



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El control interno y el desempeño institucional en el  
Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción  
del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Edith Lucia Palacios Huaraca

**ASESORA:**

Dra. Flor De María Sánchez Aguirre

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA – PERÚ**

**2018**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): PALACIOS HUARACA EDITH LUCIA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

*EL CONTROL INTERNO Y EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL EN EL CENTRO NACIONAL DE ESTIMACIÓN, PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES -CENEPRED- LIMA 2018*

Fecha: 22 de agosto de 2018

Hora: 2:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma:

SECRETARIO: Dra. Lidia Neyra Huamani

Firma:

VOCAL: Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Requiere la Tesis según el estilo APA*

.....  
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por colmarme de bendiciones.

A mis padres Roberto y Luisa por su apoyo incondicional y ejemplo de perseverancia.

A mi hermano mayor Carlos por coadyuvar en mi formación académica.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por su invaluable aporte académico.

A mi asesora Dra. Flor de María Sánchez por cada detalle y tiempo dedicado en el desarrollo de esta tesis.

Al CENEPRED, mi centro de trabajo por brindarme las facilidades para el desarrollo de mi trabajo de tesis

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Edith Lucia Palacios Huaraca, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “El control interno y el desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018” presentada, en 85 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 04 de agosto de 2018

---

Edith Lucia Palacios Huaraca

DNI N°43862460

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador

Presento la tesis titulada: “El control interno y el desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública. El estudio tuvo como objetivo comprobar si existe relación entre control interno y desempeño institucional.

La información se ha estructurado en siete capítulos, teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el método. En el tercer capítulo se muestran los resultados. El cuarto capítulo aborda la discusión. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones. Finalmente, se presentan las referencias y anexos.

La población estuvo conformada por 89 servidores del Cenepred y el estudio concluyó que existe relación entre control interno y desempeño institucional, es decir que la idónea implementación del control interno significará en mayor desempeño de las instituciones públicas.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

	Pág.
Dictamen de la sustentación de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	xiv
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajo previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Control interno	21
1.3.2. Desempeño institucional.	31
1.4. Formulación del problema	41
1.5. Justificación	42
1.6. Hipótesis	43
1.7. Objetivos	44
II. Método	46
2.1. Diseño de investigación	47
2.2. Variables, operacionalización	48
2.3. Población, muestra y muestreo	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.5. Métodos de análisis de datos	56
2.6. Aspectos éticos	57
III. Resultados	58
3.1. Resultados descriptivos	59
3.2. Comprobación de hipótesis	65
IV. Discusión	71

V.	Conclusiones	75
VI.	Recomendaciones	78
VII.	Referencias	80
VIII.	Anexos	86
	Anexo 1. Artículo científico	
	Anexo 2. Matriz de consistencia	
	Anexo 3. Consentimiento por la institución	
	Anexo 4. Matriz de datos	
	Anexo 5. Instrumentos	
	Anexo 6. Formato de validación	
	Anexo 7. Data de resultados	



## Lista de tablas

		Páginas
Tabla 1.	Operacionalización de la variable control interno.	49
Tabla 2.	Operacionalización de la variable desempeño institucional.	50
Tabla 3.	Población de servidores del Cenepred.	51
Tabla 4.	Niveles de interpretación del cuestionario de control interno.	53
Tabla 5.	Niveles de interpretación del cuestionario de desempeño institucional.	55
Tabla 6.	Coeficiente de fiabilidad.	56
Tabla 7.	Niveles de control interno percibido por los servidores del Cenepred.	59
Tabla 8.	Niveles de desempeño institucional percibido por los servidores del Cenepred.	60
Tabla 9.	Niveles de eficacia percibido por los servidores del Cenepred.	61
Tabla 10.	Niveles de eficiencia percibido por los servidores del Cenepred.	62
Tabla 11.	Niveles de economía percibido por los servidores del Cenepred.	63
Tabla 12.	Niveles de calidad de servicio percibido por los servidores del Cenepred.	64
Tabla 13.	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.	65
Tabla 14.	Correlación de Spearman entre control interno y desempeño institucional.	66
Tabla 15.	Correlación de Spearman entre control interno y eficacia institucional.	67
Tabla 16.	Correlación de Spearman entre control interno y eficiencia institucional.	68

Tabla 17.	Correlación de Spearman entre control interno y economía institucional.	69
Tabla 18.	Correlación de Spearman entre control interno y calidad de servicios institucional.	70

## Lista de figuras

	Páginas
Figura 1. Nivel de control interno percibido por los servidores del Cenepred.	59
Figura 2. Nivel de desempeño institucional percibido por los servidores del Cenepred.	60
Figura 3. Nivel de eficacia institucional percibido por los servidores del Cenepred.	61
Figura 4. Nivel de eficiencia institucional percibido por los servidores del Cenepred.	62
Figura 5. Nivel de economía institucional percibido por los servidores del Cenepred.	63
Figura 6. Nivel de calidad de servicio percibido por los servidores del Cenepred.	64

## Resumen

La investigación titulada “El control interno y el desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - Cenepred- Lima 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre control interno y desempeño institucional en una institución pública.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño correlacional. La población estuvo conformada por 89 servidores del Cenepred. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.835, en el cuestionario de control interno y 0.782 en el cuestionario de desempeño institucional.

Los resultados hacen concluir que existe relación positiva moderada ( $r=0.798$ ) y significativa ( $p < .05$ ), entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - Cenepred- Lima 2018. Ello hace inferir que a mayor control interno mayor desempeño institucional.

*Palabras clave:* control interno, desempeño institucional, institución pública.

## Abstract

The titled investigation "The internal control and institutional acting in the National Center of Estimate, Prevention and Reduction of the Risk of Disasters - Cenepred - Lima 2018", he had as objective to determine the relationship that exists between internal control and institutional acting in a public institution.

The investigation was of quantitative focus, basic type and I design correlacional. The population was conformed by 89 servants of Cenepred. The used technique was the survey and the instrument to gather the data it was the questionnaire. With the purpose of determining the validity of the instruments the trial of experts it was used and the dependability was calculated using the Coefficient Alpha of Cronbach being the result 0.835, in the questionnaire of internal control and 0.782 in the questionnaire of institutional acting.

The results make conclude that positive moderate relationship exists ( $r = 0.798$ ) and significant ( $p < .05$ ), between internal control and institutional acting in the National Center of Estimate, Prevention and Reduction of the Risk of Disasters - Cenepred - Lima 2018. He/she makes it infer that to more control bigger internal institutional acting.

*Keywords:* internal control, institutional acting, public institution.

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad problemática

En el ámbito internacional, por años la gestión pública se enfocó en observar al desempeño del personal y de los procesos como medida de eficiencia o calidad, dejando de lado la noción de integralidad institucional. Después todo, las instituciones también maduran luego de un proceso de aprendizaje, lo que a su vez deviene en desempeño institucional y resultados tangibles para los ciudadanos. Como indica la ILPES (2012), en naciones donde se presentan grandes brechas de orden económico y social es de suma relevancia enfocar la gestión pública hacia el desarrollo social desde resultados.

No obstante, en países como América Latina existe descrédito de las instituciones públicas ya que se les acusa de no canalizar eficientemente las exigencias de los ciudadanos elevando significativamente los niveles de desconfianza que en el tiempo afecta la gobernabilidad. Esta realidad se constituye en un desafío para el sector público, que debe elevar su nivel de conocimiento y capacidad para desempeñarse con eficacia en la tarea gubernamental que requiere de la rendición de cuentas y resultados como evidencia de éxito, siendo el compromiso ético, la responsabilidad social y el interés público sus principales líneas orientadoras (Guevara, Espejel y Flores, 2010).

La decisión de Implementar acciones con miras a lograr una gestión pública que se oriente hacia el resultado es política reciente en el Perú, y por ello es esperable que se tenga que aguardar un tiempo para que dicha práctica se instale en función de la dinámica y experiencia de cada institución y para ello, referentes internaciones y la investigación son importantes. Pese a que no se tiene actualmente de datos precisos que permitan evaluar la calidad del gasto público, si es posible lograr mejoras en cuanto a los niveles de eficiencia, eficacia, economía y equidad que describa el nivel de desempeño de la institución (Shack, 2002).

Importantes cifras denotan la insatisfacción del ciudadano peruano con el desempeño de la gestión pública, específicamente sus instituciones. Por ejemplo, el 70% se siente insatisfecho con la policía, dado que el nivel de inseguridad

ciudadana es alto y representa el problema menos atendido según las percepciones de los ciudadanos. Por otro lado, se tiene el tema de la corrupción, que según los ciudadanos ocurre con mayor frecuencia en instituciones como municipios (16.6%), la policía (16,5%), y juzgados (10,92%). De hecho, los ciudadanos tienen esta opinión porque sienten que las instituciones no son eficientes ni eficaces con las funciones encomendadas; es decir que tienen un débil desempeño institucional (Carrión, Zarate y Zechmeister, 2015).

El instrumento que permite regular las acciones de las entidades públicas en un marco de idoneidad, calidad y legalidad es el control interno. En otras palabras, lo que permitiría que las instituciones se desempeñen con idoneidad y efectividad sería una correcta implementación de control interno. En el caso del Perú, se tiene el sistema de control interno, que previene el riesgo, la irregularidad y las acciones de corrupción en los organismos públicos a través de acciones interdependientes e interrelacionadas a fin de sumar para alcanzar los propósitos institucionales (Contraloría General de la Republica, 2016).

El CENEPRED (Centro Nacional de estimación, prevención y reducción de riesgos de desastres), es también una institución pública creada por la Ley N° 29664 y tiene entre sus fines la identificación y reducción de riesgos relacionados a peligros con el propósito de evitar consecuencias de orden económico y social en la población.

Se ha observado que el personal y directivos no se hallan comprometidos en las tareas de control interno, no se visualiza un ambiente de control que conlleve a enfocar los esfuerzos hacia el cumplimiento de objetivos o todos pongan de su parte para evitar los riesgos; o en todo caso, reaccionar rápidamente cuando estos se presentan. Cada dirección u oficina trabaja de manera aislada, ya que no se procura que la comunicación fluya de manera ágil y no han existido espacios de evaluación o autoevaluación que permita tomar medidas consensuadas donde cada servidor se comprometa a cumplir lo que le corresponde. Entre las falencias se puede observar la ausencia de manual de funciones, lo cual acarrea el problema de la duplicidad de funciones, no se ha elaborado un flujo comunicacional que permita celeridad de las comunicaciones entre las distintas direcciones y oficinas, lo que



trae como consecuencia demoras en los procesos para adquirir bienes y pagar a proveedores; también se observa falta de interés y compromiso de los trabajadores para que cumplan con los objetivos institucionales, lo cual sumado a lo anteriormente mencionado deviene en deficiente ejecución presupuestal.

Como institución pública el CENEPRED no está exento de debilidades en cuanto a su desempeño institucional y ello se evidencia en las dificultades que presenta para gestionar con idoneidad los procesos que conllevan al cumplimiento eficaz de las tareas asignadas debido a ineficiencia en las distintas oficinas y direcciones que la conforman. Esto trae como consecuencia que se pierda capacidad de ejecución presupuestal o que se reprogramen actividades. De esa manera la institución se arriesga de que los ciudadanos adquieran percepciones negativas con la institución, en vista que pueden desarrollar opiniones que adversas con respecto a la calidad, no solo de la gestión sino también de los procesos o de los servicios que brinda.

## **1.2. Trabajo previos**

### **1.1.1. Internacionales**

Ardila y García (2017), en su investigación titulada *Construcción de un índice sintético de desempeño institucional municipal en Colombia*, que se publicó en la Revista del CLAD Reforma y Democracia, tuvo el objetivo de estimar un Indicador Sintético de Desempeño Institucional Municipal (ISDIM). A través de la metodología de componentes principales se investiga cuáles son los determinantes principales del desempeño público en el orden territorial y, a su vez, se establece un ranking de los municipios estudiados, ordenados por el puntaje obtenido de la metodología a partir de una muestra de 128 municipios en Colombia. Este ejercicio metodológico concluye hacia qué áreas (talento humano, transparencia, capacidad de gerencia, entre otras) debe encausar cada alcaldía sus recursos y qué municipios deben ser focalizados críticamente por las entidades gubernamentales, para así brindar una propicia calidad de vida a la ciudadanía.

Gil (2016), en la tesis titulada *Desempeño institucional de la Oficina Dominicana de Patentes*, presentada en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales-FLACSO, tuvo el objetivo de realizar un análisis del desempeño institucional de una institución pública dominicana. Para ello realizó un estudio de tipo analítico y de campo, siendo la estrategia observar el volumen de trabajo y capacidad de resolución. Los resultados mostraron que la institución que fue objeto de estudio tenía una alta carga de trabajo, las cuales provenían principalmente del sector privado y de carácter multinacional y con amplios conocimiento y experiencia en el tema de patentes, lo cual desborda sus capacidades para responder con idoneidad, lo cual es característica común en países en vías de desarrollo. Concluye indicando que el volumen de trabajo hace que el desempeño institucional sea limitado.

Martínez (2016) en la tesis titulada *Análisis del control interno y su aplicación en la dirección de proyectos, de la Alcaldía Municipal de Matagalpa (ALMAT), primer semestre 2015*, presentada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, tuvo el objetivo de realizar un análisis los procesos de control interno asociados al desarrollo de las operaciones de la institución local. El estudio se realizó siguiendo la metodología mixta ya que se recogieron apreciaciones de ocho funcionarios con respecto a las variables de estudio, lo cual fue contrastado con información documental que detallan transacciones y movimientos contables. Los resultados indicaron que, pese a que la institución cumple con los procesos indicados en su manual de procedimientos, carecen de manual de control interno que permita evidenciar la calidad en la eficiencia de estos procesos con respecto al gasto, lo que crea desconfianza de los ciudadanos con respecto a la ejecución presupuestal.

Arceda (2015), en la tesis titulada *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014* presentada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, tuvo el objetivo de realizar un análisis de lo efectivo que son las operaciones de control interno en una empresa privada. El estudio fue cuantitativo, de corte transversal, siendo la entrevista y el cuestionario las técnicas para recolectar la información. Los resultados indicaron que el nivel de efectividad del control interno depende de un

manual que permita detectar oportunamente los procedimientos incorrectos y a su vez plantee el camino a seguir para alcanzar mayor eficacia y eficiencia a la par que se eliminan tareas que no favorecen un control más eficaz de los procesos administrativos y contables.

Castillo (2015) en la tesis titulada *Estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la Empresa Distribuidora Puche y Asociados C.A. San Felipe, Estado Yaracuy* presentada en la Universidad de Carabobo, tuvo como objetivo analizar una estrategia de control interno para optimizar la gestión financiera. Para ello realizó una investigación cuantitativa y diseño no experimental, optando por una muestra de nueve trabajadores a quienes se les hizo responder un cuestionario. Los resultados revelaron deficiencias de la estrategia de control interno que básicamente no son aplicados con la continuidad esperada lo que deviene en una gestión financiera ineficiente.

### **1.1.2. Nacionales**

Cajahuarina (2017) en la tesis titulada *Desarrollo institucional y relaciones interpersonales en las instituciones educativas UGEL 10 - Huaral, 2015*, presentada en la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo demostrar que el desarrollo institucional y relaciones interpersonales son variables que tienen relación mutua. La metodología fue cuantitativa de nivel correlacional tomando una muestra de 199 profesores de educación básica regular, a quienes se les indicó responder un cuestionario con respuestas tipo Likert. Los resultados determinaron que hay relación ( $r=0.705$ ), entre desarrollo institucional y relaciones interpersonales.

García, García y Monzón (2017), en la tesis titulada *Las auditorías de desempeño y su rol en el fortalecimiento de la gestión pública: evaluación de cuatro casos de estudio*, presentada en la Universidad del Pacífico, tuvo como objetivo evaluar las mejoras obtenidas en los cuatro casos de estudios evaluados como resultado de la realización de las auditorías de desempeño. El estudio fue de tipo mixto, dado que se emplearon análisis descriptivo y fenomenológico en base a entrevistas a profundidad a tres especialistas en el tema de fortalecimiento de gestión pública. El

ámbito de investigación fue el programa Cuna Más. El estudio concluye que la estructura organizacional de las instituciones públicas no es susceptible a evaluación de desempeño porque la evaluación que hacen están centrados los puntos críticos que aparecen durante la ejecución de las actividades y no en el resultado que debiera concentrarse en la gente.

Rivera (2016), en la tesis titulada *Sistema de control interno y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de gestión de las personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016*, presentada en la Universidad César Vallejo, tuvo el objetivo de demostrar que sistema de control interno y desempeño laboral se relacionan entre sí. El tipo de estudio fue no experimental y con diseño de carácter descriptivo correlacional. La muestra fue determinada a través de un muestro no probabilístico de 21 servidores. Los instrumentos lo conformaron cuestionarios para cada una de las variables. Los resultados evidenciaron que existe correlación directa y significativa ( $r=0.790$ ;  $p\leq,05$ ) entre sistema de control interno y el desempeño laboral.

Villanueva (2015) en la tesis titulada *El control interno y la gestión administrativa en el Hospital Nacional "Guillermo Almenara Irigoyen" de ESSALUD*, presentada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, tuvo el objetivo de demostrar el control interno incide en la gestión administrativa de un centro hospitalario. El estudio fue cuantitativo de nivel explicativo, considerando a una muestra de 180 servidores administrativos de Essalud, a quienes se les aplicó una encuesta. El estudio concluye indicando que el control interno permite alcanzar mayor eficacia, eficiencia y economía en la gestión administrativa de la institución de salud.

Marín (2015) en la tesis titulada *Gestión del sistema de control interno en la toma de decisiones de las municipalidades distritales de la provincia de Puno, 2015*, presentada en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, tuvo el objetivo de comprobar que, implementando apropiadamente un sistema de control interno, se asegura que la toma de decisiones a nivel de gobierno local sea más correcta. La investigación fue cuantitativa y de nivel explicativo, tomando como muestra a los trabajadores de 15 municipios distritales, optando por un cuestionario para

recolectar la información. Los resultados indicaron que el control interno no se cumple (34,21%) o es insuficiente (24,57%), siendo a su vez el ejercicio presupuestal deficiente. Concluye señalando que la inadecuada implementación del control interno genera deficiente ejecución presupuestal debido a inadecuada toma de decisiones.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Control interno**

##### ***Teoría general***

El control interno es concebido desde el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) con el objeto de asistir a las instituciones para realizar procesos de valoración y optimización de su sistema de control interno a fin de elevar su valor (COSO, 2013).

En el Perú, el modelo COSO (2013) de control interno se constituye en parte del control gubernamental, el cual según la Contraloría General de la Republica implica:

Controlar, cuidar e identificar acciones y consecuencias del proceso de gestión pública, para observar si son eficientes, eficaces, transparentes y económicos en la utilización del patrimonio estatal, así como del respeto de la ley, las políticas o planes, valorando el sistema de administración, gerencia y control con el propósito de afianzar su mejora, impulsándolos a adoptar acciones de prevención y corrección oportunos (p. 20).

La necesidad de control surge como respuesta a la incertidumbre, lo que en la práctica constituiría los principios de la administración del riesgo, lo que supone planificación y previsión. Al respecto Mantilla (2013) sostuvo:

El mundo presente se considera que hace parte de una era de incertidumbre. En la práctica administrativa ello se desarrolla a través del entendimiento y la administración del riesgo, con aplicaciones e importantes en contabilidad, auditoría y control interno. Tal incertidumbre es entendida, inicialmente, en términos de caos, lo cual ha conducido a una nueva especialidad al interior de las matemáticas: la teoría del caos. El presupuesto central es que para entender la incertidumbre es necesario, inicialmente, evitar el control e ingresar sin prevenciones al mundo de la sutileza y la ambigüedad. En el fondo lo que surge es un nuevo concepto de control. (p. 52).

Por su parte Horngren, Sundem y Stratton (2006) señalaron:

[...] para que un control interno se establezca dentro de una organización, no es suficiente que existan los manuales de procedimientos y las regulaciones de las actividades (e inclusive el control). También se necesita un ambiente propicio para que funcione el control interno, la actitud general de la administración, de los directivos y de los propietarios, sobre el control y la importancia de la actividad dentro de un marco de acciones, políticas y procedimientos es preponderante (p. 151).

En otros términos, para que se establezca el control interno no solo se requiere normar y describir procesos sino además es necesario establecer una cultura donde las actitudes y la predisposición de quienes dirigen la institución se torne relevante.

### ***Conceptualización.***

Según COSO (2013) el control interno es:

Es un proceso que ejecuta el consejo administrativo, la dirección y los demás trabajadores de una institución, elaborado con el propósito de

suministrar un nivel de seguridad razonable sobre el logro de objetivos asociados con procedimientos que aseguran su cumplimiento idóneo (p. 3).

Por tanto, el control es un acto inseparable de la acción humana que evolucionó a partir de la sencilla necesidad de seguridad personal o grupal hasta la necesidad de verificación de los niveles de cumplimiento de los propósitos planificados y los resultados alcanzados.

Hornngren, Harrison y Oliver (2010), definieron el control interno como

Un compromiso esencial de todo administrador es ejercer control sobre las operaciones. Los dueños establecen las metas, contratan a los gerentes para que administren las acciones e incorporan a trabajadores con el objeto de ejecutar el plan de negocio. El control interno es el plan organizacional y todas las medidas correlativas (p. 379).

En esta definición el autor incorpora la necesidad de planificación de las acciones de control interno, lo que supone un ordenamiento orgánico de las acciones no solo para directivos sino para los trabajadores de la organización. Los mismos autores han afirmado que “el control interno es más efectivo al momento que los trabajadores de los diversos niveles acogen los objetivos y normas éticas de la institución. El alto directivo debe comunicar esos objetivos y normas a los trabajadores” (Hornngren, et al., 2010, p. 267). De acuerdo a este autor el compartir la visión, misión y objetivos organizacionales con el personal, se generaría un mayor nivel de involucramiento y compromiso que propiciaría que todos empujen hacia la misma dirección y ejecuten acciones de control de forma simultánea.

De acuerdo a Estupiñan (2015) el control interno es “un proceso realizado por directivos o consejo administrativo de una organización, y por el resto del personal, elaborado concretamente para dar seguridad razonable de lograr en la entidad efectiva, suficiente y cumplida” (p. 25).

Esta definición enfatiza ciertas características del control interno; en principio que su éxito depende de la participación de toda la organización, que no se realiza de manera absoluta o rígida sino razonable y que su propósito es alcanzar objetivos organizacionales.

Barquero (2013) afirmó:

El control interno no se establece por que haya normas, sino que solo es necesario el sentido común. En otras palabras, solo hay que generar las acciones necesarias para que la información de los estados financieros sea confiable, y hacer una correcta gestión de la empresa respetando las normas que toda organización debiera seguir para actuar con integridad (p. 32)

Esta definición no centra el control interno a la acción típica del control que usualmente norma y luego verifica, sino que acude al sentido común de los mismos trabajadores o directivos de tal modo que los procesos fluyan hacia la consecución de objetivos.

Rodríguez (2009) por su parte define control interno en los siguientes términos:

Son procesos y metodologías que funcionan coordinadamente para establecer controles en las acciones que se ejecutan dentro de la empresa con el fin de evitar pérdidas, estafas o ineficiencias; actúa promoviendo la fidelidad y seguridad de que exista veracidad en cuanto a los informes financieros, así como eficacia en los procesos productivos (p. 49).

Según indica el autor es necesario que en toda organización se ejecuten de modo coordinado los procedimientos de control con las diferentes áreas, a fin de lograr un mejor cuidado de recursos y se asegure fiabilidad de la información con respecto a la eficiencia de las diversas operaciones.



El establecimiento de procedimientos de control interno es una responsabilidad del gestor de la entidad, aunque debido a que los tiempos y los recursos son limitados, la revisión de los sistemas de control interno implantados siempre se puede llevar a cabo con la frecuencia deseada pese a existir una normatividad específica que obliga su cumplimiento. El mantenimiento y revisión de los sistemas de control es un trabajo importante y recurrente y la alta dirección difícilmente pueden monitorearla personalmente por lo que usualmente esta tarea es delegada a un equipo especializado, siendo la composición ideal de este equipo con perfil necesario para que entienda las implicancias de un sistema de control interno, en combinación con un experto en sistemas informáticos y soportados también en ocasiones por personal operativo que conozcan los procesos en marcha. No obstante, en el sector público estos controles están establecidos para el cumplimiento de acciones sin importar si es que estas están aportando realmente a alcanzar los objetivos institucionales. Por otro lado, difícilmente el personal se halla suficientemente concientizado sobre su importancia por lo que su comportamiento y actitudes no se hallan implicadas a ella.

En el Perú, el control interno justifica su importancia ante diversos problemas que se observa en la gestión pública:

En primer lugar, existe una carencia de planificación estratégica de Estado a nivel nacional que alinee a su vez los objetivos estratégicos a nivel regional y local dado que en la actualidad esta planificación se diseña divorciada una de otra. Esto ha ocasionado que las acciones de control se concentren sobre puntos específicos o sensibles obviando la mirada sistémica del mismo, lo que finalmente refuerza este desalineamiento, lo que ponen en duda la eficacia del control, más aún si se toma en cuenta la discordancia que existe entre los sistemas administrativos y funcionales presentes en los tres niveles de gobierno (Leiva y Soto, 2015).

En segundo lugar, se observa la ausencia de procesos definidos que brinden la ruta de provisión del servicio público, lo que reduce la eficacia de las acciones de control. Esto genera ineficiencia y bajo desempeño de la institución, elevándose los niveles de insatisfacción de la ciudadanía (PCM, 2013) con respecto a la calidad del

servicio recibido. Después de todo, no es posible lograr mejorar sin controlar, a su vez no es posible controlar aquello que no se pueda medir y no se puede medir aquello que no está claramente identificado definido (Leiva y Soto, 2015).

### ***Dimensiones del control interno.***

Las dimensiones de control interno son definidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO, 2013) en los siguientes:

#### *El ambiente de control:*

Entendido como “el ambiente organizativo propicio para ejercer prácticas asociadas al valor y bajo la regulación de reglas adecuadas y de esa manera asegurar una gestión estricta para el cumplimiento de los propósitos estratégicos” (COSO, 2013, p.3).

Hace referencia “al ambiente donde el director y la alta gerencia conjuntamente con el personal se comportan de una forma honesta para fortalecer los controles internos” (Horngren, et al., 2010, p. 381).

De acuerdo a Estupiñan (2015), el ambiente de control “es hacer que exista un ambiente que estimule e influya en la conducta de los trabajadores acerca del control de sus acciones” (p. 27). En ese sentido es comprendido como la gestión de las condiciones necesarias para que los mismos trabajadores controlen sus acciones a fin del logro del objetivo institucional.

Los indicadores de la dimensión son:

Compromiso. Hace referencia a la capacidad de la institución para fortalecer los valores éticos y la integridad del personal en el cumplimiento de sus funciones.

Independencia. Se refiere a la capacidad de la institución para permitir que las instancias tengan independencia para influir sobre el personal con respecto al control de sus actividades.

Responsabilidades. Indica la capacidad de las autoridades para establecer responsabilidades que aseguren que se cumplan los objetivos con honestidad y transparencia.

### *La evaluación de riesgos*

Con la evaluación de riesgo “se deben identificar, analizar y administrar aquellas situaciones que podrían constituirse en riesgo para la consecución de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales” (COSO, 2013, p.3).

Se refirió a “las acciones que permiten a la compañía identificar los riesgos que suponga peligro” (Hornngren, et al., 2010, p. 381).

Para Estupiñan (2015), significa “hallar y examinar los riesgos de relevancia para alcanzar los objetivos y es lo esencial para establecer la manera en que estos riesgos deben ser superados” (p. 28). De acuerdo a esto, se deben identificar permanentemente los riesgos que puedan interferir para que los objetivos institucionales no se cumplan.

Los indicadores de la dimensión son:

Claridad de los objetivos. Definió la capacidad de la institución para definir con claridad los objetivos a fin de evitar riesgos.

Identificación de riesgos. Evalúa la capacidad de la institución para reconocer riesgos que perjudiquen el logro de sus objetivos.

Posibilidades de fraude. Se refiere a la capacidad de la institución para prevenir los fraudes por acción u omisión al evaluar los riesgos.

Identificación de cambios. Indica la capacidad de la institución para reconocer y valorar los cambios que su pudieran suscitar en los procesos y se constituya en riesgo que podrían afectar de manera importante al sistema de control interno.

*Actividades de control:*

Se refiere a “a la implementación de políticas y operaciones de control que ejecutan los superiores, hacia las funciones que se asignan al personal, con la intención de hacer que los objetivos institucionales se cumplan” (COSO, 2013, p.3).

De la misma manera, Horngren, et al. (2010), lo definieron como “aquellos procesos diseñados para asegurar el logro de las metas organizacionales (p. 381).

En términos de Estupiñan (2015) son “aquellas acciones que ejecutan la gerencia a los trabajadores de la organización para dar cumplimiento diario de las tareas establecidas” (p. 32).

En otras palabras, son procesos que instalan las instancias superiores para hacer que cada colaborador cumpla con las tareas que se les asignan en sus respectivos puestos.

Los indicadores de la dimensión son:

Políticas de control. Describe la capacidad de la institución para definir y desarrollar actividades de control en sus diversas instancias considerando personal y procesos.

Mitigación del riesgo. Define la facultad de la institución para precisar y desarrollar actividades que permitan reducir los peligros que pueden afectar la consecución de objetivos institucionales.

Uso de tecnologías. Hace referencia a la capacidad de la institución para usar tecnologías que proporcionen mejoras en la implementación de las actividades de control.

*Información y comunicación:*

Se refiere a los procesos mediante los cuales se “registra, procesa, integra y divulga la información, contando con una plataforma informática sólida y datos con bases confiables, transparentes y eficientes que aporte a la gestión y el control interno” (COSO, 2013, p.3).

Horngrén, et al. (2010, p. 381) señalan que “los responsables de tomar las decisiones requieren de información exacta para realizar un seguimiento eficaz a los activos, y a su vez hacer medición confiable de las ganancias y las pérdidas” y es por ello que los sistemas de información son fundamentales.

De acuerdo a Estupiñán (2015), “los sistemas de información están presentes en toda la entidad y responden a los objetivos del control” (p. 33).

Entonces la gestión de la información se constituye en un componente fundamental del control, dado que ello proporciona suficiente insumo para tomar decisiones efectivas para cumplir satisfactoriamente con los objetivos organizacionales.

Los indicadores de la dimensión son:

Organización de la información. Refiere la capacidad de la institución para obtener y utilizar información relevante y de calidad a fin de promover el control interno.

Comunicación de la información. Indica la capacidad de la institución para comunicar oportunamente datos relevantes para el logro de objetivos.

Comunicación externa. Define la capacidad de la institución para establecer comunicación con las instancias superiores a fin de informar sobre situaciones críticas que pudieran estar afectando la marcha del control interno.

#### *Actividades de supervisión*

Hace referencia a las acciones que “deberán ser ejecutadas durante el desarrollo de las tareas establecidas, con el propósito de atender y consolidar los niveles de idoneidad y calidad en los logros de los propósitos del control interno” (COSO, 2013, p.3).

De acuerdo a Horngren, et al. (2010, p. 381) esta dimensión es definida como “El procedimiento mediante el cual se vigilan los controles de la organización”. El autor señala que en toda empresa debe haber auditores internos que aseguren que los trabajadores sigan las políticas de la empresa y que los procedimientos sean ejecutados eficazmente. Pero al mismo tiempo, indica que es necesario contar con auditores externos que evalúen los controles establecidos.

De acuerdo a Estupiñan (2015), la supervisión de control está referida a “las revisiones y evaluaciones sistemáticas de aquellos elementos que conforman los sistemas de control” (p. 38).

Por tanto, las acciones de supervisión se ejecutan para asegurar que el sistema control implementado cumpla con las funciones esperadas con suficiente idoneidad y calidad, lo que se extiende al cumplimiento de las acciones del personal.

Los indicadores de la dimensión son:

Evaluación de los componentes del sistema. Hace referencia a la capacidad de la institución para elegir, desarrollar y ejecutar valoraciones permanentes y/o autónomas para establecer si los elementos del sistema de control interno existen y funcionan.

Aplicación de medidas correctivas. Define la capacidad de la institución para evaluar y comunicar a las áreas que presentan puntos críticos que deben fijar acciones que la corrijan, implicando también a la alta dirección en dicho proceso.

### **1.3.2. Desempeño institucional.**

#### ***Teoría general***

El desempeño institucional como variable de desarrollo fue propuesta inicialmente en la Cumbre de las Américas de 1998, dado a la preocupación de los Estados por las debilidades de sus instituciones que no solo afecta el desarrollo institucional sino también la gobernabilidad del país, siendo el mayor desafío transitar de una gestión funcional a una gestión enfocada en los resultados (Bonney y Armijo, 2005).

El enfoque de gestión del desempeño basado en resultados también fue también acogido por la OCDE (2006) cuando indica que “los enfoques y las herramientas de gestión del desempeño fundamentado en resultados contribuyen de manera directa al desarrollo eficaz” (p. 8). Es de esta manera que más tarde la OCDE (2008) propone un modelo de Gestión por resultados de desarrollo (GpRD) que orienta los recursos, cualesquiera sean estos, hacia el logro de los resultados esperados. De acuerdo a este modelo, ya no se trata solo de ejecutar gasto público sino de saber qué resultados se obtuvieron con dicho gasto, razón por el cual la obtención y canalización de la información razonable resulta fundamental, puesto solo a través de ella se tomarán decisiones idóneas para maximizar los resultados en beneficio de la ciudadanía. Es precisamente para tener esa información es necesario la medición del desempeño institucional, siendo los niveles de eficacia, eficiencia, economía y calidad sus principales referentes.

De esta manera, el desempeño institucional se fundamenta en el enfoque de resultados, que en términos del Ministerio de Economía y Finanzas (2010) permite tener un “Estado con la capacidad de suministrar eficazmente con oportunidad,

eficiencia y equidad, los productos y servicios públicos que solicita la ciudadanía” (p. 2).

Hacer que las instituciones públicas sean eficientes es un desafío que está presente desde hace mucho tiempo, sin embargo, lo que es novedoso es hacer que esta eficiencia sea evidenciada sobre resultados medibles (Whittingham y Ospina, 2000). Con esto se pretende que el desempeño institucional sea más moderno en aras de asegurar una mayor gobernabilidad y satisfacción de la ciudadanía. Se espera que el estado tenga la capacidad de enfrentar el impacto social que causa los fenómenos de globalización, la economía de mercado y la crisis fiscal. Según Aguilar (2006), esto permitirá que se revalore el Estado y el orden democrático, lo que está condicionado a una revalorización previa de su capacidad de gestión.

Obviamente, esta capacidad de gestión debe ser fortalecida en cuando a eficiencia, eficacia y calidad, ya que toda gestión pública debe ser medida en su desempeño contrastando los niveles de realización de las políticas públicas y los resultados que perciben los ciudadanos; lo que exige por si misma políticas de evaluación del desempeño de la gestión pública (Aguilar, 2006) que de hecho es una acción que genera valor ya que transmite la voluntad del Estado para concretar los resultados planificados, aunque para ello es necesario diseñar estándares de desempeño que permitan ubicar el nivel de calidad del servicio público, identificar oportunidades de mejora e implementar acciones que permitan ampliar el impacto sobre la población

Para Barzelay (1992) el desarrollo de una gestión pública moderna se relaciona con las posibilidades de evaluación de su desempeño, teniendo como referentes la satisfacción de los ciudadanos, los resultados evidenciables observados y la agilidad de las instituciones públicas para garantizar una respuesta eficaz frente a las peticiones de la ciudadanía.

### ***Conceptualización.***

Se refiere a la valoración acerca del nivel de logro de los objetivos de un programa, función o institución en el ámbito de la gestión pública. “Se realizan mediante



indicadores que en primera instancia aporta conocimientos sobre la situación real en que se encuentra una institución a lo que luego se añade un juicio de valor sobre el desempeño de dicho programa” (Armijo, 2011, p. 56).

Los cambios en los procesos de las organizaciones públicas se orientan hacia el mejoramiento del papel y la intervención del Estado, en todos aquellos temas relacionados con la gobernabilidad lo que constituyen desafíos por abordar desde la evaluación de la eficacia y eficiencia de la gestión pública, es decir el desempeño (Espejel, 2014).

El termino desempeño utilizado aquí no se refiere a las actuaciones individuales de las personas con respecto al cumplimiento de roles o funciones laborales, sino a la capacidad de la institución, programa o proyecto para alcanzar los resultados esperados. En esos términos, un adecuado desempeño asegura la provisión de servicios públicos. De acuerdo a CISNI (2005) esto solo es posible si “las instituciones poseen capacidades suficientes para proporcionar servicios idóneos en cuanto cantidad y calidad, por medio de procedimientos administrativos brindados con corrección, transparencia y control” (p. 5).

El desempeño de las instituciones públicas es valorado, principalmente, en cuanto a la provisión de servicios, a la gestión administrativa que la genera y a los controles internos y externos vigentes. Como factores condicionantes de la gestión pública han sido exploradas la calidad de las reglas y las distintas influencias que pueden darse, como la politización. (CISNI, 2005, p. 6)

Es por ello que exigir la optimización de los procesos para conseguir mayor eficiencia y eficacia en el uso de los recursos y mejorar los procedimientos de rendición de cuentas justifica la evaluación del desempeño institucional. Ya que permite que los tomadores de decisión opten por acciones más racionales y pertinentes sin abandonar su sentido de servicio a la sociedad (Pérez, 2012).

El desempeño institucional se evalúa en base a indicadores. Al respecto Darville, Israel, Estay y Jiménez (2017) señalaron que “los indicadores de desempeño hacen posible que se evalúen aspectos relevantes de la gestión públicas como son los procesos, la estructura organizacional, las capacidades y los resultados obtenidos” (p. 8). En cierta medida es insumo para implementar procesos de mejora continuada de manera sistémica ya que intervendrían todos los actores involucrados.

Es necesario considerar que, evaluación no solo es medir, sino que también involucra un proceso de reflexión que permita que tomar decisiones que resuelvan problemas concretos (Ballart, 1992). Con respecto a la evaluación en el ámbito de la gestión pública, la OCDE/PUMA (1998) ha implica la medición de resultados para luego ser comparados con los propósitos planificados a fin de mejorar el desempeño institucional. También para Weiss (1998), es comparar estándares de desempeño implícito o explícito con el propósito de contribuir en su mejoramiento. Cabe indicar que estas acciones de evaluación deben tener como fin saber el nivel de resultado obtenido por lo que se evalúa la eficacia de planes, programas, procesos y procedimientos para atender las necesidades de los ciudadanos.

De acuerdo a Palomino (2003), las acciones de evaluación del desempeño institucional deben abarcar al menos dos aspectos, la innovación y los niveles de conocimiento.

La actividad innovativa es un proceso de búsqueda permanente y no únicamente de selección sobre un conjunto dado de posibilidades cuyas características y cuyos resultados en la ciudadanía serían conocidas de antemano. Es prácticamente imposible conocer, de manera ex ante, si una política o procedimiento establecido encontrará en forma automática una respuesta positiva en la población. En consecuencia, el proceso innovativo es realizado bajo condiciones de incertidumbre y los resultados no son conocidos de antemano. El proceso innovativo concluye luego de una instancia selectiva que, en términos generales, puede ser identificado por el grupo objetivo al cual fue dirigida; es decir el ámbito institucional y su delimitación son cruciales para el entendimiento del proceso. Por tanto, esta búsqueda no es aleatoria, más bien utiliza un conjunto de actividades basadas en

ciertas normas con criterios de evaluación, los que permiten conocer más sobre los atributos económicos, técnicos e institucionales de alguna política institucional implementada (Palomino, 2003).

Por otro lado, el nivel de conocimiento influye en la dirección del cambio, siendo en realidad un factor que condiciona la exploración de una determinada política institucional. Por otra parte, el proceso de aprendizaje o acumulación de conocimiento, a pesar de ser específico de la institución, tiene que ver con las capacidades colectivas. Estas capacidades se refieren a las relaciones entre los actores que participan en el proceso de innovación y que influyen en la definición del proceso de gestión (Palomino, 2003).

Estos aspectos se relacionan con el desempeño institucional porque inciden de manera directa en su desarrollo, cabe decir que una institución que siempre está innovando en sus procesos de gestión y a su vez eleve su capital intelectual o aprendizaje organizacional en dicho proceso alcanzará mejor desempeño para suministrar resultados relevantes a los ciudadanos que de ella dependen.

Asimismo, es necesario referir los objetivos de evaluación del desempeño institucional que son:

Mejorar la gestión pública por medio de retroalimentación y aprendizaje organizacional. La evaluación institucional trae consigo acciones de retroalimentación que corre paralelo a la medición y en ese proceso se concreta un aprendizaje organizacional que brinda madurez para la toma de decisiones y mejora en la gestión.

La modernización de la gestión pública se orienta, entonces a la transformación de la forma y estilo de gestionar en la administración pública. Bajo esta lógica, las políticas modernizadoras han reconocido en la gestión poderosos argumentos para hacer frente a las formas de organización de funciones segmentadas, alta especialización del trabajo, fragmentación de las responsabilidades y cadenas de procesos discontinuas que caracterizan a los aparatos públicos que buscan

modernizar. La práctica modernizadora abandona la reestructuración administrativa, la mera reducción de funciones y cargos administrativos o las políticas de compensación que enfrentan la erosión salarial de los funcionarios públicos como estrategias de cambio. Se gestiona entonces, sobre la base de lograr más y mejores productos (bienes o servicios) con igual o menor cantidad de recursos involucrados. Se busca lograr la máxima productividad y eficiencia de la acción gubernamental maximizando, a la vez el impacto de su actuación en los ciudadanos, sin producir efectos redistributivos negativos sobre las condiciones laborales de los trabajadores y fortaleciendo la transparencia y responsabilidad de la gestión (Medina, 2005).

Entonces, las estrategias para mejorar la gestión pública deben orientarse por tanto a mejorar la productividad, accesibilidad, calidad, eficacia y eficiencia de la gestión pública, constituyen una alta proporción del total de estrategias modernizadoras y la aproximación de gestionar sobre la base de procesos se ha constituido en un referente indispensable para lograr operacionalizarlas de manera exitosa.

Elevar la satisfacción de los ciudadanos. Al mejorarse la gestión ya los niveles de calidad en la provisión del servicio público, se eleva la satisfacción de la ciudadanía, lo que se concreta en aumento de la calidad. La calidad, en este sentido estaría definida como la satisfacción del ciudadano en la concreción de los fines aspirados para alcanzar una mejor calidad de vida.

En esta línea, la competitividad cobra una perspectiva más amplia, pues añade otros dos conceptos, precio y servicio. Los factores definidos por la competitividad son los que explican la calidad, y a partir de ello se deducen los factores que determinan la satisfacción del ciudadano. Las determinantes de esta satisfacción son las características del producto o servicio, la falta de deficiencias o errores, en la gestión de recursos públicos, y el ejercicio del poder y la función pública (Berumen, 2006).

Elevar los niveles de responsabilidad y empoderamiento. Motiva a las autoridades y servidores a alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia a partir del aumento del compromiso y responsabilidad en beneficio de la ciudadanía y del Estado.

Según Verdesoto (2002), el empoderamiento sobrepasa la pura responsabilidad y remite tanto a la capacidad de influir en un proceso decisonal y en este sentido una acción de participación, cuanto a la actitud de que se dotan los actores para ejecutar acciones, respaldados en procesos o en normas. Ciertamente, los actos de control social de la gestión pública requieren de una dotación de poder que permite a los organismos de la sociedad civil enfrentar, desde posiciones de poder similares con equidad de mandatos, a los actores de la gestión pública.

Mejorar la rendición de cuentas. Al informar sobre el desempeño de la institución pública se adquiere una imagen de transparencia y responsabilidad con los resultados obtenidos.

La rendición de cuentas es una forma de ejercer la ciudadanía e implica la existencia de la mínima expresión de esta. Ser ciudadano no es una tarea fácil ni un proceso rápido; supone un desarrollo y crecimiento mutuo tanto de la sociedad como de las instituciones públicas surgidas de ella. La rendición de cuentas presupone que representantes y funcionarios públicos están obligados a informar y justificar sus decisiones en público. Se trata de un concepto que se ha relacionado con el derecho que tienen los ciudadanos a obtener respuesta por parte de quienes gobiernan o administran lo público (Ruelas y Poblano, 2008).

### ***Dimensiones de desempeño institucional.***

Las dimensiones de la variable desempeño institucional es propuesto por Armijo (2011), de la siguiente manera:

#### *Eficacia*

Esta dimensión hace referencia al nivel de consecución de los propósitos programados: implica saber si la institución como tal cumple con sus objetivos

estratégicos, sin precisamente tomar en cuenta los recursos que se asignaron para ello (Armijo, 2011).

Otros autores la han definido como la relación entre los objetivos previstos y alcanzados o el nivel de observancia de los objetivos en una situación real. Vendría el efecto esperado de una determinada acción expuesto en términos de resultados (Fernández y Sánchez, 1997).

Para Merli (1997) significa capacidad que tiene una institución para alcanzar con bastante rapidez, significativos resultados operativos que le den una mayor probabilidad de alcanzar el éxito.

Los indicadores de la dimensión son:

**Cobertura.** Hace referencia a la capacidad de la institución para ejecutar actividades o brindar servicios que cubren la demanda social que justificó su creación.

**Focalización.** Alude a la capacidad de la institución para ofrecer prestaciones y servicios de manera directa a la población objetivo previamente establecida

**Capacidad para cubrir la demanda actual.** Describe la capacidad de la institución para absorber adecuadamente las diversas demandas de la población objetivo.

**Resultado final.** Indica la capacidad de la institución para lograr un impacto positivo sobre la realidad que interviene.

#### *Eficiencia:*

Esta dimensión implica la obtención del mayor volumen de servicio o prestación posible a partir de los recursos con los que se cuenta. También significa lograr un nivel de servicios usando el mínimo número de recurso viable (Armijo, 2011).

De acuerdo a Mokate (1999), la eficiencia alude al nivel de cumplimiento de los objetivos de una acción considerando el mínimo costo posible. El incumplimiento

cabal de los objetivos y/o el desperdicio de recursos o insumos hacen que la acción resulte ineficiente.

Los indicadores de la dimensión son:

Producto medio. Indica la capacidad de la institución para asegurar productos y servicios en el tiempo previsto, controlando variables como factor humano y procesos.

Costo medio. Se refiere a la capacidad de la institución para asegurar volumen de servicios o prestaciones con menor costo y calidad posible

### *Economía*

Esta dimensión define la capacidad de una determinada institución para crear y dinamizar correctamente el presupuesto con el fin de cumplir cabalmente con sus objetivos (Armijo, 2011).

En ese sentido, es necesario considerar que la asignación de recursos y procesos productivos se evalúan considerando otras rentas alternativas y sus resultados sobre el bienestar de la población atendida (Mokate, 1999).

Los indicadores de la dimensión son:

Autofinanciamiento. Se refiere a la capacidad de la institución para utilizar convenientemente sus recursos financieros para cumplir sus objetivos en cuanto a provisión de prestaciones y servicios.

Capacidad para ejecutar presupuesto programado. Describe la capacidad de la institución para ejecutar su presupuesto según su programación de gasto.

### *Calidad de servicio:*

Es una dimensión concreta del desempeño que describe la capacidad de la institución para dar respuesta resuelta e inmediata a las necesidades de sus ciudadanos (Armijo, 2011).

En términos de Zeithaml (1988), calidad se refirió “a la valoración del usuario acerca de la perfección y preponderancia de un producto” (p. 3). Por otro lado, calidad de servicio implica “una creencia total, o actitud, asociada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 16). De acuerdo a esto, la calidad de servicio percibido tiene alto carácter subjetivo que cualquier otro atributo que caracterice al servicio por lo que su comprensión requiere de una perspectiva multidimensional.

Los indicadores de la dimensión son:

**Oportunidad.** Hace referencia a la capacidad de la institución para dar respuesta urgente e inmediata sin perder de vista las necesidades de los ciudadanos.

**Accesibilidad.** Se refiere a la capacidad de la institución para procurar que todos los ciudadanos tengan acceso al servicio o producto que ofrecen.

**Percepción del usuario.** Describe la capacidad de la institución para conservar una buena percepción por parte de los ciudadanos, acerca del servicio o producto que ofrece.

**Precisión.** Indica la capacidad de la institución para realizar acciones de mejora continua que tienda a elevar el valor de las propiedades o particularidades de los servicios que se proporcionan a los ciudadanos.



## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general:**

¿Qué relación existe entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre control interno y eficacia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018?

#### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre control interno y eficiencia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018?

#### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre control interno y economía institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018?

#### **Problema específico 4**

¿Qué relación existe entre control interno y calidad de servicios institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018?

## **1.5. Justificación**

### **Teórica.**

La investigación se justifica desde el punto de vista teórico ya que toma en cuenta la gestión del control desde el modelo COSO (2013) con una perspectiva integral e interrelacionada sumando esfuerzos entre directivos y servidores con el fin de prevenir riesgos en el logro de objetivos; asumiendo que esta acción se relaciona positivamente con el desempeño idóneo de la institución en base a indicadores como eficacia, eficiencia, economía y calidad, según lo plantea (Armijo, 2011). De esa manera se trasciende de la medición del desempeño del personal y de los procesos hacia una medición del desempeño de la institución en su conjunto, pretendiendo demostrar que el nivel alcanzado guarda relación con el nivel en que se implementa control interno en dicha institución.

### **Práctica.**

Se justifica porque pretende determinar la relación que existe entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018, tomando en cuenta que los hallazgos a obtener representan aporte hacia los procesos de planificación y mejora continua. El país se encuentra en una zona donde existe alto riesgo de desastres, por lo que las acciones del CENEPRED, resultan vitales, no solo para aspectos de prevención sino también para dar respuesta inmediata ante posible desastre. Ello supone la necesidad de contar con una institución que cuente con la mayor calidad en su desempeño, dado que de ello depende las vidas de la mayoría de ciudadanos. La investigación redundará en la práctica de gestión del CENEPRED, en vista que, de comprobarse la relación entre control interno y desempeño institucional, se podrá contar con parámetros específicos que faciliten la planificación y acciones de mejora para estos aspectos.

## **Metodológica.**

Se utilizó los pasos del método científico: desde la formulación del problema hasta las sugerencias del estudio. En vista que el estudio es de enfoque cuantitativo y se requiere de la medición para la comprobación de las hipótesis de estudio, es necesario contar con instrumentos de recolección de datos que requieren ser expuestos a valoración en cuanto a su validez y confiabilidad (0.835 para control interno y 0.782 para desempeño institucional) a fin de ser usados con idoneidad. Luego de este proceso, los instrumentos que elaborados podrán ser usados por otros investigadores que busquen estudiar las variables control interno o desempeño institucional, ya sea desde el nivel descriptivo, correlacional o explicativo.

### **1.6. Hipótesis**

#### **1.3.1. Hipótesis general:**

Existe relación directa entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

#### **1.3.2. Hipótesis específicos**

##### **Hipótesis específica 1**

Existe relación directa entre control interno y eficacia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018.

### **Hipótesis específica 2**

Existe relación directa entre control interno y eficiencia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018.

### **Hipótesis específica 3**

Existe relación directa entre control interno y economía institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018.

### **Hipótesis específica 4**

Existe relación directa entre control interno y calidad de servicios institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general:**

Determinar la relación que existe entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

**Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre control interno y eficacia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

**Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre control interno y eficiencia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

**Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre control interno y economía institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

**Objetivo específico 4**

Determinar la relación que existe entre control interno y calidad de servicios institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

La investigación se realizó bajo el paradigma positivista en vista que “se siguen método que categorizan los fenómenos sociales en variables para establecer relaciones estadísticas con el fin de obtener explicaciones universales generalizables” (Ricoy, 2006, p. 16).

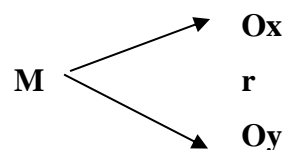
El estudio tuvo un enfoque cuantitativo en vista que se basan en hipótesis que deberán comprobarse a través de la medición y el análisis estadístico. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostuvieron que con este enfoque se emplean recolectan datos a través de la medición y se utiliza la estadística para procesar los datos (Hernández et al., 2014)

El método de investigación fue hipotético-deductivo que según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) que involucra el uso de la deducción para comprobar la verdad o falsedad de una hipótesis previamente plantada.

La investigación fue de tipo básico porque su propósito es ampliar los conocimientos teóricos con respecto a las variables de estudio y no necesariamente de su uso práctico (Valderrama, 2013).

El diseño utilizado fue no experimental porque su ejecución no demandó la manipulación de variables; fue transversal por que los datos fueron recogidos en un solo momento y su análisis corresponderá a dicho momento (Hernández et al., 2014); también fue correlacional por que se busca hallar las posibles relaciones entre las variables estudiadas (Carrasco, 2009).

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño.



Donde:

M = Muestra de estudio

Ox = Var. X (Control interno)

Oy = Var. Y (Desempeño institucional)

r = Relación

## **2.2. Variables, operacionalización**

### ***Definición conceptual de la variable control interno***

Es “un proceso que ejecuta el consejo administrativo, la dirección y los demás trabajadores de una institución, con el propósito de suministrar un nivel de seguridad razonable sobre el logro de objetivos asociados con procedimientos que aseguran su cumplimiento idóneo” (COSO, 2013, p.3).

### ***Definición operacional.***

El control interno fue medido por medio de un cuestionario compuesto por 20 ítems con respuestas tipo Likert a escala ordinal que se relacionan con las dimensiones ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión

### ***Definición conceptual de la variable desempeño institucional***

Se refiere a la valoración acerca del nivel de logro de los objetivos de un programa, función o institución en el ámbito de la gestión pública. “Se realizan mediante indicadores que en primera instancia aporta conocimientos sobre la situación real en que se encuentra una institución a lo que luego se añade un juicio de valor sobre el desempeño de dicho programa” (Armijo, 2011, p. 56)



### ***Definición operacional.***

El desempeño institucional se midió a través de un cuestionario compuesto por 18 ítems con respuestas tipo Likert a escala ordinal que se relacionan con las dimensiones eficacia, eficiencia, economía y calidad.

Tabla 1

#### *Operacionalización de la variable control interno*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Ambiente de control:	Compromiso Independencia Responsabilidades	Del 1 al 4		
Evaluación de riesgos	Claridad de los objetivos. Identificación de riesgos. Posibilidades de fraude Identificación de cambios	Del 5 al 9	1. Nunca 2. Pocas veces	Bajo: (20– 46)
Actividades de control	Políticas de control Mitigación del riesgo Uso de tecnologías	Del 10 al 13	3. A veces 4. Muchas veces	Medio: (47 – 73)
Información y comunicación	Organización de la información Comunicación de la información Comunicación externa	Del 14 al 17	5. Siempre	Alto: (74 – 100)
Actividades de supervisión	Evaluación de los componentes del sistema Aplicación de medidas correctivas	Del 18 al 20		

Tabla 2

*Operacionalización de la variable desempeño institucional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Eficacia	Cobertura	Del 1 al 4		
	Focalización			
	Capacidad para cubrir la demanda actual			
	Resultado final			
Eficiencia	Producto medio	Del 5 al 10	1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre	Bajo: (18 – 41) Regular: (42 – 66) Alto: (67 – 90)
	Costo medio			
Economía	Autofinanciamiento	Del 11 al 14		
	Capacidad para ejecutar presupuesto programado			
Calidad	Oportunidad	Del 15 al 18		
	Accesibilidad			
	Percepción del usuario			
	Precisión			

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Censo

La población se conforma con 89 servidores del Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres –CENEPRED. Los servidores de esta institución están conformados por directivos, personal administrativo y personal técnico.

Se distribuyeron de la siguiente forma:

Tabla 3

*Población de servidores del CENEPRED*

	Numero
Personal administrativo	42
Personal técnico	47
Total	89

Para fines de la presente investigación se utilizó censo en vista que se asumirá a toda la población como sujetos de estudio porque su número es pequeño, no siendo necesario considerar criterios de inclusión y exclusión. En este sentido, Ramírez (1999) establece que es posible usar un censo cuando “todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (p. 67).

No fue necesario considerar criterios de inclusión y exclusión por cuanto se utilizó un censo. Es decir, todos los sujetos conforman la muestra.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó para recolectar los datos consistió en la encuesta en vista que fue consiguió preguntando a los sujetos de la muestra, quienes respondieron directamente a dichas preguntas (Carrasco, 2009).

El instrumento que se uso fue el cuestionario, que estuvo conformado por un numero especifico de preguntas relacionadas a cada variable de estudio (Behar, 2008).

Los instrumentos son:

### **Cuestionario de control interno**

#### **Ficha Técnica**

Nombre:	Cuestionario de control interno.
Autora:	Elaboración propia a partir del modelo COSO (2013)
Administración:	Individual y grupal
Duración:	20 minutos aproximadamente
Aplicación:	Servidores públicos del CENEPRED
Significación:	Valora el nivel de control interno que se implementa en el CENEPRED.

#### **Descripción**

Es un cuestionario que contiene de 20 ítems, ordenados del siguiente modo:

Ambiente de control: 4 ítems

Evaluación de riesgos: 5 ítems

Actividades de control: 4 ítems

Información y comunicación: 4 ítems

Actividades de supervisión: 3 ítems

Cada ítem está codificado en una escala tipo Likert de cinco puntos:

1: Nunca

2: Casi nunca

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

## Calificación

Para calificar el cuestionario se procede a sumar los valores que se adjudicaron a cada ítem al momento de ser contestados.

### Interpretación:

Los puntajes directos obtenidos tras la calificación son susceptibles a interpretar según niveles por medio de la siguiente tabla:

Tabla 4.

*Niveles de interpretación del cuestionario de control interno*

	Bajo	Medio	Alto
Ambiente de control	4 - 8	9 - 15	16 - 20
Evaluación de riesgos	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Actividades de control	4 - 8	9 - 15	16 - 20
Información y comunicación	4 - 8	9 - 15	16 - 20
Actividades de supervisión	3 - 6	7 - 11	12 - 15
Control interno	20 - 46	47 - 73	74 - 100

## Cuestionario de desempeño institucional

### Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario de desempeño institucional
Autor:	Elaboración propia a partir del modelo de Armijo (2011)
Administración:	Individual y grupal
Duración:	20 minutos
Aplicación:	Servidores públicos del CENEPRED
Significación:	Evalúa percepción de los servidores acerca del desempeño del CENEPRED para lograr resultados.

## **Descripción**

El cuestionario incluye de 18 ítems que el sujeto debe responder de acuerdo a una escala de 5 niveles:

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Se constituye de 4 dimensiones:

Eficacia (4 ítems).

Eficiencia (6 ítems).

Economía (4 ítems).

Calidad de servicio (4 ítems).

## **Calificación**

Para calificar el cuestionario se procede a sumar los valores que se adjudicaron a cada ítem al momento de ser contestados.

## **Interpretación:**

La interpretación se realiza según la siguiente tabla:

Tabla 5.

*Niveles de interpretación del cuestionario de desempeño institucional*

	Bajo	Regular	Alto
Eficacia	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Eficiencia	6 – 13	14 – 22	23 – 30
Economía	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Calidad de servicio	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Desempeño institucional	18 – 41	42 – 66	67 – 90

**Validez**

Validez es un criterio que observa el grado en que un determinado instrumento es capaz de medir la variable para el cual fue diseñado. Esto se logra evaluando el contenido de los ítems, las cuales deben guardar coherencia con las dimensiones y los indicadores planteados (Hernández et al., 2014, p. 201).

Este proceso se lleva a cabo a través del juicio de expertos, donde especialistas en el tema valoran según criterios de pertinencia, claridad y precisión cada uno de los ítems propuestos. De esta manera se buscó que el instrumento tenga validez de contenido.

**Confiabilidad**

Siguiendo a Hernández et al. (2014), por confiabilidad se entiende al grado que describe la consistencia y coherencia de un instrumento de medición. En este caso la confiabilidad es establecida usando el método de consistencia interna. Para ello se tomaron un grupo piloto de 20 participantes que tenían las mismas características de los sujetos de estudio y con los datos obtenidos se calculó el alfa de Cronbach.

En la siguiente tabla se presenta los resultados que se obtuvieron pro cada instrumento de medición:

Tabla 6.

*Coeficiente de fiabilidad*

	Alfa de Crombach	N de elementos
Cuestionario de control interno	,835	20
Cuestionario de desempeño institucional	,782	18

Como se puede ver en la tabla, los coeficientes alfa de Cronbach reportan valores de 0,835 y 0,782 para cada instrumento evaluado, lo cual indica que ambos cuestionarios cumplen con el criterio de confiabilidad.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos que se obtengan tras la evaluación de las variables, estos serán procesados mediante el programa estadístico SPSSv22 a fin de realizar lo siguiente:

- Análisis de prueba: Coeficiente alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos. Prueba de Kolmogorov Smirnov para determinar la normalidad de los datos
- Análisis descriptivo: Se organizan las repuestas de los sujetos en función de niveles y rangos a través de tablas de frecuencia, lo cual también es presentado mediante figuras de barras. También se elaboran tablas de contingencia a fin de observar el comportamiento de las dos variables la vez
- Análisis inferencial: Esto se realiza utilizando el coeficiente de correlación de Spearman lo cual tiene el propósito de comprobar las hipótesis formuladas.

La regla de decisión para contrastar las hipótesis es:

Si,  $p < 0.05$ , entonces se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).



## **2.6. Aspectos éticos**

Con el propósito de guardar congruencia con los aspectos éticos que se consideran en toda investigación, se procuró contar con el consentimiento informado por parte de cada elemento que conforma la muestra. Del mismo modo, se evitó exponer la identidad de cada uno ellos, destruyendo las pruebas aplicadas una vez tabuladas los datos necesarios para el análisis, pese que éstos respondieron anónimamente los cuestionarios. Por otro lado, se respetó las normas de referencia APA para cada uno de los autores citados en el documento.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

En la tabla 7 y figura 1, se presenta los niveles de control interno percibido por los servidores del CENEPRED. Se observa que el 18% de los servidores perciben que los niveles de control interno se implementan en un nivel “bajo”, el 47,2% señala que se implementa en un nivel “medio” y el 34,8% en un nivel “alto”. Estos resultados muestran que los niveles de implementación del control interno tienden a ser medio.

Tabla 7

*Niveles de control interno percibido por los servidores del CENEPRED*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	18,0
Medio	42	47,2
Alto	31	34,8
Total	89	100,0

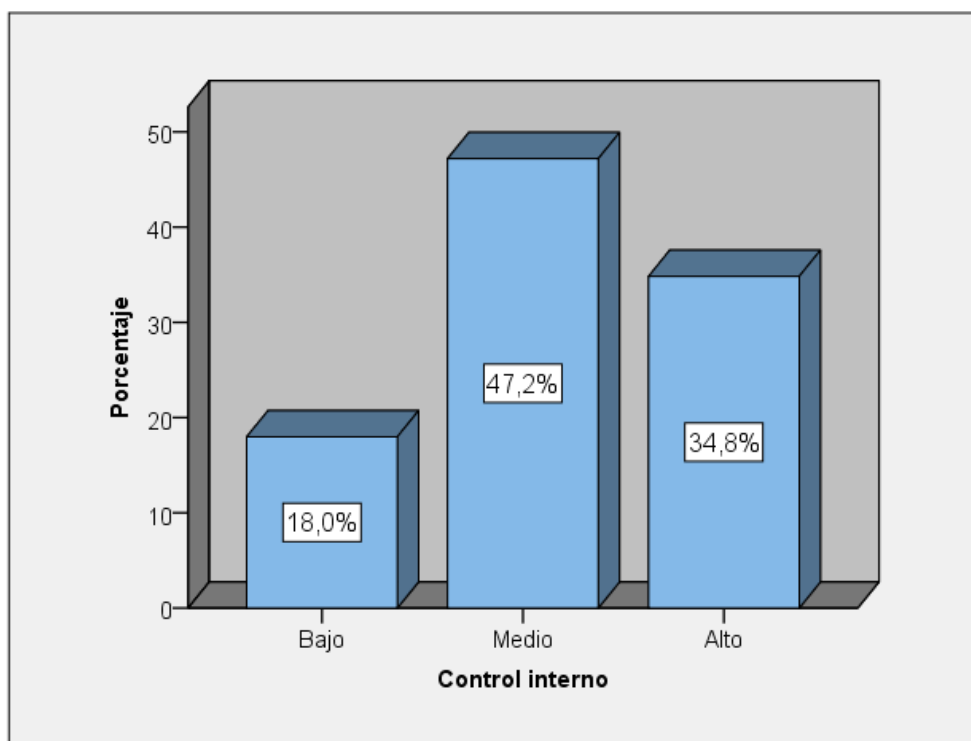


Figura 1. Nivel de control interno percibido por los servidores del CENEPRED

En la tabla 8 y figura 2, se presenta los niveles de desempeño institucional percibido por los servidores del CENEPRED. Se observa que el 28,1% de los servidores perciben que el nivel *desempeño institucional* del CENEPRED es de nivel “bajo”, el 49,4% señala que es de nivel “regular” y el 22,5% que es de nivel “alto”. Estos resultados muestran que el nivel de desempeño institucional del CENEPRED tiende a ser medio.

Tabla 8

*Niveles de desempeño institucional percibido por los servidores del CENEPRED*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	28,1
Regular	44	49,4
Alto	20	22,5
Total	89	100,0

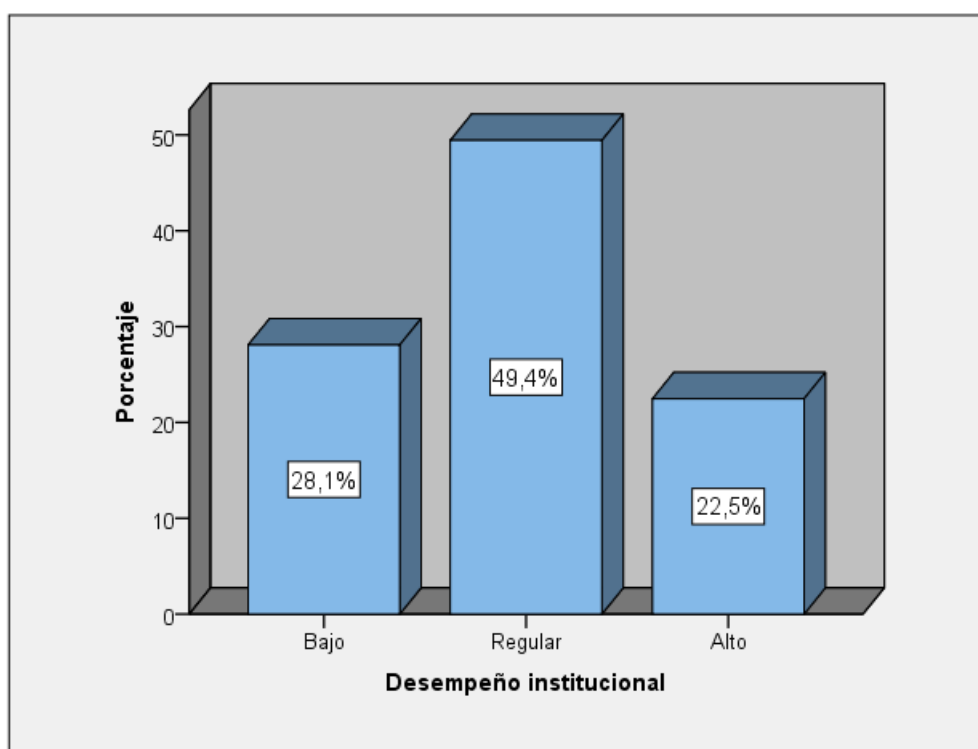


Figura 2. Nivel de desempeño institucional percibido por los servidores del CENEPRED

En la tabla 9 y figura 3, se presenta los niveles de eficacia institucional percibido por los servidores del CENEPRED. Se observa que el 24,7% de los servidores perciben que el nivel de eficacia del CENEPRED es de nivel “bajo”, el 51,7% señala que es de nivel “regular” y el 23,6% que es de nivel “alto”. Estos resultados muestran que el nivel de eficacia del CENEPRED tiende a ser medio.

Tabla 9

*Niveles de eficacia percibido por los servidores del CENEPRED*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	24,7
Regular	46	51,7
Alto	21	23,6
Total	89	100,0

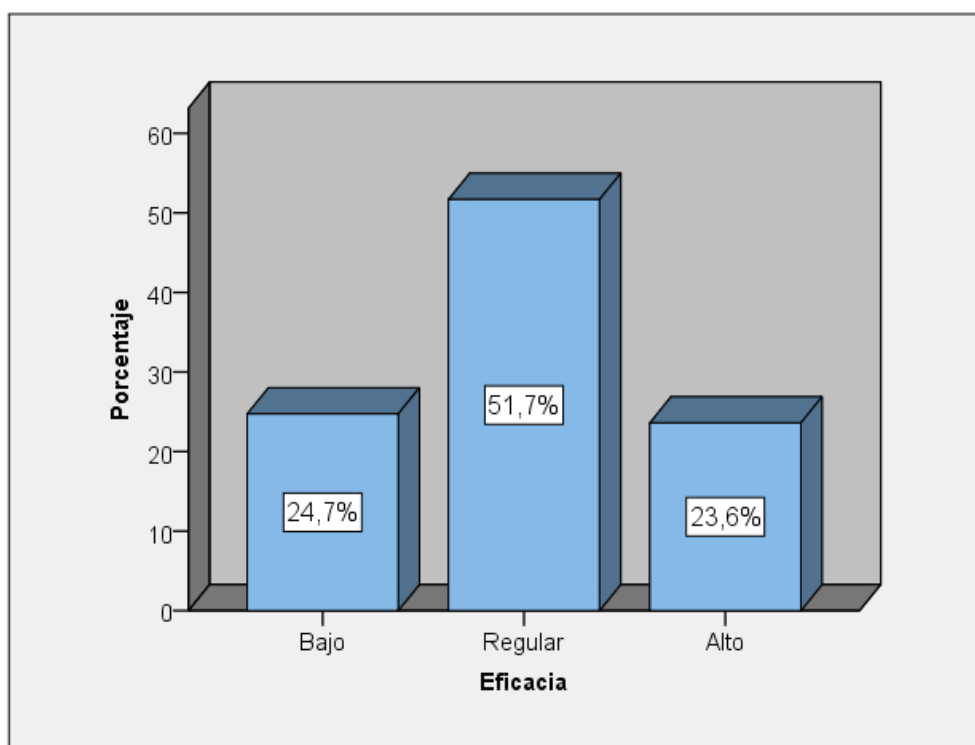


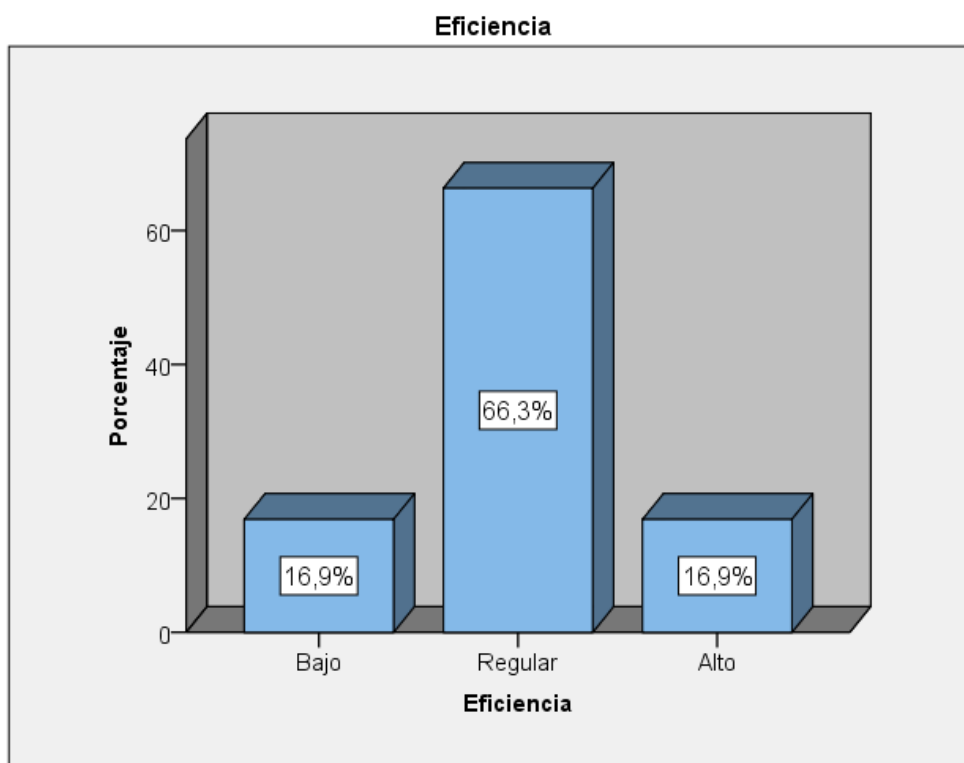
Figura 3. Nivel de eficacia institucional percibido por los servidores del CENEPRED

En la tabla 10 y figura 4, se presenta los niveles de eficiencia institucional percibida por los servidores del CENEPRED. Se observa que el 16,9% de los servidores perciben que el nivel de eficiencia del CENEPRED es de nivel “bajo”, el 66,3% señala que es de nivel “regular” y el 16,9% que es de nivel “alto”. Estos resultados muestran que el nivel de eficiencia del CENEPRED tiende a ser medio.

Tabla 10

*Niveles de eficiencia percibido por los servidores del CENEPRED*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	16,9
Regular	59	66,3
Alto	15	16,9
Total	89	100,0



*Figura 4. Nivel de eficiencia institucional percibido por los servidores del CENEPRED*

En la tabla 11 y figura 5, se presenta los niveles de economía institucional percibida por los servidores del CENEPRED. Se observa que el 13,5% de los servidores perciben que el nivel de economía del CENEPRED es de nivel “bajo”, el 68,5% señala que es de nivel “regular” y el 18% que es de nivel “alto”. Estos resultados muestran que el nivel de economía del CENEPRED tiende a ser medio.

Tabla 11

*Niveles de economía percibido por los servidores del CENEPRED*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	13,5
Regular	61	68,5
Alto	16	18,0
Total	89	100,0

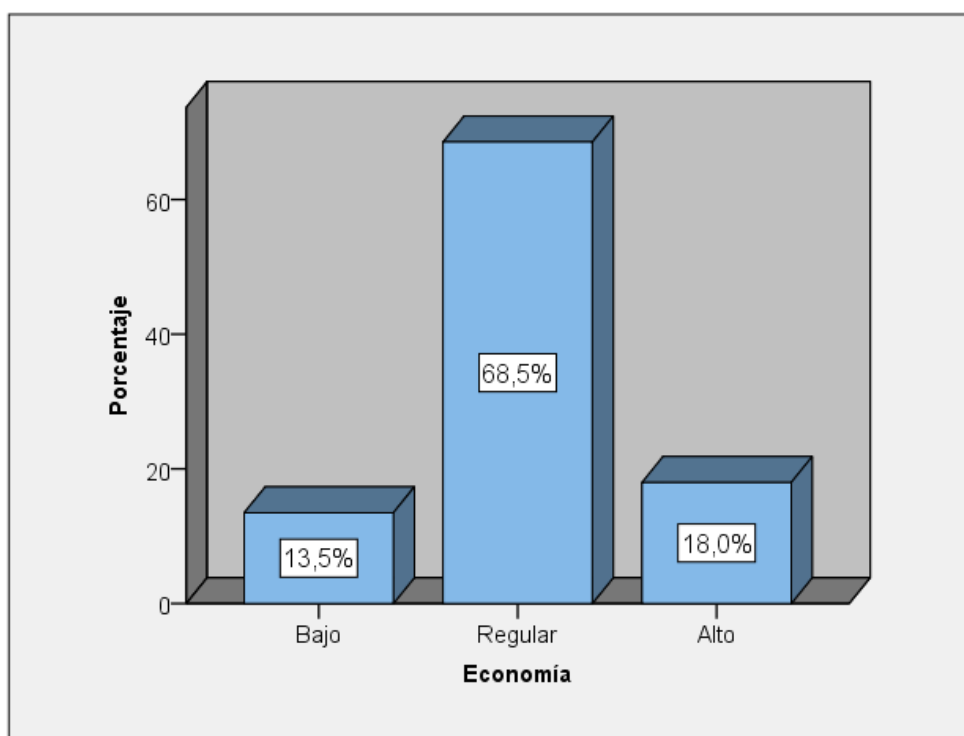


Figura 5. Nivel de economía institucional percibido por los servidores del CENEPRED

En la tabla 12 y figura 6, se presenta la percepción de los servidores acerca del nivel de calidad de servicio que ofrece el CENEPRED. Se observa que el 23,6% de los servidores perciben que la calidad de servicio del CENEPRED es de nivel “bajo”, el 53,9% señala que dicho nivel es “regular” y el 22,5% que es nivel “alto”. Estos resultados muestran que el nivel de calidad de servicio del CENEPRED tiende a ser medio.

Tabla 12

*Niveles de calidad de servicio percibido por los servidores del CENEPRED*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	23,6
Regular	48	53,9
Alto	20	22,5
Total	89	100,0

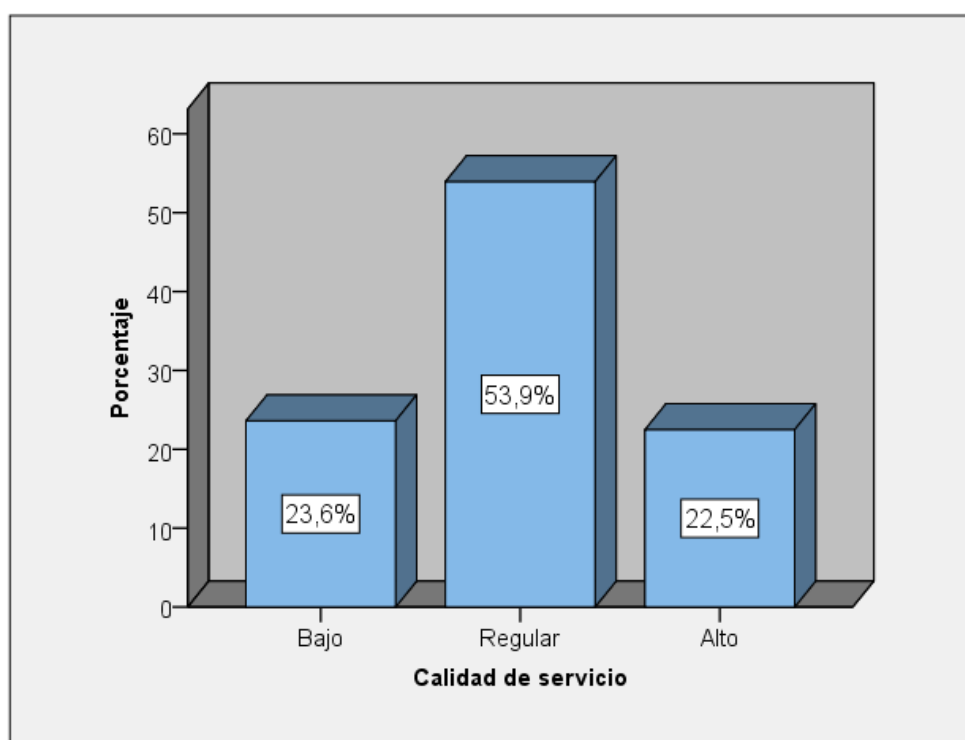


Figura 6. Nivel de calidad de servicio percibido por los servidores del CENEPRED



### 3.2. Comprobación de hipótesis

#### Prueba de normalidad de los datos

Tabla 13

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Control interno	,159	89	,000
Eficacia	,118	89	,004
Eficiencia	,104	89	,019
Economía	,175	89	,000
Calidad de servicio	,099	89	,033
Desempeño institucional	,102	89	,023

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Antes de proceder con la comprobación de hipótesis, es necesario evaluar la normalidad de los datos obtenidos tras la medición con los instrumentos de medición. Esto con el fin de elegir con cuidado la prueba estadística idónea que permita realizar la comprobación mencionada.

Considerando lo mencionado, se decidió calcular la prueba de Kolmogorov-Smirnov en vista que el número de sujetos supera los 50. Como se observa en la tabla, la distribución de datos en las dimensiones y variables indican valores K-S con p-valor menores a 0,05, lo cual indica que estas distribuciones no son normales.

Entonces, es necesario utilizar estadística no paramétrica para comprobar las hipótesis, en este caso sería el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

### Comprobación de la hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

H<sub>A</sub>: Existe relación directa entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

Tabla 14

*Correlación de Spearman entre control interno y desempeño institucional*

			Control interno	Desempeño institucional
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,798**
	Control interno	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	Desempeño institucional	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

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

La tabla 14 muestra una correlación positiva y moderada ( $\rho = 0,798$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables control interno y desempeño institucional. Por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación directa entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

### Comprobación de la hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre control interno y eficacia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

H<sub>A</sub>: Existe relación directa entre control interno y eficacia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018.

Tabla 15

*Correlación de Spearman entre control interno y eficacia institucional*

			Control interno	Eficacia institucional
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Eficacia institucional	N	89	89
		Coeficiente de correlación	,707**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	89	89	

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

La tabla 15 muestra una correlación positiva y moderada ( $\rho = 0,707$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables control interno y eficacia institucional. Por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación directa entre control interno y eficacia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

## Comprobación de la hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre control interno y eficiencia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

H<sub>A</sub>: Existe relación directa entre control interno y eficiencia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

Tabla 16

*Correlación de Spearman entre control interno y eficiencia institucional*

			Control interno	Eficiencia institucional
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,724**
	Control interno	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
		Coeficiente de correlación	,724**	1,000
	Eficiencia institucional	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

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

La tabla 16 muestra una correlación positiva y moderada ( $\rho = 0,724$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables control interno y eficiencia institucional. Por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación directa entre control interno y eficiencia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

### Comprobación de la hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre control interno y economía institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

H<sub>A</sub>: Existe relación directa entre control interno y economía institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

Tabla 17

*Correlación de Spearman entre control interno y economía institucional*

			Control interno	Economía institucional
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	Economía institucional	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

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

La tabla 17 muestra una correlación positiva y moderada ( $\rho = 0,740$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables control interno y economía institucional. Por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación directa entre control interno y economía institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

#### Comprobación de la hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre control interno y calidad de servicios institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

H<sub>A</sub>: Existe relación directa entre control interno y calidad de servicios institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

Tabla 18

*Correlación de Spearman entre control interno y calidad de servicios institucional*

			Control interno	Calidad de servicios institucional
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicios institucional	N	89	89
		Coeficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

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

La tabla 18 muestra una correlación positiva y moderada ( $\rho = 0,735$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables control interno y calidad de servicios institucional. Por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación directa entre control interno y calidad de servicios institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018.

## **IV. Discusión**

El análisis realizado ha evidenciado que existe correlación positiva y moderada ( $\rho = 0,798$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables control interno y desempeño institucional. Ello es corroborado con los resultados descriptivos de las dos variables, en vista que el 47,2% de los servidores consideran que el control interno es implementado en un nivel medio y el 49,4% percibe que el desempeño institucional es de nivel regular. De acuerdo a estos resultados se puede decir que la aplicación de procesos que buscan proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento de la institución (COSO, 2013), eleva el juicio de valor acerca del nivel de logro de los objetivos de un programa, función o institución en el ámbito de la gestión pública (Armijo, 2011, p. 56). Los mismos resultados reporta Rivera (2016), cuando indica que el control interno está relacionado al desempeño. Del mismo modo, Villanueva (2015), indicó que el control interno permite alcanzar mayor eficacia, eficiencia y economía en la administración de las instituciones, lo que finalmente redundara en mejor desempeño institucional. No obstante, según Ardila y García (2017) es necesario generar indicadores que permitan valorar este desempeño, los cuales de acuerdo a García, García y Monzón (2017) debe centrarse en los productos y servicios brindados más que en los procesos críticos. Por otro lado, hay que tomar en cuenta que el volumen de trabajo (Gil, 2016) y las relaciones interpersonales (Cajahuaringa, 2017) condicionan el desempeño institucional.

Asimismo, se ha comprobado que existe correlación positiva y moderada ( $\rho = 0,707$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables control interno y eficacia institucional. Ello es corroborado con los resultados descriptivos de las dos variables, en vista que el 47,2% de los servidores consideran que el control interno es implementado en un nivel medio y el 51,7% percibe que la eficacia institucional es de nivel regular. En función a ello se puede inferir que la aplicación de control interno se relaciona con al grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos a nivel institucional (Armijo, 2011). La misma tendencia reporta Arceda (2015), cuando indica que el control interno propicia el cumplimiento eficaz del trabajo dado que ayuda en la detección oportuna de errores a fin de que el personal directivo, aplique los correctivos necesarios. Esto resulta relevante por cuanto actualmente



el Estado peruano está en proceso de cambio de su sistema de gestión, encaminándose hacia el enfoque de resultados, lo que implica medición de desempeños en cuanto a eficiencia y eficacia; no del personal, sino de la institución en su conjunto que a la vez debe estar abierta a reforzar los mecanismos de rendición de cuentas.

También se encontró que existe correlación positiva y moderada ( $\rho = 0,724$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables control interno y eficiencia institucional. Ello es corroborado con los resultados descriptivos de las dos variables, en vista que el 47,2% de los servidores consideran que el control interno es implementado en un nivel medio y el 66,3% percibe que la eficiencia institucional es de nivel regular. Ello quiere decir que la aplicación de control interno se relaciona con la capacidad de la institución para alcanzar un nivel determinado de servicios utilizando la menor cantidad de recursos posible (Armijo, 2011). En la misma línea, Arceda (2015), concluyó en su estudio que el control interno permite el cumplimiento eficiente del trabajo, aunque se requiere que estas acciones de control se apliquen con la periodicidad requerida (Castillo, 2015). Según Sanin (1999) el control de la gestión pública es un instrumento ideal para normalizar los procesos para dirigirlos hacia la mejora de desempeños. Considerando su fin esencial, el control interno puede ser definido como un instrumento estratégico permite que la organización sea eficiente para transformar los recursos y generar valor.

Del mismo modo, se halló que existe correlación positiva y moderada ( $\rho = 0,740$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables control interno y economía institucional. Ello es corroborado con los resultados descriptivos de las dos variables, en vista que el 47,2% de los servidores consideran que el control interno es implementado en un nivel medio y el 68,5% percibe que la economía institucional es de nivel regular. Esto significa que la aplicación de control interno se relaciona con la capacidad de la institución para crear y activar convenientemente los recursos financieros para cumplir acertadamente los objetivos (Armijo, 2011). Estos resultados son concordantes con lo hallado por Marín (2015), quien señaló que la inadecuada implementación del control interno genera deficiente ejecución

presupuestal debido a inadecuada toma de decisiones. Es tal vez por ello que las diferentes instancias del Estado tienen serios problemas de orden presupuestal, no necesariamente porque no halla dinero sino porque hay ineficiente gestión de la economía institucional, que finalmente se traduce en baja ejecución presupuestal. De acuerdo a Tello, Bastidas y Pisconte (2009), esto se explica porque existe una práctica desmesuradamente normativa en los sistemas de control pues solo busca supervisar que se cumplan las acciones programadas con la suficiente probidad más no en los resultados que se obtengan, buscando más sancionar que corregir o prevenir.

Asimismo, se comprobó que existe correlación positiva y moderada ( $\rho = 0,735$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables control interno y calidad de servicios institucional. Ello es corroborado con los resultados descriptivos de las dos variables, en vista que el 47,2% de los servidores consideran que el control interno es implementado en un nivel medio y el 53,9% percibe que la calidad de servicio es de nivel regular. Por lo tanto, es posible señalar que la aplicación de control interno se relaciona con la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios (Armijo, 2011). Resultados similares encuentra Martínez (2016) cuando explica en su investigación que la falta de control interno ocasiona que la ejecución de las acciones no sea veraz y genere desconfianza en los usuarios. Lo que los ciudadanos desean es desarrollo social que se concrete en la mejora de su calidad de vida y por ello demandan instituciones que brinden calidad en la provisión de sus servicios y todas se enfoquen hacia un desarrollo sostenido con equidad y de oportunidades para todos y todas las personas (Tello, Bastidas y Pisconte, 2009). Para Portal (2016), la verdadera gestión pública involucra una serie de elementos que orientan a la institución hacia el cumplimiento de metas y objetivos; haciendo que los servidores públicos sumen actuaciones que cubran las expectativas de la sociedad.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** Se logró determinar la relación que existe entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.798, considerada como directa y moderada; lo que hace concluir que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que el control interno es alto, el desempeño institucional también es alto.

**Segunda:** Se logró determinar la relación que existe entre control interno y eficacia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.707, considerada como directa y moderada; lo que hace concluir que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que el control interno es alto, la eficacia institucional también es alta.

**Tercera:** Se logró determinar la relación que existe entre control interno y eficiencia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.724, considerada como directa y moderada; lo que hace concluir que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que el control interno es alto, la eficiencia institucional también es alta.

**Cuarta:** Se logró determinar la relación que existe entre control interno y economía institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.740, considerada como directa y moderada; lo que hace concluir que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que el control interno es alto, la economía institucional también es alta.

**Quinta:** Se logró determinar la relación que existe entre control interno y calidad de servicios institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.735, considerada como directa y moderada; lo que hace concluir que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que el control interno es alto, la calidad de servicio institucional también es alta.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** A los directivos del CENEPRED, elaborar un manual de control interno que haga operativo el sistema de control interno y permita implementar las acciones de control de manera sistematizada con participación activa de la totalidad del personal, en vista que se ha comprobado que ello redundará en mejor desempeño institucional.

**Segunda:** A los directivos del CENEPRED, procurar espacios de socialización acerca de la importancia de establecer control interno en la institución, lo cual deberá ser liderada por los directivos del mismo y ejecutados con suficiente continuidad a fin de mejorar el nivel de eficacia institucional

**Tercera:** A los directivos del CENEPRED, impulsar la realización un estudio acerca de la calidad de los procesos establecidos en la institución, de tal modo que permita una óptima verificación en cuanto a su eficiencia, valorando productos y costos.

**Cuarta:** A los directivos del CENEPRED, establecer metas concretas de ejecución presupuestal, de tal manera que sean susceptibles a control y de esa manera se incremente la capacidad para ejecutar el presupuesto programado.

**Quinta:** A los directivos del CENEPRED, enfocar el control interno sobre la calidad de los servicios que ofrece el CENEPRED, considerando, oportunidad, accesibilidad, precisión y percepción del usuario más que los procesos críticos establecidos.

## **VII. Referencias**



- Aguilar L. (2006). *Gobernanza y gestión pública*. México: Fondo de Cultura Económica
- Arceda, S. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua, Nicaragua.
- Ardila, A. y García, D. (2017). Construcción de un índice sintético de desempeño institucional municipal en Colombia. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 67, 125-162
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: ILPES.
- Ballart, X. (1992). *Administraciones Públicas*. México: Editorial Banelly S. A.
- Barquero M. (2013). *Manual práctico de control interno. Teoría y aplicación práctica*. Barcelona: Profit Editorial.
- Barzelay, M. (1992). *Breaking Through Bureaucracy: A New Vision for Managing in Government*. Berkeley: University of California Press
- Behar D. (2008). *Metodología de la investigación*. Carabobo: Ed. Slalom
- Berumen, S. (2006). *Competitividad y desarrollo local en la economía global*. Madrid: Esic.
- Bonnefoy, J. y Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago: CEAPAL-GTZ.
- Cajahuarina, M. (2017). *Desarrollo institucional y relaciones interpersonales en las instituciones educativas UGEL 10 - Huaral, 2015* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carrión, J., Zarate, P. y Zechmeister, E. (2015). *Cultura política de la democracia en Perú y en las Américas, 2014: Gobernabilidad democrática a través de 10 años del Barómetro de las Américas*. Lima: USAID.
- Castillo, R. (2015). *Estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la Empresa Distribuidora Puche y Asociados C.A.* San

- Felipe, Estado Yaracuy* (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo. Bárbula, Venezuela.
- CISNI-Consejo Impulsor del Sistema Nacional de Integridad (2005). *Patrones de comportamiento y desempeño institucional, gobernabilidad y corrupción en el sector público en Paraguay*. Asunción: CISNI.
- Congreso de la Republica de Perú (2012). *Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD)*. Lima: Congreso de la República de Perú.
- Contraloría General de la Republica (2016). *Control interno*. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTR\\_OL\\_INTERNO\\_2016.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTR_OL_INTERNO_2016.pdf)
- COSO-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). *Control interno. Marco integrado*. Barcelona: Comité de Auditores Internos de España.
- Darville, P, Israel, L., Estay, X. y Jiménez, R. (2017). *Indicadores de Desempeño de las Instituciones Públicas del Gobierno Central Resultados 2016*. Chile: Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda
- Espejel, J. (2014). Desempeño institucional y gobierno electrónico en la administración pública municipal en el estado de México. *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, 3(2), pp. 253-276.
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSI I, II, y III con base en os ciclos transaccionales* (3ª Edición). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fernández, R. y Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional. Concepto desarrollo y evaluación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- García, G., García, M. y Monzón, E. (2017). *Las auditorías de desempeño y su rol en el fortalecimiento de la gestión pública: evaluación de cuatro casos de estudio* (Tesis de maestría). Universidad del Pacifico. Lima, Perú.
- Gil, L. (2016). *Desempeño institucional de la Oficina Dominicana de Patentes* (Tesis de Maestría). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales-FLACSO. Sede Académica Argentina, Buenos Aires
- Guevara, A., Espejel, J. y Flores, M. (2010). Los retos de la nueva gestión pública en América. *Latina Espacios Públicos*, 13(27). 33-46.

- Hernández R., Fernández, C., y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Edición). México: Mc Graw Hill:
- Hornngren, C, Harrison, W. y Oliver, S. (2010). *Contabilidad* (8ª ed.). México: Pearson Educación.
- Hornngren, C., Sundem, G. y Stratton, W. (2006). *Contabilidad administrativa* (Decimotercera edición). México: Pearson Educación.
- ILPES (2012). *Panorama de la gestión pública en América Latina. En la Hora de la Igualdad*. Santiago de Chile: CEPAL-GIZ
- Leiva, D. y Soto, H. (2015). *Control Interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades*. Lima: CIES.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría de control interno* (3ª Edición). Bogotá: Ecoe Ediciones
- Marín, R. (2015). *Gestión del sistema de control interno en la toma de decisiones de las municipalidades distritales de la provincia de Puno, 2015* (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca, Perú.
- Martínez, M. (2016). *Análisis del control interno y su aplicación en la dirección de proyectos, de la Alcaldía Municipal de Matagalpa (ALMAT), primer semestre 2015* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua, Nicaragua.
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público. Un enfoque analítico*. Santo Domingo: Instituto Tecnológico de Santo Domingo.
- Merli, G. (1997). *La gestión eficaz*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2010). *Presupuesto por resultados*. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/documentac/generales/PRESUPUESTO\\_POR\\_RESULTADOS.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/documentac/generales/PRESUPUESTO_POR_RESULTADOS.pdf)
- Mokate, K. (1999). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?* Extraído de [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover\\_2006\\_03\\_eficacia\\_eficiencia.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf)
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis* (4ª Edición). Lima: Ediciones de la U.

- OCDE (2006). *Buenas prácticas recientemente identificadas de gestión para resultados de desarrollo*. Ginebra: OCDE
- OCDE (2008). *Buenas prácticas emergentes en la gestión para resultados en el desarrollo*. Washington: OCDE.
- OCDE/PUMA (1998). *Best Practices Guidelines for Evaluation*. París: Policy Brief.
- Palomino, J. (2003). *Una propuesta de cambio institucional reconsiderando: El caso INIAP Ecuador*. Quito: IICA/PROCIANDINO
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- PCM-Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Lima: PCM.
- Pérez, R. (2012). Evaluación del desempeño en el sector público. Extraído de <http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/09evaluacion.pdf>.
- Portal, J. (2016), Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública. *El Cotidiano*, 198, 7-13.
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1º. Ed.). Caracas: Panapo.
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educação. Revista do Centro de Educação*, 31(1), 11-22.
- Rivera, J. (2016). *Sistema de control interno y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de gestión de las personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Rodríguez, J. (2009). *Control Interno un Nuevo Sistema para la Empresa*. México: Editorial Trillas.
- Ruelas, E. y Poblano, O. (2008). *Participación ciudadana en la mejora de la calidad de los servicios de salud*. México: Editorial Médica panamericana.
- Sanin, H. (1999). *Control de gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública*. Santiago de Chile: ILPES.

- Shack, N. (2002). Indicadores de desempeño en los organismos públicos del Perú. *VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002.
- Tello, P. Bastidas, D. y Pisconte, J. (2009). *Estado y gestión pública*. Lima: Idea Internacional-Transparencia.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: Editorial San Marcos.
- Verdesoto, L. (2002). *Políticas públicas de estímulos al control social de la gestión pública; dimensiones conceptuales*. Santo Domingo: BID.
- Villanueva, C. (2015). *El control interno y la gestión administrativa en el Hospital Nacional "Guillermo Almenara Irigoyen" de ESSALUD* (Tesis doctoral). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Perú.
- Weiss, C.H. (1998). *Evaluation: Methods for studying programs and policies*. New Jersey: Prentice Hall.
- Whittingham, M. y Ospina, S. (2000). Reflexiones sobre una propuesta de evaluación de resultados de la gestión pública: El Sistema Nacional de Evaluación de Resultados (Sinergia) en Colombia. *CLAD Reforma y Democracia*, 21, 131-165.
- Zeithalm, V. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2-22.

## **VIII. Anexos**

## **Anexo 1. Artículo científico**

### **El control interno y el desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018**

**Edith Lucia Palacios Huaraca**  
[edith.palacios\\_7@hotmail.com](mailto:edith.palacios_7@hotmail.com)  
Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo Filial Lima

#### **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre control interno y desempeño institucional en una institución pública. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño correlacional. La población estuvo conformada por 89 servidores del Cenepred. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.835, en el cuestionario de control interno y 0.782 en el cuestionario de desempeño institucional. Los resultados hicieron concluir que existe relación positiva moderada ( $r=0.798$ ) y significativa ( $p < .05$ ), entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -Cenepred- Lima 2018. Ello hace inferir que a mayor control interno mayor desempeño institucional.

Palabras claves: control interno, desempeño institucional, institución pública

#### **Abstract**

The investigation had as objective to determine the relationship that exists between internal control and institutional acting in a public institution. The study was of quantitative focus, basic type and I design correlacional. The population was conformed by 89 servants of Cenepred. The used technique was the survey and the instrument to gather the data it was the questionnaire. With the purpose of determining the validity of the instruments the trial of experts it was used and the dependability was calculated using the Coefficient Alpha of Cronbach being the result 0.835, in the questionnaire of internal control and 0.782 in the questionnaire of institutional acting. The results made conclude that positive moderate relationship exists ( $r =0.798$ ) and significant ( $p <.05$ ), between internal control and institutional acting in the National Center of Estimate, Prevention and Reduction of the Risk of Disasters - Cenepred - Lima 2018. He/she makes it infer that to more control bigger internal institutional acting.

Keywords: internal control, institutional acting, public institution

## Introducción

Por años la gestión pública se enfocó en observar al desempeño del personal y de los procesos como medida de eficiencia o calidad, dejando de lado la noción de integralidad institucional para definir su nivel de madurez para alcanzar resultados en función a sus objetivos. Después todo, las instituciones también maduran luego de un proceso de aprendizaje, lo que a su vez deviene en desempeño institucional y resultados tangibles para los ciudadanos. En países en que se mantienen múltiples brechas, económicas, de infraestructura, de productividad, tecnológicas, territoriales y de ingreso, entre otras, el cambio de énfasis hacia resultados de la gestión pública es muy importante (ILPES, 2012).

No obstante, países como América Latina viven tiempos en donde el panorama se agrava a partir del descrédito que sufren las instituciones en su conjunto y los dirigentes en general. Las instituciones no canalizan demandas y la desconfianza por parte de la ciudadanía provoca un escenario donde se pone en riesgo la gobernabilidad. Esto representa un reto enorme para la gestión pública, puesto que se deben poseer conocimientos y destrezas idóneas para ocuparse del quehacer gubernamental. Asimismo, es necesario que se desarrollen las habilidades orientadas al manejo de organizaciones complejas, con el único fin de rendir cuentas y ofrecer resultados. Todo ello enmarcado en un compromiso con la ética pública, la responsabilidad social y los intereses públicos en donde se desempeñen (Guevara, Espejel y Flores, 2010).

La implementación de acciones encaminadas a conseguir una Administración Pública orientada hacia el logro de resultados es algo relativamente nuevo en el Perú, por lo que durante el desarrollo de dichas tareas, la propia dinámica y experiencia que se generará así como los avances de otros países serán muy importantes para mejorar la gestión pública peruana. En la actualidad, si bien no se dispone de cuantificaciones precisas sobre la calidad de la ejecución del gasto público, hay evidencia significativa de que se podrían mejorar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y equidad del mismo (Shack, 2002), lo cual exige medición del desempeño institucional.

En términos de Armijo (2011), desempeño institucional se refiere a la valoración acerca del nivel de logro de los objetivos de un programa, función o institución en el ámbito de la gestión pública. Según este autor, “se realizan mediante indicadores que en primera instancia aporta información sobre el estado real de una actuación pública o programa a lo que luego se añade un juicio de valor sobre el desempeño de dicho programa” (p. 56). Estos indicadores vendrían a ser precisamente eficacia, eficiencia, economía y calidad del servicio.

Sin embargo, importantes cifras denotan la insatisfacción del ciudadano peruano con el desempeño de la gestión pública, específicamente sus instituciones. Por ejemplo, el 70% se siente insatisfecho con la policía dado que el nivel de inseguridad ciudadana es alto y representa el problema menos atendido según las percepciones de los ciudadanos. Por otro lado, se tiene el tema de la corrupción,



que según los ciudadanos ocurre con mayor frecuencia en instituciones como municipios (16.6%), la policía (16,5%), y juzgados (10,92%). De hecho, los ciudadanos tienen esta opinión porque sienten que las instituciones no son eficientes ni eficaces con las funciones encomendadas; es decir que tienen un débil desempeño institucional (Carrión, Zarate y Zechmeister, 2015).

El instrumento que permite regular las acciones de las instituciones públicas en un marco de idoneidad, calidad y legalidad es el control interno. En otras palabras, lo que permitiría que las instituciones se desempeñen con idoneidad y efectividad sería una adecuada implementación de control interno. En el caso del Perú, se tiene el sistema de control interno, que permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas a través de acciones interdependientes e interrelacionadas a fin de contribuir en el logro de los objetivos institucionales (Contraloría General de la Republica, 2016).

El control interno es concebido desde el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno (COSO, 2013). Este modelo de control interno es adoptado por la Contraloría General de la Republica dentro de la política del control gubernamental que desarrolla definiéndola como supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado. Bajo estos lineamientos se consideran como procesos de control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión

El CENEPRED (Centro Nacional de estimación, prevención y reducción de riesgos de desastres), es también una institución pública creada por la Ley N° 29664 con la finalidad de identificar y reducir los riesgos asociados a peligros o minimizar sus efectos; así como evitar la generación de nuevos riesgos, y la preparación y atención ante situaciones de desastre, mediante el establecimiento de principios, lineamientos de política, componentes, procesos e instrumentos de la gestión del riesgo de desastres.

Se ha observado que el personal y directivos no se hallan comprometidos en las tareas de control interno, no se visualiza un ambiente de control que conlleve a enfocar los esfuerzos hacia el cumplimiento de objetivos o todos pongan de su parte para evitar los riesgos; o en todo caso, reaccionar rápidamente cuando estos se presentan. Cada dirección u oficina trabaja de manera aislada, ya que no se procura que la comunicación fluya de manera ágil y no han existido espacios de evaluación o autoevaluación que permita tomar medidas consensuadas donde cada servidor se comprometa a cumplir lo que le corresponde.

Como institución pública el CENEPRED no está exento de debilidades en cuanto a su desempeño institucional y ello se evidencia en las dificultades que presenta para gestionar con idoneidad los procesos que conllevan al cumplimiento

eficaz de las tareas asignadas debido a ineficiencia en las distintas oficinas y direcciones que la conforman. Entre las deficiencias se puede observar la falta de manual de funciones, lo cual acarrea el problema de la duplicidad de funciones, no se ha elaborado un flujo comunicacional que permita celeridad de las comunicaciones entre las distintas direcciones y oficinas, lo que trae como consecuencia demoras en los procesos de adquisición de bienes y pago a proveedores; también se observa falta de interés y compromiso del personal para el cumplimiento de los objetivos institucionales, lo cual sumado a lo anteriormente mencionado deviene en deficiente ejecución presupuestal.

Lo que pretende en el presente estudio es determinar la relación que existe entre control interno y eficacia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres –CENEPRED. Ello con la finalidad de contribuir en la consolidación de una gestión pública moderna y transparente enfocada hacia el desarrollo social del país.

### **Metodología**

La investigación fue básica, porque “se preocupa por el desarrollo del conocimiento científico y no se le exige que explique las implicancias prácticas del estudio” (Valderrama, 2013, p. 38).

. El diseño elegido es no experimental, transversal y correlacional, porque no se analizan y estudian la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para “buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (Carrasco, 2009, p. 73).

La población de estudio estuvo conformada por 89 servidores del Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres –CENEPRED. En vista que el número fue pequeño se decidió utilizar un censo, es decir, todos los sujetos fueron objeto del estudio.

La técnica empleada fue la encuesta, en vista que los datos son conseguidos a través de preguntas a los individuos que conforman la muestra (Carrasco, 2009). Los instrumentos fueron el cuestionario de control interno y el cuestionario de desempeño institucional. Su validez fue obtenida mediante el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada con el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.835 y 0.782 respectivamente, lo que significa que los instrumentos tienen alta confiabilidad.

Los datos fueron recolectados en forma grupal, contando con el consentimiento informado respectivo. El análisis descriptivo es presentado en tablas de frecuencias y porcentajes; y la comprobación de hipótesis, se realizaron mediante la prueba Rho de Spearman.

## Resultados

Tabla 1

*Descripción de las variables de estudio*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Control interno	Bajo	16	18,0
	Medio	42	47,2
	Alto	31	34,8
	Total	89	100,0
Desempeño institucional	Bajo	25	28,1
	Regular	44	49,4
	Alto	20	22,5
	Total	89	100,0

En la tabla 1, se presenta los resultados de la evaluación del control interno y el desempeño institucional percibido por los servidores del CENEPRED. Como se puede observar, el 47,2% de los servidores perciben que el control interno en la institución se encuentra en un nivel “Medio” y el 49,4% considera que el desempeño institucional se encuentra en un nivel “Regular”. En cierta medida la tendencia es mostrar nivel “Alto” en control interno (34,8%) y “Alto” en desempeño institucional.

A continuación se procede a mostrar los resultados de la comprobación de hipótesis:

$H_0$ : No existe relación directa entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

$H_G$ : Existe relación directa entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.

Los resultados son:

Tabla 2

*Correlación de Spearman entre control interno y desempeño institucional*

			Control interno	Desempeño institucional
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	Desempeño institucional	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

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

La tabla 2 muestra una correlación positiva y moderada ( $\rho = 0,798$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables control interno y desempeño institucional. Por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación directa entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018.

### **Discusión**

El análisis realizado ha evidenciado que existe correlación positiva y moderada ( $\rho = 0,798$ ); así como significativa ( $p < 0,05$ ), entre las variables control interno y desempeño institucional. Ello es corroborado con los resultados descriptivos de las dos variables, en vista que el 47,2% de los servidores consideran que el control interno es implementado en un nivel medio y el 49,4% percibe que el desempeño institucional es de nivel regular. De acuerdo a estos resultados se puede decir que la aplicación de procesos que buscan proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento de la institución (COSO, 2013), eleva el juicio de valor acerca del nivel de logro de los objetivos de un programa, función o institución en el ámbito de la gestión pública (Armijo, 2011, p. 56). Los mismos resultados reporta Rivera (2016), cuando indica que el control interno está relacionado al desempeño. Del mismo modo, Villanueva (2015), indicó que el control interno permite alcanzar mayor eficacia, eficiencia y economía en la administración de las instituciones, lo que finalmente redundara en mejor desempeño institucional. No obstante, según Ardila y García (2017) es necesario generar indicadores que permitan valorar este desempeño, los cuales de acuerdo a García, García y Monzón (2017) debe centrarse en los productos y servicios brindados más que en los procesos críticos. Por otro lado, hay que tomar en cuenta que el volumen de trabajo (Gil, 2016) y las relaciones interpersonales (Cajahuaranga, 2017) condicionan el desempeño institucional.

### **Conclusión**

Se logró determinar la relación que existe entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.798, considerada como directa y moderada; lo que hace concluir que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que el control interno es alto, el desempeño institucional también es alto.

### **Referencias**

Ardila, A. y García, D. (2017). Construcción de un índice sintético de desempeño institucional municipal en Colombia. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 67, 125-162.

- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: ILPES.
- Cajahuaringa, M. (2017). *Desarrollo institucional y relaciones interpersonales en las instituciones educativas UGEL 10 - Huaral, 2015* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carrión, J., Zarate, P. y Zechmeister, E. (2015). *Cultura política de la democracia en Perú y en las Américas, 2014: Gobernabilidad democrática a través de 10 años del Barómetro de las Américas*. Lima: USAID.
- Congreso de la Republica de Perú (2012). *Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD)*. Lima: Congreso de la República de Perú.
- Contraloría General de la Republica (2016). *Control interno*. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/PACK anticorrupcion/documentos/3 CONTR\\_OL INTERNO 2016.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTR_OL_INTERNO_2016.pdf)
- COSO-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). *Control interno. Marco integrado*. Barcelona: Comité de Auditores Internos de España.
- García, G., García, M. y Monzón, E. (2017). *Las auditorías de desempeño y su rol en el fortalecimiento de la gestión pública: evaluación de cuatro casos de estudio* (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico. Lima, Perú.
- Gil, L. (2016). *Desempeño institucional de la Oficina Dominicana de Patentes* (Tesis de Maestría). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales-FLACSO. Sede Académica Argentina, Buenos Aires
- Guevara, A., Espejel, J. y Flores, M. (2010). Los retos de la nueva gestión pública en América. *Latina Espacios Públicos*, 13(27). 33-46.
- ILPES (2012). *Panorama de la gestión pública en América Latina. En la Hora de la Igualdad*. Santiago de Chile: CEPAL-GIZ
- Rivera, J. (2016). *Sistema de control interno y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de gestión de las personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Shack, N. (2002). Indicadores de desempeño en los organismos públicos del Perú. *VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: ILPES.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: Editorial San Marcos.
- Villanueva, C. (2015). *El control interno y la gestión administrativa en el Hospital Nacional "Guillermo Almenara Irigoyen" de ESSALUD* (Tesis doctoral). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Perú.

## Anexo 2. Matriz de consistencia

<b>TÍTULO:</b> El control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018						
<b>AUTOR:</b> Edith Lucia Palacios Huaraca						
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre control interno y eficacia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre control interno y eficiencia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre control interno y eficacia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre control interno y eficiencia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación significativa entre control interno y desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b></p> <p>Existe relación significativa entre control interno y eficacia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre control interno y eficiencia institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018.</p>	<b>Variable 1: Control interno (COSO, 2013)</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso</li> <li>- Independencia</li> <li>- Responsabilidades</li> </ul>	4 ítems	Bajo: 20– 46 Medio: 47 – 73 Alto: 74 – 100
			Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Claridad de los objetivos.</li> <li>- Identificación de riesgos.</li> <li>- Posibilidades de fraude</li> <li>- Identificación de cambios</li> </ul>	5 ítems	
			Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de control</li> <li>- Mitigación del riesgo</li> <li>- Uso de tecnologías</li> </ul>	4 ítems	
			Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de la información</li> <li>- Comunicación de la información</li> <li>- Comunicación externa</li> </ul>	4 ítems	
Actividades de supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de los componentes del sistema</li> <li>- Aplicación de medidas correctivas</li> </ul>	3 ítems				

<p>de Desastres - CENEPRED- Lima 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre control interno y economía institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre control interno y economía institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre control interno y calidad de servicios institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018?</p>	<p>institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018.</p>	<p>institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018.</p>	<b>Variable 2: Desempeño institucional (Armijo, 2011)</b>				
				<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
	<p>Determinar la relación que existe entre control interno y economía institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre control interno y economía institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018.</p>		Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobertura</li> <li>- Focalización</li> <li>- Capacidad para cubrir la demanda actual</li> <li>- Resultado final</li> </ul>	1 – 4	<p>Bajo: 18 – 41 Regular: 42 – 66 Alto: 67 – 90</p>
				Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Producto medio</li> <li>- Costo medio</li> </ul>	5 – 10	
				Economía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autofinanciamiento</li> <li>- Capacidad para ejecutar presupuesto programado</li> </ul>	11 – 14	
<p>Determinar la relación que existe entre control interno y calidad de servicios institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre control interno y calidad de servicios institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018.</p>		Calidad de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Percepción del usuario</li> <li>- Precisión</li> </ul>	15– 18		

### Anexo 3. Consentimiento por la institución

Edith Palacios Huaraca

---

De: Rosa Ramos Bernal [mailto:rramos@cenepred.gob.pe]

Enviado el: viernes, 25 de julio de 2018 11:54 a.m.

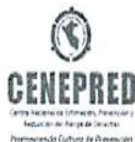
Para: epalacios@cenepred.gob.pe

Asunto: Autorización para desarrollo de tesis

Muy buenos días estimada Edith Palacios, en relación a la Carta P.395-2018-EPG-UCV LE mediante el cual la Universidad Cesar Vallejos – Escuela de Posgrado hace de conocimiento al CENEPRED, que como parte del Programa de Maestría en Gestión Pública usted viene desarrollando el trabajo de investigación (tesis) denominado, El Control interno y el desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres – CENEPRED – Lima 2018, solicitándonos se le facilite el acceso para aplicar entrevistas y/o encuestas.

En ese sentido, hago de tu conocimiento que mediante proveído de la Oficina de Administración de fecha 23 de julio de 2018 se dispuso a todas las áreas administrativas se te brinden las facilidades requeridas para el cumplimiento de tu trabajo de investigación, concretándose de esta forma la autorización que amerita la presente.

Atentamente,



**Rosa Maryluz Ramos Bernal**

Técnico Administrativo en Recursos Humanos

Tel: 201-3550 Anexo: 110

Correo: rramos@cenepred.gob.pe

Av. Del Parque Norte N° 313-319 San Isidro – Lima





*“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”*

Lima, 17 de julio de 2018

Carta P.395 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Valm. (r) Wladimiro Giovannini y Freire

Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -  
CENEPRED

Atención:

Jefe del CENEPRED

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante EDITH LUCIA PALACIOS HUARACA

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **EDITH LUCIA PALACIOS HUARACA** identificado(a) con DNI N.° **43862460** y código de matrícula N.° **6000152260**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**El control interno y el desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



*Raúl Delgado Arenas*  
**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
Jefe de Unidad  
ESCUELA DE POSGRADO  
LIMA LIMA – CAMPUS LIMA ESTE



### Anexo 4. Matriz de datos

	Ambiente de control	Evaluación de riesgos	Actividades de control	Información y comunicación	Actividades de supervisión	Control interno	Eficacia	Eficiencia	Economía	Calidad de servicio	Desempeño institucional
1	15	22	16	14	8	75	13	21	12	13	59
2	12	16	19	16	10	73	15	19	14	18	66
3	10	20	17	18	8	73	12	18	12	14	56
4	14	22	19	19	8	82	12	20	15	18	65
5	13	22	16	20	8	79	11	16	10	10	47
6	7	18	14	11	15	65	6	12	11	11	40
7	6	5	4	6	4	25	8	15	6	6	35
8	11	8	11	18	15	63	5	14	10	10	39
9	9	17	14	16	11	67	11	20	9	8	48
10	10	11	11	10	4	46	4	8	4	4	20
11	9	17	14	16	11	67	13	18	12	14	57
12	11	17	15	17	10	70	9	14	10	7	40
13	11	17	10	12	9	59	6	12	11	11	40
14	13	19	16	16	8	72	10	14	9	11	44
15	16	8	12	6	5	47	6	12	11	11	40
16	8	17	14	14	5	58	13	20	12	12	57
17	8	9	6	7	7	37	9	14	9	8	40
18	6	5	4	6	4	25	4	14	8	6	32
19	14	22	19	19	8	82	18	16	13	20	67
20	10	18	16	18	13	75	18	29	20	19	86
21	10	13	13	14	9	59	5	14	10	10	39
22	8	9	6	7	7	37	6	12	11	11	40

23	17	25	20	18	15	95	20	29	20	19	88
24	15	20	16	16	14	81	19	26	18	17	80
25	13	20	19	17	9	78	20	21	13	11	65
26	16	17	16	15	10	74	12	20	15	13	60
27	14	22	19	19	8	82	19	24	11	17	71
28	9	17	12	17	11	66	9	15	11	10	45
29	10	17	13	11	8	59	12	18	12	12	54
30	16	18	18	13	8	73	11	20	9	8	48
31	17	16	13	14	10	70	15	16	12	14	57
32	11	14	13	5	6	49	4	8	4	4	20
33	9	17	14	16	11	67	13	21	15	14	63
34	8	7	6	12	3	36	6	12	11	11	40
35	7	6	8	6	5	32	4	8	7	6	25
36	8	9	6	7	7	37	4	14	8	6	32
37	13	20	14	16	10	73	19	22	20	18	79
38	9	20	16	17	9	71	6	12	11	11	40
39	14	23	17	19	10	83	17	27	19	20	83
40	12	23	18	18	13	84	19	24	11	17	71
41	8	9	6	7	7	37	4	14	8	6	32
42	15	22	15	20	12	84	18	22	20	19	79
43	12	18	13	12	9	64	5	14	10	10	39
44	12	21	18	18	10	79	5	20	12	10	47
45	19	20	17	14	13	83	18	16	18	20	72
46	4	5	6	6	4	25	6	8	6	4	24
47	14	22	19	19	8	82	16	23	18	19	76
48	12	16	17	13	11	69	11	14	11	10	46
49	6	5	4	6	4	25	9	14	9	8	40

50	14	22	19	19	8	82	16	18	18	16	68
51	14	19	19	16	12	80	13	19	10	10	52
52	5	5	4	6	3	23	6	8	6	4	24
53	12	18	15	16	10	71	13	19	14	13	59
54	10	18	16	18	13	75	20	26	18	19	83
55	14	14	13	11	6	58	9	16	8	9	42
56	11	9	6	5	3	34	6	8	6	4	24
57	6	5	4	6	4	25	9	14	9	8	40
58	11	17	13	12	5	58	11	14	10	12	47
59	10	13	13	15	7	58	11	20	9	8	48
60	14	25	14	13	7	73	18	24	15	11	68
61	15	18	17	14	13	77	11	15	12	11	49
62	14	17	15	14	9	69	11	14	11	11	47
63	11	17	18	13	12	71	5	20	12	10	47
64	7	14	9	11	7	48	14	13	12	13	52
65	12	13	10	7	10	52	12	17	10	12	51
66	9	17	14	16	11	67	11	14	9	8	42
67	16	20	14	16	11	77	20	26	16	18	80
68	8	15	10	12	7	52	12	12	10	10	44
69	13	15	12	17	9	66	10	16	9	12	47
70	14	18	12	13	11	68	12	17	12	11	52
71	10	18	19	18	13	78	12	16	12	15	55
72	16	19	15	17	13	80	13	19	13	15	60
73	16	14	9	15	8	62	14	18	14	12	58
74	10	18	16	18	13	75	20	24	19	18	81
75	14	17	18	13	10	72	12	15	10	10	47
76	14	22	19	19	8	82	13	24	13	14	64

77	10	18	16	18	13	75	16	28	20	20	84
78	6	5	4	6	4	25	9	14	9	8	40
79	12	11	9	13	9	54	13	19	12	15	59
80	5	11	6	5	3	30	6	8	6	4	24
81	14	22	19	19	8	82	13	21	14	13	61
82	15	22	13	17	12	79	19	26	20	19	84
83	10	20	13	14	9	66	10	16	10	12	48
84	13	18	15	16	11	73	12	20	13	13	58
85	10	18	16	18	13	75	20	20	20	20	80
86	15	17	17	17	10	76	11	15	11	12	49
87	12	23	18	18	13	84	16	23	18	14	71
88	14	12	13	9	8	56	11	20	9	8	48
89	13	15	13	13	8	62	13	21	12	13	59

## Anexo 5. Instrumentos

### Cuestionario de control interno

A continuación, encontrará algunas ideas sobre aspectos relacionados al control interno que se implementa en la institución. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	<b>DIMENSIÓN 1 : AMBIENTE DE CONTROL</b>	1	2	3	4	5
1	La institución demuestra compromiso para fortalecer la integridad del personal					
2	La institución promueve valores éticos en el personal.					
3	Las direcciones u oficinas tienen independencia para supervisar el desempeño del sistema de control interno.					
4	Las autoridades establecen responsabilidades para el cumplimiento de objetivos.					
	<b>DIMENSIÓN 2 : EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>					
5	La institución define los objetivos con suficiente claridad					
6	La institución define los objetivos para evitar riesgos					
7	La institución identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos					
8	La institución considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos.					
9	La institución identifica y evalúa los cambios de los procesos que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.					
	<b>DIMENSIÓN 3 : ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
10	La institución define y desarrolla actividades de control					

11	La institución despliega las actividades de control durante el desempeño de las funciones					
12	La institución define y desarrolla actividades para reducir los riesgos que afectarían el cumplimiento de objetivos institucionales.					
13	La institución define y desarrolla actividades de control con apoyo de tecnologías					
<b>DIMENSIÓN 4 : INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
14	La institución obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.					
15	La institución comunica información relevante para el logro de objetivos					
16	La institución comunica oportunamente las responsabilidades de cada servidor publico					
17	La institución se comunica a las instancias superiores sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno					
<b>DIMENSIÓN 5 : ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>						
18	La institución selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.					
19	La institución evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna					
20	La institución evalúa y comunica a las partes responsables que deben aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección					

## Cuestionario de desempeño institucional

A continuación, encontrará algunas ideas con respecto al desempeño del CENEPRED. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	<b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>	1	2	3	4	5
1	Las actividades que realiza o los servicios que ofrece la institución cubren la demanda por el cual fueron creados					
2	Las prestaciones y servicios están llegando a la población objetivo previamente establecida					
3	La institución absorbe de manera adecuada los niveles de demanda que tienen sus servicios					
4	La actual gestión de riesgos y desastres tienen impacto positivo sobre la realidad que se está interviniendo					
	<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>					
5	Existe control sobre los factores humanos de eficiencia					
6	Existe control sobre factores de proceso que causan eficiencia					
7	Los insumos (materiales o equipos) son adquiridos en tiempo oportuno					
8	Los insumos son adquiridos al mejor costo posible					
9	Los insumos son adquiridos en cantidad adecuada y con calidad aceptable					
10	La actual gestión produce la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles con el nivel de recurso que dispone					
	<b>DIMENSIÓN 3: ECONOMÍA</b>					
11	La institución es capaz utilizar adecuadamente los recursos financieros del CENEPRED para cumplir sus objetivos					



12	La institución es capaz de ejecutar los recursos presupuestales del CENEPRED						
13	La ejecución de las actividades del CENEPRED se cumple según lo programado						
14	El nivel de recursos financieros del CENEPRED es utilizado en la provisión de prestaciones y servicios.						
	<b>DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE SERVICIO</b>						
15	La institución tiene capacidad para responder en forma rápida y directa a las necesidades de los ciudadanos						
16	En la institución hay preocupación para que todos los ciudadanos tengan acceso al servicio o producto que ofrecen						
17	Hay buena percepción del servicio o producto que ofrece el CENEPRED por parte de los ciudadanos						
18	La institución tiende a mejorar los atributos o características de los servicios que se entregan a los ciudadanos						

## Anexo 6. Formato de validación

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : AMBIENTE DE CONTROL</b>							
1	La institución demuestra compromiso con la integridad personal	X		X		X		
2	La institución promueve valores éticos.	X		X		X		
3	Las direcciones u oficinas tienen independencia para supervisar el desempeño del sistema de control interno.	X		X		X		
4	Las autoridades establecen responsabilidades para el cumplimiento de objetivos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No	
5	La institución define los objetivos con suficiente claridad	X		X		X		
6	La institución define los objetivos para evitar riesgos	X		X		X		
7	La institución identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos	X		X		X		
8	La institución considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos.	X		X		X		
9	La institución identifica y evalúa los cambios de los procesos que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 : ACTIVIDADES DE CONTROL</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No	
10	La institución define y desarrolla actividades de control	X		X		X		
11	La institución define y desarrolla actividades para reducir los riesgos que afectarían el cumplimiento de objetivos institucionales.	X		X		X		
12	La institución define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología	X		X		X		
13	La institución despliega las actividades de control durante el desempeño de las funciones	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 : INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No	
14	La institución obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	X		X		X		
15	La institución comunica información sobre el logro de objetivos	X		X		X		
16	La institución comunica oportunamente las responsabilidades de cada servidor público	X		X		X		
17	La institución se comunica a las instancias superiores sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5 : ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No	

18	La institución selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.	X		X		X	
19	La institución evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna	X		X		X	
20	La institución evalúa y comunica a las partes responsables que deben aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Florencia María Sánchez    DNI: 09104533

Especialidad del validador: Psicología

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de 05 del 2018

[Firma]  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>								
1	Las actividades que realiza o los servicios que ofrece la institución cubren la demanda por el cual fueron creados	X		X		X		
2	Las prestaciones y servicios están llegando a la población objetivo previamente establecida	X		X		X		
3	La institución absorbe de manera adecuada los niveles de demanda que tienen sus servicios	X		X		X		
4	La actual gestión de riesgos y desastres tienen impacto positivo sobre la realidad que se está interviniendo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Existe control sobre los factores humanos de ineficiencia	X		X		X		
6	Existe control sobre factores de proceso que causan ineficiencia	X		X		X		
7	Los insumos (materiales o equipos) son adquiridos en tiempo oportuno	X		X		X		
8	Los insumos son adquiridos al mejor costo posible	X		X		X		
9	Los insumos son adquiridos en cantidad adecuada y con calidad aceptable	X		X		X		
10	La actual gestión produce la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles con el nivel de recurso que dispone	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ECONOMÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	La institución es capaz utilizar adecuadamente los recursos financieros del CENEPRED para cumplir sus objetivos	X		X		X		
12	La institución es capaz de ejecutar los recursos presupuestales del CENEPRED	X		X		X		
13	La ejecución de las actividades del CENEPRED se cumple según lo programado	X		X		X		
14	El nivel de recursos financieros del CENEPRED es utilizado en la provisión de prestaciones y servicios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE SERVICIO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	La institución tiene capacidad para responder en forma rápida y directa a las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		



16	En la institución hay preocupación para que todos los ciudadanos tengan acceso al servicio o producto que ofrecen	X		X		X		
17	Hay buena percepción del servicio o producto que ofrece el CENEPRED por parte de los ciudadanos	X		X		X		
18	La institución tiende a mejorar los atributos o características de los servicios que se entregan a los ciudadanos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Florencia María Sánchez A.    DNI: 09.104533

Especialidad del validador: Mediación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de 06 del 2018

[Firma]  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL INTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : AMBIENTE DE CONTROL</b>							
1	La institución demuestra compromiso con la integridad personal	X		X		X		
2	La institución promueve valores éticos.	X		X		X		
3	Las direcciones u oficinas tienen independencia para supervisar el desempeño del sistema de control interno.	X		X		X		
4	Las autoridades establecen responsabilidades para el cumplimiento de objetivos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La institución define los objetivos con suficiente claridad	X		X		X		
6	La institución define los objetivos para evitar riesgos	X		X		X		
7	La institución identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos	X		X		X		
8	La institución considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos.	X		X		X		
9	La institución identifica y evalúa los cambios de los procesos que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 : ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La institución define y desarrolla actividades de control	X		X		X		
11	La institución define y desarrolla actividades para reducir los riesgos que afectarían el cumplimiento de objetivos institucionales.	X		X		X		
12	La institución define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología	X		X		X		
13	La institución despliega las actividades de control durante el desempeño de las funciones	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 : INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La institución obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	X		X		X		
15	La institución comunica información sobre el logro de objetivos	X		X		X		
16	La institución comunica oportunamente las responsabilidades de cada servidor público	X		X		X		
17	La institución se comunica a las instancias superiores sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5 : ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

18	La institución selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.	X		X		X	
19	La institución evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna	X		X		X	
20	La institución evalúa y comunica a las partes responsables que deben aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... VERA NUÑEZ GRISELDA GUADYS ..... DNI:..... 10095653 .....

Especialidad del validador:..... GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD .....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 05 de JUNIO del 20 18 .....



Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>							
1	Las actividades que realiza o los servicios que ofrece la institución cubren la demanda por el cual fueron creados	X		X		X		
2	Las prestaciones y servicios están llegando a la población objetivo previamente establecida	X		X		X		
3	La institución absorbe de manera adecuada los niveles de demanda que tienen sus servicios	X		X		X		
4	La actual gestión de riesgos y desastres tienen impacto positivo sobre la realidad que se está interviniendo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Existe control sobre los factores humanos de ineficiencia	X		X		X		
6	Existe control sobre factores de proceso que causan ineficiencia	X		X		X		
7	Los insumos (materiales o equipos) son adquiridos en tiempo oportuno	X		X		X		
8	Los insumos son adquiridos al mejor costo posible	X		X		X		
9	Los insumos son adquiridos en cantidad adecuada y con calidad aceptable	X		X		X		
10	La actual gestión produce la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles con el nivel de recurso que dispone	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: ECONOMÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	La institución es capaz utilizar adecuadamente los recursos financieros del CENEPRED para cumplir sus objetivos	X		X		X		
12	La institución es capaz de ejecutar los recursos presupuestales del CENEPRED	X		X		X		
13	La ejecución de las actividades del CENEPRED se cumple según lo programado	X		X		X		
14	El nivel de recursos financieros del CENEPRED es utilizado en la provisión de prestaciones y servicios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	La institución tiene capacidad para responder en forma rápida y directa a las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		



16	En la institución hay preocupación para que todos los ciudadanos tengan acceso al servicio o producto que ofrecen	X		X		X	
17	Hay buena percepción del servicio o producto que ofrece el CENEPRED por parte de los ciudadanos	X		X		X	
18	La institución tiende a mejorar los atributos o características de los servicios que se entregan a los ciudadanos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ **X** ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: VERA NUÑEZ GRISELDA GADYS ..... DNI: 10095653 .....

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... 05 de JUNIO del 2018



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL INTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : AMBIENTE DE CONTROL</b>							
1	La institución demuestra compromiso con la integridad personal	X		X		X		
2	La institución promueve valores éticos.	X		X		X		
3	Las direcciones u oficinas tienen independencia para supervisar el desempeño del sistema de control interno.	X		X		X		
4	Las autoridades establecen responsabilidades para el cumplimiento de objetivos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La institución define los objetivos con suficiente claridad	X		X		X		
6	La institución define los objetivos para evitar riesgos	X		X		X		
7	La institución identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos	X		X		X		ri
8	La institución considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos.	X		X		X		
9	La institución identifica y evalúa los cambios de los procesos que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 : ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La institución define y desarrolla actividades de control	X		X		X		
11	La institución define y desarrolla actividades para reducir los riesgos que afectarían el cumplimiento de objetivos institucionales.	X		X		X		
12	La institución define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología	X		X		X		
13	La institución despliega las actividades de control durante el desempeño de las funciones	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 : INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La institución obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	X		X		X		
15	La institución comunica información sobre el logro de objetivos	X		X		X		
16	La institución comunica oportunamente las responsabilidades de cada servidor público	X		X		X		
17	La institución se comunica a las instancias superiores sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5 : ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>							
1	Las actividades que realiza o los servicios que ofrece la institución cubren la demanda por el cual fueron creados	X		X		X		
2	Las prestaciones y servicios están llegando a la población objetivo previamente establecida	X		X		X		
3	La institución absorbe de manera adecuada los niveles de demanda que tienen sus servicios	X		X		X		
4	La actual gestión de riesgos y desastres tienen impacto positivo sobre la realidad que se está interviniendo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Existe control sobre los factores humanos de ineficiencia	X		X		X		
6	Existe control sobre factores de proceso que causan ineficiencia	X		X		X		
7	Los insumos (materiales o equipos) son adquiridos en tiempo oportuno	X		X		X		
8	Los insumos son adquiridos al mejor costo posible	X		X		X		
9	Los insumos son adquiridos en cantidad adecuada y con calidad aceptable	X		X		X		
10	La actual gestión produce la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles con el nivel de recurso que dispone	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: ECONOMÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	La institución es capaz utilizar adecuadamente los recursos financieros del CENEPRED para cumplir sus objetivos	X		X		X		
12	La institución es capaz de ejecutar los recursos presupuestales del CENEPRED	X		X		X		
13	La ejecución de las actividades del CENEPRED se cumple según lo programado	X		X		X		
14	El nivel de recursos financieros del CENEPRED es utilizado en la provisión de prestaciones y servicios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	La institución tiene capacidad para responder en forma rápida y directa a las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		

16	En la institución hay preocupación para que todos los ciudadanos tengan acceso al servicio o producto que ofrecen	X		X		X	
17	Hay buena percepción del servicio o producto que ofrece el CENEPRED por parte de los ciudadanos	X		X		X	
18	La institución tiende a mejorar los atributos o características de los servicios que se entregan a los ciudadanos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: José Luis Ancojima Condore    DNI: 08681293

Especialidad del validador: Magister en Administración de Empresas

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

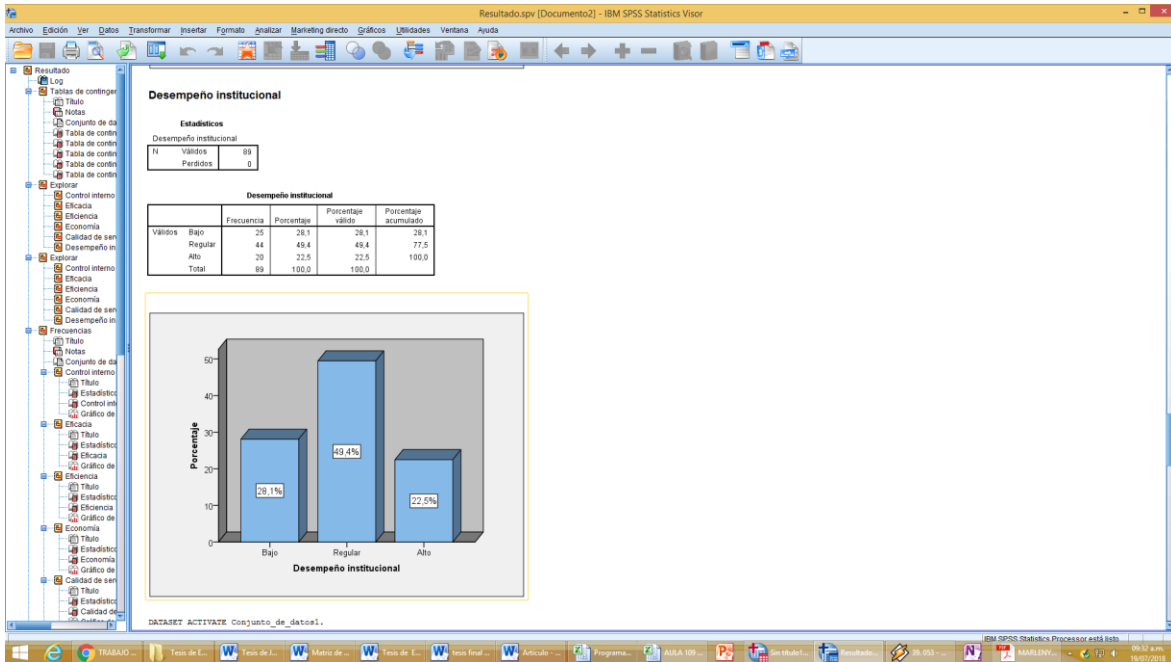
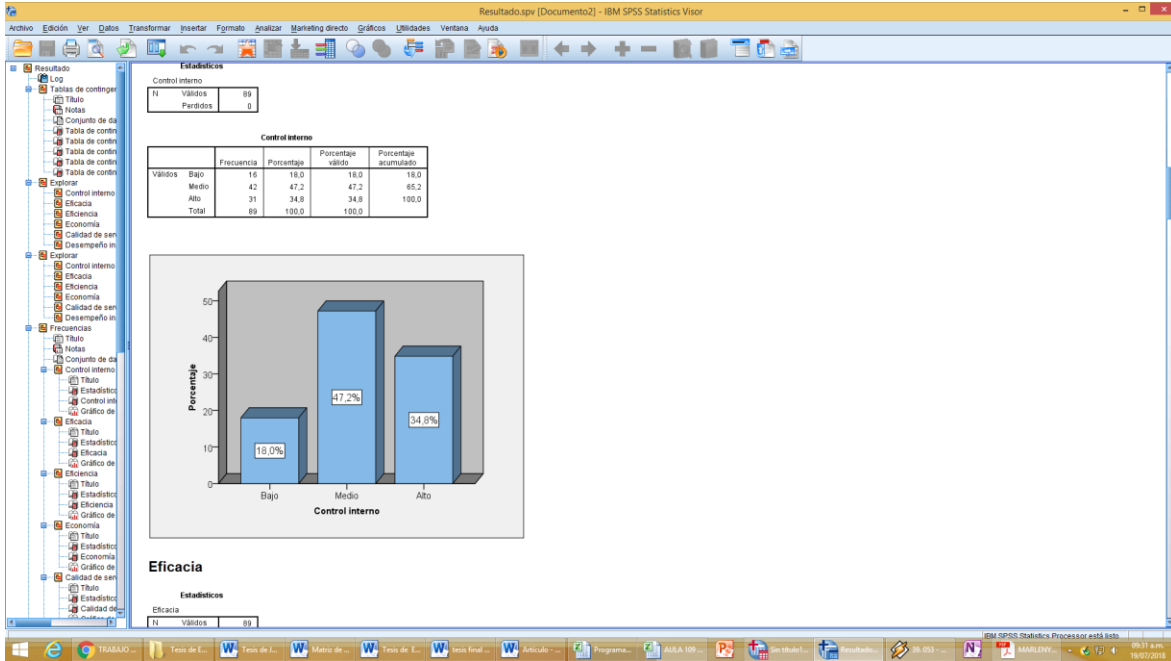
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de Junio del 2018



Firma del Experto Informante.

## Anexo 7. Data de resultados



Resultado.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Unidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
  - Tablas de contingencia
    - Título
    - Notas
    - Conjunto de datos
    - Tabla de contingencia
    - Tabla de contingencia
    - Tabla de contingencia
    - Tabla de contingencia
  - Explorar
    - Control interno
      - Eficacia
      - Eficiencia
      - Economía
      - Calidad de servicio
      - Desempeño interno
    - Control interno
      - Eficacia
      - Eficiencia
      - Economía
      - Calidad de servicio
      - Desempeño interno
    - Frecuencias
      - Título
      - Notas
      - Conjunto de datos
      - Control interno
        - Estadístico
        - Control interno
        - Gráfico de
        - Eficacia
          - Título
          - Estadístico
          - Gráfico de
          - Eficiencia
            - Estadístico
            - Gráfico de
            - Economía
              - Título
              - Estadístico
              - Gráfico de
              - Economía
                - Título
                - Estadístico
                - Gráfico de
                - Calidad de servicio
                  - Estadístico
                  - Gráfico de

```

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos1] F:\Tesis de Edith\Cuanti.sav

Correlaciones

Rho de Spearman   Control interno   Coeficiente de correlación   Control interno   Eficacia
                  Sig. (bilateral)
N                  N
                  N
Eficacia           Coeficiente de correlación   Sig. (bilateral)
N                  N
                  N

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=Control_I Eficacia
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos1] F:\Tesis de Edith\Cuanti.sav

Correlaciones

Rho de Spearman   Control interno   Coeficiente de correlación   Control interno   Eficiencia
                  Sig. (bilateral)
N                  N
                  N
Eficiencia         Coeficiente de correlación   Sig. (bilateral)
N                  N
                  N

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=Control_I Eficiencia
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.
  
```

IBM SPSS Statistics Processor está lista

9:32 a.m. 16/01/2018

Resultado.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Unidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
  - Tablas de contingencia
    - Título
    - Notas
    - Conjunto de datos
    - Tabla de contingencia
    - Tabla de contingencia
    - Tabla de contingencia
    - Tabla de contingencia
  - Explorar
    - Control interno
      - Eficacia
      - Eficiencia
      - Economía
      - Calidad de servicio
      - Desempeño interno
    - Control interno
      - Eficacia
      - Eficiencia
      - Economía
      - Calidad de servicio
      - Desempeño interno
    - Frecuencias
      - Título
      - Notas
      - Conjunto de datos
      - Control interno
        - Estadístico
        - Control interno
        - Gráfico de
        - Eficacia
          - Título
          - Estadístico
          - Gráfico de
          - Eficiencia
            - Estadístico
            - Gráfico de
            - Economía
              - Título
              - Estadístico
              - Gráfico de
              - Economía
                - Título
                - Estadístico
                - Gráfico de
                - Calidad de servicio
                  - Estadístico
                  - Gráfico de

```

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos1] F:\Tesis de Edith\Cuanti.sav

Correlaciones

Rho de Spearman   Control interno   Coeficiente de correlación   Control interno   Economía
                  Sig. (bilateral)
N                  N
                  N
Economía           Coeficiente de correlación   Sig. (bilateral)
N                  N
                  N

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=Control_I Calidad
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos1] F:\Tesis de Edith\Cuanti.sav

Correlaciones

Rho de Spearman   Control interno   Coeficiente de correlación   Control interno   Calidad de servicio
                  Sig. (bilateral)
N                  N
                  N
Calidad de servicio   Coeficiente de correlación   Sig. (bilateral)
N                  N
                  N

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=Control_I Desempeño_I
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

+ Correlaciones no paramétricas
  
```

IBM SPSS Statistics Processor está lista

9:32 a.m. 16/01/2018

Resultado.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Unidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
  - Tablas de contingencia
    - Título
    - Reseña
    - Conjunto de datos
    - Tabla de contingencia
    - Tabla de contingencia
    - Tabla de contingencia
    - Tabla de contingencia
  - Explorar
    - Control interno
    - Eficiencia
    - Eficiencia
    - Economía
    - Calidad de servicio
    - Desempeño institucional
    - Control interno
    - Eficiencia
    - Economía
    - Calidad de servicio
    - Desempeño institucional
  - Frecuencias
    - Título
    - Reseña
    - Conjunto de datos
    - Control interno
    - Tabla
    - Estadístico
    - Control interno
    - Gráfico de
    - Eficiencia
    - Tabla
    - Estadístico
    - Gráfico de
    - Eficiencia
    - Tabla
    - Estadístico
    - Gráfico de
    - Economía
    - Tabla
    - Estadístico
    - Gráfico de
    - Calidad de servicio
    - Tabla
    - Estadístico
    - Gráfico de

```

/VARIABLES=Control_I_Calidad
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos1] F:\Teas de Edith\Cuanti.sav

Correlaciones

Rho de Spearman   Control interno   Coeficiente de correlación   1,000   ,735*
                  Sig. (bilateral)         N                               89     89
                  Calidad de servicio   Coeficiente de correlación   ,000   1,000
                  Sig. (bilateral)         N                               89     89

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

NOSPAR CORR
/VARIABLES=Control_I_Desempeño_I
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos1] F:\Teas de Edith\Cuanti.sav

Correlaciones

Rho de Spearman   Control interno   Coeficiente de correlación   1,000   ,735*
                  Sig. (bilateral)         N                               89     89
                  Desempeño institucional   Coeficiente de correlación   ,735*   1,000
                  Sig. (bilateral)         N                               89     89

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

DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos0.
DATASET CLOSE Conjunto_de_datos1.
  
```

IBM SPSS Statistics Processor está lista

16/07/2016 09:52 am

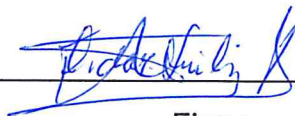


### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“El control interno y el desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres -CENEPRED- Lima 2018”** del (de la) estudiante **Edith Lucia Palacios Huaraca** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de agosto del 2018



Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Palacios Huaraca Edith Lucia
D.N.I. : 43862460
Domicilio : Jr. Pablo Arqueadas 773 - SJ7
Teléfono : Fijo : 2857495 Móvil : 999880350
E-mail : edith.palacios\_7@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[ ] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : Maestra
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Palacios Huaraca Edith Lucia

Título de la tesis:

El control interno y el desempeño institucional
en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y
Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED - Lima 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : Palacios E

Fecha : 06/11/2018





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

EDITH LUCIA PALACIOS HUARACA

INFORME TITULADO:

EL CONTROL INTERNO Y EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL EN EL CENTRO NACIONAL DE ESTIMACIÓN, PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DEL RIESGO DE DESASTRE - CENEPRD - LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRÍA GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 22 DE AGOSTO DE 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN