



**República del Ecuador**  
**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación**  
**Para la Obtención del Título de:**  
**Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría con mención en Tributación**

**Tema:**  
**Propuesta de proceso de auditoría interna para una oftalmoclínica en la**  
**ciudad de Guayaquil, Ecuador**

**Autora:**  
**Stefany Jessenia Echeverria Vargas**

**Directora del Trabajo de Titulación:**  
**Ing. Cindy Marianella Angulo, Mgs.**

**2024**  
**Guayaquil – Ecuador**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud a Dios por ser la luz incondicional que guía mi vida, por darme la sabiduría, bendecirme y guiarme en este camino.

A mis padres, a Fernando quienes con su amor y paciencia me permitieron cumplir un sueño más, a Graciela por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y superación por estar siempre conmigo siendo incondicionales en cada decisión tomada.

A mi tutora académica Mgs. Cindy Navarrete Angulo quien estuvo guiándome académicamente con su experiencia y profesionalismo para culminar este proceso de investigación.

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño va dedicado a mi madre Vanessa por ser mi motor de impulso para mi carrera profesional ya que siempre se tomó el tiempo de escucharme y guiarme y aunque hoy ya no esté en este plano su amor seguirá conmigo todos los días de mi vida, sé que estaría feliz y orgullosa de la mujer virtuosa y profesional en la que me he convertido gracias a sus consejos y valores que me inculcó desde cuando era una niña.

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe, **Stefany Jessenia Echeverria Vargas** egresada de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil con **C.I.: 0942072364** de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría con mención en Tributación declara que la responsabilidad de este trabajo de titulación “**PROPUESTA DE UN PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA PARA UNA OFTALMOCLÍNICA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, ECUADOR**” es de su autoría con sus correspondientes citas bibliográficas, resultados y conclusiones pertenecientes al autor.

---

Stefany Jessenia Echeverria Vargas.

# **PROPUESTA DE UN PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA PARA UNA OFTALMOCLÍNICA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, ECUADOR**

Stefany Jessenia Echeverria Vargas  
Stefanyecv06@gmail.com

## **RESUMEN**

La presente investigación se enfoca en formular una propuesta de un proceso de auditoría interna sistematizado capaz de enlazar de manera efectiva la facturación con el inventario de una oftalmoclínica de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Se utilizó el alcance descriptivo, método inductivo, diseño no experimental y enfoque cualitativo, se entrevistó a dos colaboradores del área de contabilidad. Los resultados evidenciaron que el proceso en el almacén incluye la revisión de facturas y guías de remisión para verificar la llegada precisa de productos, la información se registra en el sistema de inventario para el control de existencias. Luego, se valida y retiene la factura para el pago acordado, cualquier devolución o cambio en productos implica notificar al proveedor, quien emite una nota de crédito y realiza el cambio en dos días; no se llevan a cabo inspecciones periódicas para valorar el manejo interno de los proveedores. Por consiguiente, se ha determinado que resulta imperativo establecer un procedimiento de auditoría interna que permita una conexión efectiva entre la facturación y el stock en la oftalmoclínica.

**Palabras clave:** Auditoría interna, Procesos, Facturación, Inventario, Oftalmología.

## INTRODUCCIÓN

Los procesos de auditoría interna desempeñan un rol indispensable en el ámbito global, ya que son fundamentales para asegurar la integridad, transparencia y eficacia de las entidades en una amplia variedad de industrias y naciones (Velásquez, 2019). Estos procesos permiten examinar y comprobar la adhesión a las políticas, procedimientos y controles internos, así como identificar y mitigar los riesgos operativos, financieros y legales. Además, cumplen un rol crucial en la detección y prevención de prácticas fraudulentas, el refuerzo de la administración gubernamental y la mejora continua de las operaciones empresariales (Mora y Valverde, 2021). En un contexto empresarial que se torna progresivamente más intrincado y sujeto a regulaciones, los procesos de auditoría interna son esenciales para generar confianza entre los inversionistas, clientes y acreedores, y garantizar la perdurabilidad y la prosperidad a largo plazo de las organizaciones a nivel global (Serrano et al., 2022).

Una oftalmoclínica es una institución médica especializada en el cuidado de la salud ocular. En esta, los profesionales de la salud ocular, como oftalmólogos y optometristas, realizan exámenes, diagnósticos y tratamientos para una amplia gama de condiciones y enfermedades oculares. La problemática que enfrenta la oftalmoclínica en la ciudad de Guayaquil se centra en la falta de un proceso de auditoría interna que garantice un control efectivo sobre el flujo de mercadería y la facturación de los proveedores. Esta situación ha generado que los proveedores ofrezcan productos a los doctores, estos realicen pedidos y emitan facturas por productos que nunca llegaron. Con el tiempo, los proveedores gestionan el cobro de estas facturas, lo que evidencia una deficiencia en la supervisión interna de los productos y su conexión con el proceso de facturación. Ante esta problemática, la pregunta de investigación planteada es: ¿Cómo se puede

implementar un proceso de auditoría interna sistematizado que enlace de manera efectiva la facturación con el inventario en una oftalmoclínica en la ciudad de Guayaquil?

La justificación de esta investigación se formó a partir de la importancia de establecer mecanismos sólidos de control interno para garantizar la integridad de los procesos de compras, inventario y facturación. Al contar con un proceso adecuado, la oftalmoclínica podrá asegurarse de que los productos y servicios facturados estén respaldados por un registro preciso y verificable de la recepción y existencia de los mismos. Esto contribuirá a prevenir pérdidas económicas, optimizar la administración de los recursos financieros y consolidar la confianza tanto de los proveedores como de los clientes. El objetivo general de este estudio es formular una propuesta de un proceso de auditoría interna sistematizado que permita enlazar de manera efectiva la facturación con el inventario de una oftalmoclínica de la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

### **Objetivos específicos.**

1. Analizar el proceso de facturación y control de inventario actual que lleva la oftalmoclínica.
2. Describir los marcos de referencia y las pautas utilizadas a nivel global para establecer controles internos efectivos vinculados a los procesos de compras y facturación.
3. Proponer un nuevo proceso de auditoría interna para la oftalmoclínica.

## **MARCO TEÓRICO**

### **Auditoría**

El término "auditar" se deriva del vocablo en inglés "audit" el cual implica "examinar minuciosamente la gestión económica con el fin de confirmar su conformidad con los estándares establecidos". El concepto de "auditoría" tiene raíces históricas y diversas interpretaciones, que van desde la "labor del auditor" hasta "las acciones llevadas a cabo por el auditor". Además, este

término se relaciona con la palabra "audio", dado que retoma raíz latina en la palabra audire, referida tanto a los sonidos como a la audición. Este es un instrumento esencial en el ámbito empresarial y financiero que busca evaluar e inspeccionar de manera sistemática los registros contables, informes financieros y otros papeles relacionados relevantes de una organización, con el fin de comprobar su precisión, confiabilidad y cumplimiento de las normativas legales y los principios contables (Cardoso, 2019).

Este proceso, llevado a cabo por profesionales independientes y cualificados conocidos como auditores, se realiza con base en un enfoque riguroso y metodológico, utilizando métodos de muestreo y exámenes sustantivos. El propósito principal es ofrecer una evaluación imparcial y fiable acerca de la veracidad de la información financiera presentada por la organización sometida a auditoría. Esta tiene múltiples objetivos, entre los que se destacan: detectar errores, irregularidades o fraudes en los registros contables; analizar la eficacia y eficiencia de los sistemas de control interno, y evaluar el acatamiento de las políticas y procedimientos establecidos por la organización; brindar seguridad a los inversionistas, accionistas y otras partes interesadas se les proporciona información sobre la autenticidad de los estados financieros; y cumplir con los requisitos legales y regulatorios (Knight et al., 2021).

Además, se basa en principios fundamentales que garantizan su imparcialidad, objetividad y transparencia. Estos incluyen la independencia del auditor, es decir, su capacidad para realizar su estudio sin influencias externas; la competencia técnica, que implica contar con la competencia y aptitudes requeridas para llevar a cabo la auditoría de manera adecuada; la debida diligencia, que exige que el auditor realice su trabajo con cuidado y atención; y la confidencialidad, que asegura la protección de la información confidencial recabada durante la auditoría (Feliu, 2019).

## **Auditoría interna**

La auditoría interna es un procedimiento sistemático e imparcial que busca evaluar y mejorar la eficacia, eficiencia y fiabilidad de los controles internos, así como la gestión de riesgos y los procedimientos operativos de una organización. Se lleva a cabo por un departamento independiente de la entidad, conocido como auditor interno, que actúa de forma imparcial y proporciona una evaluación imparcial de las operaciones internas. Su propósito principal es proporcionar a la alta dirección y a los interesados externos una garantía razonable de que los procesos de gestión y monitoreo de la empresa están funcionando de manera efectiva. Para lograrlo, se realiza un examen detallado de los sistemas, procedimientos y políticas internas, con el objetivo de hallar oportunidades de mejora, riesgos potenciales y deficiencias en el control intrínseco (Rey et al., 2020).

Durante el proceso de auditoría interna, el auditor lleva a cabo una serie de tareas, que incluye la revisión de documentos, la realización de pruebas y entrevistas con el personal relevante. Estas actividades le permiten obtener una comprensión completa de los procedimientos operativos de la organización y evaluar la adecuación y eficacia de los controles internos implementados. Su alcance abarca diferentes áreas, como contabilidad, finanzas, recursos humanos, administración de riesgos, tecnología de la información y cumplimiento de regulaciones. Además, el auditor interno puede brindar asesoramiento y recomendaciones para mejorar la eficiencia operativa, el manejo de riesgos y el cumplimiento de las políticas y regulaciones (Panchi, 2021).

La clasificación de la auditoría interna se puede dividir en dos categorías principales que son la auditoría financiera y operativa. La primera se enfoca en la verificación de los estados financieros y la confirmación de su exactitud y cumplimiento con los principios contables correspondientes. Por otro lado, la auditoría operativa se focaliza en la evaluación de los controles

internos, los procesos operativos y la eficiencia de las operaciones en general. Existen diferentes tipos de auditoría interna que pueden ser llevados a cabo en función de los objetivos específicos de la empresa. Algunos ejemplos incluyen la auditoría de cumplimiento, que se orienta en evaluar el acatamiento de las políticas y regulaciones internas y externas; la auditoría de gestión, que se encamina en la evaluación de la eficiencia y eficacia de la gestión de la organización; y la auditoría de tecnología de la información, que se concentra en la revisión de los controles de seguridad y la integridad de los sistemas de datos (Huamán, 2020).

El proceso de auditoría interna generalmente sigue una serie de etapas bien definidas. En primer lugar, se lleva a cabo una planificación exhaustiva, que incluye la identificación de áreas críticas a revisar, la asignación de recursos y la definición de los objetivos. A continuación, se recopila la información relevante a través de la realización de pruebas y análisis de datos. Posteriormente, se evalúan los hallazgos obtenidos en relación con los criterios de auditoría establecidos y se elabora un informe que detalla los resultados y las recomendaciones. Por último, se realiza un seguimiento para asegurar que las acciones correctivas se implementen de manera efectiva y se monitorean los hallazgos (Valera & Delgado, 2020).

Es crucial señalar que la auditoría interna opera de manera independiente de la auditoría externa, la cual es llevada a cabo por auditores ajenos a la entidad, ya que esta se enfoca principalmente en los procesos internos de la entidad, mientras que la auditoría externa se centra en la revisión de los estados financieros y la emisión de una opinión sobre su razonabilidad. La auditoría interna es una función esencial para las organizaciones, puesto que brinda una valoración imparcial y metódica de los controles internos y la eficiencia operativa. A través de su clasificación y mediante la realización de diferentes tipos de auditoría, se asegura la revisión integral de los aspectos clave de la empresa. Por medio de un proceso estructurado y etapas bien definidas, la

auditoría interna ayuda en hallar posibles mejoras y proveer recomendaciones para fortalecer los sistemas de control y la administración de riesgos, contribuyendo así al logro de los objetivos organizacionales (Vásquez et al., 2023).

El desarrollo de la auditoría implica la consideración de varias fases para asegurar la realización del trabajo de manera organizada, estas etapas se describen en cinco fases:

a) Diagnóstico y conocimiento preliminar: El primer paso es el diagnóstico, que requiere un conocimiento general de la empresa para comprender su misión, visión, objetivos, metas, políticas, estrategias y cultura organizacional. El auditor realiza inspecciones en las instalaciones de la clínica y observa sus actividades y operaciones, también revisa los archivos de auditorías anteriores. Asimismo, se emplean métodos de auditoría, se aplican cuestionarios y se llevan a cabo entrevistas para recopilar información clave que será utilizada en la planificación específica y en la identificación de riesgos (Mendoza et al., 2021).

b) Planificación específica: Se diseña una estrategia de trabajo adaptada a las necesidades de la organización, con la información aproximada se obtiene una evaluación estimada de los riesgos, se examinan los componentes específicos, y se valora la observancia del control interno con el fin de detectar deficiencias. Esto contribuye a establecer objetivos claros en el plan de auditoría. El auditor examina y analiza la información y documentación adquirida en la etapa inicial, identificando controles fundamentales para corroborar su cumplimiento (Cobaleda, 2022).

c) Ejecución: Se aplican los programas de trabajo diseñados según la estrategia establecida. Los resultados obtenidos permiten determinar las áreas que requieren mejoras, basándose en los hallazgos encontrados. Asimismo, se genera un informe que incluye observaciones, conclusiones y sugerencias, siendo esta actividad la conclusión de la fase de comunicación. d) Comunicación de resultados: Se lleva a cabo durante todo el proceso de la auditoría y tiene como propósito

impulsar la toma de acciones correctoras. e) Seguimiento: Se evalúa el cumplimiento de las acciones correctivas, lo cual es fundamental para demostrar el valor agregado de las tareas del auditor (Salazar & Delgado, 2019).

### **Oftalmoclínica**

La Oftalmoclínica es una institución especializada en la atención médica y quirúrgica de los trastornos oculares y patologías relacionadas con los ojos. Se dedica a proporcionar servicios de diagnóstico, tratamiento y seguimiento de afecciones oftalmológicas, con la finalidad de conservar y potenciar el bienestar visual de sus pacientes. Asimismo, cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales altamente capacitados, entre los que se encuentran oftalmólogos, optometristas y personal técnico especializado en diferentes áreas de la oftalmología. Entre los servicios que brinda, se incluyen la evaluación de la agudeza visual, la medición de la presión intraocular, la realización de pruebas de refracción y la detección de trastornos visuales como el glaucoma, las cataratas, la degeneración macular y la retinopatía diabética. Además, ofrece tratamientos médicos y quirúrgicos para corregir anomalías en la refracción visual, como la miopía, la hipermetropía y el astigmatismo, a través de procedimientos como la cirugía refractiva con láser o la inserción de lentes intraoculares (Scattini, 2021).

### **Facturación**

La facturación es un proceso financiero de vital importancia para las organizaciones, que implica la emisión y registro de documentos contables conocidos como facturas. Estas representan de manera precisa y detallada las transacciones comerciales llevadas a cabo entre la empresa y sus clientes. A través de este procedimiento, se documenta y registra las ventas de bienes y servicios, estableciendo una base sólida para el control financiero, el seguimiento de ingresos y el cumplimiento de obligaciones fiscales. Las facturas, al ser documentaciones formales, deben

satisfacer las condiciones estipuladas por los organismos legales y regulaciones correspondientes en cada jurisdicción. Estos pueden incluir la inclusión de ciertos datos obligatorios, la numeración secuencial de las facturas, la conservación de copias de respaldo y la presentación adecuada ante las autoridades fiscales (Díaz, 2022).

### **Inventario**

El inventario en la oftalmoclínica se define como un registro detallado y sistemático de los recursos y suministros disponibles en el entorno clínico destinados a respaldar las actividades relacionadas con la atención oftalmológica. Este proporciona una visión exhaustiva de los elementos tangibles y consumibles que componen el stock de la clínica, con el propósito de garantizar una gestión eficiente de los recursos y garantizar la ininterrumpida provisión de servicios oftalmológicos. A su vez, abarca diversos aspectos, que incluye los equipos médicos especializados, instrumentos quirúrgicos, productos farmacéuticos, material de consumo, lentes oftálmicas, soluciones y elementos para el bienestar de la visión, entre otros. Cada uno de estos es considerado esencial para llevar a cabo diagnósticos precisos, tratamientos efectivos y procedimientos quirúrgicos en el ámbito oftalmológico (Guzmán et al., 2021).

La gestión del inventario en la oftalmoclínica implica un enfoque meticuloso y organizado. Se requiere una supervisión continua para monitorear los niveles de stock, llevar un registro al día de las adquisiciones y despachos de los productos y realizar análisis periódicos de las necesidades y demandas presentes en la clínica. Además, se debe establecer un sistema de codificación y clasificación adecuado para facilitar la identificación y localización de los elementos en el inventario. Su objetivo principal es garantizar que los recursos necesarios estén disponibles en el momento oportuno y en las cantidades adecuadas. Un inventario bien administrado permite evitar interrupciones en la atención médica, minimizar el riesgo de agotamiento de productos esenciales

y optimizar la eficiencia operativa al impedir la acumulación excesiva o la obsolescencia de los elementos en provisión (Gutiérrez et al., 2020).

Asimismo, el inventario de la oftalmoclínica se relaciona directamente con la optimización de los costos y la gestión financiera de la institución. Mantener un control preciso de los niveles de inventario ayuda a evitar compras innecesarias y a aprovechar las oportunidades de negociación con proveedores, lo que contribuye a la reducción de gastos y a la maximización de los recursos financieros. Este constituye un componente fundamental para asegurar una atención oftalmológica de calidad. Su gestión adecuada, basada en la supervisión constante, la planificación precisa y la mejora de recursos, permite una provisión continua de suministros necesarios, evitando interrupciones en los servicios y favoreciendo una gestión financiera eficiente (Montesdeoca & Mendoza, 2022).

### **Proceso de compra**

El proceso de compra en una oftalmoclínica se puede describir como una secuencia sistemática de actividades que involucran la compra de productos y servicios asociados con la atención oftalmológica. Este procedimiento se realiza con el propósito de atender las necesidades y solicitudes de los pacientes, asegurando la calidad y eficacia de los productos y servicios proporcionados por la clínica. En primer lugar, se inicia el proceso de compra con la identificación y evaluación de las necesidades de los pacientes. Esto implica recopilar información sobre su condición visual, antecedentes médicos y requerimientos específicos de tratamiento. Para ello, se pueden utilizar diferentes métodos, que incluye entrevistas, exámenes clínicos y pruebas diagnósticas (Morell & Marcos, 2021).

Una vez recopilada la información, se procede a la búsqueda y elección de proveedores de productos y servicios relacionados con la oftalmología. En esta etapa, se evalúan diferentes

opciones en función de criterios como la calidad de los productos, la reputación de los proveedores, la disponibilidad de los productos y los costos asociados. Una vez seleccionados los proveedores, es necesario la negociación y adquisición de los bienes y servicios. Asimismo, se establecen acuerdos contractuales que especifican los términos y condiciones de la compra, como el precio, las cantidades requeridas, los plazos de entrega y las garantías ofrecidas. Es importante que estos convenios sean claros y detallados para evitar malentendidos y asegurar la satisfacción del paciente (Siguenza et al., 2020).

Posteriormente, se efectúa el seguimiento y control de la compra. Esto implica monitorear el cumplimiento de los acuerdos establecidos, verificar la calidad de los productos recibidos y resolver cualquier problema o discrepancia que pueda surgir durante el proceso. Además, se lleva a cabo una evaluación continua de los proveedores, con el fin de asegurar su desempeño y detectar oportunidades de mejora. Finalmente, se realiza la recepción y acopio de los productos adquiridos. En el caso de suministros farmacéuticos o dispositivos médicos, es necesario cumplir con los requisitos de almacenamiento adecuados, como la temperatura y la humedad controlada, para preservar su calidad y garantizar su seguridad (Moreno et al., 2021).

### **Marcos de referencia y pautas a nivel global**

El Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT), ofrece un marco exhaustivo para la administración y supervisión de los sistemas de información, incluyendo los procesos financieros. Su enfoque se enfoca en establecer metas de control y la asignación de responsabilidades claras para cada proceso. En el contexto de compras y facturación, resalta la necesidad de establecer procedimientos que aseguren la autorización adecuada de las transacciones, la segregación de funciones para prevenir conflictos de interés y la validación exhaustiva de los datos registrados en las facturas (Calle et al., 2020).

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) es un modelo que enfatiza la importancia de la evaluación de riesgos y el diseño de controles internos adaptados a las particularidades de cada organización. En el ámbito de las compras y la facturación, el enfoque se traduce en la identificación y mitigación de posibles peligros relacionados con el procesamiento indebido de transacciones, la manipulación de documentos y la incorrecta asignación de gastos (Jaramillo, 2020).

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), emitidas por la International Auditing and Assurance Standards Board (IAAS), brindan directrices específicas para la realización de auditorías y la evaluación de controles internos. Dentro del ámbito de los procedimientos de adquisición y facturación, las NIA instan a los auditores a comprender la organización de control interno de la entidad, valorar su eficacia y establecer si se han aplicado medidas suficientes para prevenir y descubrir anomalías (Montenegro et al., 2021).

En el ámbito global, los marcos de referencia como COBIT, COSO y las NIA proporcionan los lineamientos esenciales para establecer controles internos efectivos en los procesos de compras y facturación. Estas directrices se centran en establecer metas bien definidas, asignar responsabilidades, evaluar los riesgos y reducir posibles amenazas financieras, con el objetivo de asegurar la integridad y la confiabilidad de las operaciones financieras en la oftalmoclínica de Guayaquil, Ecuador.

## **METODOLOGÍA**

El alcance descriptivo se refiere a la capacidad de proporcionar una descripción detallada y precisa de un objeto, fenómeno o situación (Castellano et al., 2020). En el estudio se usó dicho alcance para identificar y documentar los distintos elementos y fases del procedimiento de auditoría interna, incorporando la planificación, la ejecución y el monitoreo de las auditorías. Esto

posibilitó ofrecer una descripción exhaustiva y comprensible de cómo se desarrollaría el proceso de auditoría interna en la oftalmoclínica, con el propósito de asegurar la excelencia y eficacia de los servicios proporcionados.

El método inductivo es un proceso de razonamiento que se utiliza para obtener conclusiones y generalizaciones a partir de observaciones particulares (Tiberius, 2020). En el trabajo se utilizó este método para recopilar y analizar datos específicos relacionados con la situación de la clínica, con el fin de formular recomendaciones y mejoras para el procedimiento de auditoría interna.

El diseño no experimental no involucra la alteración de las variables independientes, sino que se fundamenta en la observación y descripción de los fenómenos tal como se producen en su entorno natural (Rebollo & Ábalos, 2022). En el trabajo se utilizó un enfoque no experimental, ya que el propósito principal es describir y examinar la condición actual de la clínica en relación con sus procedimientos, sin efectuar cambios o intervenciones en el estudio. Por lo tanto, se busca obtener una comprensión realista y minuciosa de la situación presente del establecimiento, con el propósito de identificar posibles áreas de mejora y presentar recomendaciones concretas para optimizar sus procesos de auditoría interna.

El enfoque cualitativo se dedica a la comprensión de la naturaleza y la calidad de las vivencias humanas, mediante la recolección y análisis de datos no cuantitativos (Sánchez, 2019) por lo que se llevó a cabo una entrevista con dos colaboradores del área contable de una oftalmoclínica en Guayaquil. Esta se realizó utilizando un cuestionario que constaba de diez preguntas relacionadas con el proceso de auditoría interna (ver anexos). La importancia de ella radica en obtener información detallada sobre las prácticas contables actuales de la clínica, con el objetivo de proponer mejoras y optimizar el proceso de auditoría interna.

## RESULTADOS

### Resultados de las entrevistas

**Tabla 1**

*Resultados de entrevistas*

| Pregunta                                                                                                                                                                            | Respuestas                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ¿Cuál es el procedimiento actual para el control de la mercadería y la facturación de los proveedores?                                                                           | Registro de mercadería con factura y guía de remisión; falta de seguimiento riguroso enlazado con control de calidad y carencia de claridad en puntos de control. |
| 2. ¿Cómo se registran y verifican los pedidos realizados a los proveedores?                                                                                                         | Registro en sistema de inventario; falta de reconciliación con facturas y entregas reales; carencia de control efectivo y control interno.                        |
| 3. ¿Existe un sistema de seguimiento para asegurar que los productos solicitados sean entregados correctamente?                                                                     | No existe seguimiento formal; verificación manual y falta de integración entre sistemas.                                                                          |
| 4. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de facturación a los proveedores y cómo se verifica su exactitud?                                                                               | Registro de facturas en sistema contable; falta de reconciliación con pedidos y entregas; carencia de seguimiento y control en el proceso.                        |
| 5. ¿Cuál es la frecuencia y el alcance de las reconciliaciones de inventario con los registros contables?                                                                           | Reconciliación mensual, pero con posibles omisiones; Falta de reconciliación efectiva y control interno.                                                          |
| 6. ¿Cómo se gestionan las devoluciones y los reclamos de la mercadería que llega en mal estado o no cumple con lo solicitado?                                                       | Devoluciones gestionadas con proveedores; falta de procedimiento de auditoría interna; manejo ad hoc y carencia de registro sistemático.                          |
| 7. ¿Existe un sistema de verificación de la información de los proveedores, tales como su solvencia y cumplimiento con las entregas acordadas?                                      | Verificación limitada; enfoque en precios y disponibilidad.                                                                                                       |
| 8. ¿Cómo se lleva a cabo el seguimiento de las facturas emitidas a los proveedores y su posterior cobro?                                                                            | Facturas registradas en sistema contable, pero falta de reconciliación y seguimiento; carencia de seguimiento de facturas y pagos.                                |
| 9. ¿Se realizan revisiones y auditorías periódicas para evaluar y fortalecer el proceso de control interno en relación con el flujo de mercadería y facturación de los proveedores? | Revisión anual del inventario; falta de auditorías y control interno; carencia de revisión constante y seguimiento adecuado.                                      |
| 10. ¿Cuál es su opinión sobre el proceso actual de inventario y facturación? ¿Hay aspectos que considera que podrían                                                                | Opinión crítica; necesidad de mejoras en seguimiento, reconciliación, control interno, integración de sistemas y gestión de proveedores.                          |

mejorarse o áreas que necesitan atención especial?

---

Elaborado por: Autora.

Las entrevistas revelan una visión crítica sobre el proceso actual de inventario y facturación en la clínica. Se destaca la falta de un seguimiento sistemático en todas las etapas del proceso, lo que genera preocupaciones sobre la precisión de los registros y la eficiencia operativa. La falta de una reconciliación efectiva entre órdenes de compra, entregas reales y facturas emitidas se identifica como un problema común que afecta la exactitud de los registros financieros. Además, la carencia de un control interno estructurado, revisiones periódicas y una integración efectiva de sistemas indica áreas críticas de mejora en la gestión de inventario y facturación. Se resalta la necesidad de una verificación más sólida de la solvencia y el cumplimiento de los proveedores para garantizar la confiabilidad de los suministros. En consecuencia, estos resultados subrayan la importancia de una revisión integral del proceso actual para mejorar la precisión, la eficiencia y el control en el flujo de mercadería y facturación, así como una gestión más sólida de relaciones con proveedores.

### **Propuesta de un proceso de auditoría interna**

En el dinámico entorno empresarial actual, la adecuada gestión de la facturación y el inventario se erige como un componente esencial para garantizar la integridad financiera y operativa de las organizaciones. En este contexto, se presenta la siguiente propuesta de un proceso de auditoría interna sistematizado que enlaza de manera efectiva la facturación con el inventario, con base en el Modelo COSO y las Normas Internacionales de Auditoría, la cual está dirigida específicamente a una Oftalmoclínica ubicada en la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

- **Planificación de la Auditoría Interna:**

Definir objetivos claros y específicos de la auditoría en relación con la facturación y el inventario.

Identificar los riesgos asociados a la facturación y al inventario, considerando su impacto en los estados financieros y operativos.

Diseñar procedimientos de auditoría adaptados a los riesgos identificados y alinearlos con las Normas Internacionales de Auditoría.

- **Evaluación de Controles Internos:**

Realizar un análisis exhaustivo de los controles internos existentes para la facturación y el inventario.

Verificar la efectividad de los controles en la prevención y detección de errores y fraudes.

Comparar los controles implementados con los principios del modelo COSO I, identificando brechas y oportunidades de mejora.

- **Pruebas Sustantivas:**

Realizar pruebas detalladas de transacciones relacionadas con la facturación y el inventario.

Evaluar la conciliación entre las ventas registradas y los movimientos de inventario correspondientes.

Validar la exactitud y precisión de los cálculos de valoración de inventario.

- **Análisis de Resultados y Reporte:**

Comparar los hallazgos obtenidos durante las pruebas con los criterios establecidos en las Normas Internacionales de Auditoría y el Modelo COSO I.

Emitir un informe detallado de los resultados de la auditoría, destacando debilidades, recomendaciones y buenas prácticas.

Presentar las conclusiones al equipo directivo y brindar asesoramiento para la mejora continua de los procesos de facturación e inventario.

- **Monitoreo y Seguimiento:**

Establecer un plan de seguimiento para garantizar la implementación de las recomendaciones propuestas.

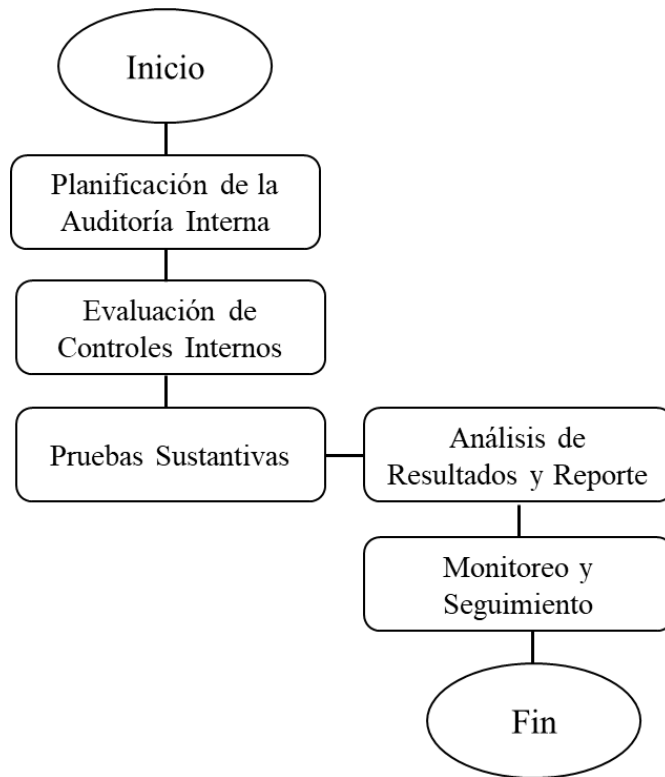
Realizar auditorías internas periódicas para verificar el progreso y la eficacia de las acciones correctivas.

La implementación de un proceso de auditoría interna sistematizado, basado en el Modelo COSO y las Normas Internacionales de Auditoría, permitirá a la Oftalmoclínica en Guayaquil enlazar eficazmente la facturación con el inventario, fortaleciendo sus controles internos y asegurando la integridad de su información financiera y operativa. El compromiso con este proceso contribuirá a la toma de decisiones informadas y al cumplimiento de estándares de calidad y transparencia en sus operaciones.

A continuación, se presenta el diagrama de procesos que resume de manera visual el proceso de auditoría interna mejorado, el cual se ha diseñado con el objetivo de fortalecer los controles internos y garantizar la integridad de la información financiera y operativa en la Oftalmoclínica de Guayaquil, Ecuador. Estas mejoras en la auditoría interna son fundamentales para tomar decisiones informadas y asegurar el cumplimiento de estándares de calidad y transparencia en las operaciones de la clínica.

**Figura 1**

*Diagrama de proceso de auditoría propuesto*



Elaborado por: Autora.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con la información recabada se evidencia que el proceso de facturación y control de inventario actual que lleva la oftalmoclínica parte desde que llega la mercadería, el bodeguero es quién revisa la factura con la guía de remisión para asegurarse de que todos los productos solicitados hayan llegado, esto se ingresa al sistema de inventario que permite verificar las existencias, aunque no existe un sistema de seguimiento de los productos, se verifica con la factura y cotización. Dicho documento registrado en el sistema contable, se hace la validez y se emite a retención para luego hacer el pago en la fecha estipulada. Además, las devoluciones o cambios se realizan notificando al proveedor y ellos emiten una nota de crédito y efectúan el cambio, al igual que el proveedor suele entregar los productos en un plazo de dos días.

En relación con lo mencionado La propuesta de un proceso de auditoría interna para los procesos de compras y facturación se fundamenta en marcos de referencia globales como COBIT, COSO y las NIA. Estos marcos ofrecen directrices cruciales para establecer controles internos efectivos, destacando la necesidad de objetivos claros, asignación de responsabilidades, evaluación de riesgos y mitigación de amenazas financieras. Al combinar los enfoques, la integridad y confiabilidad de las operaciones financieras se aseguran, reforzando así la robustez de los procesos en la clínica oftalmológica.

El proceso de auditoría interna para la oftalmología se basa en el modelo COSO y NIA, este proceso se erige sobre una planificación meticulosa que establece objetivos, identifica riesgos y estructura procedimientos. La evaluación de controles internos, realizada minuciosamente, comprende un análisis exhaustivo, verificación de controles y concordancia con los principios del COSO. Se ejecutan pruebas sustantivas detalladas, abordando la evaluación de transacciones, la conciliación entre facturación e inventario, y la precisión de cálculos. La etapa de análisis de

resultados y presentación de informes resalta la comparación de hallazgos, la emisión de informes y la entrega de conclusiones fundamentadas. Finalmente, la inclusión de un monitoreo y seguimiento, con la implementación de un plan de vigilancia y auditorías internas periódicas, fortalece la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría interna en la oftalmoclínica, proporcionando una base sólida para la mejora continua y el cumplimiento normativo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Ciencia económicas y empresariales*, 6(1), 429-465.
- Cardoso, O. (2019). El aporte de la auditoría en servicios de salud: Psicólogo auditor. *Revista Electrónica Internacional de la Unión Latinoamericana de Entidades de Psicología*, 31, 81-92.
- Castellano, M., Bittar, O., Castellano, N., & Silva, H. (2020). *Incursionando en el mundo de la investigación: Orientaciones básicas*. Editorial Unimagdalena.
- Cobaleda, Y. (2022). Los riesgos del auditor en el proceso de auditoría. *Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*, 4(2 (5)), Article 2 (5). <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3046>
- Díaz, C. (2022, octubre 29). El servicio de facturación y cobros en el servicio de salud del Principado de Asturias. *RevistaOcronos*, 5(10). <https://revistamedica.com/servicio-facturacion-cobros-servicio-salud-asturias/>
- Feliu, S. (2019, octubre 14). Auditoría de enfermería de la salud pública de la atención de calidad. *Revista Multidisciplinar Científica Centro del Conocimiento*, 4(2), 96-113.
- Gutiérrez, M., Narváez, C., & Ormaza, J. (2020). Control interno permanente en la administración de los inventarios del Hospital Homero Castanier Crespo. *Cianciamatria*, 6(2), Article 2.
- Guzmán, M., Reyes, S., & Chan, R. (2021). Control eficiente de inventarios. *RECIAMUC. Editorial Saberes del Conocimiento*, 5(2), 121-130.
- Huamán, L. (2020). Auditoría interna como gestor de optimización en los servicios públicos: Seguro Social de Salud del Perú. *Quipukamayoc*, 28(56), Article 56. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i56.16524>

- Jaramillo, L. (2020). Aplicación del sistema de control interno basado en el modelo COSO I como herramienta didáctica que establece la metodología a aplicar para evaluaciones de control interno. *Revista Ecos de la Academia*, 6(12), Article 12.
- Knight, O., Ramos, G., González, A., Rodríguez, M., & Hernández, A. (2021, abril). La auditoría en enfermería y la ética, su contribución en el desempeño de la profesión. *Infodir, enero-abril 2021*(34), 1-16.
- Mendoza, M., Granja, A., Mendoza, A., & Palma, G. (2021). Auditorí-a médica e incidencia en la reducción de objeciones en la RPC de Ecuador. *Domino de las Ciencias*, 7(3), Article 3. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i3.2036>
- Montenegro, E., Urbina, S., & González, M. (2021). Aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría- NIA en el ejercicio del profesional independiente en el Departamento de Matagalpa. *Revista Científica Tecnológica*, 4(2), Article 2.
- Montesdeoca, V., & Mendoza, V. (2022, agosto 26). Impacto del control interno de inventarios en la toma de decisiones del Hospital General Manta – IESS | 593 Digital Publisher CEIT. *Digital Publisher CEIT*, 7(4.1), 606-613.
- Mora, G., & Valverde, A. (2021). Auditoría interna en el marco de la empresa privada costarricense. *Revista Nacional de Administración*, 12(1). <https://doi.org/10.22458/rna.v12i1.3513>
- Morell, V., & Marcos, A. (2021). *Operaciones administrativas y documentación sanitaria*. Editex.
- Moreno, E., Ponce, D., & Moreno, H. (2021). Comportamiento del consumidor y el proceso de decisión de compra. *Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 1-26.
- Panchi, M. (2021). La auditoria interna como herrmienta de control y seguimiento de la gestión en las universidades. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 13(1), 333-341.

- Rebollo, P., & Ábalos, E. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*. Editorial Autores de Argentina.
- Rey, M., Olmos, J., & Rodríguez, M. (2020). El modelo de auditoría COSO III, para el sector salud en Villavicencio-Meta. *Revista Boletín el Conuco*, 3(2), 1-12. <https://doi.org/10.22579/2619-614X.768>
- Salazar, G., & Delgado, Z. (2019). Auditoría de gestión en el área de consulta externa del centro de atención ambulatoria IESS. *Revista Científica FIPCAEC*, 4(1), 80-106. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Scattini, F. (2021). *Oftalmología Clínica: Introducción*. Jorge Sarmiento Editor.
- Serrano, C., Cruz, R., Salcedo, J., & Malagón, A. C. (2022). La gestión del conocimiento en la auditoría interna: Un modelo teórico-relacional para el crecimiento empresarial. *Información tecnológica*, 33(1), 3-10. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000100003>
- Siguenza, K., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). Estrategias de marketing viral y el posicionamiento de marca en el sector farmacéutico. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(10), 313-338.
- Tiberius, J. (2020). *El Método Científico Global*. Molwick.
- Valera, J., & Delgado, J. (2020, diciembre 29). Control interno de la ejecución presupuestal en la gestión de salud 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Article 2.

Vásquez, A., Chávez, G., & González, J. (2023). La auditoría interna en las entidades públicas y privados de Ecuador. *Revista Enfoques*, 7(26), Article 26.

<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i26.162>

Velásquez, M. (2019). Auditoría interna como herramienta pedagógica para las organizaciones.

*Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 11(1), 145-160.

## ANEXOS

### **Anexo A. Ficha de entrevista**

1. ¿Cuál es el procedimiento actual para el control de la mercadería y la facturación de los proveedores?
2. ¿Cómo se registran y verifican los pedidos realizados a los proveedores?
3. ¿Existe un sistema de seguimiento para asegurar que los productos solicitados sean entregados correctamente?
4. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de facturación a los proveedores y cómo se verifica su exactitud?
5. ¿Cuál es la frecuencia y el alcance de las reconciliaciones de inventario con los registros contables?
6. ¿Cómo se gestionan las devoluciones y los reclamos de la mercadería que llega en mal estado o no cumple con lo solicitado?
7. ¿Existe un sistema de verificación de la información de los proveedores, tales como su solvencia y cumplimiento con las entregas acordadas?
8. ¿Cómo se lleva a cabo el seguimiento de las facturas emitidas a los proveedores y su posterior cobro?
9. ¿Se realizan revisiones y auditorías periódicas para evaluar y fortalecer el proceso de control interno en relación con el flujo de mercadería y facturación de los proveedores?
10. ¿Cuál es su opinión sobre el proceso actual de inventario y facturación? ¿Hay aspectos que considera que podrían mejorarse o áreas que necesitan atención especial?