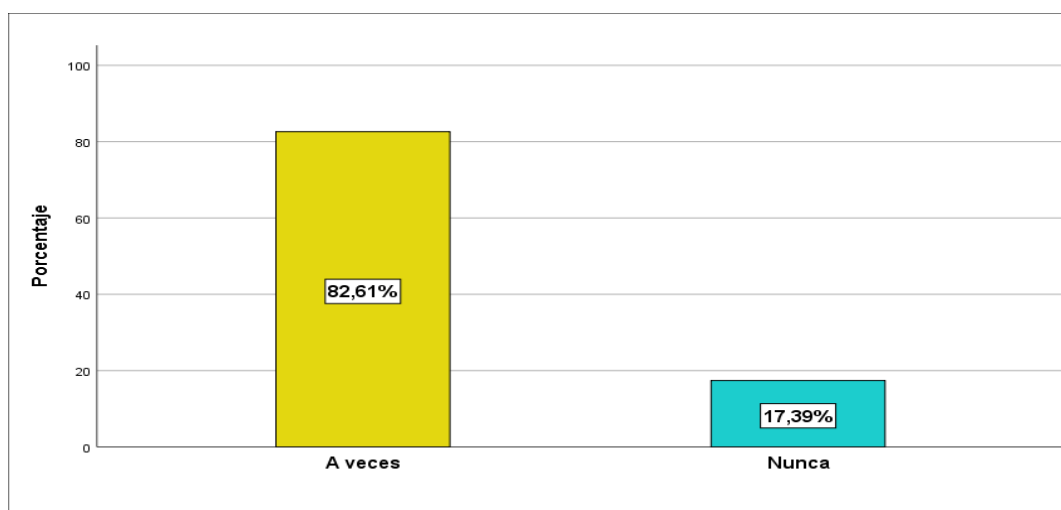
¿Supervisan el cumplimiento del Manual de operaciones y mantenimiento?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	19	82,6
Nunca	4	17,4
Total	23	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 25

Figura 33.

¿Supervisan el cumplimiento del Manual de operaciones y mantenimiento?



Nota: Cuestionario aplicado a la variable 2; pregunta 25

Interpretación: Se tiene un resultado preocupante de 82.61%, los encuestados hacen conocer que a veces supervisan el cumplimiento del Manual de operaciones y mantenimiento; revela que la entidad si cuenta con un documento de gestión denominado Manual de operaciones y mantenimiento; lo que carece es la supervisión de su cumplimiento; su incumplimiento ocasionará consecuencias que afectaría al personal de operaciones cuando ejecute sus



trabajos; deterioros a los equipos, etc. y para su resarcimiento de estos daños o afectaciones se comprometería hacer uso de desembolsos y este tipo de gastos no encuentran presupuestados y menoscabaría la economía de la empresa.

Se tiene un 17.39% de los encuetados que señalan que nunca supervisan el cumplimiento del Manual de operaciones y mantenimiento; la falta de supervisión; revela que no hay control; estos hechos generan que los servidores realicen sus actividades no técnicamente; el incumplimiento de este documento de gestión denominado Manual de operaciones y mantenimiento y lo más relevante es que no se cumple con realizar la supervisión por los funcionarios de la empresa.

Resumimos, señalando que los resultados revelan que la empresa si cuenta con un manual de operaciones y mantenimiento, lo que ocurre es que, no se realizan supervisión de su cumplimiento, la no supervisión, traería consigo que los trabajadores del área de operaciones sus actividades que realicen serían antitécnicos.

4.1.2. Discusión

En el presente trabajo de investigación como principal objetivo la relación existente entre la gestión de riesgos en los productos que produce la empresa prestadora de servicios de saneamiento NOR PUNO S.A. en el primer semestre del año 2023. Los resultados alcanzados demuestran la existencia de una correlación de 0.721 y u nivel de significancia de 0.000, el cual es inferior al umbral estándar 0.05; revelando que la gestión de



riesgos es necesaria para la mejor prestación de los servicios de saneamiento de la empresa.

El resultado alcanzado es prestarle mayor importancia a la evaluación de los riesgos la que permite darle aseguramiento en la producción de los productos de saneamiento que presta la entidad; dentro de ello tenemos los riesgos de la infraestructura de la zona de captación; este resultado alcanzado coinciden con Juan José Parraguez Chepe, en su tesis denominado "análisis de riesgo y vulnerabilidad para el sistema de agua potable y alcantarillado de la localidad el arrozal – salas – provincia de Lambayeque – Lambayeque"; Su objetivo; Analizar el grado de riesgo y vulnerabilidad que enfrenta el sistema de agua potable y alcantarillado de la localidad El Arrozal, distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, Departamento de Lambayeque. El peligro indica que la infraestructura está expuesta a un peligro alto y la vulnerabilidad media. (Parraguez Chepe, Análisis de riesgo y vulnerabilidad para el sistema de agua potable y alcantarillado de la localidad El Arrozal – Salas – provincia de Lambayeque – Lambayeque, 2019).

Asimismo; la existencia de peligros, como lo revelado, las afectaciones a las redes matrices del alcantarillado su rebose así como en su desplazamiento de las aguas residuales provocados por peligros hidrometeorológicos; los que concuerdan la existencia de riesgos manifestado por Juan José Parraguez Chepe que señala Los peligros geofísicos, geológicos e hidrometeorológicos identificados son los deslizamientos



lentos y progresivos con una gran masa de tierra y piedras, heladas y granizadas con poca incidencia, huaycos de flujo muy rápido de aguas turbias, lodo, cargados de piedras, maleza y/o árboles que se desplazan a lo largo de un cauce definido de quebradas o riachuelos, inundaciones con emplazamiento paulatino de las aguas en cantidades abundantes sobre una superficie determinante, lluvias torrenciales y ventarrones a partir del mes de Noviembre prolongándose hasta Marzo. (Parraguez Chepe, 2019).

En lo relacionado al objetivo específico 1; se investigó cómo incide la determinación en la priorización de productos en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento NOR PUNO S.A; el nivel de significancia revela un 0.012 Este resultado es menor al nivel de significancia predeterminado 0.05 entonces, en consecuencia, nos deriva a la aceptación de la hipótesis alterna.

Estos resultados coinciden con Luy Foster Jaime Kuok Tung; en su tesis titulada: "el sistema de calidad y la gestión operativa en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento en el Perú 2016-2018"; Objetivo, Determinar la relación que existe entre el Sistema de Calidad y la gestión operativa en la Empresas prestadoras de servicios de saneamiento en el Perú 2016 – 2018. Concluyendo que existe una relación significativa entre el sistema de calidad y la gestión operativa en la Empresas prestadoras de servicios de saneamiento en el Perú 2016 – 2018, señala que, el implementar un sistema de calidad en las EPS del Perú significaría mejorar su desempeño en cuanto a la gestión operativa que a la postre significaría



disminuir el problema de falta de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Perú. (Luy Foster, 2020).

Con respecto al objetivo específico 2; se analizó en qué medida incide la evaluación de riesgos en los productos de la empresa prestadora de saneamiento NOR PUNO S.A, el nivel de significancia revela un 0.032 Este resultado es menor al nivel de significancia predeterminado 0.05 entonces, en consecuencia, nos deriva a la aceptación de la hipótesis alterna.

los resultados coinciden de cierta manera con ROGER OVANDO VALDIVIA ROJAS; su tesis titulada, Influencia de la gestión empresarial en la satisfacción de los clientes de la entidad prestadora de servicios de saneamiento NOR PUNO S.A. – año 2020; Su objetivo, evaluar cuál es el nivel de influencia entre la gestión empresarial y la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Nor Puno S.A - año 2020. Se evaluó que el nivel de influencia de la variable gestión empresarial en la satisfacción del cliente de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020 es significativo, el mismo que ha sido validado (ver tabla 45) con prueba estadística de Rho de Spearman, donde se tuvo un p-valor igual a 0,000 menor que 0,05 y determinado por el coeficiente R cuadrado de Nagelkerke del modelo de regresión ordinal, del cual se pudo inferir que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 90,4% por el comportamiento de la variable gestión de riesgos; con lo cual, queda demostrado que el nivel de influencia de la variable independiente (causa) en la variable dependiente(efecto) es significativo. (Valdivia Rojas, 2021)



Con relación al objetivo específico 3; se examinó, de qué manera el Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación influye en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento NOR PUNO S.A; el nivel de significancia revela un 0.000 Este resultado es menor al nivel de significancia predeterminado 0.05 entonces, en consecuencia, nos deriva a la aceptación de la hipótesis alterna.

El resultado obtenido corrobora con el trabajo de investigación de JUAN DIEGO APAZA QUISPE; en su tesis denominada: Control interno – COSO III y gestión administrativa en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de la región puno; Objetivo, Determinar la relación que existe entre control interno – COSO III y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017. Existe relación positiva alta de 0.82 entre el control interno – COSO III y la gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la Región Puno, en el año 2017. (Apaza Quispe, 2018)

4.2. APORTACIÓN TEÓRICO – PRÁCTICA

En la directiva emitida por la Contraloría, nos referimos a la directiva N° 006-2019-CG/INTEG en cuyo contenido señala la metodología que debe de practicarse para la aplicación de la gestión de riegos a los productos que determine las entidades públicas; podemos advertir que en su contenido es efectuar varios pasos, tedioso para algunos servidores públicos; lo que nos permite presentar una matriz mucho más dúctil, para facilitar a los



servidores públicos aplicar con mucha facilidad la gestión de riesgos, su valoración, causas, etc. al completar los datos en esta matriz permitirá ingresar esta información mediante copia-pegar al sistema de control interno establecido por la Contraloría general de la República la que se encuentra en su página web.

Debe tenerse presente que esta matriz se elaboró dentro del marco establecido este documento posibilita para los trabajos de taller para la elaboración del PAA-SMC. (Para cada **producto** priorizado deben de elaborar esta Matriz). Recomendamos que esta "Matriz" se elabore con participación de los funcionarios y servidores públicos con mayor conocimiento y experiencia en la operatividad del producto priorizado, así como los de las áreas que tienen vinculación o competencia sobre estos productos.

Tabla 40.

Propuesta de Matriz

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

PLAN DE ACCIÓN ANUAL – SECCIÓN MEDIDAS DE CONTROL (PAA-SMC)

PRODUCTO PRIORIZADO	ATRIBUTOS DEL PRODUCTO PRIORIZADO	RIESGO IDENTIFICADO	VALORACIÓN DEL RIESGO					CAUSA	MEDIDAS DE CONTROL	UNIDAD OPERATIVA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COMENTARIOS U OBSERVACIONES
			PROBABILIDAD	IMPACTO	VALOR DEL RIESGO	NIVEL DEL RIESGO	TRATAMIENTO OBLIGATORIO				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO		
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detalla en qué debe contener cada columna:

- A.** Registrar el producto priorizado.
- B.** Deseo relevante del producto para los beneficiarios finales (Características)
 - B.1 Calidad y eficiencia (Cumpla con las normativas, estándares, dentro del plazo, etc)
 - B.2 Oportuno; (Que llegue a tiempo; cuando se requiere)
 - B.3 Cobertura Total (Que cubra a toda la jurisdicción)
 - B.4 Otros atributos.
- C.** Aspectos, situaciones que podría suceder para que no se cumpla lo deseado en la columna "B". Identificar los necesarios, utilizar la labra "Podrían"
 - C.1 **Podrían** estar incumpliendo las normativas ...(estándares ...; etc.)



C.2 **Podrían** llegar después de la fecha u horario requerido.

C.3 **Podrían** entregarse parcialmente.

D. La probabilidad que, en la entidad ocurra lo registrado en la columna "C".

Ejemplo nos preguntamos: ¿Cuál es la probabilidad que se incumpla normativa? (Asignar los valores que corresponda bajo 4; media 6; alta 8 y; muy alta probabilidad 10)

E. El impacto que ocasionaría de ocurrir lo registrado en el a columna "C".

Ejemplo nos preguntamos ¿Al incumplirse la normativa cuál será el será el daño o impacto que ocasionaría a la entidad?. (Asignar los valores que corresponda bajo 4; media 6; alta 8 y; muy alta probabilidad 10) A estos valores de "Impacto" para situaciones didácticas se les conoce también como "Leve 4", "Moderado 6"; "Grave 8" y "Muy Grave 10.

F. El resultado de la multiplicación del valor asignado en la columna "Probabilidad" por el valor asignado en la columna "Impacto".

Ejemplo: Probabilidad 4; Impacto 6. Entonces $4 \times 6 = 24$

G. El resultado encontrado en la columna "F" ubicar en el nivel de riesgo siguiente:

Tabla 41.

Evaluación de riesgo

RB (Riesgo Bajo)	RM (Riesgo Medio)	RA (Riesgo Alto)	RMA (Riesgo Muy Alto)
16-24	32-40	48-64	80-100

Fuente: Contraloría General de la República

Ejemplo: El resultado obtenido es "24" ; se encuentra en el intervalo Riesgo Bajo, se registrará "**RB**"

- H. Se registrada las alternativas "Si" o "No" . Para las entidades del:
- Grupo 1:** Cuando el Nivel del Riesgo es "**Medio**", "**Alto**"; "**Muy Alto**"; se registrará "**Sí**". Es decir, requieren se implemente "Controles" para mitigar o reducir cada uno de estos riesgos.

Se registrará "**No**" Cuando el riesgo es "**bajo**"

Grupo 2 y 3: Cuando el Nivel del Riesgo es "**Alto**"; "**Muy Alto**" entonces será "**Sí**". Es decir, requieren se implemente "Controles" para mitigar o reducir cada uno de estos riesgos.

Se registrará "**No**" Cuando el riesgo es "**bajo**" o "**Medio**".

- I. Una lista del origen; causas, situaciones, circunstancias, etc. Que dan origen a los riesgos que se identificó.
- J. Establecer medidas de control a las causas identificadas (permita reducir; mitigar, etc los riegos). Redactar usando verbos, por ejemplo: Supervisar, verificar, alertar, contrastar, evaluar, monitorear, comparar, vigilar, observar, inspeccionar, chequear, etc.
- K. Registrar a la Unidad operativa o Unidades Operativas que será responsable de la ejecución de cada una de las medidas de Control.



- L.** Las Unidades Operativas señalan el inicio de la ejecución o desarrollo de las medidas de control; tomando en cuenta cada medio de verificación (Evidencia).
- M.** Las Unidades Operativas señalan la fecha de culminación de la ejecución o desarrollo de las medidas de control (implementación); Será comprobada con las evidencias.
- N.** Documentación sustentatoria (Evidencias) de las acciones o actividades desarrolladas que demuestran haber ejecutado las Medidas de Control. Demostrará su nivel de implementación.
- Ñ.** Opcional. Consignar situaciones que permitan cumplir con las medidas de Control.

La información que contiene este documento; su contenido está adecuado al aplicativo del sistema de Control Interno que se encuentra en el portal de la Contraloría General de la república.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Los resultados revelados del objetivo general demuestran existencia de una correlación de 0.721 y un nivel de significancia de 0.000 el cual es inferior al umbral estándar de 0.05; por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Resultado que nos da a conocer que la gestión de riesgos es necesaria para lograr que los productos que produce la empresa sus servicios garanticen su continuidad y calidad; lo que podemos resumir que a mayor gestión de riesgos se logrará una mejor prestación de los servicios de saneamiento que brinda la Empresa Prestadora de servicios NOR PUNO S.A.

SEGUNDA: Con respecto al primer objetivo específico; se tiene un coeficiente de correlación de 0.514. Los resultados encontrados después de su evaluación y análisis nos revelan que se está en la presencia de una relación significativa. el nivel de significancia alcanzado muestra un 0.012, es menor al nivel de significancia predeterminado 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Permittiéndonos concluir que la priorización de productos en cumplimiento la metodología propuesta por la contraloría tomando como base los documentos de gestión; en el caso de la empresa tomaron el programa presupuestal a productos que cuentan con mayor presupuesto de esta manera se priorizo e producto a los que se le somete a la gestión de riesgos. En síntesis, los productos identificados para ser sometidos a la gestión de riesgos, fortalecen la producción y sus productos de la empresa.



TERCERA: Al referirnos al objetivo específico 2; se investigó en que medida incide la evaluación de riegos en los productos que produce la empresa prestadora de servicios de saneamiento NOR PUNO S.A. el nivel de significancia revela un 0.032 este resultado es menor al nivel de significancia predeterminado 0.05 entonces, en consecuencia, nos deriva a la aceptación de la hipótesis alterna. Por lo mencionado; nos motiva a señalar que los productos al ser sometido a la evaluación de riegos; favorece en darle aseguramiento en todo el proceso productivo. sintetizamos manifestando que cuando se evalúan los riegos; garantizarán los productos en su continuidad y calidad de los servicios que brinda la entidad.

CUARTA: En lo concerniente al tercer objetivo específico; después de un análisis exhaustivo los resultados al que arribamos; se puede advertir con objetividad la relación significativa en el resultado entre un plan de acción anual – sección medidas de control y los productos de la empresa en razón que el valor de 0.000; este es un nivel de significancia menor al nivel de significancia predeterminado 0.05 por ende un plan de acción anual – sección medidas de control será determinante en la producción de los productos de la empresa. Plan que conllevara a garantizar aseguramiento de su equipamiento y la prestación de sus servicios. En consecuencia, nos permite afirmar con certeza que un Plan de Acción Anual – sección medidas de control, documento guía que definitivamente influirá de sobre manera en los productos que produce la empresa.



SUGERENCIAS

PRIMERA: Al titular y funcionarios de la empresa prestadora de servicios de saneamiento NOR PUNO S.A. aplique la normativa establecida por la Contraloría; en lo concerniente a la gestión de riesgos a los productos que produce la empresa como son el agua potable y alcantarillado, en dicho taller participe la totalidad del personal que tiene relación directa e indirecta en la producción de los mismos. Para que tengan conocimiento sobre las medidas de remediación y coadyuven a mitigar los riesgos.

SEGUNDA: La priorización de productos a ser integrados deben de estar comprometidos dentro de la gestión de riegos, de acuerdo a la directiva N° 006-2019-CG/INTEG y sus modificatorias; la priorización de productos debe de efectuarse en taller, con participación del titular, funcionarios y las dependencias vinculadas con los productos; en este acto, tomarán conocimiento y asumirán responsabilidad en las medidas de control que se acuerden y que se encuentre dentro de sus competencias.

TERCERA: Durante el taller; en el espacio, cuando procedan a evaluar los riegos de los productos priorizados; en el caso del agua potable, se realizarán con acuciosidad para cada proceso de producción hasta la entrega final del servicio al usuario; del alcantarillado las vías recolectoras hasta su disposición final de las aguas servidas. Para ello pueden hacer uso de la matriz que se propone en el presente trabajo. Garantizará que el producto que producen sea de calidad,



en cantidad y continuidad y; el deslizamiento sin restricciones de las aguas servidas, respectivamente.

CUARTA: Un Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Control debe de ser elaborado en reunión de trabajo (taller) con participación del titular, funcionarios y servidores vinculados directa e indirecta con los productos; este plan, deben de ser suscritas por el titular, funcionario responsable y dependencias comprometidas con las medidas de control y posteriormente publicado en el portal de la empresa y; se entregue en forma física con documento que acredite su entrega – recepción de este Plan e informar a la contraloría a través de su página web establecida por la contraloría para estos fines.



BIBLIOGRAFÍA

- (seecon), B. S. (2020). *Captación de ríos, lagos y embalses (reservorios)*.
<https://sswm.info/es/gass-perspective-es/tecnologias-de/tecnologias-de-abastecimiento-de-agua/captacion/captaci%C3%B3n-de-r%C3%ADos%2C-lagos-y-embalses-%28reservorios%29>
- ABC, D. (8 de setiembre de 2023). *Definición ABC*. Definición ABC:
<https://www.definicionabc.com/general/municipalidad.php>
- ABC, D. (s.f.). *POLITICA-LINEAMIENTO*. DEFINICION ABC:
<https://www.definicionabc.com/politica/lineamiento.php>
- ADRENAVA. (10 de SETIEMBRE de 2014). *NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS DE LA ORGANIZACIÓN*. BLOG DE ANDRENAVA2014:
<http://andrenava2014.blogdiario.com/1410327192/normas-internas-y-externas-de-la-organizacion/>
- Apaza Quispe, J. D. (diez de diciembre de 2018). *Control interno – COSO III y gestión administrativa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento de la región*.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2099>
- Arias, A. S. (1 de marzo de 2020). *Economipedia*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/logistica.html>
- Borioni. (2016). *Gestión de Riesgos de Desastres: enfoque*.
<https://ridaa.unicen.edu.ar:8443/server/api/core/bitstreams/f2b02521-07e5-42d1-be4d-658d9726e8b9/content>
- Borioni, V. (2016). *Gestión de Riesgos de Desastres: enfoque internacional aplicado a escala local*.



<https://ridaa.unicen.edu.ar:8443/server/api/core/bitstreams/f2b02521-07e5-42d1-be4d-658d9726e8b9/content>

Borrás, C. (veintidos de mayo de 2020). *Qué es una válvula y para qué sirve.*

<https://www.caloryfrio.com/sanitarios/tuberias-accesorios/que-es-una-valvula-y-para-que-sirve.html>

Bruni, M., & Spuhier, D. (2020). *Bombeo de agua motorizado.*

<https://sswm.info/es/gass-perspective-es/tecnologias-de/tecnologias-de-abastecimiento-de-agua/distribucion/bombeo-de-agua-motorizado>

Carbotecnia. (nueve de Febrero de 2023). *Desinfección de agua.*

<https://www.carbotecnia.info/aprendizaje/desinfeccion/metodos-para-desinfeccion-del-agua/>

Cari, J. M. (24 de Enero de 2023). *Pasión Por el Derecho.* Pasión Por el Derecho:

<https://lpderecho.pe/que-es-gestion-publica-municipal/>

Chilcon Julca, M. J. (seis de febrero de 2019). *Manual de Operacion y Mantenimiento Saneamiento.*

<https://es.scribd.com/document/398997035/Manual-de-Operacion-y-Mantenimiento-Saneamiento>

Comisión de Regulación de agua potable y Saneamiento Básico. (doce de octubre de 2023). *GESTOR NORMATIVO - CRA.*

https://normas.cra.gov.co/gestor/docs/concepto_cra_0077341_2008.htm

CONTRALORIA. (3 de NOVIEMBRE de 2006). *CONTRALORIA.*

CONTRALORIA: <http://transparencia.rree.gob.pe/index.php/12-kit-de-fortalecimiento-del-sistema-de-control-interno-contraloria/normativa-de-control-interno/9317-rc-320-2006-cg-normas-de-control-interno/file>



CONTRALORIA. (30 de OCTUBRE de 2008). CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5498/RCG458-2008-CG.pdf>

CONTRALORIA. (13 de MAYO de 2016). CONTRALORIA GENERAL :

http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/RC_149_2016_CG.pdf

contraloria. (26 de octubre de 2019).

http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf.

http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf:

http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA. (siete de marzo de 2022).

Versión integrada directiva 006-2019-CG/INTEG Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4614877/Versi%C3%B3n%20integrada%20Directiva%20N%C2%B0%20006-2019-CG-INTEG%20%E2%80%9CImplementaci%C3%B3n%20del%20Sistema%20de%20Control%20Interno%20en%20las%20entidades%20del%20Estado%E2%80%9D.pdf?v=1685122044>

Contraloría general de la República. (2023). *DIRECTIVA N° 006-2019-CG/INTEG.*

<https://intranet.apci.gob.pe/wp-content/uploads/2023/04/DIR-006-2019-CG-INTEG-version-integrada.pdf>

Contraloría General de la República. (2023). *Versión Integrada de la directiva 006.2019.CG/INTEG Implementación del Sistema de Control interno en*



las entidades del estado.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4614877/Versi%C3%B3n%20integrada%20Directiva%20N%C2%B0%20006-2019-CG-INTEG%20%E2%80%9CImplementaci%C3%B3n%20del%20Sistema%20de%20Control%20Interno%20en%20las%20entidades%20del%20Estado%E2%80%9D.pdf?v=1685122044>

Democrático, C. C. (7 de setiembre de 2023). *Congreso de la República.*

Congreso de la República:

<https://www.congreso.gob.pe/constitucionyreglamento/#:~:text=La%20Constituci%C3%B3n%20Pol%C3%ADtica%20del%20Per%C3%BA,y%20organizaci%C3%B3n%20del%20Estado%20peruano.>

Dirección General d Inversión Pública. (1972). *Guía para la identificación, formulación y evaluación social de proyectos de inversión pública de servicios de saneamiento básico urbano, a nivel de perfil.*

https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/instrumentos_metod/saneamiento/Guia-de-saneamiento-27-11.pdf

ECONÓMICA, E. (s.f.). *METAS. ENCICLOPEDIA ECONOMICA:*

<https://enciclopediaeconomica.com/metas/>

EcuRed. (2023). *Alcantarillado.* <https://www.ecured.cu/Alcantarillado>

EProtIndividual.doc. (treinta de mayo de 1997). *EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.*

<https://personales.gestion.unican.es/martinji/archivos/eprotindividual.pdf>

Fibras y Normas de Colombia S.A.S. (2023). *CAUDAL: DEFINICION Y METODOS DE MEDICION.*



<https://blog.fibrasynormasdecolombia.com/caudal-definicion-y-metodos-de-medicion/>

Finanzas, M. d. (8 de setiembre de 2023). *Clasificador de fuentes y rubros*.

Clasificador de fuentes y rubros:

[https://pe.search.yahoo.com/yhs/search?p=recursos%20ordinarios%20concepto&hspart=fc&hsimp=yhs-](https://pe.search.yahoo.com/yhs/search?p=recursos%20ordinarios%20concepto&hspart=fc&hsimp=yhs-2461&type=fc_ADDA49F0A8D_s58_g_e_d061022_n9998_c2¶m1=7¶m2=eJwti0EOgyAQRa8yS5sYnEGkJR6jq8a4oEqVgELUxqanL)

[2461&type=fc_ADDA49F0A8D_s58_g_e_d061022_n9998_c2¶m1=7¶m2=eJwti0EOgyAQRa8yS5sYnEGkJR6jq8a4oEqVgELUxqanL](https://pe.search.yahoo.com/yhs/search?p=recursos%20ordinarios%20concepto&hspart=fc&hsimp=yhs-2461&type=fc_ADDA49F0A8D_s58_g_e_d061022_n9998_c2¶m1=7¶m2=eJwti0EOgyAQRa8yS5sYnEGkJR6jq8a4oEqVgELUxqanL)
[yTNLOa9P%2FMnO3Ztf38QouBKdGW%2FJldK3RLmE0pCzpMMSfK](https://pe.search.yahoo.com/yhs/search?p=recursos%20ordinarios%20concepto&hspart=fc&hsimp=yhs-2461&type=fc_ADDA49F0A8D_s58_g_e_d061022_n9998_c2¶m1=7¶m2=eJwti0EOgyAQRa8yS5sYnEGkJR6jq8a4oEqVgELUxqanL)

finanzas, M. d. (7 de setiembre de 2023). *Glosario de Presupuesto Público*.

Glosario de Presupuesto Público: <https://www.mef.gob.pe/es/glosario-sp-5902>

Finanzas, M. d. (08 de setiembre de 2023). *Ministerio de Economía y Finanzas*.

Ministerio de Economía y Finanzas:

https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101318&lang=es-ES&view=article&id=450

Hanco Mamani, W. R. (2023). *Sistema de Control Interno en las entidades del estado comentada, desarrollo práctico*. Juliaca: INKAGRAF Editorial e

Industria gráfica & Publicitaria E.I.R.L.

IGNACIO, M. P. (s.f.). *DOCUMENTOS DE GESTIÓN MUNICIPAL*.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO:

<https://www.munisanignacio.gob.pe/index.php/documentos-de-gestion>

Interempresas. (siete de abril de 2014). *Reparación, rehabilitación y renovación*

de redes. [https://www.interempresas.net/Agua/Articulos/121692-](https://www.interempresas.net/Agua/Articulos/121692-Reparacion-rehabilitacion-y-renovacion-de-redes.html)

[Reparacion-rehabilitacion-y-renovacion-de-redes.html](https://www.interempresas.net/Agua/Articulos/121692-Reparacion-rehabilitacion-y-renovacion-de-redes.html)



Javier Sanchez Galán, Francisco Coll Morales. (1 de Abril de 2020).

Economipedia.

Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/presupuesto.html>

Javierest. (17 de diciembre de 2019). *Block Sunat Impuestos.* Block Sunat

Impuestos: <https://www.rankia.pe/blog/sunat-impuestos/4108377-cuales-son-impuestos-municipales-peru>

Luy Foster, J. K. (2020). *“el sistema de calidad y la gestión operativa en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento en el Perú 2016-2018”.*

<https://pe.search.yahoo.com/yhs/search?p=UNIVERSIDAD%20NACIONAL%20FEDERICO%20VILLAREAL%20LUY%20FOSTER%20JAIME%20KUOK%20TUNG%20%E2%80%99CEL%20SISTEMA%20DE%20CALIDAD%20Y%20LA%20GESTI%C3%93N%20OPERATIVA%20EN%20LAS%20EMPRESAS%20PRESTADORAS%20DE%20SERVICIOS%20D>

MONOGRAFIAS.COM. (s.f.). *CONTROL ORGANIZACIONAL. AUDITORIA Y*

CONTROL DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN:

<https://auditorsystemgrp4.weebly.com/control-organizational.html>

municipalidades, I. o. (7 de setiembre de 2023). *Plataforma digital única del*

Estado Peruano. Plataforma digital única del Estado Peruano:

<https://www.gob.pe/10560-el-concejo-municipal>

Parraguez Chepe, J. J. (seis de junio de 2019). *Análisis de riesgo y vulnerabilidad*

para el sistema de agua potable y alcantarillado de la localidad El Arrozal

– Salas – provincia de Lambayeque – Lambayeque.

<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/4474>



- Parraguez Chepe, J. J. (seis de Junio de 2019). *Análisis de riesgo y vulnerabilidad para el sistema de agua potable y alcantarillado de la localidad El Arrozal – Salas – provincia de Lambayeque – Lambayeque*.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/4474>
- Pérez, L. R. (2020). *Resumen ejecutivo*. <https://sswm.info/es/gass-perspective-es/tecnologias-de-agua-y-saneamiento/tecnologias-de-abastecimiento-de-agua/tanque-de-almacenamiento>
- Regionales, L. o. (7 de setiembre de 2023). *Congreso*. Congreso:
<https://www2.congreso.gob.pe/sicr/tradocestproc/clproley2001.nsf/pley/25DB63CC82A98CFF05256D25005D3294?opendocument#:~:text=EL%20CONSEJO%20REGIONAL%2C%20es%20el,a%C3%B1os%2C%20y%20pueden%20ser%20reelegidos>.
- REPÚBLICA, C. D. (17 de ABRIL de 2006). http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf. http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf: http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf
- república, c. d. (7 de setiembre de 2023). *Congreso de la República*. Congreso de la República:
<https://www.congreso.gob.pe/sobreecongreso/#:~:text=El%20Congreso%20de%20la%20Rep%C3%ABlica%20es%20el%20%C3%B3rgano%20representativo%20de,establece%20la%20Constituci%C3%B3n%20del%20Estado>.
- República, C. G. (7 de setiembre de 2023). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Plataforma digital única del Estado Peruano:



<https://www.gob.pe/es/32586-presentar-balance-semestral-de-recursos-de-fiscalizacion>

Sanchez Miño, A., & Sanchez Camino, N. d. (2011). *El modelo de gestion y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Tena.*

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13261>

SERVIR. (JULIO de 2016). *GUIA SOBRE EL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR PUBLICO.*

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS:

[https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2016/07/MINJUS-](https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2016/07/MINJUS-DGDOJ-Gu%C3%ADa-sobre-el-Sistema-Administrativo-Servir.pdf)

[DGDOJ-Gu%C3%ADa-sobre-el-Sistema-Administrativo-Servir.pdf](https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2016/07/MINJUS-DGDOJ-Gu%C3%ADa-sobre-el-Sistema-Administrativo-Servir.pdf)

SIGNIFICADOS. (s.f.). *SIGNIFICADOS. SIGNIFICADO DE MISION:*

<https://www.significados.com/mision/>

Softgrade. (2023). *Qué es un manual de operaciones.* <https://softgrade.mx/kit-manual-operaciones/>

SOGUAPAC. (2023). *Qué es el Agua Potable.*

[https://www.saguapac.com.bo/como-se-define-el-agua-](https://www.saguapac.com.bo/como-se-define-el-agua-potable/#:~:text=Se%20denomina%20agua%20potable%2C%20al,las%20autoridades%20locales%20e%20internacionales.)

[potable/#:~:text=Se%20denomina%20agua%20potable%2C%20al,las](https://www.saguapac.com.bo/como-se-define-el-agua-potable/#:~:text=Se%20denomina%20agua%20potable%2C%20al,las%20autoridades%20locales%20e%20internacionales.)

[%20autoridades%20locales%20e%20internacionales.](https://www.saguapac.com.bo/como-se-define-el-agua-potable/#:~:text=Se%20denomina%20agua%20potable%2C%20al,las%20autoridades%20locales%20e%20internacionales.)

Trujillo, E. (1 de abril de 2020). *Economipedia.* Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/ley.html>

VALDIVI, S. (s.f.). *RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA EN LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA.*

[file:///C:/Users/UNAP/Downloads/11388-](file:///C:/Users/UNAP/Downloads/11388-Texto%20del%20art%C3%ADculo-45235-1-10-20150219.pdf)

[Texto%20del%20art%C3%ADculo-45235-1-10-20150219.pdf.](file:///C:/Users/UNAP/Downloads/11388-Texto%20del%20art%C3%ADculo-45235-1-10-20150219.pdf)



Valdivia Rojas, R. O. (2021). *Gestión; Atención al cliente; Satisfacción del consumidor; Servicio de saneamiento.*

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3364768>



ANEXOS



ANEXO 2. Matriz de Consistencia

Título: GESTIÓN DE RIEGOS SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</p> <p>¿Cómo la gestión de riesgos incide en los productos de la empresa prestadora de saneamiento NOR PUNO S.A. en el primer trimestre del año 2023?</p>	<p>Determinar como la gestión de riesgos incide en los productos de la empresa prestadora de saneamiento NOR PUNO S.A en el primer trimestre del año 2023</p>	<p>La gestión de riesgos incide significativamente en los productos de la empresa prestadora de saneamiento NOR PUNO S.A en el primer trimestre del año 2023</p>	<p><u>V. Independiente</u></p> <p>Gestión de Riesgos</p>	<p>PRIORIZACIÓN DE PRODUCTOS DE</p> <p>EVALUACIÓN DE RIESGOS DE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los productos - Participación del titular - Criterio de priorización de los productos. - Periodos para incorporar los productos a la gestión de riesgos - Registro oportuno en el aplicativo <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los riesgos. - Valorar los riegos - Determinar la tolerancia al riesgo. - Determinación de causas - Establecer las medidas de control. - Elaborar el Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Control - Aprobar el Plan de Acción Anual – Sec. Med. De Control 	<p>Tipo: Explicativo</p> <p>Nivel de Investigación Cuantitativo no experimental</p> <p>Diseño descriptivo</p> <p>POBLACIÓN: EPS Nor Puno S.A.</p> <p>Muestra: Se adopta como muestra a determinación del investigador.</p> <p>Técnica: Encuesta Cuestionario Entrevista</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo incide la priorización de productos en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Nor Puno S.A.? ¿En qué medida la evaluación de riesgos incide en los productos de la empresa prestadora de saneamiento Nor Puno S.A.? ¿De qué manera el Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación influye en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Nor Puno S.A.? 	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar cómo incide la priorización de productos en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Nor Puno S.A. Conocer en qué medida incide la evaluación de riesgos en los productos de la empresa prestadora de saneamiento Nor Puno S.A. De qué manera el Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación influye en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Nor Puno S.A. 	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <ol style="list-style-type: none"> La priorización de productos incide significativamente en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Nor Puno S.A. La evaluación de riesgos influye de sobre manera en los productos de la empresa prestadora de saneamiento Nor Puno S. A. El Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Remediación influye significativamente en los productos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Nor Puno S.A. 	<p><u>V. Dependiente:</u></p> <p>Productos</p>	<p>PLAN DE ACCIÓN ANUAL – SECCIÓN MEDIDAS DE REMEDIACIÓN</p> <p>AGUA POTABLE</p> <p>ALCANTARILLADO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Caudal del río - Zona Captación - Línea Recolectora - Sistema de Bombeo - Desinfección - Reservorio - Sistemas de Válvulas sectores - Red de Matriz - Mantenimiento - Equipos de protección - Maquinaria y equipos - Materiales para reparación - Cumplimiento de Manual de operaciones y mantenimiento 	

ANEXO 3. Cuestionario de recolección de información**INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN**

Estimado señor (a) funcionario público; servidor público, reconoceré apoyar con responder a las interrogantes planteadas para el trabajo de investigación denominado GESTIÓN DE RIEGOS Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023; vuestra respuesta posibilitará culminar con el desarrollo del presente.

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) la alternativa que considere apropiada.

N°	CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE RIESGOS Y PRODUCTOS DE LA EPS. NOR PUNO S.A.	RESPUESTAS		
		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	PREPARADO POR: Bach. Deysi Maquera Vilca			
01	¿Los productos que produce la empresa se encuentran dentro del Plan Estratégico Institucional?			
02	¿En la identificación de los productos que produce la empresa para ser implementado el SCI participó el titular de la empresa?			
03	¿Los productos priorizados cumplen con los criterios de priorización establecidos por la Contraloría por ejemplo esté debidamente presupuestados?			
04	¿Los productos priorizados para ser incorporados a la gestión de riesgos, su conformidad lo dio el titular?			
05	¿Los productos, se registraron en el aplicativo del sistema de control interno dentro de los plazos establecidos por la Contraloría?			
06	¿Para identificar los riesgos se utilizaron herramientas de recojo de información, como: entrevistas, encuestas, talleres participativos etc.?			
07	¿Para valorar los riesgos se tomaron en cuenta la probabilidad de ocurrencia y el impacto que podría generar en la provisión del producto priorizado o revaluado aplicando los criterios y valores establecidos por la Contraloría?			
08	¿Obtenido el valor y nivel de cada riesgo identificado, la entidad determinó si estos se encuentran dentro de los niveles de tolerancia al riesgo aplicando los criterios establecidos por la Contraloría?			



09	¿La determinación de causas que originan los riesgos se hizo en taller, reunión, etc.?			
10	¿Las medidas de control que se determinaron se plantearon con participación de los trabajadores vinculados con los productos?			
11	¿En el Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Control se identificaron los órganos responsables de su implementación con participación de los trabajadores vinculados con los productos?			
12	¿La aprobación del Plan de Acción Anual – Sec. Medidas de Control se encuentran suscritas por los responsables de los órganos responsables de su implementación?			
13	¿Se verificó la descolmatación anual del caudal del río en cumplimiento a los estándares de calidad del agua?			
14	¿Se efectuaron las acciones de saneamiento físico y legal de la zona captación para que esté segura y libre de contaminación?			
15	¿Se inspecciona la línea recolectora de agua para su renovación y nuevo sistema de captación y mantenimiento de agua?			
16	¿Se efectuaron acciones para la implementación de grupo electrógeno y mantenimiento de todo el sistema eléctrico para el funcionamiento del sistema de bombeo permanente?			
17	¿Se adquieren oportunamente insumos para el cumplimiento de la normativa de desinfección?			
18	¿Se gestiona la nueva planta o reservorio de tratamiento de agua potable PTAP?			
19	¿Se realiza acciones para adquisición de válvulas para la sectorización de sistema de válvulas en cumplimiento a la norma técnica?			
20	¿Se efectúan acciones para la renovación de la Red Matriz de agua potable para cumplir la norma técnica?			
21	¿Se hace sensibilización a la comunidad para el mantenimiento oportuno de las aguas residuales?			
22	¿El personal cuenta con equipo de protección para realizar actividades relacionadas a las aguas residuales?			
23	¿Cuentan con plan de mantenimiento y renovación de equipos?			
24	¿Cuentan con materiales para ejecutar acciones de reparación oportuna?			
25	¿Supervisan el cumplimiento del Manual de operaciones y mantenimiento?			

Juliaca, octubre del 2023



ANEXO 4. Confiabilidad del Instrumento

Fiabilidad			
Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	23	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	23	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.754	25

Nota: Tomado de SPSS v. 26



ANEXO 5. Base de datos en Excel

	VARIABLE 1												VARIABLE 2																			
	DIMENSION 1					DIMENSION 2					DIM 3	DIMENSION 4										DIMENSIÓN 5										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	D1	D2	D3	D4	D5	V1	V2
1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	9	7	4	14	10	20	24	
2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	10	6	2	11	7	18	18	
3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	2	9	7	3	14	7	19	21
4	1	1	3	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	10	7	2	10	6	19	16	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	5	5	2	10	10	12	20
6	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	2	9	7	3	14	7	19	21
7	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	9	7	4	14	10	20	24
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	5	5	2	10	10	12	20
9	1	1	3	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10	7	2	10	6	19	16
10	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	10	6	2	11	7	18	18	
11	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	9	7	4	14	10	20	24
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	5	5	2	10	10	12	20
13	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	2	9	7	3	14	7	19	21
14	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	10	6	2	11	7	18	18	
15	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	2	9	7	3	14	7	19	21
16	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	9	7	4	14	10	20	24
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	5	5	2	10	10	12	20
18	1	1	3	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10	7	2	10	6	19	16
19	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	10	6	2	11	7	18	18	
20	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	9	7	4	14	10	20	24
21	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	10	6	2	11	7	18	18	
22	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	2	9	7	3	14	7	19	21
23	1	1	3	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	10	7	2	10	6	19	16	



ANEXO 6. Datos en SPSS

*base_datos.sav_1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

19 : Matriz_Riesgo 6 Visible: 40 de 40 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3
2	1	2	1	2	1	1	3	2	3	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3
3	1	1	1	2	1	1	3	2	3	3	3	1	1	2	1	2	3	2	1	1	2	3	3	3
4	1	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3	3
5	1	1	2	2	3	1	3	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	3	3
6	2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3
7	2	1	1	3	3	1	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	3	1	2	1	2	3	3	3
8	2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3
9	2	1	1	3	1	2	2	3	3	3	1	1	3	2	1	3	3	1	2	1	2	3	3	3
10	2	2	1	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3
11	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	1	2	3	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2
12	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2
13	2	3	1	2	1	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2
14	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2
15	2	3	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2
16	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3
17	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3
18	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3
19	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
24																								
25																								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



ANEXO 7. Variables y dimensiones en SPSS

*base_datos.sav_1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
26	D1	Numérico	6	0		{1, Siempre}...	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

Formato digital

Fecha de entrega: 03-01-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DEYSI VILCA MAQUERA

Dirección: Jr. Jorge Basadre N° 163 Int. 12

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: 956781815 email: Deysi.vil@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CONTABILIDAD

Escuela Profesional o Mención: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Mgtr. HENRY OSCAR VALENCIA GAMARRA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN DE RIESGOS Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA PRIMER SEMESTRE 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión de riesgos; servicios de saneamiento

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL - P15

Firma de Autor



huella digital

03-01-2024

Fecha