

ORIGINAL

Internal control as a determinant of efficient public management: The case of prison logistics in Peru

Control interno como determinante de la gestión pública eficiente: Caso de la logística penitenciaria en Perú

Rossini Dante Pacha Apaza^{a*}  

^aInstituto de Soluciones Avanzadas en Investigación y Desarrollo Empresarial, La Paz, Bolivia.

*Corresponding Author: Rossini Dante Pacha Apaza 

How to Cite: Pacha Apaza, R. D. (2025). Internal control as a determinant of efficient public management: The case of prison logistics in Peru. *Edu - Tech Enterprise*, 3, 104. <https://doi.org/10.71459/edutech2025104>

Submitted: 18-05-2025

Revised: 09-07-2025

Accepted: 30-10-2025

Published: 31-10-2025

ABSTRACT

The main objective of this research was to establish the extent to which internal control is linked as a determining factor in the efficiency of public management, specifically in the area of logistics of an Institutional Prison Office in Peru. The study was framed within basic research with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational scope. The sample consisted of 75 civil servants and officials, who were given a structured questionnaire with 20 items. The findings showed a correlation coefficient of $r = 0.916$ and a significance level of $p = 0.000$, confirming the existence of a statistically significant relationship between the variables analyzed. Consequently, it is suggested that internal control be rigorously strengthened in order to ensure its positive effects within the study unit.

Keywords: Internal control, public management, prison logistics in Peru.

RESUMEN

El objetivo central de esta investigación fue establecer en qué medida el control interno se vincula como un factor determinante en la eficiencia de la gestión pública, específicamente en el área de logística de una Oficina Institucional Penitenciaria del Perú. El estudio se enmarcó en una investigación básica con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional. La muestra estuvo compuesta por 75 servidores y funcionarios, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 20 ítems. Los hallazgos evidenciaron un coeficiente de correlación de $r = 0.916$ y un nivel de significancia de $p = 0.000$, lo que confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. En consecuencia, se sugiere fortalecer el control interno de manera rigurosa, a fin de asegurar sus efectos positivos dentro de la unidad de estudio.

Palabras clave: Control interno, gestión pública, logística penitenciaria en Perú.

INTRODUCCIÓN

En el marco de la presente investigación se abordó una problemática recurrente en las instituciones públicas: la debilidad en la articulación entre el control interno y la gestión pública. Ambos procesos dependen esencialmente del recurso humano, y son las conductas de los servidores o la ausencia de sistemas adecuados los que generan deficiencias en la calidad del servicio a la ciudadanía, retrasos en la ejecución de obras y limitaciones en la adquisición de bienes esenciales. En los últimos años, diversos reportes han evidenciado actos de corrupción cometidos por funcionarios públicos, motivados por negligencia, desconocimiento o falta de ética, lo cual afecta de

manera directa el cumplimiento de los objetivos institucionales. En esta línea, Alarcón y Torres (2017) señalan que el control interno resulta clave para optimizar recursos y alcanzar una gestión pública efectiva.

La relevancia de esta problemática trasciende las fronteras nacionales. Estudios internacionales han confirmado la incidencia del control interno en la prevención de fraudes, la mejora de la información contable y la transparencia en las organizaciones (Hwang et al., 2021; Chen & Ma, 2021; Hadian et al., 2021). Investigaciones en Asia, Europa y Norteamérica resaltan que la ausencia de mecanismos sólidos de control interno incrementa los riesgos de corrupción y limita la eficiencia institucional, mientras que la implementación adecuada fortalece la rendición de cuentas, la cultura organizacional y la identificación de los trabajadores con sus instituciones (Ali et al., 2021; Kołodziej, 2021; Chen et al., 2021). En el contexto latinoamericano, Elizalde (2018) y Cabrera et al. (2021) enfatizan que la precariedad de los sistemas de control interno afecta de forma crítica la gestión de bienes y servicios públicos, generando desconfianza social y malversación de recursos.

En el Perú, diversos autores (Paima, 2018; Pérez & Barbarán, 2021; Albornoz, 2019) coinciden en que gran parte de las entidades estatales presentan deficiencias estructurales en sus sistemas de control, lo que deriva en baja aceptación ciudadana, ineficiencia administrativa y obras inconclusas. Además, se identifican falencias en el entorno de control, la evaluación de riesgos, las actividades de supervisión y los mecanismos de comunicación, lo que limita la capacidad de garantizar una gestión pública eficiente.

Frente a esta situación, el estudio se centró en el caso de la logística penitenciaria en Lima durante el 2021, con el propósito de analizar en qué medida el control interno actúa como un factor determinante para lograr una gestión pública eficiente. El objetivo general fue determinar la relación entre el control interno y la gestión pública en el área de logística del Instituto Nacional Penitenciario (INPE), y como objetivos específicos se planteó evaluar la incidencia de sus distintas dimensiones: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. La hipótesis general sostiene que el control interno se relaciona de manera significativa con la gestión pública penitenciaria, constituyendo un pilar esencial para la eficiencia institucional y la satisfacción ciudadana.

MÉTODO

El presente estudio se enmarcó en una investigación de tipo básica, cuyo propósito fue ampliar el conocimiento existente acerca de la relación entre el control interno y la eficiencia de la gestión pública. Este tipo de investigación busca generar evidencia que contribuya a sustentar teorías y prácticas en contextos institucionales similares (Hernández et al., 2021).

El diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. Ello implicó que las variables fueran observadas en su contexto natural, sin manipulación deliberada, y medidas en un único momento temporal. El nivel correlacional permitió identificar el grado de relación entre las variables de estudio. El enfoque fue cuantitativo, al basarse en la recolección de datos a través de cuestionarios estructurados y en el análisis estadístico de la información.

La población estuvo conformada por 75 colaboradores y funcionarios del área de logística de una Oficina Institucional Penitenciaria peruana. Dado su tamaño manejable, se trabajó con toda la población, evitando la necesidad de muestreo probabilístico. Se establecieron como criterios de inclusión a los servidores nombrados y contratados bajo la modalidad CAS, mientras que se excluyó a quienes no tenían conocimiento directo de los procesos vinculados al control interno y la gestión pública. La unidad de análisis estuvo constituida por los colaboradores del área de logística, considerados como actores clave en la aplicación de los mecanismos de control.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicándose un cuestionario estructurado de 20 ítems, distribuidos en las dimensiones de las variables “control interno” y “gestión pública”. La validez de contenido fue establecida mediante el juicio de tres expertos con experiencia en auditoría y gestión pública, quienes avalaron la pertinencia y claridad de los ítems. En cuanto a la confiabilidad, se realizó una prueba piloto en una institución con características similares, obteniéndose un coeficiente alfa de Cronbach de 0,90, lo que evidenció una alta consistencia interna del instrumento.

El procedimiento de recolección de datos incluyó la aplicación presencial de los cuestionarios, previo consentimiento informado de los participantes. Posteriormente, los datos fueron tabulados en Excel y procesados mediante el software SPSS v.26, realizándose pruebas de normalidad y aplicando estadística descriptiva e inferencial. Para el contraste de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, adecuado para identificar la magnitud y dirección de la relación entre las variables.

RESULTADOS

Resultados descriptivos

Los resultados descriptivos evidencian que, en cuanto al control interno, la mayoría de los encuestados lo percibe en un nivel regular (69 %), seguido de un 20 % que lo considera eficiente y un 11 % que lo califica como ineficiente. Esto refleja que, si bien existe un reconocimiento de prácticas de control en la institución, estas aún presentan debilidades que limitan su consolidación como un sistema altamente eficaz.

Tabla 1*Resultados descriptivos de las variables propuestas*

Variable	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Control interno	Ineficiente	8	11 %
	Regular	52	69 %
	Eficiente	15	20 %
	Total	75	100 %
Gestión pública	Ineficiente	7	9 %
	Regular	62	83 %
	Eficiente	6	8 %
	Total	75	100 %

En relación con la gestión pública, se observa un predominio aún más marcado de la percepción regular (83 %), mientras que solo un 8 % la considera eficiente y un 9 % la califica como ineficiente. Esta distribución sugiere que los procesos de gestión pública, al igual que los de control interno, son valorados como funcionales pero insuficientes para garantizar estándares óptimos de eficiencia y calidad en los servicios brindados.

La comparación entre ambas variables revela una coincidencia en la predominancia de la categoría “regular”, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de control interno como vía estratégica para mejorar la calidad de la gestión pública. En otras palabras, tanto la gestión como el control presentan avances, pero requieren ajustes y fortalecimiento institucional para superar la percepción de desempeño intermedio y alcanzar niveles de eficiencia sostenida.

Resultados inferenciales

Tabla 2*Tabla de contingencia para pruebas de hipótesis*

		Actividades de control	Entorno de control	Evaluación de riesgos	Actividades de control	Información y comunicación	Supervisión
Control interno	Coeficiente de correlación	0.788**	0.761**	0.790**	0.701**	0.695**	0.762**
	Sig. bilateral	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	75	75	75	75	75	75

Los resultados de la tabla 2 muestran una correlación positiva y significativa entre el control interno y cada una de sus dimensiones asociadas a la gestión pública. En todos los casos, el valor de significancia bilateral ($p = 0.000$) es menor al nivel crítico de 0.05, lo que confirma que las relaciones encontradas son estadísticamente significativas.

En detalle, la evaluación de riesgos presenta el coeficiente de correlación más alto ($r = 0.790$), lo que indica que una adecuada identificación y gestión de riesgos se asocia fuertemente con un mejor desempeño en la gestión pública. Le siguen las actividades de control ($r = 0.788$) y la supervisión ($r = 0.762$), evidenciando que los procedimientos establecidos y el seguimiento constante de las operaciones son factores claves para garantizar la eficiencia institucional.

Asimismo, el entorno de control ($r = 0.761$) muestra una relación sólida, destacando la importancia del clima organizacional, la ética institucional y el compromiso del personal en la efectividad del control interno. En cuanto a la información y comunicación ($r = 0.695$), si bien mantiene una correlación significativa, es la dimensión con menor fuerza de relación, lo que sugiere que los mecanismos de transmisión de información y retroalimentación interna aún requieren fortalecimiento para incidir de manera más decisiva en la gestión pública.

En conjunto, los hallazgos reflejan que el control interno no solo guarda una relación global con la gestión pública, sino que cada una de sus dimensiones contribuye de manera significativa a su eficiencia. Estos resultados refuerzan la hipótesis de que el fortalecimiento del control interno constituye un factor determinante para optimizar los procesos administrativos en el ámbito penitenciario.

DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación confirman la existencia de una relación positiva y significativa entre el control interno y la gestión pública, particularmente en el área de logística penitenciaria, lo cual coincide con la evidencia reportada en distintos contextos internacionales y nacionales. El coeficiente más alto se encontró en la dimensión evaluación de riesgos ($r = 0.790$), lo que demuestra que la capacidad institucional para identificar y mitigar riesgos

tiene un impacto decisivo en la eficiencia de la gestión pública. Este hallazgo guarda coherencia con lo señalado por Calle et al. (2020), quienes sostienen que la ausencia de una evaluación de riesgos oportuna afecta directamente el cumplimiento de los objetivos organizacionales. De igual modo, Apaza (2020) destacó que la implementación parcial de estrategias de control interno y evaluación de riesgos genera deficiencias en la gestión de calidad de los servicios. Las actividades de control también mostraron una correlación elevada ($r = 0.788$), lo que refuerza la idea de que la existencia de procedimientos y políticas claras es fundamental para garantizar el logro de los objetivos institucionales. En línea con ello, Angulo (2019) encontró que un manejo adecuado de las actividades de control incide positivamente en la gestión de inventarios y procesos logísticos, mientras que Wang et al. (2021) señalan que este componente es esencial para prevenir la corrupción, aunque puede debilitarse ante interferencias políticas.

La dimensión supervisión ($r = 0.762$) evidencia la relevancia del seguimiento y monitoreo continuo en los procesos administrativos. Este resultado se corresponde con lo planteado por Demtsura (2017), quien considera que las evaluaciones continuas y combinadas fortalecen los principios organizativos y permiten retroalimentar las decisiones estratégicas. De manera complementaria, Lamboglia & Mancini (2021) enfatizan que el entorno de supervisión percibido por los auditores está estrechamente vinculado a la calidad del capital humano involucrado, aspecto que también puede explicar las limitaciones observadas en el contexto penitenciario peruano.

En relación con el entorno de control ($r = 0.761$), los resultados sugieren que los valores éticos, la integridad institucional y el liderazgo son determinantes para consolidar un sistema de control interno eficiente. Este hallazgo se alinea con lo planteado por Frazer (2019), quien subraya la importancia de las normas y estructuras organizacionales como base del control interno. Asimismo, estudios europeos como el de Boghean & Chihai (2021) destacan que la falta de personal calificado en la implementación de estos sistemas genera deficiencias en el desarrollo de la gestión.

Por otro lado, la información y comunicación presentó la correlación más baja ($r = 0.695$), aunque igualmente significativa. Esto indica que los mecanismos de transmisión de información, retroalimentación y comunicación interna son áreas críticas que requieren fortalecimiento. En consonancia, Arroyo y Guzmán (2019) identificaron que la carencia de comunicación interna genera confusión en la implementación de manuales de políticas y procedimientos, lo que limita la efectividad del control interno. De manera complementaria, Yue et al. (2021) demostraron que una comunicación interna simétrica y motivadora puede inducir a los empleados a desarrollar una cultura emocional positiva, lo que fortalece la identificación organizacional y, en consecuencia, mejora la gestión pública.

En el ámbito nacional, los resultados de este estudio se relacionan con lo descrito por Paima (2018), quien evidenció que la mayoría de las instituciones públicas peruanas presentan bajos niveles de aceptación ciudadana debido a deficiencias en el control interno. Asimismo, Pérez y Barbarán (2021) destacan que el factor humano constituye la principal limitación del control interno, lo que coincide con la percepción de los encuestados en esta investigación, quienes calificaron tanto el control interno como la gestión pública en niveles mayoritariamente “regulares”.

En conjunto, los hallazgos respaldan la hipótesis de que el control interno es un determinante clave en la eficiencia de la gestión pública penitenciaria, pero revelan también que las dimensiones de comunicación y supervisión siguen siendo los puntos más vulnerables. Este escenario exige intervenciones orientadas a fortalecer la cultura organizacional, profesionalizar al recurso humano y modernizar los sistemas de control, en consonancia con lo planteado por Serrano et al. (2017) respecto a la necesidad de nuevas prácticas de control para promover una cultura de servicio eficiente y transparente.

CONCLUSIONES

El control interno se configura como un factor determinante en la eficiencia de la gestión pública penitenciaria. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa ($r > 0.69$ en todas las dimensiones), lo que confirma que un sistema de control interno sólido impacta directamente en la calidad de los procesos administrativos y en la capacidad institucional de responder eficazmente a las necesidades de la ciudadanía.

La evaluación de riesgos y las actividades de control son las dimensiones más influyentes. Con coeficientes de correlación elevados ($r = 0.790$ y $r = 0.788$, respectivamente), se concluye que la identificación oportuna de riesgos y la aplicación rigurosa de procedimientos son elementos esenciales para prevenir fraudes, optimizar recursos y garantizar el logro de objetivos estratégicos, en concordancia con lo señalado por Calle et al. (2020) y Angulo (2019). La supervisión y el entorno de control fortalecen la transparencia y el cumplimiento organizacional. Ambas dimensiones ($r = 0.762$ y $r = 0.761$) subrayan la necesidad de mantener evaluaciones constantes y un liderazgo ético, capaz de generar confianza institucional y reducir la corrupción, tal como refieren Demtsura (2017) y Wang et al. (2021).

La información y comunicación constituyen la dimensión más débil del sistema de control interno. Aunque la correlación encontrada fue significativa ($r = 0.695$), este valor evidencia carencias en los canales de retroalimentación y transmisión de información, lo que limita la efectividad de la gestión pública. Estos hallazgos coinciden con lo expuesto por Arroyo y Guzmán (2019), quienes resaltan la confusión generada por la falta de comunicación interna. El recurso humano es un factor crítico en la efectividad del control interno. La percepción mayoritaria de “regular” tanto en el control interno (69 %) como en la gestión pública (83 %) refleja la necesidad de fortalecer la capacitación,

la ética profesional y la cultura organizacional de los servidores penitenciarios, en línea con las conclusiones de Pérez y Barbarán (2021).

La evidencia empírica respalda la hipótesis general planteada. El control interno y sus dimensiones guardan una relación estadísticamente significativa con la gestión pública, lo que confirma que el fortalecimiento de este sistema es indispensable para mejorar la eficiencia institucional en el ámbito penitenciario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agegnaw, 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.ijrbm.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 MEXICO: 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://mpira.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/increcendo/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
- Rackowski, 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>
- 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.; Señalín, 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 Instituitios 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_Instituitios_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

FINANCIACIÓN

Ninguna.

CONFLICTO DE INTERESES

Ninguno.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Rossini Dante Pacha Apaza.

Curación de datos: Rossini Dante Pacha Apaza.

Análisis formal: Rossini Dante Pacha Apaza.

Investigación: Rossini Dante Pacha Apaza.

Redacción – borrador original: Rossini Dante Pacha Apaza.

Redacción – revisión y edición: Rossini Dante Pacha Apaza.