



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Control interno y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria - INPE de Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Manrique Godoy, Stalin Hector (ORCID: 0000-0002-2373-9305)

ASESOR:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (ORCID: 0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA — PERÚ
2022

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar; por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Dedico esta tesis a mis padres Héctor y Catalina quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos. Mis queridos hermanos Lizteth y Rommel; mis amados hijos Stalin, Catalina y Maciel, y adoradas sobrinas Adriana y Briana; quienes inspiraron mi espíritu para la conclusión de esta tesis.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

Al Mg. Papanicolau Denegri Jorge Nicolás Alejandro, Asesor de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

A mis padres e hijos por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Cesar Vallejo.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 - Control interno	22
Tabla 2 - Gestión pública	23
Tabla 3 - Hipótesis general	24
Tabla 4 - Hipótesis específica 1	25
Tabla 5 - Hipótesis específica 2	26
Tabla 6 - Hipótesis específica 3	27
Tabla 7 - Hipótesis específica 4	28
Tabla 8 - Hipótesis específica 5	29

Índice de gráficos

Figura 1 - Esquema del diseño de investigación

17

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar en qué medida se relaciona el control interno y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021. A través de una investigación básica de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional, se utilizó una muestra de 48 servidores, a quienes se les aplicó un cuestionario con 25 ítems. Los resultados fueron los siguientes: un coeficiente de correlación de Pearson ($r=0,887$) y un valor de ($p=0.000$), que permite concluir que existe relación entre las variables propuestas. Por lo que se recomienda incidir en un trabajo acucioso respecto al control interno, a efectos de garantizar sus beneficios dentro de la unidad de análisis.

Palabras clave: Control interno, gestión pública, entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control.

Abstract

The main objective of this research is to determine to what extent internal control and public management are related in the logistics area at the Lima Penitentiary Infrastructure Office, 2021. Through a basic research of quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, correlational level, a sample of 48 servers was used, to whom a questionnaire with 25 items was applied. The results were as follows: a Pearson correlation coefficient ($r=0.887$) and a value of ($p=0.000$), which allows us to conclude that there is a relationship between the proposed variables. Therefore, it is recommended to work carefully on internal control in order to guarantee its benefits within the unit of analysis.

Keywords: Internal control, public management, control environment, risk assessment, control activities.

I. INTRODUCCIÓN

A través del presente trabajo de investigación se abordó una problemática cuya presencia es reiterada en las instituciones pública: el uso del control interno y la gestión pública; la misma que es conducida por el recurso humano, y son precisamente los actos comportamentales de los servidores o el sistema inadecuado el que provoca la merma en el nivel del servicio a la ciudadanía, en la realización de obras primordiales o en la adquisición de bienes sustantivos. Durante los últimos años, publicaciones periódicas informan de los actos de corrupción de los servidores y funcionarios públicos, ya sea por mala praxis, por desconocimiento o por desidia, los objetivos de la institución se ven opacados por gestiones funestas. Según Alarcón y Torres (2017) el control interno promueve la optimización de los recursos y, por ende, logra una correcta gestión pública.

La problemática propuesta es observada, a nivel internacional, por diferentes investigadores y tratadistas, a saber: en Asia, Hwang et al. (2021) considera que las organizaciones sin control interno son las que más retrasos en información presentan. Así también; así mismo, Chen & Ma (2021) refieren que la calidad del control interno tiene un efecto moderador en una empresa, a diferencia de un control interno de baja calidad. Por su parte Hadian et al. (2021) reconoció que el control interno es capaz de detectar y evitar los fraudes. Así mismo, Wang et al. (2021) sostiene que el control interno juega un papel importante a fin de prevenir la corrupción, pero se debilita si el ejecutivo tiene conexiones políticas. Por su parte, Yue et al. (2021) asevera que tanto el control interno, como la comunicación interna indujeron a los servidores a percibir una cultura emocional positiva, que a su vez mejoró la identificación organizacional.

En el mismo contexto, en Irak, Ali et al. (2021) refiere que el desarrollo del sistema de control interno contribuye a mejorar la divulgación contable y mejorar el desempeño de las organizaciones al brindar una imagen clara y precisa de la eficiencia y efectividad de estas organizaciones en los informes que emiten y, a su vez, contribuye al éxito del proceso de control. Así mismo, Chowdhury (2021) argumenta que el sistema de control interno, a través del seguimiento, el proceso de información y comunicación tienen un impacto positivo.

En Europa, el control interno según Kołodziej (2021) es la sistematización del conocimiento en el área contable; sin embargo, a decir de Boghean & Chihai (2021) existe una falta de recursos humanos cualificados en el proceso de implantación y desarrollo del sistema de control interno de la gestión. Por su parte, Lamboglia & Mancini (2021) manifiesta que el entorno de control que los auditores externos perciben como relevantes en sus juicios y si la elección de estos elementos está relacionada con los atributos de capital humano de los auditores específicos. La parte empírica de la investigación se basa en las respuestas a cuestionarios en línea completados por 100 auditores de firmas de auditoría italianas.

La realidad problemática es retratada en Norteamérica por Chen et al. (2021) proponen que las empresas deben establecer un nivel óptimo de controles internos, así como hacer cumplir de manera efectiva y lograr sus objetivos previstos. En ese mismo contexto, Baugh et al. (2021) refieren que los controles internos sólidos mejoran la asunción de riesgos. De similar opinión es el estudio de Maksymov (2021) quien refiere que el gerente no hizo nada a efectos de prevenir la falla en lugar de reforzar el control clave, por lo que se requiere de un especialista que maneje el control interno en las organizaciones.

En Sudamérica, el control interno, según Elizalde (2018) es considerado como una necesidad de toda entidad pública, el cual es abordado desde dos posibles enfoques, el enfoque tradicional y el contemporáneo, en donde el plan organizacional se ve centralizado en la posibilidad de incurrir en un conjunto de métodos, con la finalidad de que los procesos administrativos, se encuentren integrados, en cuanto a la competencia y conformación de planes organizacionales, los cuales tengan como finalidad, mantener la calidad de servicio y el ofrecimiento de una respuesta oportuna, hacia las necesidades de la población. Sin embargo, según Cabrera et al., (2021) en países como Ecuador, el nivel de control interno es muy bajo respecto a la perspectiva del controlador interno, lo cual ha dejado en exposición, la severa descoordinación y carencias en cuanto a la organización y disposición final de bienes públicos.

En el ámbito nacional Paima (2018) evidencia la gestión pública demostrada en la mayoría de las instituciones, con menos del 33% de aceptación, por parte de

la población, demostrando pésimos sistemas de control, la misma que afecta a los usuarios y a las obras que éstos deberías aprovechar. De similar postura es Pérez y Barbarán (2021), quienes destacan al factor humano como el causante del bajo control interno dentro de las organizaciones gubernamentales. Para Serrano et al. (2017) la modernización exige nuevas prácticas de control, a efectos de promover una cultura de buen servicio al usuario, con la finalidad de proveer una mejor calidad de vida a la ciudadanía.

En ese mismo contexto, Albornoz (2019) expone que el 39.60% de las organizaciones públicas del país, han contado con un sistema de control interno carente, el cual se ha visto representado por una gestión ineficiente, en donde la principal evidencia de estas carencias, suelen ser la gestión de obras en municipales, en donde la malversación de fondos o problemas relacionados con la mala gestión de las mismas, conllevan a que la población no se vea beneficiada por mejoras significativas, en cuanto a obras sociales, de servicios de salud o servicios educativos. Por su parte Mendoza (2019) refiere que dicho control carece de un entorno adecuado, por lo que las actividades de control se resumen a controles superficiales, sin información ni comunicación.

Por su parte, Velásquez (2018) evidencia una serie de conductas, valores y buenas prácticas, que no llegan a promover la transparencia en el ámbito social, debido a que el control interno no solo tiende a contar con falencias, sino que las municipalidades distritales, las que más en tela de juicio son expuestas, han carecido de estructuras de control y distribución de competencias, que hayan promovido las acciones y relaciones de entidades que permiten orientar el servicio final, hacia un claro conjunto de acciones que no son legisladas o supervisadas. Para Vásquez (2021) los objetivos de control no solo permiten obtener una adecuada información financiera por parte del establecimiento evaluado, sino que representa este conjunto de información ofrecida, como netamente veraz y en donde los recursos institucionales, cuentan con plena exposición hacia el público beneficiario.

Por lo expuesto, a través del presente trabajo de investigación se pretende hallar la relación entre el control interno y la gestión pública en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria-INPE de la ciudad de Lima, en el año 2021, debido a

que no se evidencia un entorno de control adecuado a efectos de la evaluación de riesgos, y las actividades de control y supervisión no resultan óptimas a fin de evidenciar el correcto manejo de los recursos.

En base las premisas evocadas en los párrafos precedentes, el problema investigativo se tradujo en la siguiente pregunta general: ¿En qué medida se relaciona el control interno y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021?, los específicos fueron: (i) ¿En qué medida se relaciona el entorno de control y la gestión pública? (ii) ¿En qué medida se relaciona la evaluación de riesgos y la gestión pública? (iii) ¿En qué medida se relacionan las actividades de control y la gestión pública? (iv) ¿En qué medida se relaciona la información y comunicación, y la gestión pública? (v) ¿En qué medida se relaciona las actividades de supervisión y la gestión pública? (vi)

El presente trabajo se justifica desde el ámbito social, porque promueve la mejora organizativa en las entidades públicas, tanto de control interno, como de gestión pública, en el área de logística permitirán que los principales beneficiarios, sean los usuarios finales, debido a que estos esperan que las organizaciones que las representan lleguen a salvaguardar de forma idónea, la calidad de vida esperada, tomando en cuenta, las necesidades superlativas que los han representado.

Desde un punto de vista práctico, sus resultados serán empleados por otros investigadores y por personal del sector público, responsable de sobrellevar las riendas de estos mismos, el de desarrollar alguna medida de propuesta, que permita establecer una óptima condición de control interno, y aumentar el grado de gestión pública de la misma.

Se justificó metodológicamente y teóricamente porque utilizó el método científico con la intención de demostrar la calidad de las preguntas planteadas y la confiabilidad de la base de datos conformada, en donde esto se verá complementado con la consideración de diferentes teorías relacionadas con las variables de estudio, con la finalidad de validar los resultados.

Por consiguiente, el objetivo general fue: Determinar en qué medida se relaciona el control interno y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina

de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021. Los específicos fueron: (i) Determinar en qué medida se relaciona el entorno de control y la gestión pública. (ii) Determinar en qué medida se relaciona la evaluación de riesgos y la gestión pública. (iii) Determinar en qué medida se relacionan las actividades de control y la gestión pública. (iv) Determinar en qué medida se relaciona la información y comunicación, y la gestión pública. (v) Determinar en qué medida se relaciona las actividades de supervisión y la gestión pública.

Como hipótesis general se planteó: Existe relación entre el control interno y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021. Como específicas: (i) Existe relación entre el entorno de control y la gestión pública, en el área de logística. (ii) Existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión pública. (iii) Existe relación entre las actividades de control y la gestión pública. (iv) Existe relación entre la información y comunicación, y la gestión pública. (v) Existe relación entre las actividades de supervisión y la gestión pública.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes de la investigación, se mencionan aquellos que contienen las variables de estudio del presente trabajo de investigación, desde el plano internacional, nacional y local.

Mendoza et al. (2018) cuyo objetivo general, el determinar la relación que ha tenido el control interno, en cuanto a la gestión administrativa en el sector público. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño no experimental, en donde se ha contado con un tamaño muestral conformado por 48 colaboradores, habiendo recolectado los datos por medio del cuestionario. Los resultados han señalado que, el control interno no solo ha sido reconocido como una herramienta que ha permitido la dirección de la organización, sino que ha generado una afectación positiva, en cuanto a los intereses de la empresa. La metodología ha expuesto que, el grado de correlación que ha existido entre las variables de estudio, fue de valor 0.000, en donde el tipo de relación ha sido el directamente proporcional.

Arroyo y Guzmán (2019) se propuso como objetivo general, el analizar el nivel de importancia que ha tenido el control interno, en cuanto a la aplicación de esta a las compañías. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño no experimental, en donde se ha contado con un tipo de indagación básica, habiendo recolectado los datos por medio de las fichas documentales. Los resultados han señalado que, las organizaciones no han sabido cómo desarrollar una serie de indagaciones o complicaciones, en cuanto al fortalecimiento de conocimientos en áreas diferentes. Mientras que, se ha concluido que, se ha contado con la recomendación de inclusión de manuales de políticas y procedimientos no implementados, en cuanto a la confusión que ha generado la carencia de comunicación interna.

Calle et al. (2020) se planteó como objetivo general, el analizar al sistema de control interno, en cuanto a las herramientas de optimización de los diferentes procesos financieros que han tenido que ver con una empresa determinada. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño no experimental, en donde se ha contado con un tipo de indagación básica, en donde se han recolectado los datos por medio de la ficha documental, habiendo contado con una muestra que

ha estado conformada por más de 47 artículos de investigación. Los resultados han señalado que, la empresa analizada, ha contado con una serie de riesgos que han llegado a afectar significativamente el nivel de cumplimiento de los objetivos de la empresa. Mientras que, se ha concluido que, las preguntas que han surgido, producto de una mala gestión de calidad, han generado una afectación directa, en cuanto al hallazgo de resultados y la complementariedad con diferentes componentes y principios de la empresa.

Apaza (2020) cuyo objetivo general, el determinar la relación que ha tenido el control interno, en cuanto a la gestión de prestación de servicios de las empresas de la localidad de Puno. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño no experimental, en donde se ha recurrido al uso del método inductivo, en donde se ha establecido la recolección de datos por medio de las fichas documentales. Los resultados han señalado que, al aplicar un adecuado sistema de control interno, se ha contado con la aplicación parcial de estrategias de solvencia económica, en consecuencia, de una mala gestión de calidad que ha sido evidenciada en el área de estudio. Mientras que, se ha concluido que, las organizaciones de la localidad analizada han contado con la posibilidad de mantener una gestión de alta eficacia, en cuanto a la posibilidad de mantener una correcta organización de los recursos.

Talaverano y Paima (2018) se propuso como objetivo general, el caracterizar al control interno y a la gestión de una empresa logística en la zona de Pucallpa. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño descriptivo, en donde se han recolectado los datos por medio del cuestionario, habiendo contado con una muestra conformada por 33 colaboradores. Los resultados han señalado que, las MYPES han contado con una cantidad de trabajadores diversos, los cuales han tenido diferentes rendimientos posibles, en donde se ha establecido la necesidad de desarrollar medidas de auditoría, con la finalidad de establecer una mejora continua en el ámbito organizacional. Mientras que, se ha concluido que, los recursos de la empresa no han estado debidamente guardados, en donde los sistemas de información de recolección de datos han sido deficientes, lo que ha generado una mala toma de decisión.

Angulo (2019) se propuso como objetivo general, el determinar la relación entre el control interno y la gestión de inventarios en una empresa determinada. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño correlacional, en donde se ha considerado como instrumento de recolección de datos, al cuestionario, en donde se ha establecido un tamaño muestral de 18 colaboradores. Los resultados han señalado que, el valor de correlación que fue alcanzado ha sido de 0.467, en donde el valor de sigma fue de 0.000, lo que ha permitido que se haya confirmado la existencia de la hipótesis alternativa. Así mismo, se ha concluido que, el nivel de representación que fue alcanzado, en cuanto al control interno, ha sido del 94.40% en el nivel medio, en donde se ha establecido cierto punto de mejora.

Saravia (2018) cuyo objetivo general, el analizar la gestión pública en el Perú, desde una perspectiva histórica. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño no experimental, en donde se ha alcanzado un nivel de indagación descriptivo, habiendo contado con un total de 23 artículos de investigación científica, en donde los datos fueron recolectados por medio de las fichas documentales. Los resultados han señalado que, las ciencias sociales han incursionado en los últimos años, en una serie de condiciones de toma de decisión basadas en el formalismo jurídico, en donde ha existido una serie de cuestionamientos que han estado relacionados directamente con la carencia de identidad corporativa. Mientras que, se ha concluido que, los establecimientos públicos, no solo han requerido de la incorporación de nuevos modelos de modernización del estado, sino que se ha requerido de la posibilidad de contar con una amplia posibilidad de fortalecer el pacto social entre los ciudadanos.

Morveli (2020) se propuso como objetivo general, el analizar los diferentes enfoques que han estado relacionados con la gestión pública, en cuanto a la incidencia que esta ha tenido en el gobierno peruano, entre los años de 1990 a los años 2020. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño no experimental, en donde se ha contado con un tamaño muestral conformado por un total de 34 artículos de investigación científica. Los resultados han señalado que, en el caso del gobierno peruano, se ha contado con la posibilidad de exponer un enfoque de adecuada gestión pública, en donde se establezca la gestión por resultados de forma pertinente, en base a la gestión y optimización de procesos.

Mientras que, se ha concluido que, se ha permitido un enfoque de alta relevancia, en cuanto a la valoración pública del ciudadano, habiendo establecido un nivel de revisión de procesos e instrumentos, de forma práctica, con la finalidad de garantizar un adecuado nivel de servicios.

Valeriano (2019) cuyo objetivo general fue analizar la transparencia en la gestión pública y privada, del Perú, en frente a la crisis de valores que han afectado el desarrollo del país. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño no experimental, en donde se ha contado con un nivel descriptivo, habiendo recolectado los datos por medio de las fichas documentales, habiendo considerado una muestra de más de 14 artículos de investigación científica. Los resultados han señalado que, en materia económica, se ha considerado como elemento detonante, a la materia social y la calidad de toma de decisiones, en cuanto al ámbito de desarrollo institucional de los establecimientos públicos. Mientras que, se ha concluido que, el país no solo ha requerido de ciertas reformas que hayan involucrado al ámbito social y económico, sino que hayan generado mejores condiciones de seguridad y política.

Con respecto a la variable 1: la teoría que sustenta la variable control interno, es la teoría del *control de los negocios*, la misma que proviene del antiguo imperio romano, en el que se practicaban acciones de fiscalización a cargo de funcionarios altamente investidos, los que realizaban actividades de permanente vigilia sobre los actuados estatales.

Para Jebur (2021), el control interno es un conjunto de elementos de administración pública, los cuales se permiten mantener una adecuada gestión, y garantizar una expresa condición política, la cual conlleve al control y gestión interna de los recursos.

Según Rennox (2017) es considerado como aquel elemento principal de toda organización, el cual busca prevalecer, en cuanto a las personas que lo practican y el desarrollo de sistemas de información, supervisión, desarrollo de actividades y procedimientos establecidos dentro de la empresa, los cuales buscan que la empresa cuente con una serie de elementos de entorno, mediante las cuales se

llegan a desarrollar una limitante, en cuanto a los fallos o errores enmarcados dentro del proceso

Así mismo, Sunday y Olayemi (2020) sostiene que entre mayor sea una empresa, más necesita que se establezca un buen sistema de control interno, en donde la tendencia de reducir los errores llega a crecer, con la finalidad de que se cuente con una serie de mejoras establecidas en el ámbito organizacional. Además, el control interno hace referencia a la incorporación de un sistema sofisticado, con la finalidad de que se minimice el nivel de riesgo alcanzado, en cuanto a la promoción del cumplimiento de objetivos.

A efectos del presente estudio, la variable control interno se ha dividido en las siguientes dimensiones: Entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, actividades de supervisión.

Con respecto a la dimensión entorno de control, Mugi y Jagongo (2018) refiere que es considerado como un conjunto de normas, de procesos y de estructuras, las cuales tienen que ver con la conformación de una base fundamental que se desarrolle la estrategia del control interno en una organización. Así mismo, es que se tiene como consejo de la alta dirección, el contar con un mayoritario nivel de importancia, con la finalidad de aumentar los estándares de conducta esperados por parte de la empresa, con respecto a los colaboradores.

Además de ello, es que la dirección de la empresa permite que se refuercen las expectativas acerca del control interno, en cuanto a controlar el entorno de control de la integridad y la consigna de respeto, en relación con los valores éticos esperados dentro de una organización, en donde se requiere de mantener no solo el control de ello, sino el de proponer una serie de medidas regulatorias del comportamiento (Frazer, 2019).

La dimensión evaluación de riesgos hace referencia a la posibilidad que se llega a tener, en cuanto a la progresión de un determinado acontecimiento, en cuanto a la posibilidad de que este ocurra y afecte de forma significativa a una consecución de objetivos, en donde se debe tener en cuenta una serie de acontecimientos de condición dinámica e iterativa, con la finalidad de identificar y evaluar los riesgos existentes (Aziz y Zulfigar, 2018).

Esto sirve a efectos de entender el estado comportamental de estos riesgos, en miras de que se tomen decisiones importantes, las cuales promuevan no solo un mayor control respecto a ello, sino un mejor grado de interés, en relación con su valoración y las estrategias que son impartidas (Barrios et al., 2020).

La dimensión actividades de control son aquel tipo de acciones que tienden a ser consideradas como una base fundamental de reducir el nivel de riesgo y que tiene que ser llevado a cabo, en base a una serie de objetivos, los cuales permiten mantener una forma más segura de establecimiento de metas preestablecidas por una organización, la cual llega a tener una meta clara (Bernal et al., 2017).

La dimensión información y comunicación, tiende a ser necesario donde la entidad lleva a cabo diferentes medidas de responsabilidad, no solo de control interno, sino como una medida de soporte del logro de los objetivos establecidos, en donde la dirección tiene mucho que ver con la calidad que espera obtener de los procesos, considerando de esta forma, a una serie de elementos internos y externos, los cuales permitan el apoyo hacia el funcionamiento de los componentes de control interno (Charalambous et al., 2018).

La comunicación es considerada como un proceso de condición continua e imperativa, la cual permite proporcionar una serie de data necesaria, y que se desarrollen diferentes estrategias, las cuales incrementen no solo la capacidad de divulgación dentro del área de trabajo, sino que conlleve a generar un mayor nivel de conexión entre los colaboradores mismos (Deepti, 2020).

La dimensión actividades de supervisión son comprendidas como aquel conjunto de evaluaciones continuas, las cuales tienden a ser independientes o de condición combinada, con la dependencia de área, las cuales son implementadas a fin de cumplir con los principios organizativos planteados. De esta forma, es que las evaluaciones continuas, se encuentran integradas en los procesos del negocio, bajo el entendimiento de existencia de diferentes niveles de toma de decisiones de la entidad, en base al ofrecimiento de información continua y oportuna (Demtsura, 2017).

Con respecto a la variable 2: la teoría que la sustenta es la teoría del *ethos organizacional*, que es una descripción de la identidad de las personas que laboran

en la administración pública y llevar a cabo su misión de manera eficiente, efectiva y eficaz.

Para Sunday y Mabonga (2018) es una competencia directa de la disciplina de legislar y gobernar, entendiendo ello como una serie de sistemas de evaluación de procesos, los cuales se centren en el alcance de toma de decisiones. En cuanto a la gestión pública, se señala que esta se encuentra enfocada en la administración de los recursos en una organización, con la finalidad de que se impulse el desarrollo y el logro de objetivos, en donde se confirme la satisfacción de los ciudadanos, a consecuencia de haber satisfecho la totalidad de necesidades de estos, en base a la toma de decisiones, las cuales permitan la promoción de la condición socio económica y cultural de los mismos (Joy et al., 2020); (Raczkowski, 2016).

Así mismo, toda gestión pública, se encuentra definida como una estrategia que alcance determinada organización de prioridades públicas, en base a la efectividad que se requiera mantener en el área de trabajo, con la intención de que se establezca la satisfacción total de las necesidades de la población. Además, es que se requiere de la gestión de los elementos, tanto internos, como externos de las organizaciones, con la finalidad de contar con una serie de mecanismos suficientes, los cuales se basen en el control de las tareas, mediante la mejora de la comunicación y la interacción con demás entidades (Karaca y Durna, 2019); (Reginato y Fadda y Paglietti, 2017).

Mientras que, dentro de la gestión pública, se tiene que mantener una actitud objetiva, con la finalidad de que ésta llegue a representar una pieza importante, dentro de la gestión de resultados, en base a la búsqueda de bienestar de la población beneficiaria, la cual exige no solo la posibilidad de un cambio de gobierno, sino que requiere de mantener una adecuada organización de los bienes y los servicios públicos (Manzoor et al., 2019).

A efectos del presente trabajo de investigación, la variable gestión pública se ha dividido en las siguientes dimensiones: Gestión por resultados, gestión por objetivos, gestión por procesos, gestión de calidad y gestión estratégica.

La dimensión gestión por resultados, expone que ésta se desarrolla en base a la calidad de la toma de decisiones organizacionales, en donde se tiene que

mantener la evaluación de la gestión administrativa de tipo institucional, con la finalidad de que se favorezca no solo el nivel de desempeño institucional, sino que se deberá de contar con procesos adecuadamente distribuidos, con la intención de exponer una adecuada preparación organizacional, la cual surja como una fortaleza directa de las experiencias que los servicios empiezan a vivenciar, cuando se expone un contacto directo con la sociedad (Mouly y Angiating, 2018).

Con respecto a la dimensión gestión por resultados, ésta tiende a ser considerada como una estrategia de condición integral, la cual llega a considerar una serie de ciclos que se basan en la planeación del presupuesto, en el mandato de condición financiera, en la proyección de la toma de decisiones (Lelly, 2017), en la evaluación y en el monitoreo de los procesos, con la finalidad de contar con un valor público de alto impacto, el cual permita que la visión de una sociedad con mejoras en cuanto a la calidad de vida, sea posible. Mientras que, esta respuesta ha sido una consecuencia directa del decreto supremo N° 054 -2011-PCM UN 23 junio 2011, e donde se expone la necesidad de mantener una dirección por control, en base a un enfoque basado únicamente en la calidad de los resultados (Pogarcic et al., 2018).

En referencia a la dimensión gestión por objetivos, se encuentra definida como la dirección que se basa en los objetivos que tiene una determinada institución, en cuanto al enfoque que se le pretende dar a la misma, mediante un conjunto de decisiones que promuevan el control y la forma de dirección que puede tener un líder, y centrar los poderes que lo caracterizan, en base a las capacidades de este, en cuanto a su manejo en el día a día (Qasim et al., 2019). Ante ello, es que se lograra no solo una gestión óptima, sino que se corresponda a ello, como una necesidad de contar con el manejo de cronogramas, acompañamiento de las acciones realizadas y la capacidad de retroalimentación, en donde la gestión cumple un papel fundamental, en el hecho de entender la realidad en que se desempeñan los hechos (You et al., 2017).

Mientras que, se llegue a poner a prueba el enfoque de gestión por objetivos que se posee, en donde la actual pandemia ha generado no solo el predominio del tele trabajo, sino que se requiere de la fundamentación por objetivos, en base al establecimiento de una institución que pretende lograr sus objetivos (Ramírez et al.,

2020), tomando como referencia una serie de indicadores basados en la gestión y el rendimiento individual, en donde todo servidor público, deberá de destacar por el hecho de contar con el re direccionamiento de toda entidad del estado, hacia las necesidades de la sociedad, la cual espera contar con una estructura pública organizativa y basada en las actividades de desarrollo que permitan su óptimo funcionamiento (Henk, 2020).

La dimensión gestión por procesos es considerada como el conjunto de tareas que se han encontrado conectadas en la posibilidad de convertir a las unidades de entrada, en valores agregados de resultados, en donde la cadena de tareas que se llega a determinar, tienden a ser una consecuencia directa del logro de objetivos (Surydana, 2017), con la finalidad de promover la generación de un producto un servicio, el cual le permita generar valor a la organización, en cuanto a la generación de las conexiones, las cuales sean una causalidad directa de las tareas y la eficiencia de las actividades planificadas (Gordon, 2017).

Así mismo, es que la gestión de procesos, se ha basado no solo en la utilización del gobierno, como un instrumento de gestión, el cual se encuentra basado en la modernización del estado, sino que requiere de la fundamentación de una serie de etapas, las cuales permitan mantener un modelo que se base en la eficiencia y la modificación de las tareas arraigadas hacia la cadena de gestión de área, en cuanto a la posibilidad de contar con la búsqueda de la excelencia (Taqdees et al., 2018), en base a los procesos de beneficencia y vigorización de las organizaciones gubernamentales, las cuales se encuentran presentes en determinados periodos, en cuanto a contextos de superación y optimización de los recursos (Atristain, 2017).

La dimensión gestión de calidad, hace referencia al enfoque de razón de los resultados, en donde todo servicio que tiende a ser ofrecido, llega a depender de una planificación, un grado de inspección, protección y mejora de las condiciones de calidad, basadas en la exposición hacia el logro de la rentabilidad personal (Teshome et al., 2020), con la finalidad de satisfacer no solo al usuario final, sino de evidenciar una estandarización de los procesos, los cuales tienen que ser basados en la capacidad de afrontar cambios que tengan que ver con la calidad del servicio brindado (Elmenam, 2017).

Así mismo, en enfoque de calidad, se encuentra básicamente relacionado con los establecimientos públicos, debido a que estos son los que han carecido de la capacidad de mantener cierto orden o progresión en las actividades que desarrolla, en donde se busca el establecimiento de un mayor grado de cobertura y la peculiaridad de contar con la implementación de la normativa ISO (Vera y Trujillo, 2018), la cual no solo delimita la existencia de un servicio de calidad específico, sino que expone determinadas peculiaridades que han sido innatas hacia las esperanzas de mantener satisfecho a un grupo de interés en particular, en donde las prestaciones tienen que ser tomadas en consideración de forma directa, a consecuencia de las buenas prácticas de mejora continua (Hussein, 2018).

La dimensión gestión estratégica cuenta con un enfoque de gestión, basada en la visión que se tiene por parte de un líder o de una organización, en cuanto a la empresa misma, en donde se tiene que mantener la dependencia de los actos realizados, en base a una determinada visión estratégica, la cual se encuentre establecida en base a la indagación o establecimiento de diferentes métodos de aplicación de una serie de herramientas basadas en la toma de decisión, mediante la cual se cuenta con una serie de recomendaciones sistemáticas, las cuales se encuentren centradas en la conformación de procesos basados en dos enfoques: el enfoque analítico y el enfoque técnico (Agegnew, 2020).

Cuando se expone acerca del enfoque analítico, se tiene que establecer la posibilidad de mantener un impulso de alto impacto, en base a la sucesión lógica de los procesos, los cuales tienen que ver directamente con el impulso de la sucesión lógica de los procesos, con la finalidad de puntualizar determinados niveles de afectación, en base a una determinada relación de causalidad, en donde el universo destacado, toma como referencia directa a un determinado objetivo estratégico que delimita el camino (Nandom, 2017).

Mientras que, el enfoque técnico, se encuentra basado directamente, en el logro de la gestión de calidad, bajo la tendencia creciente de alcanzar no solo una adecuada condición de servicio, sino que se identifiquen las carencias presentes en cada organismo del estado, mediante diferentes análisis de entornos externos o

internos, los cuales permitan que se establezca una adecuada planeación estratégica, tanto táctica como operativa (Alawaqleh, 2020).

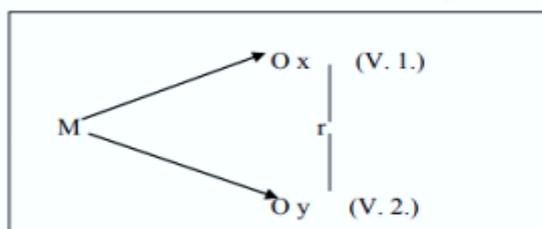
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básica, a consecuencia de que se esperó aumentar el nivel de conocimiento, respecto a una variable de estudio. Hernández et al. (2018), la definen como aquello que busca mejorar el conocimiento que tienen otros autores, respecto a un objeto de estudio o una variable de estudio, determinada.

El diseño considerado en la presente indagación fue el no experimental, transversal, y el nivel fue descriptivo y correlacional. Según Hernández et al. (2018), a través de los estudios descriptivos no se busca la manipulación de la variable de estudio, sino que esta ha sido evaluada dentro de un contexto natural, en base a la situación problemática expuesta. Así mismo, fue considerado como correlacional, debido a que se buscó determinar el grado de relación entre las variables de estudio. Además, se consideró como transversal, debido a que el instrumento de recolección de datos ha sido aplicado en una única oportunidad. En tanto al enfoque de investigación se establece como cuantitativo, dado que se utilizó mediciones objetivas por medio de encuesta o entrevista, que fueron analizadas por herramientas estadísticas que permitió obtener datos cuantitativos.

Figura 1
Esquema del diseño de investigación



Fuente: Propia Figura-1-Diagrama_Correlacional

Donde:

M = Área de Logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima

O_x = Control Interno

O_y = Gestión Pública

r = Relación entre variable

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Control interno

Definición conceptual: Es definido como el conjunto de acciones, actividades y planes, con la finalidad de que estableció un adecuado control de las acciones que se desarrollan dentro del ámbito organizativo (Arroyo y Guzmán, 2019).

Definición operacional: Estuvo dividida en cinco dimensiones: Entorno de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, actividades de supervisión. Lo conformaran 25 preguntas, evaluadas de acuerdo a una escala ordinal y de Likert.

Variable 2: Gestión pública

Definición conceptual: Es considerado como aquella organización que se desarrolla de una entidad pública, en cuanto a la posibilidad de impulsar el empleo de los recursos, basadas en las necesidades de desarrollo y progresión (Morveli, 2020).

Definición operacional: Está dividido en cinco dimensiones: gestión por resultados, por objetivos, por procesos, de calidad y gestión estratégica, Lo conformaran 25 preguntas. evaluadas de acuerdo a una escala ordinal y de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población quedo conformada por un total de 48 colaboradores del área de logística de en la Oficina de infraestructura Penitenciaria de Lima. Hernández et al. (2018), definen a la población, como el conjunto de elementos que llegan a representar a un determinado objeto de estudio.

En el presente trabajo de investigación la muestra fue la misma población.

Criterios de inclusión: Colaboradores de la Oficina de Infraestructura Penitenciaria nombrados y CAS.

Criterios de exclusión: Colaboradores que no conozcan el tema.

Unidad de análisis: Colaboradores de en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima. Según Hernández et al. (2018), la unidad de análisis es

aquella que representa el objeto de estudio que se evalúa dentro de la investigación, exponiendo a este como el elemento que tendrá que ser analizado; del área de logística y demás áreas que comprenden la institución y que tengan que ver con el Control interno y la gestión pública, en la entidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual, según Hernández et al. (2018), es aquella técnica que requiere del empleo del cuestionario, con la finalidad de prevalecer en la recolección de datos. El Instrumento fue el cuestionario, conformado por 25 ítems en la variable de control interno y 25 ítems, en la variable de gestión pública. Al respecto Hernández et al. (2018), sostiene que el cuestionario es el conjunto de preguntas ordenadas sistemáticamente, con la finalidad de contar con la recolección de información, relacionada a los objetivos planteados en una indagación.

En la validez se utilizó la técnica del juicio de expertos, la misma que, a través de una terna de expertos, según Anexos 4 y 7, cuyos conocimientos solventes en el área, hicieron de jueces, a fin de otorgarle validez al instrumento. Al respecto, Hernández et al. (2018), señala que esta técnica se utiliza con la finalidad de establecer las garantías de calidad de las preguntas planteadas.

En lo referente a la confiabilidad se realizó una prueba piloto, aplicando 15 cuestionarios en una Institución con características similares a la unidad de análisis, la misma que evidenció un Alpha de Cronbach de 0,90 según Anexo 5, el mismo que permitió inferir que el cuestionario es altamente confiable. Para Hernández et al. (2018) la confiabilidad por alfa de Cronbach, es aquella verificación de fiabilidad de los datos recolectados.

3.5. Procedimientos

En el levantamiento de la información, se procedió con la aplicación de los cuestionarios en la unidad de análisis, previa explicación y solicitando el consentimiento de los colaboradores, se procedió a aplicar el instrumento. Posteriormente, a través del empleo del Excel y del software SPSS v.26.00. se tabularon los datos y realizar el test de normalidad, con la finalidad de elegir el estadígrafo pertinente y exponer los resultados descriptivos e inferenciales en el

presente trabajo de investigación. Cabe destacar que, que se realizó el proceso de levantamiento de información, se contó con una carta oficial emitida por la escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo. Según Hernández et al. (2018) los procedimientos de investigación comprenden al conjunto de pautas que tienen que ser llevadas a cabo, con la intención de cumplir determinados objetivos dentro de una investigación.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos, se empleó la estadística descriptiva, y el estadígrafo de Pearson a efectos de la estadística inferencial, llegando a conocer aún más, las características del objeto de estudio, a fin de establecer las correlaciones respectivas en base a las variables de indagación.

3.7. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos, se señaló el hecho de contar con el respeto hacia los participantes de la investigación, en donde esta fue mantenida, antes y después de la aplicación del cuestionario. Así mismo, se consideró y respeto la propiedad intelectual obtenida de las investigaciones de los varios autores citados y referenciados que fueron tomados en cuenta, con la finalidad de establecer el reconocimiento bibliográfico, dentro de la presente indagación; siendo estrictos en cumplir (precaución) con la normativa establecida por el Manual de estilo APA en la correcta redacción de las citas y referencias.

De la misma manera, se aseguró la revisión exhaustiva de los documentos de investigación con el objetivo de respaldar epistemológicamente las variables, dimensiones e indicadores seleccionados en la presente investigación, manteniendo la competencia profesional y científica. Además, se presentó los resultados obtenidos con transparencia y veracidad.

En esta indagación se tuvo en cuenta los valores éticos mencionados en: RD-0262-2020/UCV cuyos principios se establecieron: se respetó la propiedad intelectual, se informó a los participantes que serán parte de una investigación con consentimiento informado, donde se fue transparente y veraz los resultados, se dio un respaldo científico a las variables de estudio y se tendrá en cuenta el manual APA.

Así mismo, es que se contó con la plena evidencia de mantener la representación autónoma de cada individuo (libertad), en mira de que estos llegaron a contar con la posibilidad de decidir si formar o no formar parte de la indagación. Mientras que, se contó con el desarrollo de la no maleficencia, a consecuencia de que se pudo evitar la afectación hacia la calidad de vida de demás individuos.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

A continuación, se exponen las tablas de frecuencia que corresponden al análisis descriptivo del presente trabajo de investigación:

Tabla 1
Control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	2	4%	4%	4%
Regular	38	79%	79%	83%
Eficiente	8	17%	17%	100%
Total	48	100%	100%	

Fuente: Encuestas realizadas

La Tabla 1 muestra que el 79% de la población encuestada del área de logística de en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, considera que el control interno es regular, un 17% eficiente y un 4% ineficiente. Prevalciendo el control interno regular.

Tabla 2
Gestión pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	3	6%	6%	6%
Regular	34	71%	71%	77%
Eficiente	11	23%	23%	100%
Total	48	100%	100%	

Fuente: Encuestas realizadas

La Tabla 2 muestra que el 71% de la población encuestada del área de logística de en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, considera que la gestión pública es regular, un 23% eficiente y un 6% ineficiente. Prevalciendo la gestión pública regular.

Análisis inferencial

Con relación a las hipótesis formuladas en el presente trabajo de investigación, a continuación se exponen los resultados obtenidos luego de aplicar el test de normalidad, según Anexo 10, el cual determinó el estadígrafo correlacionales a utilizar.

Tabla 3
Hipótesis general

		Control interno	Gestión pública
	Correlación de Pearson	1	,887**
Control interno	Sig. (bilateral)		.000
	N	48	48
	Correlación de Pearson	,887**	1
Gestión pública	Sig. (bilateral)	.000	
	N	48	48

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

Con respecto a la hipótesis general, la tabla 3 muestra un coeficiente de correlación de Pearson $r=0,887$ positivo, por lo que ambas variables tienden a aumentar o disminuir a la vez, al mismo tiempo que la correlación es fuerte. En referencia al valor de $p=0.000$ es menor que 0.05, lo que permite afirmar que existe relación entre las variables de estudio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 4
Hipótesis específica 1

		Entorno de control	Gestión pública
Entorno de control	Correlación de Pearson	1	,671**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	48	48
Gestión pública	Correlación de Pearson	,671**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	48	48

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

Con respecto a la hipótesis específica 1, la tabla 4 muestra un coeficiente de correlación de Pearson $r=0,671$ positivo, por lo que ambas variables tienden a aumentar o disminuir a la vez, al mismo tiempo que la correlación es fuerte. En referencia al valor de $p=0.000$ es menor que 0.05, lo que permite afirmar que existe relación entre las variables de estudio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 5
Hipótesis específica 2

		Evaluación de riesgos	Gestión pública
Evaluación de riesgos	Correlación de Pearson	1	,790**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	48	48
Gestión pública	Correlación de Pearson	,790**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	48	48

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

Con respecto a la hipótesis específica 2, la tabla 5 muestra un coeficiente de correlación de Pearson $r=0,790$ positivo, por lo que ambas variables tienden a aumentar o disminuir a la vez, al mismo tiempo que la correlación es fuerte. En referencia al valor de $p=0.000$ es menor que 0.05, lo que permite afirmar que existe relación entre las variables de estudio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 6
Hipótesis específica 3

		Actividades de control	Gestión pública
Actividades de control	Correlación de Pearson	1	,859**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	48	48
Gestión pública	Correlación de Pearson	,859**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	48	48

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

Con respecto a la hipótesis específica 3, la tabla 6 muestra un coeficiente de correlación de Pearson $r=0,859$ positivo, por lo que ambas variables tienden a aumentar o disminuir a la vez, al mismo tiempo que la correlación es fuerte. En referencia al valor de $p=0.000$ es menor que 0.05, lo que permite afirmar que existe relación entre las variables de estudio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 7
Hipótesis específica 4

		Información y comunicación	Gestión pública
Información y comunicación	Correlación de Pearson	1	,795**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	48	48
Gestión pública	Correlación de Pearson	,795**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	48	48

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

Con respecto a la hipótesis específica 4, la tabla 7 muestra un coeficiente de correlación de Pearson $r=0,795$ positivo, por lo que ambas variables tienden a aumentar o disminuir a la vez, al mismo tiempo que la correlación es fuerte. En referencia al valor de $p=0.000$ es menor que 0.05, lo que permite afirmar que existe relación entre las variables de estudio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 8
Hipótesis específica 5

		Actividades de supervisión	Gestión pública
Actividades de supervisión	Correlación de Pearson	1	,672**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	48	48
Gestión pública	Correlación de Pearson	,672**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	48	48

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

Con respecto a la hipótesis específica 5, la tabla 8 muestra un coeficiente de correlación de Pearson $r=0,672$ positivo, por lo que ambas variables tienden a aumentar o disminuir a la vez, al mismo tiempo que la correlación es fuerte. En referencia al valor de $p=0.000$ es menor que 0.05, lo que permite afirmar que existe relación entre las variables de estudio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general planteado en el presente trabajo de investigación determina que existe una relación entre las variables, ello se corrobora con la magnitud del índice de correlación $r=0,887$, la cual es alta. Ello permite inferir que el control interno es percibido como regular, dentro de la organización, dado que no se trata de que estos existan solamente, más bien, se trata de que existan y funcionen. En virtud de ello se requiere del factor humano, el cual se reviste de sustantiva importancia dentro del sistema de control interno. En concordancia con el estudio de Mendoza et al. (2018) quien concluyó que el control interno es positivo en la organización.

En ese mismo contexto, el presente estudio permite concluir en la importancia en la presentación de la información cuando se cuenta con un control interno dentro de la organización en concordancia con Hwang et al. (2021) quien sostiene que las organizaciones con control interno mantienen información actualizada y pertinente. Así mismo, Chen & Ma (2021) sostienen que el control interno tiene un efecto moderador y mejoran la rigidez de los costos.

El presente trabajo de investigación permitió inferir la correlación entre el entorno de control y la gestión pública, con una magnitud de $r=0,671$, a su vez, el entorno de control, según manifiestan un 77% de los encuestados, es regular, por lo que la detección de fraudes es lenta o ineficiente. Este resultado es concordante con el estudio de Hadian et al. (2021) quienes sostienen que el control interno tiene un efecto significativo en la detección del fraude. En ese aspecto, Ali et al. (2021) concluyó que el desarrollo del sistema de control interno contribuye a mejorar la divulgación contable y mejorar el desempeño de las organizaciones al brindar una imagen clara y precisa de la eficiencia y efectividad de estas organizaciones en los informes que emiten y, a su vez, contribuye al éxito del proceso de control.

La percepción de un control interno regular (79%) dentro de la organización hace pensar que éste solo está funcionando figurativamente, pero va en desmedro de los intereses de la Institución y, sobre todo, de la gestión. Similar postura la expone Arroyo y Guzmán (2019) cuando concluyó que las organizaciones no han

sabido cómo desarrollar una serie de indagaciones o complicaciones, en cuanto al fortalecimiento de conocimientos en áreas diferentes.

Con respecto a la evaluación de riesgos, el 71% de los encuestados consideran que es regular en la unidad de análisis, el mismo que afecta considerablemente la gestión. Así mismo el valor de $r=0,790$ permite inferir que existe correlación buena y fuerte entre la evaluación de riesgos y la gestión pública, ello se refuerza con el estudio de Calle et al. (2020), quien manifestó que la carencia de una evaluación de riesgos oportuna, afecta significativamente el nivel de cumplimiento de los objetivos de la empresa, producto de una mala gestión de calidad, generado una afectación directa, en cuanto al hallazgo de resultados y la complementariedad con diferentes componentes y principios de la empresa. Similar postura la manifiesta Apaza (2020), a través de su estudio evidenció que la aplicación parcial de estrategias de control interno y evaluación de riesgos, decantará en una mala gestión.

En ese mismo contexto, y ante el consenso de lo regular que se manifiesta la evaluación de riesgos, se infiere que los recursos, probablemente, no estén controlados adecuadamente. Tal postura es concordante con lo expuesto por Talaverano y Paima (2018) quien concluyó que, ante un inadecuado control interno, los recursos de la empresa no están debidamente guardados, los sistemas de información de recolección de datos son deficientes, y generan una mala toma de decisiones.

Con relación a las actividades de control, el presente estudio evidenció que un 67% de los encuestados la considera regular, dichas actividades son las acciones que se establecen a través de políticas y procedimientos que, en teoría, garantizan el logro de los objetivos. Así mismo el valor de $r=0,859$, permite inferir que existe una relación positiva y fuerte entre las actividades de control y la gestión pública. En este punto, la unidad de análisis muestra cierta mejoría. Dicha postura es concordante con el estudio de Angulo (2019) quien concluyó que existe cierto punto de mejora en las actividades control, lo que redundará en la gestión de la organización.

En concordancia Wang et al. (2021) concluyó que el control interno juega un papel importante a efectos de prevenir la corrupción, pero se debilita si el ejecutivo tiene conexiones políticas. Estas conexiones políticas tienden a ser de tipo representativo más que de tipo oficial. Así como los resultados de Chowdhury (2021) quien refiere que el sistema de seguimiento y el proceso de información y comunicación tienen un impacto positivo mientras que el medio ambiente, las actividades de medición y control de riesgos tienen un impacto negativo en el desempeño financiero de la banca comercial. Además, se ha observado que la autoridad reguladora tiene menos control sobre los bancos comerciales al seguir las reglas y regulaciones vigentes.

Otro resultado concordante es el de Lamboglia & Mancini (2021) quien concluyó que el entorno de control que los auditores externos perciben como relevantes en sus juicios y si la elección de estos elementos está relacionada con los atributos de capital humano de los auditores específicos. La parte empírica de la investigación se basa en las respuestas a cuestionarios en línea completados por 100 auditores de firmas de auditoría italianas.

En el caso de la unidad de análisis, se deja el precedente de que el control interno es importante porque optimiza los recursos a efectos de alcanzar una gestión más eficiente, lo que redundaría en el correcto funcionamiento de la organización. En concordancia Kołodziej (2021) concluyó que las características del sistema de control de gestión presentado en el artículo con sus elementos importantes, tales como: La auditoría interna o control interno es la sistematización del conocimiento en esta área. Boghean & Chihai (2021) concluyeron que existe un problema permanente identificado en las entidades públicas es la falta de recursos humanos cualificados, pero también la rotación de personal, que a veces crea deficiencias durante el proceso de implantación y desarrollo del sistema de control interno de la gestión.

Los beneficios de contar con un sistema de control interno, son variados, con respecto a la unidad de análisis se infiere que ella reducirá los costos, permitirá el logro tangible de los objetivos organizacionales, promoviendo el desarrollo de la institución, a su vez, se evidenciará un ambiente de eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones y en el servicio, asegurando el cumplimiento de las normas, y

como consecuencia, la protección de los bienes del Estado. Dicha postura es recogida por Chen et al. (2021) quien a través de su estudio manifestó que las organizaciones debieran establecer un nivel superlativo de controles internos, de tal manera que se haga cumplir los controles de manera efectiva, ello permitirá lograr los objetivos previstos. Postura concordante también la infiere Baugh et al. (2021) quien a través de su estudio manifestó que los controles internos sólidos mejoran la asunción de riesgos.

En cuanto a la importancia del recurso humano dentro del control interno, y su ubicación a falla del control, este trabajo evidencia la sustancial capacidad del controlador, o llámese jefe o gerente, en quien descansa la instauración, seguimiento y aplicabilidad de dichas prácticas de control interno, al respecto esta postura concuerda con la de Maksymov (2021) quien sostiene que los auditores consideran la competencia del gerente ante la falla en el control, cuando los auditores habían compartido sus preocupaciones sobre el control clave con el gerente antes de hallar la falla del control.

Respecto a la gestión pública de la institución, se considera regularmente eficiente, dado que un 71% la considera así. La gestión pública deberá entenderse como la correcta administración de los recursos del Estado, en pro de la satisfacción de las necesidades del público usuario. A efectos de los resultados del presente trabajo de investigación, éste es regular en la unidad de análisis. Concordantemente, Morveli (2020) concluyó que, en el caso del gobierno peruano, se ha contado con la posibilidad de exponer un enfoque de adecuada gestión pública, en donde se establezca la gestión por resultados de forma pertinente, en base a la gestión y optimización de procesos.

En relación a la comunicación e información, éstas son calificadas como regulares por el 58% de la organización. Así como el valor de $r=0,795$, que permite inferir la correlación existente entre la información y comunicación con la gestión pública. Dichas prácticas son vitales en la consecución de los objetivos del control interno, ella será la promotora del orden en la eficacia, eficiencia y efectividad de las operaciones. La comunicación vertical y horizontal en la divulgación de planes y la interacción de las políticas, en la transmisión de las estrategias y demás instrucciones. Al respecto y en concordancia, Yue et al. (2021) concluyó que tanto

la comunicación interna simétrica como el uso de un lenguaje motivador por parte de los líderes, incluidos los lenguajes de creación de significados, empáticos y orientadores, indujeron a los empleados a percibir una cultura emocional positiva de alegría, amor de compañía, orgullo y gratitud. lo que a su vez mejoró la identificación organizacional de los empleados.

Tal postura es concordante con el estudio de Arroyo y Guzmán (2019), cuyos resultados han señalado que, las organizaciones no han sabido cómo desarrollar una serie de indagaciones o complicaciones, en cuanto al fortalecimiento de conocimientos en áreas diferentes. Mientras que, se ha concluido que, se ha contado con la recomendación de inclusión de manuales de políticas y procedimientos no implementados, en cuanto a la confusión que ha generado la carencia de comunicación interna.

En cuanto a las actividades de supervisión, el presente estudio evidenció un valor de $r=0,672$, el mismo que permite inferir la correlación existente con la gestión pública, a su vez, el 58% de los encuestados califican a dicha práctica como regular dentro de la Institución. La ausencia de esta práctica dentro de unidad de análisis decanta en la comunicación de las órdenes, políticas y objetivos; a su vez, la falta de compromiso no podría ser controlada, provocando una visibilidad deficiente de los avances de la gestión. La poca presencia de las actividades de supervisión provocaría un desconocimiento del progreso de los equipos de trabajo, así como del personal destinado a labores específicas, sembrando un clima propicio en la desmotivación y, por ende, el clima laboral.

Tal postura es concordante con el estudio de Demtsura (2017), quien sostiene que las actividades de supervisión son comprendidas como aquel conjunto de evaluaciones continuas, las cuales tienden a ser independientes o de condición combinada, con la dependencia de área, las cuales son implementadas a efectos de cumplir con los principios organizativos planteados. De esta forma, es que las evaluaciones continuas, se encuentran integradas en los procesos del negocio, bajo el entendimiento de existencia de diferentes niveles de toma de decisiones de la entidad, en base al ofrecimiento de información continua y oportuna

VI. CONCLUSIONES

Primera: Con respecto al objetivo general, el coeficiente de correlación de Pearson indica que la correlación es positiva y fuerte, lo que permite concluir que existe relación entre el control interno y la gestión pública. Del mismo modo, los encuestados perciben, que el control interno es calificado de regular dentro de la institución.

Segunda: En relación al primer objetivo específico, el coeficiente de correlación de Pearson indica que la correlación es positiva y fuerte, lo que permite concluir que existe relación entre el entorno de control y la gestión pública, además, los encuestados perciben que el entorno de control es regular en la unidad de análisis.

Tercera: En relación al segundo objetivo específico, el coeficiente de correlación de Pearson indica que la correlación es positiva y fuerte, lo que permite concluir que existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión pública, además, los encuestados perciben que la evaluación de riesgos es regular en la unidad de análisis.

Cuarta: En relación al tercer objetivo específico, el coeficiente de correlación de Pearson indica que la correlación es positiva y fuerte, por lo que existe relación entre las actividades de control y la gestión pública, adicionalmente, los encuestados concuerdan que existe un regular manejo de las actividades de control.

Quinta: En relación al cuarto objetivo específico, el coeficiente de correlación de Pearson indica que la correlación es positiva y fuerte, por lo que existe relación entre las variables información y comunicación con la variable gestión pública. Además, los encuestados considera que la información y comunicación es regular dentro de la unidad de análisis.

Sexta: En relación al quinto objetivo específico, el coeficiente de correlación de Pearson indica que la correlación es positiva y fuerte, por lo que se concluye que existe relación entre las actividades de supervisión y la gestión pública, adicionalmente los encuestados consideran que las actividades de supervisión no son eficientes.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Incidir en la aplicación y cumplimiento del control interno dentro de la institución, la misma que permitirá una gestión eficiente y, por ende, la atención eficaz, efectiva y eficiente al usuario de los servicios.

Segunda: Promover mejoras en el entorno de control a través de actividades lúdicas que permitan interiorizar el mismo en beneficio de la Institución y como consecuencia en una mejora de la gestión pública.

Tercera: Proponer a la Institución, realizar una evaluación primigenia de riesgos y partiendo de la misma, planificar las acciones preventivas que la organización requiere, a efectos de una mejora en la gestión pública.

Cuarta: Promover adecuadas actividades de control, es necesario considerar condiciones a fin de valorar este componente, por lo que se requiere coordinar acciones, implantar documentos que faciliten el control y evitar las acciones que no promuevan el cumplimiento de los objetivos.

Quinta: Establecer mecanismos de alerta, que coadyuven a la fluidez de la comunicación a fin de evitar tareas redundantes, o la desidia de otras. Al respecto, normar las tareas y los flujos de trabajo.

Sexta: Potenciar las actividades de supervisión, analizar y programar el empleo del tiempo de trabajo de los colaboradores, mediante un ambiente altamente motivador, exigiendo constancia, perseverancia y dedicación.

REFERENCIAS

- Agegneu, A. (2020). The Effect of Internal Control on Organization Performance in Reference to Moha Soft Drinks Company, Ethiopia: A Case Study in Hwassa Pepsi Cola Factory. *Revista de International Journal of Research in Business Studies and Management*, 7(3), 10 – 19. <https://www.ijrbsm.org/papers/v7-i3/2.pdf>
- Alarcón, F. y Torres, M. (2017). Evaluación de control interno y gestión del riesgo aplicando el informe coso I, II, III; en los procesos administrativos y financieros de las entidades públicas. *Revista de publicando*, 4 811), 32 – 48. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/544/pdf_368
- Alawaqleh, Q. (2020). The Effect of Internal Control on Employee Performance of Small and Medium-Sized Enterprises in Jordan: The Role of Accounting Information System. *Revista de Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 1 – 9. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202106438543581.pdf>
- Ali, M., Mohammed, H., & Qader, A. (2021). The Role of Internal Control in Promoting Accounting Disclosure. *Review of International Geographical Education Online*, 11(3), 943–961. <http://10.0.187.175/rigeo.11.3.88>
- Albornoz, D. (2019). Control interno y su incidencia en la gestión de obras en Municipalidades Distritales de Pachitea – Huánuco. *Revista de Gaceta científica*, 5(2), 12 – 19. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/695/565>
- Angulo, R. (2019). Control interno y gestión de inventarios de la empresa constructora Peter Contratistas S.R. Ltda. *Revista de Gaceta Científica*, 5(10), 1 – 9. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/696/566>
- Apaza, M. (2020). Control interno en la gestión de prestación de servicios de las empresas de saneamiento de la región puno. *Revista de investigaciones de la escuela de posgrado*, 7(1), 479 – 490.

<http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/290/126>

- Arroyo, N. y Guzmán, F. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Revista de observatorio de la economía latinoamericana*, 1 (1), 1 – 11.
- Atristain, C. (2017). Internal Control Systems Leading to Family Business Performance in México: a Framework Analysis. *Revista de Journal of International Business Research*, 16(1), 1 – 16.
<https://www.abacademies.org/articles/Internal-control-systems-leading-to-family-business-performance-in-mexico-a-framework-analysis-%20%201544-0230-16-1-103.pdf>
- Aziz, S. y Zulfigar, S. (2018). Effect of employee empathy on customer satisfaction and loyalty during employee–customer interactions: The mediating role of customer affective commitment and perceived service quality. *Revista de Waseem Bahadur*, 1(18), 12 – 19.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2018.1491780>
- Baugh, M., Ege, M. S., & Yust, C. G. (2021). Internal Control Quality and Bank Risk-Taking and Performance. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 40(2), 49–84. <http://10.0.9.4/AJPT-19-037>
- Boghean, F., & Chihai, I. D. (2021). Implementation of internal control systems necessity to reduce the risk of denaturation in audit. *USV Annals of Economics & Public Administration*, 21(1), 130–136.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=153004119&lang=es&site=eds-live>
- Barrios, F.; Calvo, A.; Velicia, F.; Criado, F. y Leal, A. (2020). Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale. *Revista de enviromental research and public healtg*, 17(1), 1 – 15.
<https://pdfs.semanticscholar.org/e41b/ebf362faeaa5e3800ec22382a517189d1706.pdf>

- Bernal, I.; Pedraza, N.; Verástegui, J. y Monforte, G. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Revista de cuadernos de administración (Universidad del Valle)*, 33(57), 1 – 12. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452017000100036
- Cabrera, S.; Erazo, J.; Narváez, C. y Rodríguez, R. (2021). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. *Revista de investigación*, 7(12), 1 – 17. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/446>
- Chen, H., Li, T., & Zhang, C. (2021). Going Too Far Is as Bad as Not Going Far Enough: An Inverted U-Shaped Relationship between Internal Controls and Operational Efficiency. *Journal of International Accounting Research*, 20(2), 25–50. <http://10.0.9.4/JIAR-17-571>
- Chen, Y., & Ma, Y. (2021). Financing constraints internal control quality and cost stickiness. *Journal of Business Economics & Management*, 22(5), 1231–1251. <http://10.0.15.6/jbem.2021.14878>
- Chowdhury, E. K. (2021). Does Internal Control Influence Financial Performance of Commercial Banks? Evidence from Bangladesh. *South Asian Journal of Management*, 28(1), 59–77. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=150904863&lang=es&site=eds-live>
- Calle, G.; Narváez, C. y Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Revista de Dom Cienc*, 6 (1), 429 – 465.
- Charalambous, M.; Sisou, G.; Talias, M. (2018). Assessment of Patients' Satisfaction with Care Provided in Public and Private Hospitals of the Republic of Cyprus: A Comparative Study. *Revista de Caring Sciences*, 11(1), 1 – 11. http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/14_talias_original_11_1.pdf

- Deepti, K. (2020). Measuring Perceived Service Quality in Healthcare Setting in Developing Countries: A Review for Enhancing Managerial Decision-making. *Revista de Health Management*, 1(30), 1 – 12. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0972063420963407>
- Demtsura, S. (2017). Analysis of customer satisfaction of the quality and price of services. *Revista de Espacios*, 38(55), 1 – 9. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p23.pdf>
- Elizalde, L. (2018). Control interno desde el enfoque contemporáneo. *Revista académica de contribuciones a la economía*, 1(82), 1 – 13. [https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Control%20interno%20desde%20el%20enfoque%20contempor%C3%A1neo%20\(modelo%20coso%20y%20coco\)%20En-Revista%20Contribuciones%20a%20la%20Econom%C3%ADa%20\(octubre-diciembre%202018\).pdf](https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Control%20interno%20desde%20el%20enfoque%20contempor%C3%A1neo%20(modelo%20coso%20y%20coco)%20En-Revista%20Contribuciones%20a%20la%20Econom%C3%ADa%20(octubre-diciembre%202018).pdf)
- Elmenam, M. (2017). Do The Different Components of the Internal Control System Significantly Contribute to the Quality of the Audit Report in Egypt? *Revista de European Journal of Accounting Auditing and Finance Research*, 5(9), 32 – 62. <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Do-the-Different-Components-of-the-Internal-Control-System-Significantly-Contribute-To-the-Quality-of-the-Audit-Report-in-Egypt.pdf>
- Frazer, L. (2019). An empirical analysis of the effects of internal control on deviation in small restaurants. *Revista de Journal of Behavioral Studies in Business*, 10(1), 1 – 15. <http://www.aabri.com/manuscripts/182812.pdf>
- Gordon, M. (2017). The Impact of Internal Control Systems on Financial Performance: The Case of Health Institutions in Upper West Region of Ghana. *Revista de The International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 21(3), 1 – 12. <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Impact-of-Internal-Control-Systems-on-Financial-Ibrahim-Diibuzie/540bd8b5c66a3bc9f0d646161b0374591f82ded1>

- Henk, O. (2020). Internal control through the lens of institutional work: a systematic literature review. *Revista de Journal of Management Control*, 31(1), 239 – 273. <https://link.springer.com/article/10.1007/s00187-020-00301-4>
- Hussein, A. (2018). The Role Of Internal Auditing And Internal Control System On The Financial Performance Quality In Banking Sector. *Revista de la Universidad del Zulia*, 34 (86), 3045 – 3056.
- Jebur, A. (2021). Review on Development of the Internal Control System. *Revista de Journal of Accounting Research, Business and Finance Management*, 2(1), 1 – 12. https://www.researchgate.net/publication/350530437_Review_on_Development_of_the_Internal_Control_System
- Joy, M.; Umoke, P. y Nwimo, I. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *Revista de Sage journal*, 27(2), 34 – 39. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2050312120945129>
- Karaca, A. y Durna, Z. (2019). *Patient satisfaction with the quality of nursing care*. *Revista de Nurs Open*, 6(2), 535 – 545. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
- Kołodziej, D. (2021). Place of internal audit and internal control in the management control system of local self-governments in Poland. 65(3), 57–66. <http://10.0.60.251/pn.2021.3.06>
- Lelly, C. (2017). The Influence of Internal Control Implementation and Managerial Performance on Financial Accountability Local Government in Indonesia. *Revista de International Journal of Economics and Financial Issues*, 7(1), 293 – 297.
- Lamboglia, R., & Mancini, D. (2021). The relationship between auditors' human capital attributes and the assessment of the control environment. *Journal of Management & Governance*, 25(4), 1211–1239. <http://10.0.3.239/s10997-020-09536-8>

- Maksymov, E. M. (2021). Auditor Evaluation of Manager's Competence After a Failure in Internal Control. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 40(3), 105–125. <http://10.0.9.4/AJPT-18-036>
- Manzoor, F.; Wei, L.; Hussain, A.; Asif, M. y Ali, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Revista de Environ. Res. Public Health*, 1(16), 1 – 16.
- Mendoza, M. (2019). Implementación Del Sistema De Control Interno En La Gestión Administrativa De Las Unidades Ejecutoras Del Ministerio Del Interior En El Sur Del Perú. *Revista de la UNAP*, 1(2), 1 – 9. <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/2111/316>
- Mendoza, W.; Delgado, M.; García, T. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista de Dom. Cien.*, 4(4), 206 – 240.
- Morveli, G. (2020). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Revista de ciencia latina*, 12 (3), 1 – 17. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/546/700>
- Mouly, R. y Angiating, G. (2018). A Study on Service Quality and Customer Satisfaction in Nigerian Healthcare Sector. *Revista de Industrial Distribution & Business*, 9(12), 7 – 14. https://www.researchgate.net/publication/330022486_A_Study_on_Service_Quality_and_Customer_Satisfaction_in_Nigerian_Healthcare_Sector
- Mugi, B. y Jagongo, D. (2018). Effect Of Internal Control Systems On Financial Performance Of Public Institutions Of Higher Learning In Nairobi City County, Kenya. *Revista de International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 3(2), 273 – 287. https://www.iajournals.org/articles/iajhrba_v3_I2_273_287.pdf

- Nandom, I. (2017). The Effectiveness of Internal Control System in Safeguarding Assets in the Ghanaian Banking Industry. *Revista de International Journal of Management and Commerce Innovations*, 5 (1), 544 – 557.
https://mpra.ub.uni-muenchen.de/95116/1/MPRA_paper_95116.pdf
- Paima, R. (2018). El Control Interno como Instrumento de mejora en la Gestión Pública del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *Revista de In Crescendo*, 11(2), 12 – 19.
<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2262>
- Pérez, J. y Barbarán, H. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Revista de Ciencia Latina*, 5(1), 1 – 13.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/224/299>
- Pogarcic, I.; Jankovic, S. y Seturidze, R. (2018). How Does the Help Desk Quality Improve Customer Satisfaction? *Revista de Athens Journal of Mass Media and Communications*, 3(4), 343 – 362.
<https://www.athensjournals.gr/media/2017-3-4-4-Pogarcic.pdf>
- Qasim, R.; Al, R. y Bany, K. (2019). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual análisis. *Revista de*
https://www.researchgate.net/publication/338911068_Patients'_satisfaction_of_health_service_quality_in_public_hospitals_A_PubHosQual_analysis
- Raczkowski, K. (2016) *Public Management*. SPRINGER International Publishing, ISBN: 978-3-319-20312-6, DOI: 10.1007/978-3-319-20312-6.
<https://www.springer.com/gp/book/9783319203119#aboutBook>
- Ramírez, E.; Maguiña, M. y Huerta, R. (2020). Attitude, satisfaction and loyalty of customers in Municipal Savings Banks of Peru. *Revista de ciencias de la administración y economía*, 10 (20), 1 – 14.
- Reginato, E.; Fadda, I. y Paglietti, P. (2017). *Internal Control Models*, ISBN: 978-3-319-31816-5. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5>.
https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007%2F978-3-319-31816-5_3347-1

- Rennox, A. (2017). The Effect of Internal Controls on the Financial Performance of Commercial Banks in Kenya. *Revista de Journal of Economics and Finance*, 8(3), 92 – 105. <https://www.iosrjournals.org/iosr-jef/papers/Vol8-Issue3/Version-4/L08030492105.pdf>
- Saravia, J. (2018). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX-XXI). *Revista de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 1 (1); 1 – 19.
- Serrano, P.; Señalin, L.; Vega, F. y Herrera, J. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista de Espacios*, 39(3), 1 – 13. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Sunday, A. y Mabonga, E. (2018). International Journal of Research Internal Control System And Financial Performance Of Microfinance Institutos In Central Region-Uganda International Journal of Research. *Revista de International Journal of Research*, 5(12), 12 – 19. https://www.researchgate.net/publication/324695010_International_Journal_of_Research_Internal_Control_System_And_Financial_Performance_Of_Microfinance_Institutos_In_Central_Region-Uganda_International_Journal_of_Research
- Sunday, O. y Olayemi, A. (2020). Internal Control Systems and Quality of Financial Reporting in Insurance Industry in Nigeria< Previous ArticleNext Article >. *Revista de Journal of Finance and Accounting*, 8 (5), 212 – 220 <http://www.sciencepublishinggroup.com/journal/paperinfo?journalid=171&doi=10.11648/j.jfa.20200805.12>
- Surydana, L. (2017). Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia. *Revista de International Review of Management and Marketing*, 7 (2); 187 – 192.
- Talaverano, D. y Paima, R. (2018). Caracterización Del Control Interno Y La Gestión De La Empresa Logística Peruana Del Oriente Sa, Pucallpa, 2016. *Revista de in crscendo*, 9 (4), 649 – 665.

- Taqdees, F.; Shahab, A. y Asma, S. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An inves, 35(6), 97 – 105. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-02-2017-0031/full/html>
- Teshome, Z.; Belete, B.; Gizaw, G. y Mengiste, M. (2020). Customer Satisfaction and Public Service Delivery: The Case of Dire Dawa Administration. *Revista de Culture, Society and Development*, 60(1), 1 - 14. <https://core.ac.uk/download/pdf/327152243.pdf>
- Valeriano, L. (2019). Transparencia en la gestión pública y privada del Perú frente a la crisis de valores que afectan el desarrollo del país. *Revista de gestión en el tercer milenio*, 22(43), 31 – 43. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/16951/14429>
- Vásquez, C. (2021). Incidencia del control interno en la gestión municipal de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo, Perú. *Revista de ciencia y tecnología*, 17(81), 65 – 75.
- Velásquez, E. (2018). Control interno y desarrollo local de las municipalidades. *Revista de academia*, 1(81), 1 – 32. <https://journalacademy.net/index.php/revista/article/view/4/13>
- Vera, J. y Trujillo, A. (2018). Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico. *Revista de Contaduría y administración*, 63(2), 34 – 45. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Wang, B., Li, Y., Xuan, W., & Wang, Y. (2021). Internal Control, Political Connection, and Executive Corruption. *Emerging Markets Finance & Trade*, 1–18. <http://10.0.4.56/1540496x.2021.1952069>
- Yue, C. A., Men, L. R., & Ferguson, M. A. (2021). Examining the Effects of Internal Communication and Emotional Culture on Employees' Organizational Identification. *International Journal of Business Communication*, 58(2), 169–

195. <http://10.0.4.153/2329488420914066>

You, L.; Hungchih, L.; Henghsiu, L. y Frederick, W. (2017). The Influence of Internal Control Weaknesses on Firm Performance. *Revista de Journal of Accounting and Finance*, 17(69), 1 – 14. http://www.na-businesspress.com/JAF/JAF17-6/LaiSC_17_6_.pdf

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Control interno

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Entorno de control	Normas Procesos Estructuras	Se cuentan con normas pre establecidas. Los procesos internos son bien definidos. Se cuenta con una adecuada estructura organizativa. La dirección que se tiene, promueve un adecuado control interno. El entorno de control genera un mayor nivel de integridad.	1 – 8 Nivel bajo
Evaluación de riesgos	Riesgo Objetivos Evaluación de riesgos	Dentro de la organización, se evalúan constantemente los riesgos de entorno. Se desarrollan estrategias de capacitación que generan adecuados procesos dinámicos. Los objetivos estratégicos se basan en las proyecciones reales. Se cuentan con niveles pre establecidos de tolerancia. Se han encontrado actividades que han afectado negativamente la productividad de la organización.	8 – 16 Nivel medio
Actividades de control	Actividades Organización Metas pre establecidos	Las actividades de control que se desarrollan, permiten la optimización de procesos internos. La organización, se plantea metas a corto plazo. Los objetivos organizacionales planteados, son mediables. Conoce las metas que tiene cada área. Se le informa acerca de la guía de evaluación que tiene.	18 – 25 Nivel alto
Información y comunicación	Comunicación interna Dirección Información	La comunicación transversal en la organización es de alta calidad. La comunicación longitudinal en la organización es de alta calidad. Le organización cuenta con una dirección estratégica establecida.	1 – 8 Nivel bajo

		La información que se recolecta de las áreas internas, sirve para el planteamiento de objetivos estratégicos. Se promueve la capacitación constante.	
Actividades de supervisión	Control interno Principios de Procesos de negocio	El control interno se basa netamente en realizar supervisiones periódicas. La supervisión se basa en principios organizacionales. La supervisión solo toma referencia a procesos estratégicos. Las actividades suelen ser supervisadas constantemente. Se realiza el proceso de retroalimentación, después de cada sesión de supervisión.	8 – 16 Nivel medio

Variable 2: Gestión pública

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Gestión por resultados	Preparación organizacional Enfoque profesional Valor de sociedad	La organización se centra en la evaluación de la gestión administrativa. Se busca fortalecer el desempeño institucional. El desarrollo de la organización, se basa en la preparación del personal. La organización, se basa en fortalecer la capacitación del personal. La organización valora el enfoque profesional y la experiencia.	1 – 8 Nivel bajo 8 – 16 Nivel medio 18 – 25 Nivel alto
Gestión por objetivos	Dirección Gestión Control de Enfoque de gestión	La gestión por objetivos se encuentra bien definido en la organización. Se ha establecido un adecuado enfoque de dirección. Se cuenta con una adecuada gestión de líder centrada en el empoderamiento. La gestión por resultados es medida cuantitativamente. Dentro de los procesos, se incorpora el cronograma, el acompañamiento y la retroalimentación.	1 – 8 Nivel bajo
Gestión por procesos	Conexiones Tareas	Se desarrolla un conjunto de tareas conectadas entre áreas. El rendimiento, se centraliza en la gestión por procesos. El poder en la organización, se basa en la ley N° 29158.	8 – 16 Nivel medio

	Modelo de organización	Se promueve la modernización de la gestión, mediante el DS 004-2013. La gestión en la organización, toma como referencia al esfuerzo del colaborador, por alcanzar una meta.	
Gestión de calidad	Protección Inspección Planificación	Las técnicas de planificación se encuentran estandarizadas. Las técnicas de inspección se encuentran estandarizadas. La mejora de la calidad es una consecuencia de lo bien que lo está haciendo la organización. Se cuenta con un servicio de alta calidad, que promueve la satisfacción del colaborador. Se promueve el desarrollo de propuestas de mejora continua.	18 – 25 Nivel alto
Gestión estratégica	Enfoque analítico Líderes institucionales Aprendizaje y diseño	La visión estratégica se encuentra clara en cada colaborador de la organización. Las decisiones son consultadas a todo el equipo de trabajo. Se cuenta con un instructivo específico que marca las metas a corto, mediano y largo plazo. Se realiza el análisis FODA de forma constante. Las estrategias de implementadas, se han centrado en promover el aprendizaje y la visión por objetivos.	1 – 8 Nivel bajo 8 – 16 Nivel medio 18 – 25 Nivel alto

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2
MATRIZ INSTRUMENTAL

Variable: Control interno

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de Valoración	Niveles o rangos
Entorno de control	Normas Procesos Estructuras	1-5		1 – 8 Nivel bajo
Evaluación de riesgos	Riesgo Objetivos Evaluación de riesgos	6-10		8 – 16 Nivel medio
Actividades de control	Actividades Organización Metas pre establecidos	11-15	Escala Ordinal: 1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	18 – 25 Nivel alto
Información comunicación	y Comunicación interna Dirección Información	16-20		1 – 8 Nivel bajo
Actividades supervisión	de Control interno Principios Procesos de negocio	21-25		8 – 16 Nivel medio

Fuente propia

Variable: gestión pública

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de Valoración	Niveles o rangos
Gestión por resultados	Preparación organizacional Enfoque profesional Valor de sociedad	1-5		1 – 8 Nivel bajo 8 – 16 Nivel medio 18 – 25 Nivel alto
Gestión por objetivos	Dirección Gestión Control Enfoque de gestión	6-10	Escala Ordinal: 1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	1 – 8 Nivel bajo
Gestión por procesos	Conexiones Tareas Modelo de organización	11-15		8 – 16 Nivel medio
Gestión de calidad	Protección Inspección Planificación	16-20		18 – 25 Nivel alto
Gestión estratégica	Enfoque analítico Líderes institucionales Aprendizaje y diseño	21-25		1 – 8 Nivel bajo 8 – 16 Nivel medio 18 – 25 Nivel alto

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS	
<p>Problema principal: ¿En qué medida se relaciona el control interno y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021?</p> <p>Problemas secundarios: 1) ¿En qué medida se relaciona el entorno de control y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021? 2) ¿En qué medida se relaciona la evaluación de riesgos y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar en qué medida se relaciona el control interno y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: 1) Determinar en qué medida se relaciona el entorno de control y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021. 2) Determinar en qué medida se relaciona la evaluación de riesgos y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el control interno y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021.</p>	<p>Variable Independiente: Control interno</p> <p>Variables Independiente: Gestión pública</p>	
		<p>Hipótesis específicas:</p> <p>1) Existe relación entre el entorno de control y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021.</p> <p>2) Existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021.</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Variable independiente Entorno de control</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p>	<p>Indicadores</p> <p>Normas Procesos Estructuras</p> <p>Riesgo Objetivos Evaluación de riesgos</p> <p>Actividades Organización Metas pre establecidos</p> <p>Comunicación interna Dirección Información</p>

<p>Penitenciaria de Lima, 2021?</p> <p>3) ¿En qué medida se relacionan las actividades de control y la gestión pública, en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021?</p> <p>4) ¿En qué medida se relaciona la información y comunicación, y la gestión pública, en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021?</p> <p>5) ¿En qué medida se relaciona las actividades de supervisión y la gestión pública, en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021?</p>	<p>3) Determinar en qué medida se relacionan las actividades de control y la gestión pública, en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021.</p> <p>4) Determinar en qué medida se relaciona la información y comunicación, y la gestión pública, en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021.</p> <p>5) Determinar en qué medida se relaciona las actividades de supervisión y la gestión pública, en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021.</p>	<p>3) Existe relación entre las actividades de control y la gestión pública, en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021.</p> <p>4) Existe relación entre la información y comunicación, y la gestión pública, en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021.</p> <p>5) Existe relación entre las actividades de supervisión y la gestión pública, en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021.</p>	<p>Actividades de supervisión</p> <p>Variable dependiente Gestión por resultados</p> <p>Gestión por objetivos</p> <p>Gestión por procesos</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>Gestión estratégica</p>	<p>Control interno Principios Procesos de negocio</p> <p>Preparación organizacional Enfoque profesional Valor de sociedad</p> <p>Dirección Gestión Control</p> <p>Enfoque de gestión Conexiones Tareas Modelo de organización</p> <p>Protección Inspección Planificación</p> <p>Enfoque analítico Líderes institucionales Aprendizaje y diseño</p>
---	---	--	---	--

Anexo 4

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE: CONTROL INTERNO

Encuesta dirigida a los colaboradores de la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021

Instrucciones: La finalidad de esta encuesta es: Determinar el control interno y la gestión pública de la Oficina de Infraestructura Penitenciaria de Lima, 2021

Estimado encuestado: Mucho les agradeceré su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión. La información brindada será tratada de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA. Para ello tener en cuenta la escala siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Entorno de control						
1	Se cuentan con normas preestablecidas					
2	Los procesos internos son bien definidos					
3	Se cuenta con una adecuada estructura organizativa					
4	La dirección que se tiene promueve un adecuado control interno					
5	El entorno de control genera un mayor nivel de integridad					
Evaluación de riesgos						
6	Dentro de la organización, se evalúan constantemente los riesgos de entorno					
7	Se desarrollan estrategias de capacitación que generan adecuados procesos dinámicos					
8	Los objetivos estratégicos se basan en las proyecciones reales					
9	Se cuentan con niveles preestablecidos de tolerancia					
10	Se han encontrado actividades que han afectado negativamente la productividad de la organización					
Actividades de control						

11	Las actividades de control que se desarrollan permiten la optimización de procesos internos					
12	La organización, se plantea metas a corto plazo					
13	Los objetivos organizacionales planteados, son mediables					
14	Conoce las metas que tiene cada área					
15	se le informa acerca de la guía de evaluación que tiene					
Información y comunicación						
16	La comunicación transversal en la organización es de alta calidad					
17	La comunicación longitudinal en la organización es de alta calidad					
18	La organización cuenta con una dirección estratégica establecida					
19	La información que se recolecta de las áreas internas sirve para el planteamiento de objetivos estratégicos					
20	Se promueve la capacitación constante					
Actividades de supervisión						
21	El control interno se basa netamente en realizar supervisiones periódicas					
22	La supervisión se basa en principios organizacionales					
23	La supervisión solo toma referencia a procesos estratégicos					
24	Las actividades suelen ser supervisadas constantemente					
25	Se realiza el proceso de retroalimentación, después de cada sesión de supervisión					

VARIABLE: GESTION PUBLICA

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Gestión por resultados						
1	La organización se centra en la evaluación de la gestión administrativa					
2	Se busca fortalecer el desempeño institucional					
3	El desarrollo de la organización se basa en la preparación del personal					
4	La organización, se basa en fortalecer la capacitación del personal					
5	La organización valora el enfoque profesional y la experiencia					
Gestión por objetivos						

6	La gestión por objetivos se encuentra bien definido en la organización						
7	Se ha establecido un adecuado enfoque de dirección						
8	Se cuenta con una adecuada gestión de líder centrada en el empoderamiento						
9	La gestión por resultados es medida cuantitativamente						
10	Dentro de los procesos, se incorpora el cronograma, el acompañamiento y la retroalimentación						
Gestión por procesos							
11	Se desarrolla un conjunto de tareas conectadas entre áreas						
12	El rendimiento, se centraliza en la gestión por procesos						
13	El poder en la organización se basa en la ley N° 29158						
14	Se promueve la modernización de la gestión, mediante el DS 004-2013						
15	La gestión en la organización toma como referencia al esfuerzo del colaborador, por alcanzar una meta						
Gestión de calidad							
16	Las técnicas de planificación se encuentran estandarizadas						
17	Las técnicas de inspección se encuentran estandarizadas						
18	La mejora de la calidad es una consecuencia de lo bien que lo está haciendo la organización						
19	Se cuenta con un servicio de alta calidad, que promueve la satisfacción del colaborador						
20	Se promueve el desarrollo de propuestas de mejora continua						
Gestión estratégica							
21	La visión estratégica se encuentra clara en cada colaborador de la organización						
22	Las decisiones son consultadas a todo el equipo de trabajo						
23	Se cuenta con un instructivo específico que marca las metas a corto, mediano y largo plazo						
24	Se realiza el análisis FODA de forma constante						
25	Las estrategias de implementadas se han centrado en promover el aprendizaje y la visión por objetivos						

Gracias por su colaboración

Anexo 5
RELACIÓN DE EXPERTOS

Validador	Grado Académico	Resultado
Jaime Cruz Dueñas	Maestro	Aplicable
Calos Mamani Jove	Magister	Aplicable
Jesús Hinojosa Ramos	Doctor	Aplicable

Anexo 6

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Variable	Alfa de Crombach	Estado
Control interno	0.84	Confiable

Fuente: Elaboración propia

Variable	Alfa de Crombach	Estado
Gestión pública	0.82	Confiable

Fuente: Elaboración propia

Variable	Alfa de Crombach	Estado
Control interno y Gestión pública	0.90	Confiable

Fuente: Elaboración propia

Anexo 7

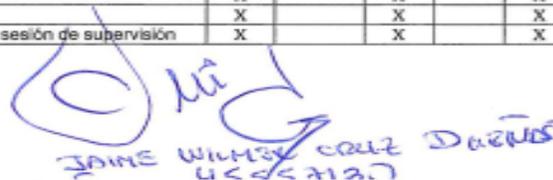
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD DEL CAJAMARCA

UCV
UNIVERSIDAD CAYASHANA
ESCUELA DE POSTGRADO

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1- Entorno de control							
1	Se cuentan con normas pre establecidas	X		X		X		
2	Los procesos internos son bien definidos	X		X		X		
3	Se cuenta con una adecuada estructura organizativa	X		X		X		
4	La dirección que se tiene, promueve un adecuado control interno	X		X		X		
5	El entorno de control genera un mayor nivel de integridad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2- Evaluación de riesgos							
6	Dentro de la organización, se evalúan constantemente los riesgos de entorno	X	No	X	No	X	No	
7	Se desarrollan estrategias de capacitación que generan adecuados procesos dinámicos	X		X		X		
8	Los objetivos estratégicos se basan en las proyecciones reales	X		X		X		
9	Se cuentan con niveles pre establecidos de tolerancia	X		X		X		
10	Se desarrollan estrategias de capacitación que generan adecuados procesos dinámicos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Actividades de control							
11	Las actividades de control que se desarrollan, permiten la optimización de procesos internos	X	No	X	No	X	No	
12	La organización, se plantea metas a corto plazo	X		X		X		
13	Los objetivos organizacionales planteados, son mediables	X		X		X		
14	Conoce las metas que tiene cada área	X		X		X		
15	Se le informa acerca de la guía de evaluación que tiene	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Información y comunicación							
16	La comunicación transversal en la organización es de alta calidad	X	No	X	No	X	No	
17	La comunicación longitudinal en la organización es de alta calidad	X		X		X		
18	Le organización cuenta con una dirección estratégica establecida	X		X		X		
19	La información que se recolecta de las áreas internas, sirve para el planteamiento de objetivos estratégicos	X		X		X		
20	Se promueve la capacitación constante	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Actividades de supervisión							
21	El control interno se basa netamente en realizar supervisiones periódicas	X	No	X	No	X	No	
22	La supervisión se basa en principios organizacionales	X		X		X		
23	La supervisión solo toma referencia a procesos estratégicos	X		X		X		
24	Las actividades suelen ser supervisadas constantemente	X		X		X		
25	Se realiza el proceso de retroalimentación, después de cada sesión de supervisión	X		X		X		



 JAMES WILSON ORTIZ DUEÑAS

 UCV 2017

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Abg. Adm Jaime Wilmer Cruz Dueñas

DNI: 45557130

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

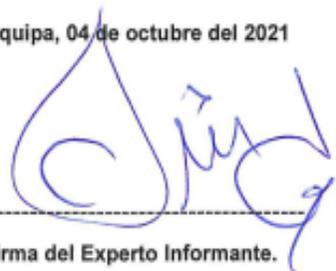
Arequipa, 04 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

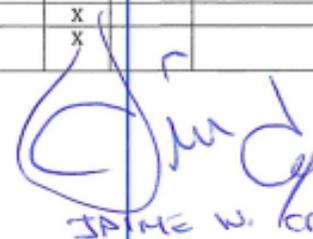
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Gestión por resultados								
1	La organización se centra en la evaluación de la gestión administrativa	X		X		X		
2	Se busca fortalecer el desempeño institucional	X		X		X		
3	El desarrollo de la organización, se basa en la preparación del personal	X		X		X		
4	La organización, se basa en fortalecer la capacitación del personal	X		X		X		
5	La organización valora el enfoque profesional y la experiencia	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Gestión por objetivos		Si	No	Si	No	Si	No	
6	La gestión por objetivos se encuentra bien definido en la organización	X		X		X		
7	Se ha establecido un adecuado enfoque de dirección	X		X		X		
8	Se cuenta con una adecuada gestión de líder centrada en el empoderamiento	X		X		X		
9	La gestión por resultados es medida cuantitativamente	X		X		X		
10	Dentro de los procesos, se incorpora el cronograma, el acompañamiento y la retroalimentación	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Gestión por procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se desarrolla un conjunto de tareas conectadas entre áreas	X		X		X		
12	El rendimiento, se centraliza en la gestión por procesos	X		X		X		
13	El poder en la organización, se basa en la ley N° 29158	X		X		X		
14	Se promueve la modernización de la gestión, mediante el DS 004-2013	X		X		X		
15	La gestión en la organización, toma como referencia al esfuerzo del colaborador, por alcanzar una meta	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 Gestión de calidad		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Las técnicas de planificación se encuentran estandarizadas	X		X		X		
17	Las técnicas de inspección se encuentran estandarizadas	X		X		X		
18	La mejora de la calidad es una consecuencia de lo bien que lo está haciendo la organización	X		X		X		
19	Se cuenta con un servicio de alta calidad, que promueve la satisfacción del colaborador	X		X		X		
20	Se promueve el desarrollo de propuestas de mejora continua	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 Gestión estratégica		Si	No	Si	No	Si	No	
21	La visión estratégica se encuentra clara en cada colaborador de la organización	X		X		X		
22	Las decisiones son consultadas a todo el equipo de trabajo	X		X		X		
23	Se cuenta con un instructivo específico que marca las metas a corto, mediano y largo plazo.	X		X		X		
24	Se realiza el análisis FODA de forma constante	X		X		X		
25	Las estrategias de implementadas, se han centrado en promover el aprendizaje y la visión por objetivos	X		X		X		


JAIME W. CRUZ DUEÑAS
 D.N.I. 45557150

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Abg. Adm Jaime Wilmer Cruz Dueñas

DNI: 45557130

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

Arequipa, 04 de octubre del 2021

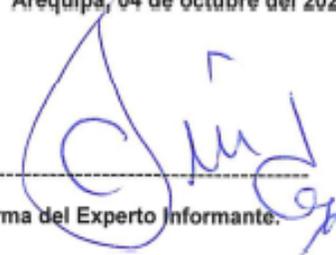
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

Firma del Experto Informante.



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1- Entorno de control							
1	Se cuentan con normas pre establecidas	X		X		X		
2	Los procesos internos son bien definidos	X		X		X		
3	Se cuenta con una adecuada estructura organizativa	X		X		X		
4	La dirección que se tiene, promueve un adecuado control interno	X		X		X		
5	El entorno de control genera un mayor nivel de integridad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2- Evaluación de riesgos							
6	Dentro de la organización, se evalúan constantemente los riesgos de entorno	X		X		X		
7	Se desarrollan estrategias de capacitación que generan adecuados procesos dinámicos	X		X		X		
8	Los objetivos estratégicos se basan en las proyecciones reales	X		X		X		
9	Se cuentan con niveles pre establecidos de tolerancia	X		X		X		
10	Se desarrollan estrategias de capacitación que generan adecuados procesos dinámicos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Actividades de control							
11	Las actividades de control que se desarrollan, permiten la optimización de procesos internos	X		X		X		
12	La organización, se plantea metas a corto plazo	X		X		X		
13	Los objetivos organizacionales planteados, son mediables	X		X		X		
14	Conoce las metas que tiene cada área	X		X		X		
15	Se le informa acerca de la guía de evaluación que tiene	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Información y comunicación							
16	La comunicación transversal en la organización es de alta calidad	X		X		X		
17	La comunicación longitudinal en la organización es de alta calidad	X		X		X		
18	La organización cuenta con una dirección estratégica establecida	X		X		X		
19	La información que se recolecta de las áreas internas, sirve para el planteamiento de objetivos estratégicos	X		X		X		
20	Se promueve la capacitación constante	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Actividades de supervisión							
21	El control interno se basa netamente en realizar supervisiones periódicas	X		X		X		
22	La supervisión se basa en principios organizacionales	X		X		X		
23	La supervisión solo toma referencia a procesos estratégicos	X		X		X		
24	Las actividades suelen ser supervisadas constantemente	X		X		X		
25	Se realiza el proceso de retroalimentación, después de cada sesión de supervisión	X		X		X		


 Carlos Enrique Mujica Jara.
 30833665

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Abg. Carlos Enrique Mamani Jove

DNI: 30833605

Especialidad del validador: Magister en Derecho Constitucional y Tutela Jurisdiccional

Lima, 04 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Gestión por resultados							
1	La organización se centra en la evaluación de la gestión administrativa	X		X		X		
2	Se busca fortalecer el desempeño institucional	X		X		X		
3	El desarrollo de la organización, se basa en la preparación del personal	X		X		X		
4	La organización, se basa en fortalecer la capacitación del personal	X		X		X		
5	La organización valora el enfoque profesional y la experiencia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Gestión por objetivos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La gestión por objetivos se encuentra bien definido en la organización	X		X		X		
7	Se ha establecido un adecuado enfoque de dirección	X		X		X		
8	Se cuenta con una adecuada gestión de líder centrada en el empoderamiento	X		X		X		
9	La gestión por resultados es medida cuantitativamente	X		X		X		
10	Dentro de los procesos, se incorpora el cronograma, el acompañamiento y la retroalimentación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Gestión por procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se desarrolla un conjunto de tareas conectadas entre áreas	X		X		X		
12	El rendimiento, se centraliza en la gestión por procesos	X		X		X		
13	El poder en la organización, se basa en la ley N° 29158	X		X		X		
14	Se promueve la modernización de la gestión, mediante el DS 004-2013	X		X		X		
15	La gestión en la organización, toma como referencia al esfuerzo del colaborador, por alcanzar una meta	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Gestión de calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Las técnicas de planificación se encuentran estandarizadas	X		X		X		
17	Las técnicas de inspección se encuentran estandarizadas	X		X		X		
18	La mejora de la calidad es una consecuencia de lo bien que lo está haciendo la organización	X		X		X		
19	Se cuenta con un servicio de alta calidad, que promueve la satisfacción del colaborador	X		X		X		
20	Se promueve el desarrollo de propuestas de mejora continua	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Gestión estratégica	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La visión estratégica se encuentra clara en cada colaborador de la organización	X		X		X		
22	Las decisiones son consultadas a todo el equipo de trabajo	X		X		X		
23	Se cuenta con un instructivo específico que marca las metas a corto, mediano y largo plazo.	X		X		X		
24	Se realiza el análisis FODA de forma constante	X		X		X		
25	Las estrategias de implementadas, se han centrado en promover el aprendizaje y la visión por objetivos	X		X		X		


 Carlos Enrique Macasani Jove.
 30833605

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Abg. Carlos Enrique Mamani Jove

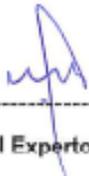
DNI: 30833605

Especialidad del validador: Magister en Derecho Constitucional y Tutela Jurisdiccional

Lima, 04 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1- Entorno de control							
1	Se cuentan con normas pre establecidas	X		X		X		
2	Los procesos internos son bien definidos	X		X		X		
3	Se cuenta con una adecuada estructura organizativa	X		X		X		
4	La dirección que se tiene, promueve un adecuado control interno	X		X		X		
5	El entorno de control genera un mayor nivel de integridad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2- Evaluación de riesgos							
6	Dentro de la organización, se evalúan constantemente los riesgos de entorno	X		X		X		
7	Se desarrollan estrategias de capacitación que generan adecuados procesos dinámicos	X		X		X		
8	Los objetivos estratégicos se basan en las proyecciones reales	X		X		X		
9	Se cuentan con niveles pre establecidos de tolerancia	X		X		X		
10	Se desarrollan estrategias de capacitación que generan adecuados procesos dinámicos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Actividades de control							
11	Las actividades de control que se desarrollan, permiten la optimización de procesos internos	X		X		X		
12	La organización, se planlea metas a corto plazo	X		X		X		
13	Los objetivos organizacionales planteados, son mediables	X		X		X		
14	Conoce las metas que tiene cada área	X		X		X		
15	Se le informa acerca de la guía de evaluación que tiene	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Información y comunicación							
16	La comunicación transversal en la organización es de alta calidad	X		X		X		
17	La comunicación longitudinal en la organización es de alta calidad	X		X		X		
18	La organización cuenta con una dirección estratégica establecida	X		X		X		
19	La información que se recolecta de las áreas internas, sirve para el planteamiento de objetivos estratégicos	X		X		X		
20	Se promueve la capacitación constante	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Actividades de supervisión							
21	El control interno se basa netamente en realizar supervisiones periódicas	X		X		X		
22	La supervisión se basa en principios organizacionales	X		X		X		
23	La supervisión solo toma referencia a procesos estratégicos	X		X		X		
24	Las actividades suelen ser supervisadas constantemente	X		X		X		
25	Se realiza el proceso de retroalimentación, después de cada sesión de supervisión	X		X		X		



 Jesús Hipólito Ramos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: CPC. Jesús Hinojosa Ramos

DNI: 29305688

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias Empresariales

Arequipa, 04 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Gestión por resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La organización se centra en la evaluación de la gestión administrativa	X		X		X		
2	Se busca fortalecer el desempeño institucional	X		X		X		
3	El desarrollo de la organización, se basa en la preparación del personal	X		X		X		
4	La organización, se basa en fortalecer la capacitación del personal	X		X		X		
5	La organización valora el enfoque profesional y la experiencia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Gestión por objetivos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La gestión por objetivos se encuentra bien definido en la organización	X		X		X		
7	Se ha establecido un adecuado enfoque de dirección	X		X		X		
8	Se cuenta con una adecuada gestión de líder centrada en el empoderamiento	X		X		X		
9	La gestión por resultados es medida cuantitativamente	X		X		X		
10	Dentro de los procesos, se incorpora el cronograma, el acompañamiento y la retroalimentación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Gestión por procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se desarrolla un conjunto de tareas conectadas entre áreas	X		X		X		
12	El rendimiento, se centraliza en la gestión por procesos	X		X		X		
13	El poder en la organización, se basa en la ley N° 29158	X		X		X		
14	Se promueve la modernización de la gestión, mediante el DS 004-2013	X		X		X		
15	La gestión en la organización, toma como referencia al esfuerzo del colaborador, por alcanzar una meta	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Gestión de calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Las técnicas de planificación se encuentran estandarizadas	X		X		X		
17	Las técnicas de inspección se encuentran estandarizadas	X		X		X		
18	La mejora de la calidad es una consecuencia de lo bien que lo está haciendo la organización	X		X		X		
19	Se cuenta con un servicio de alta calidad, que promueve la satisfacción del colaborador	X		X		X		
20	Se promueve el desarrollo de propuestas de mejora continua	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Gestión estratégica	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La visión estratégica se encuentra clara en cada colaborador de la organización	X		X		X		
22	Las decisiones son consultadas a todo el equipo de trabajo	X		X		X		
23	Se cuenta con un instructivo específico que marca las metas a corto, mediano y largo plazo.	X		X		X		
24	Se realiza el análisis FOODA de forma constante	X		X		X		
25	Las estrategias de implementadas, se han centrado en promover el aprendizaje y la visión por objetivos	X		X		X		



Jesús Hirope Ramos
DNT 29305188

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: CPC. Jesús Hinojosa Ramos

DNI: 29305688

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias Empresariales

Lima, 04 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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


Firma del Experto Informante.

Anexo 8

CARTA DE PRESENTACIÓN



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 18 de octubre de 2021

Carta P. 552-2021-UCV-EPG-SP

Ing.
CECILIA ESCALANTE SANCHEZ
Jefe de la Oficina General de Infraestructura del INPE
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA PENITENCIARIA



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MANRIQUE GODOY, STALIN HECTOR**; identificado(a) con DNI/CE N° 40347109 y código de matrícula N° 7002551484; estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Control interno y la gestión pública, en el área de logística en una entidad de Lima, 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Lima, 18 de octubre del 2021

Carta N° 01-2021-SHMG

Ing.

CECILIA ESCALANTE SANCHEZ

Jefa de la Oficina General de Infraestructura del INPE
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA PENITENCIARIA



Presente. -

Asunto: Solicito de contar con su Institución para Trabajo de Investigación de Tesis

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y comunicarle que el suscrito como estudiante de Maestría semi presencial en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

En ese sentido, recorro a usted para solicitar su autorización para realizar mi trabajo de investigación para optar el grado de Magister, tomando como muestras a personal que labora en la institución: área de logística y áreas usuarias. Solicito que en el trabajo de investigación, se use el nombre de la Institución y al mismo tiempo que quede en el repositorio digital de la Universidad Cesar Vallejo.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Stalin Hector Manrique Godoy'. The signature is stylized and written over a horizontal line.

STALIN HECTOR MANRIQUE GODÓY

DNI: 40347109

Anexo 9

CARTA DE ACEPTACIÓN



Miraflores, 22 de Octubre del 2021

CARTA N° D000180-2021-INPE-OIP

Señor:

MANRIQUE GODOY STALIN HECTOR

Presente. –

Asunto : Solicitud de contar con la Institución para Trabajo de Investigación-Tesis

Referencia : CARTA N° D01-2021-INPE-SHMG

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en respuesta a su solicitud, comunicarle que la suscrita autoriza que usted realice su trabajo de investigación para optar por el grado de Magister, tomando como muestra a personal que labora en la institución: área de logística y áreas usuarias de la institución que dirijo.

En ese sentido, autorizo que, en el trabajo de investigación, se use el nombre de la Institución y al mismo tiempo que quede en el repositorio digital de la Universidad Cesar Vallejo.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

CECILIA ESCALANTE SANCHEZ
Jefa de Oficina
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA PENITENCIARIA

CES/imp

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Instituto Nacional Penitenciario, aplicando lo dispuesto por el Art. 20 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2005-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser comprobadas a través de la siguiente dirección web: <https://sig6.inpe.gob.pe:8181/validadorDocumental> e ingresando la siguiente clave: BDE2GF3

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20381159281
Oficina de Infraestructura Penitenciaria-INPE	
Nombre del Titular o Representante legal: Cecilia Escalante Sánchez	
Nombres y Apellidos Cecilia Escalante Sánchez	DNI: 40185403

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [**X**], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Control interno y la gestión pública, en el área de logística en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria - INPE de Lima, 2021	
Nombre del Programa Académico: PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos Stalin Hector Manrique Godoy	DNI: 40347109

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Miraflores, 22 de octubre del 2021

CECILIA ESCALANTE SANCHEZ
Jefa de la Oficina
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA PENITENCIARIA

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

Anexo 10
TEST DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control interno	.097	48	,200*	.946	48	.029
Gestión pública	.083	48	,200*	.984	48	.742

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 11

TABLAS DE FRECUENCIA ESPECÍFICAS

Entorno de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	4	8%	8%	8%
Regular	37	77%	77%	85%
Eficiente	7	15%	15%	100%
Total	48	100%	100%	

Fuente: Encuestas realizadas

Evaluación de riesgos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	7	15%	15%	15%
Regular	34	70%	71%	85%
Eficiente	7	15%	15%	100%
Total	48	100%	100%	

Fuente: Encuestas realizadas

Actividades de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	7	15%	15%	15%
Regular	32	67%	67%	81%
Eficiente	9	19%	19%	100%
Total	48	100%	100%	

Fuente: Encuestas realizadas

Información y comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	10	21%	21%	21%
Regular	28	58%	58%	79%
Eficiente	10	21%	21%	100%
Total	48	100%	100%	

Fuente: Encuestas realizadas

Actividades de supervisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	13	27%	27%	27%
Regular	28	58%	58%	85%
Eficiente	7	15%	15%	100%
Total	48	100%	100%	

Fuente: Encuestas realizadas

Gestión por resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	6	13%	13%	13%
Regular	28	58%	58%	71%
Eficiente	14	29%	29%	100%
Total	48	100%	100%	

Fuente: Encuestas realizadas

Gestión por objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	10	21%	21%	21%
Regular	27	56%	56%	77%
Eficiente	11	23%	23%	100%
Total	48	100%	100%	

Fuente: Encuestas realizadas

Gestión por procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	7	15%	15%	15%
Regular	30	63%	63%	77%
Eficiente	11	23%	23%	100%
Total	48	100%	100%	

Fuente: Encuestas realizadas

Gestión de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	14	29%	29%	29%
Regular	23	48%	48%	77%
Eficiente	11	23%	23%	100%
Total	48	100%	100%	

Fuente: Encuestas realizadas

Gestión estratégica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	15	31%	31%	31%
Regular	26	54%	54%	85%
Eficiente	7	15%	15%	100%
Total	48	100%	100%	

Fuente: Encuestas realizadas