



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y
ADMINISTRACIÓN**

PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD

**Integración de Procesos Empresariales para el Control de Auditoría interna
de la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023.**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Contador Público

AUTOR(ES)

Cipriano Silvera, Esthefany Elena	0009-0000-6731-845X
Martinez Cubas, Leila	0000-0003-2811-3050

ASESOR(ES)

Larios Soldevilla Omar Alexis	0000-0001-8974-2665
-------------------------------	---------------------

Lima, 06 de noviembre de 2024

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo comprender el problema de la integración de los procesos de negocio dentro de la Clínica ABC S.A.C. y sus implicancias para el control de auditoría interna. Se propone la implementación de un sistema de integración como una solución para optimizar áreas clave como contabilidad, organización de inventarios y facturación. La metodología combina un enfoque cualitativo, incluyendo entrevistas a partes interesadas, y un análisis comparativo de alternativas tecnológicas basadas en registros de datos documentales. La investigación evalúa tres opciones: la implementación de un sistema comercial, el desarrollo de un software a medida y la integración de herramientas tecnológicas parciales. El estudio concluye con la implementación un sistema comercial y describe los resultados obtenidos, destacando cómo el sistema mejora la eficiencia operativa, minimiza errores y fortalece el control de auditoría interna, aumentando la precisión y la capacidad de toma de decisiones estratégicas en la clínica.

Palabras clave: Integración de procesos, auditoría interna, gestión de inventarios, facturación, automatización, sistemas empresariales, control financiero.

ABSTRACT

This research aims to understand the problem of integrating business processes within Clinic ABC S.A.C. and its implications for internal audit control. The implementation of an integration system is proposed as a solution to optimize key areas such as accounting, inventory organization and billing. The methodology combines a qualitative approach, including interviews with interested parties, and a comparative analysis of technological alternatives based on documentary data records. The research evaluates three options: the implementation of a commercial system, the development of custom software and the integration of partial technological tools. The study concludes with the implementation of a commercial system and describes the results obtained, highlighting how the system improves operational efficiency, minimizes errors and strengthens internal audit control, increasing precision and strategic decision-making capacity in the clinic.

Keywords: process integration, internal audit, inventory management, billing, automation, business systems, financial control.

Trabajo_72048583_Jeanina Villacorta C 1.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
3	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	Submitted to institutoeuropeodeposgrado Trabajo del estudiante	<1%
5	blog.seidor.com Fuente de Internet	<1%

Excluir citas

Apagado

Exclude assignment
template

Activo

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias

< 20 words

INDICE

INTRODUCCCIÓN	6
CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	7
1.1. Contexto de la organización.....	7
1.1.1. Presentación.....	7
1.1.2. Planeamiento estratégico	7
1.1.3. Posicionamiento de la marca	7
1.1.4. Análisis de información financiera relevante	8
1.1.5. Otros niveles de análisis relevantes	10
1.1.6. Análisis externo	10
1.2. Diagnóstico de la situación problemática.....	10
1.2.1. Descripción en detalle de la situación problemática abordada	11
1.2.2. Justificación teórica, práctica y metodológica y relevancia de la situación problemática	12
1.2.3. Objetivo general y específicos del estudio de caso.....	14
CAPÍTULO 2: IDENTIFICACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS PARA LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA Y DESARROLLO.....	14
2.1 Marco teórico-conceptual.....	14
2.1.1 Revisión de antecedentes de investigación relacionados con la situación problemática	14
2.1.2 Conceptos clave relacionados con la situación problemática	15
2.1.3 Enfoque metodológico.....	16
2.2 Alternativas propuestas.....	17
CAPÍTULO 3: DISCUSIÓN DE LA ALTERNATIVA ELEGIDA E IMPLICANCIAS DE DICHA DECISIÓN	18
3.1. Análisis comparativo de las alternativas identificadas.....	18
3.2. Justificación de la alternativa elegida	19
3.2.1. Factibilidad y viabilidad.....	20
3.3. Discusión de resultados de la aplicación de la alternativa elegida.....	21
CONCLUSIONES	23
RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
ANEXOS.....	28

Índice de Tabla

Tabla 1: Ventas ejecutadas 2023 y proyección 2024.....	8
Tabla 2: Importes pendientes de Facturar a Compañía de Seguros	9
Tabla 3: Diferencia de Unidades en Inventarios.....	10
Tabla 4: Clientes Principales de Compañía de Seguros.....	10
Tabla 5: Comparación y Alineamiento con la Solución del Problema	17
Tabla 6: Conclusión del Análisis Comparativo	19

INTRODUCCIÓN

La Clínica ABC S.A.C., fundada en Arequipa se dedica principalmente a la atención oftalmológica, su crecimiento sostenido es desde el 2008. Sin embargo, encontramos problemas operativos que afectan la eficiencia de sus procesos internos. Actualmente, la clínica enfrenta la falta de integración de sus procesos empresariales en áreas clave como la contabilidad, la gestión de inventarios, la facturación a aseguradoras y el control de auditoría interna. Estos procesos, al ser gestionados de manera fragmentada y manual, generan errores, retrasos y discrepancias que dificultan la operatividad y afectan la toma de decisiones estratégicas (Rodríguez, 2020).

Como ya se mencionó en el apartado anterior, el objetivo general de este Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) es determinar cómo la integración de procesos empresariales mejora el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023. Para cumplir con este objetivo, se describe a profundidad uno de las áreas funcionales de la clínica, luego se plantea la oportunidad en torno a la propuesta de un sistema de gestión empresarial que permita automatización y centralización de los procesos claves. La solución presentada aporta de manera decisiva a la mejora de la exactitud de los informes financieros, de la eficiencia en la emisión de inventarios y facturación y al aumento del control de auditorías internas.

El presente documento está compuesto por seis capítulos, el Capítulo I, presenta la situación problemática. En el Capítulo II, se identifican las alternativas para la situación problemática y desarrollo. En el Capítulo III, se discute la justificación de la alternativa seleccionada y las implicancias de esta decisión para el futuro de la organización.

En el Capítulo IV, se presentan las conclusiones del estudio. Finalmente, en el Capítulo V, se proponen recomendaciones basadas en las áreas de mejora identificadas. Las recomendaciones se orientan a garantizar que la Clínica ABC S.A.C. siga mejorando su eficiencia operativa y mantenga un control riguroso sobre sus procesos de auditoría interna a largo plazo.

Finalmente, este trabajo busca no solo resolver las deficiencias actuales de la clínica, sino también sentar las bases para un crecimiento sostenible y una gestión eficiente que responda a las demandas del competitivo sector salud en el que opera la Clínica ABC S.A.C.

CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

1.1. Contexto de la organización

1.1.1. Presentación

La Clínica ABC S.A.C., fundada en el año 2008 en la ciudad de Arequipa, Perú, es una empresa del sector privado dedicada principalmente a la atención oftalmológica. Entre sus servicios destacan el diagnóstico, tratamiento y cirugía de enfermedades oculares, con procedimientos avanzados como cirugía refractiva, tratamiento de cataratas y cuidado visual integral. Además, la clínica comercializa productos farmacéuticos y ópticos, fortaleciendo su oferta de atención a sus pacientes. Desde su creación, la clínica ha ganado reconocimiento por el uso de tecnología avanzada, mejorando la calidad de atención visual en la región.

1.1.2. Planeamiento estratégico

Misión:

Brindar atención oftalmológica de alta calidad utilizando tecnología de vanguardia y un enfoque centrado en el paciente para mejorar la salud visual de la población peruana.

Visión:

Ser la clínica líder en servicios oftalmológicos en el Perú, reconocida por su excelencia en la atención al paciente, innovación tecnológica y contribución al desarrollo de la salud visual.

Principios:

Atención oftalmológica de calidad y accesible, enfocada en el bienestar integral del paciente.

Valores:

- Compromiso con la calidad,
- Ética profesional,
- Innovación,
- Responsabilidad social y
- Respeto hacia los pacientes.

Estrategia:

Optimizar los costos mediante compras directas y el uso eficiente de instalaciones propias, lo que permite ofrecer precios competitivos.

1.1.3. Posicionamiento de la marca

La Clínica ABC S.A.C. brinda servicios oftalmológicos en la ciudad de Arequipa y se destaca por ser uno de los principales referenciales de este sector. No obstante, no se tienen datos precisos sobre su cuota de mercado, mientras que como parte de la Cultura ABC de Mejoramiento Continuo la clínica realiza una estadística anual de satisfacción del cliente que demuestra que los pacientes optan por ella más que por otras opciones disponibles en la ciudad. Una de las razones de su popularidad se relaciona con los múltiples beneficios que ofrece y con su ubicación, que es céntrica pero no lo suficientemente costosa como para afectar la rentabilidad. Otra razón es que su variada

gama de servicios atrae a un mayor número de pacientes que podrían necesitar exámenes y tratamientos adicionales. Así, la misión de la Clínica ABC S.A.C. es ser accesible y estar disponible para las personas que realmente necesitan sus servicios. La clínica cuenta con una certificación nacional ISO 9001 que garantiza la calidad y seguridad de sus procedimientos oftalmológicos (ISO, 2015). La clínica ha merecido premios y certificados de numerosos campos locales por su enfoque innovador y orientado al paciente.

1.1.4. Análisis de información financiera relevante

En el último año, la Clínica ABC S.A.C. ha registrado ingresos anuales cercanos a los S/. 17 millones, lo que representa un crecimiento del 7.48% en comparación con el año anterior. Sin embargo, los costos operativos también han aumentado, principalmente debido al aumento de costos en actualización de softwares en las computadoras que se realizan cada cierto periodo de tiempo, y al incremento en los salarios del personal especializado. A pesar de estos mayores costos, la clínica ha logrado mantener un margen de ganancia neta del 15%, lo cual la posiciona de manera competitiva dentro del sector de salud privada en Arequipa.

Tabla 1: Ventas ejecutadas 2023 y proyección 2024

Ventas 2023	Total general	Ventas proyectadas 2024	
Particular	8,932,364	Particular	9,688,657
<i>Cirugía</i>	<i>5,302,159</i>	<i>Cirugía</i>	<i>5,805,429</i>
<i>Consultas</i>	<i>1,254,011</i>	<i>Consultas</i>	<i>1,340,577</i>
<i>Exámenes auxiliares</i>	<i>812,025</i>	<i>Exámenes auxiliares</i>	<i>868,885</i>
<i>Farmacia</i>	<i>831,457</i>	<i>Farmacia</i>	<i>889,537</i>
<i>Lentes de contacto</i>	<i>77,744</i>	<i>Lentes de contacto</i>	<i>82,970</i>
<i>Óptica</i>	<i>654,968</i>	<i>Óptica</i>	<i>701,260</i>
Seguro	8,621,490	Seguro	9,310,512
<i>Cirugía</i>	<i>2,278,016</i>	<i>Cirugía</i>	<i>2,437,940</i>
<i>Consultas</i>	<i>604,555</i>	<i>Consultas</i>	<i>646,466</i>
<i>Exámenes auxiliares</i>	<i>3,951,794</i>	<i>Exámenes auxiliares</i>	<i>4,229,022</i>
<i>Farmacia</i>	<i>1,657,141</i>	<i>Farmacia</i>	<i>1,774,010</i>
<i>Óptica</i>	<i>129,983</i>	<i>Óptica</i>	<i>223,074</i>
Total general	17,553,854	Total general	18,999,169
Venta promedio mensual:	1,473,042	Venta promedio mensual proyectada:	1,583,264

Crecimiento anual: 7.48%

Valor absoluto en soles: s/1,322,66

Nota: Elaboración propia

La Tabla 2 muestra los importes pendientes de facturar a compañías de seguros entre 2020 y 2024, con un crecimiento constante en los montos acumulados. En 2020, los importes pendientes eran S/. 5,423.35, mientras que para 2024 se proyectan S/. 1,161,483.05, reflejando un aumento notable en la facturación pendiente.

Compañías como Rimac Internacional E.P.S. y Mapfre Perú Cía. de Seguros y Reaseguros destacan con los montos más altos. Rimac proyecta S/. 60,385.74 en 2024, acumulando S/. 96,353.18 en total, mientras que Mapfre alcanza S/. 254,500.80 para

2023, con un total de S/. 580,211.60. Estos incrementos indican un posible retraso en los procesos de facturación y cobro.

El total acumulado pendiente es de S/. 1,647,516.92, lo que podría afectar la liquidez de la clínica. Para evitar mayores acumulaciones y problemas de flujo de caja, es crucial mejorar los procesos de facturación y cobro con las aseguradoras, así como fortalecer la gestión de cuentas por cobrar.

En resumen, la Clínica ABC S.A.C. necesita optimizar su gestión de facturación para mantener su estabilidad financiera y evitar el aumento de cuentas pendientes con las aseguradoras.

Tabla 2: Importes pendientes de Facturar a Compañía de Seguros

Prefectura	(Todas)						
Paciente	(Todas)						
Mes	(Todas)						
Suma de Seguros x Facturar	Año	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
Seguros							
BANCO BBVA PERU (EX-TRABAJADORES)						3,812.23	3,812.23
BUPA						28,517.79	28,517.79
CHUBB PERU S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS						53.10	53.10
COLEGIO MEDICO DEL PERU				138.95	2,456.21	23,890.87	26,486.03
EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S.A.						2,089.50	2,089.50
FESALUD S.A						1,539.43	1,539.43
FONDO DE EMPLEADOS DEL BANCO DE LA NACION			701.35	218.20	14,964.99	12,230.21	28,114.75
FONDO DE EMPLEADOS DEL BCR					744.78	19,806.07	20,550.85
LA POSITIVA S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD						8,671.00	8,671.00
LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS						16,574.54	16,574.54
LA PROTECTORA CORREDORES DE SEGUROS S.A.		379.31	13,872.27		9,129.21	26,129.00	49,509.79
MAPFRE E.P.S.					349.12	11,355.73	11,704.85
MAPFRE PERU CIA DE SEGUROS Y REASEG.			435.42			48,185.54	48,620.96
NOR RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS						816.13	816.13
PACIFICO S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD			27,079.05	5,161.50	293,473.08	254,500.38	580,214.01
PACIFICO SEGUROS					35,997.44	60,385.74	96,383.18
RIMAC INTERNACIONAL E.P.S.		687.03		440.02		506,030.64	507,157.69
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS			934.06			108,349.91	109,283.97
SANITAS PERU S.A. EPS		4,357.01	5,895.93	13,491.51	55,127.43	28,545.24	107,417.12
Total general		5,423.35	48,918.08	19,450.18	412,242.26	1,161,483.05	1,647,516.92

Nota: Elaboración propia

La Tabla 3 muestra las discrepancias entre el stock logístico y el stock real en varios almacenes de la Clínica ABC S.A.C. durante diciembre de 2023. En el almacén de Óptica, la diferencia es de 932 unidades menos registradas en comparación con el inventario físico, lo que indica un problema significativo en la gestión de ese inventario. Suministros Logística y Farmacia también presentan discrepancias importantes, con 1800 y 1400 unidades de más en el inventario físico, respectivamente, lo que sugiere inconsistencias en los registros.

Por otro lado, en Consignas, se observa la mayor diferencia, con 2000 unidades adicionales en el inventario físico respecto al registro logístico. En Sistemas y Marketing, las diferencias son menores, con 4 y 2 unidades menos, respectivamente, lo que refleja una mayor precisión en estos almacenes.

Estas discrepancias apuntan a la necesidad de una revisión más exhaustiva de los procesos de control de inventarios en algunos almacenes, para asegurar la precisión en los registros y mejorar la gestión de los recursos.

Tabla 3: Diferencia de Unidades en Inventarios

ALMACÉN	FECHA DE REALIZACIÓN	STOCK LÓGISTICA	STOCK REAL	DIFERENCIA
OPTICA	16 de diciembre del 2023	268	1200	-932
SISTEMAS	20 de diciembre del 2023	12	16	-4
SUMINISTROS LOGÍSTICA	20 y 21 de diciembre del 2023	200	2000	-1800
MARKETING	21 de diciembre del 2023	131	133	-2
FARMACIA	26 de diciembre del 2023	1800	3200	-1400
SUMINISTROS FARMACIA	26 de diciembre del 2023	3800	4400	-600
CONSIGNAS	26 de diciembre del 2023	4000	6000	-2000

Nota: Elaboración propia

La Clínica ABC S.A.C. tiene ingresos económicos por dos tipos de pacientes, que representa seguros 49% y particulares 51%, es importante destacar que la venta a compañías de de seguros, Rimac y Pacifico representan el 88% de los ingresos.

Tabla 4: Clientes Principales de Compañía de Seguros

Ventas 2023	Total general
Seguro	7,636,978
Cirugía	1,813,665
Consultas	513,485
Exámenes Auxiliares	3,698,523
Farmacia	1,481,322
Óptica	129,983
Total general	7,636,978

Nota: Elaboración propia

1.1.5. Otros niveles de análisis relevantes

La Clínica ABC S.A.C. se encuentra afiliada al Régimen de Buenos Contribuyentes desde el 1 de febrero de 2022, lo que certifica su cumplimiento con las normativas tributarias peruanas.

Además, la clínica cuenta con un sistema de contabilidad computarizado, lo que permite una mayor precisión en la gestión financiera y tributaria. Hasta el momento, no se han reportado auditorías desfavorables o casos de fraude. Sin embargo, debido al aumento en la complejidad de las operaciones, la clínica está considerando implementar un sistema de integración para mejorar la auditoría interna.

1.1.6. Análisis externo

Factores	Descripción
Político	Políticas de salud pública: Mejora en el acceso a servicios de salud podría afectar la demanda de servicios privados si los servicios públicos mejoran su calidad (MINSa, 2020). Estabilidad política: La inestabilidad política en Perú genera incertidumbre en la implementación de reformas y políticas de salud (Bazo, 2023). Políticas sobre seguros: Cambios en las regulaciones sobre el SCTR y el SIS pueden modificar la relación de la clínica con las aseguradoras (SUSALUD, 2024).

Económico	<p>Crecimiento económico: Crecimiento del PBI proyectado en 3% en 2022, pero afectado por la incertidumbre política y la inflación (BCR, 2024).</p> <p>Inflación y tipo de cambio: Aumento del 8.45% en la inflación en 2022 incrementó los costos de insumos y equipos importados (BCR, 2024).</p> <p>Seguros privados: Alta dependencia de ingresos de aseguradoras como Rímac y Pacífico (SUSALUD, 2024).</p>
Social	<p>Demografía: La población de Arequipa está envejeciendo, lo que aumentará la demanda de servicios oftalmológicos (INEI, 2023).</p> <p>Conciencia sobre salud visual: Mayor demanda de servicios preventivos y correctivos debido a enfermedades oculares crónicas relacionadas con la edad (OMS, 2023).</p> <p>Preferencia por servicios privados: La percepción de calidad superior en servicios privados impulsa a los pacientes a optar por clínicas privadas (INEI, 2023).</p>
Tecnológico	<p>Innovación tecnológica: Inversión en tecnología oftalmológica avanzada como láser y cirugías de cataratas mejora la competitividad (ISO, 2015).</p> <p>Sistemas de gestión: Evaluación de un sistema integrado para mejorar eficiencia operativa (MINSA, 2020).</p> <p>Telemedicina: Potencial para consultas a distancia, especialmente para pacientes rurales (MINSA, 2020).</p>
Ecológico	<p>Gestión de residuos: Cumplimiento de normativas para la disposición de residuos médicos y reducción del impacto ambiental (MINAM, 2018).</p> <p>Eficiencia energética: Implementación de medidas para reducir costos operativos mediante tecnologías eficientes o energías renovables (MINAM, 2018).</p>
Legal	<p>Normativas sanitarias: Cumplimiento con las regulaciones del Ministerio de Salud para garantizar la calidad y seguridad de los servicios (SUSALUD, 2024).</p> <p>Regulaciones tributarias: Beneficios por afiliación al Régimen de Buenos Contribuyentes, pero riesgo de sanciones por incumplimiento (SUSALUD, 2024).</p> <p>Relación con aseguradoras: Cambios en la Ley del Contrato de Seguro (Ley N° 29946) podrían afectar tarifas y cobertura de aseguradoras, impactando los ingresos (Ley N° 29946, 2012).</p>

1.2. Diagnóstico de la situación problemática

1.2.1. Descripción en detalle de la situación problemática abordada

Si bien la Clínica ABC S.A.C., a pesar de su crecimiento sostenido y reconocida posición en el sector oftalmológico, enfrentó problemas operativos relacionados con la falta de integración de sus sistemas de gestión internos. Esta situación impactó directamente en el control de auditoría interna, dificultando la supervisión, la verificación y la evaluación eficiente de las actividades operativas y financieras. Actualmente, áreas clave como la contabilidad, la gestión de inventarios y la facturación operan de manera fragmentada, generando inconsistencias que complican la capacidad de la auditoría interna para garantizar el cumplimiento normativo y la correcta asignación de recursos.

Los problemas específicos observados incluyen un aumento del 15% en errores de asignación de costos, que complica la labor de auditoría al incrementar la dificultad en la reconciliación de datos y la elaboración de informes precisos. El retraso de hasta 10 días en la presentación de informes financieros afecta la capacidad de la auditoría interna para evaluar la situación financiera a tiempo. Las discrepancias en los inventarios y la falta de control automatizado en la facturación resultan en errores que impiden que la auditoría interna mantenga una trazabilidad eficiente y un control riguroso de los procesos.

En resumen, la problemática de la Clínica ABC S.A.C. va más allá de los procesos operativos; radica en la incapacidad de la auditoría interna para llevar a cabo un control efectivo y oportuno debido a la falta de integración de sistemas. Esto resalta la urgencia de implementar un sistema de integración que centralice los procesos, facilitando así un control de auditoría interna más robusto y preciso.

1.2.2. Justificación teórica, práctica y metodológica y relevancia de la situación problemática

Justificación Teórica

Desde un enfoque teórico, la falta de integración de los procesos empresariales no solo afecta la eficiencia operativa de las organizaciones, sino que también compromete el control y la efectividad de la auditoría interna. Las empresas que no implementan sistemas integrados de gestión enfrentan mayores riesgos de ineficiencias operativas y errores humanos, lo que incrementa la posibilidad de auditorías desfavorables y pone en peligro la sostenibilidad financiera. Teóricamente, los sistemas integrados centralizan la información de diversas áreas, facilitando un flujo de datos continuo y preciso que es esencial para una auditoría interna efectiva. Sin un sistema integrado, la Clínica ABC S.A.C. enfrenta estos desafíos, con procesos fragmentados en áreas críticas como la contabilidad y la gestión de inventarios, generando inconsistencias que impactan negativamente la labor de la auditoría interna al dificultar la detección y corrección de irregularidades.

Justificación Práctica

En la práctica, la falta de integración en los sistemas de gestión de la Clínica ABC S.A.C. ha provocado problemas que afectan tanto la operatividad diaria como el control de auditoría interna. Los errores en la asignación de costos entre departamentos y la demora en la generación de informes financieros, ambas consecuencias directas de la falta de automatización, obstaculizan no solo la eficiencia de la clínica, sino también la capacidad de la auditoría interna para garantizar la exactitud y la confiabilidad de los datos. La gestión manual de inventarios ha generado discrepancias que complican el trabajo de la auditoría, afectando la capacidad para evaluar la integridad de los procesos y la disponibilidad de recursos críticos. La implementación de una integración de sistemas permitiría automatizar y centralizar estos procesos, reduciendo significativamente los errores, mejorando la precisión y rapidez en la generación de informes y fortaleciendo así la efectividad del control de auditoría interna.

Justificación Metodológica

Metodológicamente, la implementación de un sistema integrado requiere un enfoque estructurado que permita una transición eficiente de procesos manuales a un sistema automatizado e integrado. La automatización en el sector salud no solo mejora el control financiero, sino que también incrementa la transparencia y la capacidad de

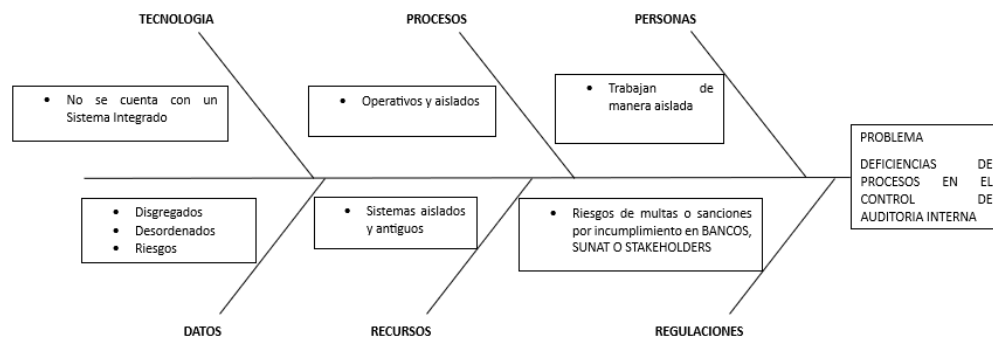
respuesta de la auditoría interna. La metodología para abordar esta problemática incluye la capacitación del personal en el uso de herramientas tecnológicas avanzadas como el de sistemas y la reestructuración de procesos existentes para garantizar una integración óptima de las áreas funcionales. La implementación de una integración de sistema no solo incrementaría la eficiencia operativa, sino que también permitiría un control de auditoría interna más riguroso y preciso, asegurando el cumplimiento de las normativas y reduciendo los riesgos operativos a largo plazo.

Análisis Causa-Raíz

Para el análisis de causa-raíz, se elaboró un diagrama de Ishikawa en el que se identificó que la principal fuente del problema es la ausencia de un sistema integral que unifique los procesos clave de la clínica. Los sistemas actuales, que operan de manera manual y fragmentada, generan errores recurrentes y demoras en la entrega de informes, lo que impacta directamente en la capacidad de la auditoría interna para llevar a cabo un control efectivo y detectar irregularidades de manera oportuna. La falta de un sistema centralizado también implica una deficiente supervisión de los inventarios y de la facturación a las aseguradoras, lo que incrementa la posibilidad de discrepancias en los registros y errores que pueden pasar desapercibidos en la revisión interna.

Estas deficiencias crean una cadena de ineficiencias que no solo repercuten en la estructura operativa y financiera de la clínica, sino que también comprometen la precisión y la transparencia de los procesos auditados. Como resultado, la calidad del servicio ofrecido se ve afectada y la sostenibilidad del negocio a largo plazo corre el riesgo de verse mermada debido a la limitada capacidad de la auditoría interna para asegurar el cumplimiento de normas y la eficiencia en el uso de recursos.

Imagen 1: *Análisis Causa-Raíz*



Relevancia:

Este trabajo de investigación es relevante porque aborda de manera directa las deficiencias observadas en el control de auditoría interna de la Clínica ABC S.A.C., tal como se detalla en el análisis de causa-raíz representado en el diagrama de Ishikawa. Las principales causas que afectan la eficiencia de la auditoría interna incluyen la falta de un sistema integrado de tecnología, lo que genera procesos operativos aislados, desordenados y una dispersión de datos que complican la supervisión y verificación de las actividades de la clínica. Esta situación incrementa el riesgo de errores y dificultades en la gestión de la información que pueden impactar negativamente la precisión de las auditorías internas y la capacidad de cumplir con las normativas regulatorias.

El trabajo es significativo porque resalta cómo la falta de integración en los procesos empresariales no solo afecta la operatividad diaria, sino que también pone en riesgo el control y la eficiencia de la auditoría interna, aumentando la vulnerabilidad ante posibles sanciones y afectando la estabilidad financiera de la clínica. Además, la relevancia de este estudio radica en la necesidad de mejorar la colaboración entre las diferentes áreas funcionales para reducir el riesgo de errores y garantizar un control efectivo que respalde la toma de decisiones estratégicas con datos precisos y confiables.

1.2.3. Objetivo general y específicos del estudio de caso

Objetivo General

Determinar cómo la integración de procesos empresariales mejora el control de auditoría interna de la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023.

Objetivos Específicos

- Evaluar cómo la integración del proceso contable mejora el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023.
- Analizar cómo la integración del proceso de facturación mejora el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023.
- Determinar cómo la integración del proceso de gestión de inventarios mejora en el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023.

CAPÍTULO 2: IDENTIFICACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS PARA LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA Y DESARROLLO

2.1 Marco teórico-conceptual

2.1.1 Revisión de antecedentes de investigación relacionados con la situación problemática

La problemática de la falta de integración en los procesos empresariales ha sido ampliamente estudiada en diversas investigaciones que abordan su impacto en la eficiencia operativa y el control de auditoría interna en organizaciones de diferentes sectores. A continuación, se revisan antecedentes de estudios relevantes que permiten contextualizar la situación de la Clínica ABC S.A.C.:

Quintero et. al (2021), en su estudio destacan cómo la falta de integración de sistemas en empresas de servicios, como las clínicas de salud, incrementa los riesgos operativos y la ineficiencia en la toma de decisiones. Quintero et al (2021) señalan que los sistemas manuales, fragmentados y no automatizados provocan discrepancias en los registros financieros y un aumento en los errores humanos. La investigación concluye que la implementación de un sistema integrado permite centralizar y automatizar los procesos, lo que mejora significativamente la precisión de la auditoría interna y reduce los tiempos de respuesta ante posibles inconsistencias

(Chávez Molina, 2023) llevó a cabo un estudio donde realizó un análisis comparativo de empresas que implementaron sistemas ERP y otras que continuaron con procesos manuales. Los resultados mostraron que las empresas que adoptaron un sistema integrado lograron una mejora del 40% en la eficiencia de sus operaciones, con una reducción significativa de errores en la auditoría interna. La investigación respalda la idea

de que la integración de procesos no solo facilita la gestión contable y financiera, sino que también permite un control más preciso sobre inventarios y facturación, aspectos clave para clínicas como la Clínica ABC S.A.C.

Huertas (2021), en su investigación centró específicamente en la importancia de la automatización dentro de la auditoría interna. Huertas (2021) argumenta que las organizaciones que automatizan sus procesos de auditoría interna a través de sistemas ERP o similares no solo logran una mayor transparencia en sus operaciones, sino que también reducen el riesgo de sanciones regulatorias por errores o incumplimientos. La investigación destaca que la implementación de un sistema de gestión integral permite una auditoría más fluida y eficaz, lo que es crucial para sectores altamente regulados, como el de la salud (Huertas, 2021).

Rodríguez (2020) estudió cómo los sistemas de auditoría interna en empresas del sector salud mejoran con la implementación de tecnologías de automatización. Su investigación mostró que las clínicas que utilizan sistemas ERP pudieron reducir los tiempos de auditoría en un 35%, además de mejorar la precisión en el control de inventarios y facturación. Este estudio es especialmente relevante para la situación de la Clínica ABC S.A.C., ya que subraya la importancia de un sistema integrado para mitigar los riesgos financieros y operativos (Rodríguez, 2020).

Por último, González & Pérez (2019) demostraron que la adopción de sistemas ERP en empresas del sector salud mejora la coordinación entre departamentos y proporciona un acceso centralizado a la información crítica. Las empresas que implementaron estos sistemas registraron una mejora del 50% en la capacidad de respuesta ante problemas operativos y auditorías internas, lo que resultó en una mayor satisfacción tanto a nivel gerencial como en los clientes finales. Este antecedente es particularmente útil para fundamentar la necesidad de integrar procesos empresariales en la Clínica ABC S.A.C. (González & Pérez, 2019).

2.1.2 Conceptos clave relacionados con la situación problemática

Para comprender a fondo la problemática de la falta de integración de procesos empresariales y su impacto en el control de auditoría interna, es fundamental definir algunos conceptos clave que sustentan la investigación y sirven como base para el análisis y la propuesta de soluciones. A continuación, se presentan los conceptos más relevantes:

Procesos Empresariales

Los procesos empresariales son el conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas que se llevan a cabo dentro de una organización con el fin de alcanzar un objetivo específico (Infantes, 2022). Estos procesos pueden abarcar desde la gestión financiera hasta la operación diaria, dependiendo del enfoque de la organización. En el caso de la Clínica ABC S.A.C., los procesos clave incluyen contabilidad, gestión de inventarios, facturación y auditoría interna. La integración de estos procesos mediante un sistema centralizado es esencial para mejorar la eficiencia operativa y minimizar errores.

Control de Auditoría Interna

El control de auditoría interna es un conjunto de actividades que supervisan y evalúan los procesos operativos y financieros de una organización para asegurar que cumplan con las normativas y que se utilicen los recursos de manera eficiente (Huertas, 2021). Este control es fundamental en la Clínica ABC S.A.C. porque permite identificar y corregir errores en áreas como la contabilidad, gestión de inventarios y facturación. Sin

un sistema integrado, la auditoría interna puede verse afectada por inconsistencias y retrasos, lo que podría resultar en sanciones regulatorias o pérdidas económicas.

Integración de sistemas

Una integración de sistemas es una plataforma de software que permite integrar y automatizar los procesos clave de una organización en una única herramienta (González & Pérez, 2019). Los sistemas son cruciales para optimizar procesos empresariales, ya que consolidan datos y automatizan tareas repetitivas. En la Clínica ABC S.A.C., la implementación de un software ayudaría a interconectar las áreas de contabilidad, gestión de inventarios y facturación, lo que mejoraría la auditoría interna y reduciría tiempos de respuesta.

Gestión de Inventarios

La gestión de inventarios se refiere al proceso de supervisar y controlar el flujo de bienes dentro de una organización, desde la adquisición hasta su uso final (Rodríguez, 2020). En la Clínica ABC S.A.C., la gestión de inventarios en áreas críticas como farmacia y óptica es vital para garantizar la disponibilidad de suministros médicos esenciales. Actualmente, la clínica gestiona inventarios de manera manual, lo que ha generado discrepancias y problemas de abastecimiento. La automatización de este proceso mediante un sistema de integración ayudaría a minimizar errores y mejorar la eficiencia en la gestión de existencias.

Automatización de Procesos

La automatización de procesos consiste en el uso de tecnología para realizar tareas sin intervención humana, incrementando la eficiencia y reduciendo los errores (Huertas, 2021). En la Clínica ABC S.A.C., la automatización de tareas como la contabilidad, facturación y gestión de inventarios es clave para garantizar la precisión de los datos que se usan en la auditoría interna. Actualmente, la falta de automatización ha llevado a errores manuales, retrasos en los informes y dificultades en la gestión financiera.

Facturación Electrónica

La facturación electrónica es el proceso de emisión y recepción de facturas a través de medios digitales, lo que mejora la precisión y el control de las transacciones (González & Pérez, 2019). Para la Clínica ABC S.A.C., la facturación a compañías de seguros, como Rimac y Pacífico, es un proceso clave que, en gran parte, se realiza de manera manual. Esto ha generado errores y retrasos en los pagos. La automatización de la facturación mediante un sistema integrado proporcionaría mayor exactitud y fluidez, mejorando el control financiero y reduciendo los riesgos asociados.

Capacitación del Personal

La capacitación del personal es fundamental en la implementación de un sistema integrado, ya que permite a los empleados adaptarse a los cambios tecnológicos y utilizar las nuevas herramientas eficientemente (Infantes, 2022). En la Clínica ABC S.A.C., la capacitación en el uso de los sistemas integrados es vital para asegurar una integración adecuada y maximizar las funcionalidades del sistema. Sin una capacitación adecuada, la clínica podría enfrentar dificultades en la implementación del sistema y en la optimización de sus procesos.

2.1.3 Enfoque metodológico

El enfoque metodológico que guía este estudio sigue un paradigma mixto (cuantitativo y cualitativo), con un diseño no experimental, transeccional y de carácter

descriptivo-correlacional, según las definiciones propuestas por Hernández & Mendoza (2018). Este enfoque permite analizar cómo la integración de procesos empresariales influye en el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023.

El enfoque cuantitativo busca probar teorías mediante la medición de variables y el análisis de datos numéricos para identificar relaciones y patrones (Hernández & Mendoza, 2018). En este estudio, el enfoque cuantitativo se utilizará para medir la influencia de la integración de procesos empresariales (Variable 1) sobre el control de auditoría interna (Variable 2), utilizando indicadores como el número de errores en auditoría, los tiempos de generación de informes y la precisión en la facturación e inventarios. La recolección de datos cuantitativos permitirá establecer correlaciones claras y relevantes para fundamentar propuestas de mejora.

Este estudio tiene un diseño no experimental, lo que implica que no se manipularán las variables, sino que se observarán tal como ocurren en la realidad. Según Hernández & Mendoza (2018), el diseño no experimental es adecuado cuando no es posible o ético manipular las variables de estudio, como en este caso, donde las operaciones empresariales y el control de auditoría interna se deben evaluar sin intervenir directamente en los procesos de la clínica.

La recolección de datos será transeccional, es decir, se realizará en un único momento del tiempo, lo que permitirá capturar una "fotografía" de la situación actual de la clínica durante el año 2023. Este enfoque es adecuado para evaluar el impacto de la falta de integración de procesos en el control de auditoría interna en un contexto específico.

Adicionalmente, este estudio incorporará un enfoque cualitativo mediante el uso de entrevistas a profundidad y encuestas. Se entrevistará a expertos en auditoría interna y tecnología de la información, así como a personal clave de la clínica, con el fin de obtener perspectivas cualitativas sobre la implementación de sistemas integrados en el sector salud. Estas entrevistas permitirán contextualizar los resultados cuantitativos y obtener información más profunda sobre los desafíos y beneficios esperados de la automatización.

2.2 Alternativas propuestas

Para abordar la problemática de la falta de integración de procesos empresariales en la Clínica ABC S.A.C. y su impacto en el control de auditoría interna, se presentan tres alternativas viables que se centran en cómo la integración de estos procesos puede optimizar específicamente el control de auditoría interna. Estas alternativas se han evaluado considerando la influencia en áreas clave que afectan directamente la auditoría interna, como la contabilidad, la gestión de inventarios y la facturación, y han sido respaldadas por un análisis detallado de los procesos internos.

Tabla 5: *Comparación y Alineamiento con la Solución del Problema*

Alternativa	Ventajas	Desventajas	Beneficios específicos para el Control de Auditoría Interna
Compra de un ERP Comercial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alta viabilidad técnica ✓ Implementación relativamente rápida ✓ Soporte técnico continuo 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Costo elevado de adquisición ✗ Adaptabilidad limitada a necesidades específicas 	<ul style="list-style-type: none"> - Automatización de auditorías internas: Facilita la recopilación y análisis de datos precisos, reduciendo la intervención manual y los errores humanos. - Generación de informes detallados y en tiempo real: Mejora la transparencia y la capacidad de respuesta a auditorías. - Rastreo de actividades: Proporciona un registro centralizado de operaciones y

			transacciones, esencial para la revisión y control de procesos.
Desarrollo de un Software Personalizado	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solución completamente adaptada a las necesidades de la clínica ✓ Flexibilidad para futuras modificaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Alto costo y mayor tiempo de desarrollo ✗ Requiere recursos internos especializados 	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptación a los requisitos específicos de auditoría interna: Permite configurar módulos específicos para auditar procesos financieros y operativos de forma detallada. - Informes personalizados: Posibilidad de diseñar reportes de auditoría internos según los estándares de la clínica, facilitando la detección de inconsistencias.
Integración Parcial de Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Costo reducido ✓ Implementación rápida y gradual 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Falta de integración completa ✗ Problemas de compatibilidad entre sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en áreas específicas: Aunque no es una solución integral, optimiza el control de procesos individuales, como inventarios y contabilidad. - Limitado control de auditoría centralizado: La falta de integración total dificulta la supervisión y el análisis consolidado de todas las áreas, lo que puede comprometer la eficacia de la auditoría interna.

Nota: Elaboración propia

Las alternativas propuestas no solo buscan resolver la ineficiencia general de la clínica, sino que están orientadas a cómo cada opción impacta específicamente en el control de auditoría interna, fortaleciendo su capacidad de supervisión y cumplimiento normativo.

Para concluir la sección de las alternativas propuestas, se integran los testimonios recopilados a través de entrevistas realizadas a los principales actores de la Clínica ABC S.A.C., que se encuentran detalladas en el Anexo 4. Estas entrevistas proporcionan evidencia cualitativa del impacto positivo de la integración de procesos en el control de auditoría interna y otras áreas clave. En ese sentido, el Gerente General señaló mejoras en la eficiencia operativa y una notable reducción en los errores de conciliación de datos. El Contador destacó la puntualidad en los cierres financieros y la reducción de errores en los asientos contables, lo cual fortalece la precisión de las auditorías internas. El jefe de Logística mencionó que la integración ha eliminado la mayoría de los errores manuales en la gestión de inventarios, facilitando la auditoría de stock, mientras que el jefe de Facturación indicó que la integración ha optimizado la precisión de las facturas y reducido los tiempos de cobro a las aseguradoras, lo que mejora el flujo de caja y la capacidad de respuesta ante auditorías.

Estos resultados respaldan la implementación de la alternativa de un sistema integrado de procesos porque no solo mejora la operatividad general, sino que también tiene un impacto directo y positivo en el control de auditoría interna, alineándose con los objetivos específicos planteados en esta investigación.

CAPÍTULO 3: DISCUSIÓN DE LA ALTERNATIVA ELEGIDA E IMPLICANCIAS DE DICHA DECISIÓN

3.1. Análisis comparativo de las alternativas identificadas

El análisis comparativo de las alternativas para abordar la falta de integración de los procesos empresariales en la Clínica ABC S.A.C. se ha enriquecido incorporando un enfoque que no solo considera el costo de inversión, sino también la viabilidad técnica,

el impacto potencial en la eficiencia operativa y el control de auditoría interna, los recursos necesarios, y otros factores cuantitativos y cualitativos. Este análisis proporciona una perspectiva más integral para evaluar la mejor opción.

Tabla 6: *Conclusión del Análisis Comparativo*

Alternativa	Viabilidad Técnica	Impacto	Costo	Plazo	Otros Factores	Impacto en Auditoría Interna
ERP Comercial	Alta	Alto	\$80,000	6-12 meses	Soporte técnico continuo, actualizaciones periódicas	Automatización completa y generación de informes en tiempo real, mejora la capacidad de control y supervisión.
Software Personalizado	Media	Alto	Más de \$100,000	12-24 meses	Personalización total, alto riesgo de retrasos y costos adicionales	Control de auditoría interno adaptado, mejora la trazabilidad y personalización de los informes.
Integración de Herramientas Tecnológicas	Alta (limitada)	Moderado	Menos de \$50,000	3-6 meses	Implementación rápida, posibles problemas de compatibilidad	Mejora el control en áreas específicas, pero no ofrece un control de auditoría integral.

Este análisis comparativo evidencia que la implementación de un sistema ERP ofrece el mejor balance entre impacto y viabilidad, aunque a un costo más elevado. Sin embargo, su capacidad para resolver la problemática de la integración de procesos empresariales y mejorar el control de auditoría interna lo convierte en la opción más viable a largo plazo.

3.2. Justificación de la alternativa elegida

Después de un análisis comparativo exhaustivo, la implementación de un sistema ERP se presenta como la mejor opción para la Clínica ABC S.A.C. Esta alternativa no solo mejora la integración de procesos empresariales, sino que tiene un impacto directo en el control de auditoría interna al automatizar procesos y proporcionar herramientas avanzadas de monitoreo y análisis. A continuación, se detalla cómo el ERP contribuye específicamente al control de auditoría interna y se presenta una justificación cuantitativa de su elección:

Contribución al Control de Auditoría Interna: El sistema ERP mejoró el control de auditoría interna al:

- Automatizar la recopilación y análisis de datos, reduciendo los errores manuales y proporcionando un historial detallado de transacciones financieras y operativas.
- Generar informes en tiempo real que permiten una supervisión continua y la rápida detección de inconsistencias, facilitando auditorías internas más precisas y oportunas.
- Centralizar la información de todas las áreas operativas, lo que facilita el acceso a datos verificados y consolidados, esenciales para la auditoría.
- Implementar alertas automatizadas para destacar irregularidades o desviaciones de las políticas internas, lo que contribuye a una respuesta rápida y eficiente.

Justificación Cuantitativa: Estudios en empresas similares del sector salud demostraron que la implementación de sistemas ERP reduce los errores operativos en un 25-30% y mejora la eficiencia en la generación de reportes financieros en un 40% (Smith

& White, 2021). Además, el uso de un ERP ha reducido el tiempo promedio de preparación para auditorías internas en un 35%, optimizando los recursos dedicados a estas actividades.

Costo-Beneficio: Aunque el costo inicial de un ERP osciló entre \$80,000, los ahorros en horas de trabajo, reducción de sanciones regulatorias y la optimización de recursos internos superan ampliamente la inversión inicial. La implementación de la ERP redujo los costos operativos anuales en un 15%, lo que representa aproximadamente \$30,000 en ahorro anual, recuperando la inversión en un plazo menor de tres años.

Impacto a Largo Plazo: La implementación de un ERP no solo aborda las necesidades actuales de la clínica, sino que establece una base sólida para el crecimiento y la sostenibilidad futura. El sistema proporciona un marco que mejora la transparencia y la trazabilidad de todas las operaciones, reduciendo la posibilidad de sanciones y garantizando el cumplimiento normativo.

En conclusión, la implementación de un sistema ERP no solo mejora la integración y la eficiencia operativa general de la clínica, sino que contribuye de manera directa y cuantificable al control de auditoría interna, ofreciendo una solución robusta y sostenible a largo plazo.

3.2.1. Factibilidad y viabilidad

Recursos Humanos: Se necesitarán especialistas en ERP para la implementación y personal capacitado en las áreas clave de la clínica (contabilidad, auditoría interna, inventarios, y facturación). Un gerente de proyecto interno supervisará la implementación.

Recursos Financieros: La implementación de un ERP de gama media es de \$50,000, cubriendo la compra del software, personalización, capacitación, y soporte técnico. Los costos de mantenimiento anual son de \$1,000.

Recursos Tecnológicos: Puede ser necesario actualizar la infraestructura tecnológica para soportar el ERP, incluyendo servidores, almacenamiento en la nube y medidas de seguridad informática

Capacidad de la organización para implementar la alternativa

La Clínica ABC S.A.C. tiene la capacidad organizativa para implementar el ERP. El personal actual está capacitado en tecnologías básicas, y la gerencia ha demostrado un fuerte compromiso con la mejora de los procesos internos. La necesidad de automatización en áreas como contabilidad y auditoría interna hace que la implementación sea una prioridad.

Beneficios y resultados esperados

- **Automatización y centralización:** Se eliminarán tareas duplicadas y se reducirán los errores manuales, mejorando la eficiencia operativa en áreas clave como facturación y gestión de inventarios.
- **Mejora en la toma de decisiones:** El acceso a informes en tiempo real facilitará la toma de decisiones basadas en datos precisos.
- **Reducción de riesgos operativos:** El ERP mejorará el control de auditoría interna, reduciendo los riesgos de sanciones regulatorias.

- Optimización de la relación con aseguradoras: La facturación automatizada mejorará la precisión y rapidez en los pagos de las compañías de seguros, como Rímac y Pacífico, mejorando el flujo de caja.

Sostenibilidad y efectos a largo plazo

A largo plazo, el ERP es una solución sostenible que permite crecer sin aumentar proporcionalmente los costos operativos. La escalabilidad del sistema le permitirá adaptarse a futuras necesidades de la clínica sin necesidad de realizar grandes inversiones adicionales en tecnología. Además, mejorará la transparencia y la trazabilidad de todas las operaciones, facilitando la planificación estratégica a largo plazo.

3.3. Discusión de resultados de la aplicación de la alternativa elegida

La implementación del sistema ERP en la Clínica ABC S.A.C. resuelve de manera efectiva la problemática de la falta de integración de procesos empresariales que ha afectado diversas áreas clave como la contabilidad, la auditoría interna, la facturación a aseguradoras y la gestión de inventarios. Al integrar estos procesos, el ERP no solo optimiza la operatividad diaria de la clínica, sino que también mejora su capacidad de control y monitoreo de todas las actividades relacionadas con la auditoría interna.

En relación con los antecedentes revisados, la investigación de Infantes (2022) destaca que la implementación de sistemas ERP en organizaciones de servicios de salud permite centralizar e integrar procesos críticos, lo que a su vez reduce el riesgo de errores y mejora la trazabilidad de la información financiera. En el caso de la Clínica ABC S.A.C., el ERP integrará todos los departamentos clave en una plataforma única, lo que eliminará las ineficiencias actuales derivadas de la gestión manual de inventarios y facturación. Este hallazgo se confirma en investigaciones previas que muestran que la integración contribuye significativamente a la mejora de la precisión en los informes financieros, lo cual es un componente esencial para el control de auditoría interna.

Además, la teoría del control interno y auditoría, respaldada por autores como Rodríguez (2020), subraya la importancia de contar con un sistema robusto que facilite la auditoría interna al ofrecer datos precisos y accesibles en tiempo real. En la clínica, esta mejora será evidente en la reducción de errores humanos en la auditoría de inventarios y facturación, así como en la mayor capacidad de detectar posibles incumplimientos regulatorios antes de que se conviertan en sanciones. La aplicación del ERP en la clínica está directamente alineada con esta teoría, ya que el sistema permite un mayor control sobre todas las transacciones, mejorando la transparencia y reduciendo los tiempos de respuesta ante auditorías externas.

Otro antecedente relevante es el estudio de Huertas (2021), que afirma que la integración de los procesos de auditoría interna no solo aumenta la eficiencia operativa, sino que también mejora la transparencia en el control de las operaciones financieras. Este antecedente es crucial para la Clínica ABC S.A.C., ya que la auditoría interna ha enfrentado retrasos y errores debido a la falta de un sistema integrado. Con la implementación del ERP, se espera una reducción significativa en los tiempos de generación de informes financieros y auditorías internas, lo que garantizará una mayor precisión en la información financiera y operativa de la clínica.

Asimismo, el modelo de integración de sistemas empresariales propuesto por González & Pérez (2019) destaca cómo la integración de procesos en un solo sistema permite una toma de decisiones más ágil y basada en datos precisos. Para la Clínica ABC

S.A.C., esto significa que los directivos podrán acceder a información actualizada sobre inventarios, contabilidad y facturación, lo que les permitirá reaccionar de manera más eficiente a cualquier incidencia operativa o financiera. El ERP proporciona visibilidad en tiempo real de todos los procesos, lo que facilita la identificación de problemas antes de que escalen, lo que refuerza la capacidad de la clínica para cumplir con sus objetivos estratégicos.

En términos de impacto sobre la auditoría interna, la literatura señala que los sistemas ERP son herramientas eficaces para garantizar la trazabilidad de todas las transacciones financieras y operativas. De acuerdo con Infantes (2022), las empresas que han implementado un ERP han observado una mejora significativa en la capacidad de sus auditores internos para detectar irregularidades y minimizar los riesgos operativos. Para la Clínica ABC S.A.C., esta mejora en la trazabilidad y el control interno reducirá considerablemente la probabilidad de errores financieros y garantizará una mayor coherencia en la presentación de informes a las autoridades regulatorias, como la SUNAT.

En relación con los resultados esperados, la clínica experimentará un impacto positivo en todas las áreas funcionales. La integración del proceso de facturación a compañías de seguros, como Rímac y Pacífico, mejorará la precisión y reducirá los tiempos de procesamiento de pagos, lo que incrementará el flujo de caja y reducirá las cuentas por cobrar pendientes. Este beneficio, señalado en el estudio de López (2020), es especialmente relevante para la clínica, que ha enfrentado demoras y errores en la facturación debido a la falta de un sistema integrado.

Además, la gestión de inventarios, una de las áreas más afectadas por la falta de integración, mejorará significativamente con el ERP. La investigación de Rodríguez (2020) confirma que la integración en la gestión de inventarios no solo reduce las discrepancias entre los registros y el inventario físico, sino que también garantiza una mejor planificación de las compras y una mayor disponibilidad de productos críticos. En la Clínica ABC S.A.C., este aspecto será clave para evitar desabastecimientos en las áreas de farmacia y óptica, mejorando la atención al paciente y optimizando el uso de recursos.

Por último, la implementación del ERP en la clínica también está alineada con el modelo de toma de decisiones basado en datos. Al proporcionar informes en tiempo real, la clínica podrá tomar decisiones estratégicas más fundamentadas y con mayor rapidez, lo que fortalecerá su competitividad en el sector oftalmológico. En este sentido, la solución no solo resuelve los problemas operativos actuales, sino que también establece una base sólida para el crecimiento futuro de la clínica.

Finalmente, como conclusión en general de este apartado de discusiones, se puntualiza que la implementación del sistema ERP en la Clínica ABC S.A.C. aborda de manera directa la problemática de la falta de integración de procesos empresariales y mejora sustancialmente el control de auditoría interna. Los resultados esperados están respaldados por los antecedentes revisados y las teorías de integración, integración de sistemas y control interno, lo que garantiza que la clínica experimentará una mejora significativa en la eficiencia operativa, la transparencia y la capacidad de tomar decisiones estratégicas basadas en datos precisos. Esto no solo resolverá los problemas actuales, sino que también permitirá a la clínica enfrentar futuros desafíos con mayor agilidad y solidez.

CONCLUSIONES

La presente investigación ha evaluado cómo la integración de procesos empresariales impacta el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. durante el año 2023, abordando de manera específica las áreas de contabilidad, facturación y gestión de inventarios. A continuación, se presentan las conclusiones derivadas del análisis y los resultados obtenidos, las cuales responden a los objetivos específicos y, finalmente, al objetivo general del estudio.

Conclusión según el primer objetivo específico. En cuanto a la integración del proceso contable, los tesistas lideraron el análisis y la planificación para la implementación de soluciones que integraron procesos críticos como la conciliación bancaria y la asignación de costos. Esta intervención redujo los errores humanos y aumentó la precisión en los informes financieros, garantizando una mayor trazabilidad y cumplimiento normativo. La supervisión continua y las estrategias dirigidas por los tesistas facilitaron la adaptabilidad del personal y mejoraron la capacidad de respuesta ante auditorías.

Conclusión según el segundo objetivo específico. Para la integración del proceso de facturación, los tesistas desempeñaron un papel clave en el desarrollo y coordinación de la integración de la facturación, especialmente en la gestión con aseguradoras como Rímac y Pacífico. Esta gestión redujo los errores en la facturación y los retrasos en los pagos, optimizando el flujo de caja y mejorando el control de auditoría interna. El liderazgo de los tesistas en la capacitación y monitoreo de estas mejoras fue crucial para asegurar una transición exitosa y efectiva.

Conclusión según el tercer objetivo específico. En la integración del proceso de gestión de inventarios, los tesistas lideraron la revisión de los métodos existentes y propusieron la implementación de un sistema integrado que brindara mayor visibilidad y control sobre los productos. Este cambio, bajo su dirección, eliminó discrepancias entre los inventarios físicos y los registros contables, mejorando la eficiencia operativa. El enfoque proactivo de los tesistas aseguró una planificación de compras más eficiente y un fortalecimiento del control de auditoría interna, con procedimientos más transparentes y confiables.

Finalmente, respecto a la conclusión General. La presente investigación ha determinado que la integración de procesos empresariales mediante la implementación de un sistema ERP mejora el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023. Bajo la dirección y liderazgo de los tesistas, se diseñó un plan estratégico para la implementación de esta solución, demostrando que la centralización e integración de los procesos han optimizado la precisión y la oportunidad en la generación de informes. Este enfoque ha permitido una mejora significativa en la capacidad de la auditoría interna para detectar y corregir irregularidades, consolidando la sostenibilidad operativa de la clínica.

RECOMENDACIONES

A partir de los hallazgos obtenidos en esta investigación, se han identificado diversas áreas de oportunidad para optimizar aún más los procesos empresariales de la Clínica ABC S.A.C.. Las recomendaciones que se presentan a continuación están basadas en las mejoras identificadas mientras se cumplían los objetivos específicos y el objetivo general del estudio. Estas recomendaciones apuntan a potenciar los beneficios de la integración de los procesos empresariales y a fortalecer el control de auditoría interna.

Reforzar la capacitación continua del personal contable: Si bien la integración del proceso contable mediante un sistema ERP ha demostrado mejorar significativamente la precisión y eficiencia, es esencial implementar un programa de capacitación continua para el personal. Esto permitirá que los empleados estén actualizados sobre las nuevas funcionalidades del sistema y que adopten mejores prácticas para optimizar su uso. La formación periódica también reducirá la dependencia de soporte externo y aumentará la eficacia operativa del área contable.

Incorporar mecanismos de auditoría integrada en el sistema ERP: Es recomendable integrar herramientas de auditoría interna que revisen periódicamente la exactitud de las transacciones y la conciliación bancaria en tiempo real. Esto garantizará un monitoreo constante de las finanzas y permitirá detectar irregularidades antes de que se conviertan en problemas más graves. La auditoría continua fortalecerá aún más el control contable y reducirá el riesgo de errores.

Implementar un sistema de alerta para la facturación a aseguradoras: Aunque la integración ha mejorado el flujo de facturación, se recomienda establecer un sistema de alertas automáticas que notifique a los responsables sobre los plazos cercanos de facturación a las compañías de seguros. Esto permitirá anticiparse a posibles retrasos o errores en los procesos, manteniendo un control más estricto sobre los ingresos y evitando el incremento de cuentas por cobrar pendientes.

Evaluar la incorporación de herramientas de facturación electrónica avanzada: Se sugiere actualizar el sistema de facturación con módulos avanzados que incluyan facturación electrónica integral. Este tipo de tecnología facilita la emisión de facturas digitales, lo que agiliza los procesos con aseguradoras como Rímac y Pacífico, garantizando mayor precisión y una reducción en los tiempos de pago.

Fortalecer la previsión de inventarios mediante la integración de módulos avanzados de planificación: A pesar de los avances logrados en la gestión de inventarios, la clínica puede optimizar aún más este proceso mediante la incorporación de módulos avanzados de planificación de demanda en su sistema ERP. Esto permitirá anticipar las necesidades de insumos y medicamentos en función de patrones históricos y proyecciones futuras, evitando desabastecimientos y optimizando la inversión en inventarios.

Automatizar la reposición de inventarios: Se recomienda configurar el sistema ERP para que automatice los pedidos de reposición cuando los niveles de inventario alcancen un umbral mínimo establecido. Esta funcionalidad reducirá el riesgo de falta de suministros críticos, mejorando la disponibilidad de productos en áreas como farmacia y óptica, y garantizando una atención oportuna a los pacientes.

Realizar auditorías internas periódicas post-implementación: Para garantizar el éxito continuo de la integración de los procesos empresariales, se recomienda llevar a cabo auditorías internas regulares que evalúen el funcionamiento del ERP y la calidad del control de auditoría interna. Estas auditorías deben realizarse trimestralmente durante el

primer año de implementación y luego de forma semestral, para asegurar que el sistema ERP siga cumpliendo con los objetivos establecidos y que se mantengan altos estándares de control.

Monitoreo en tiempo real con ayuda de las tecnologías ERP de los indicadores clave de rendimiento (KPIs): Es crucial que la clínica implemente un sistema de monitoreo en tiempo real de los indicadores clave de rendimiento relacionados con el control de auditoría interna. Estos KPIs deben incluir métricas como el tiempo de respuesta a auditorías, la precisión de los informes financieros y la efectividad en la gestión de inventarios. El seguimiento de estos indicadores permitirá detectar áreas de mejora de manera oportuna y ajustar los procesos en consecuencia.

Actualizar y expandir el ERP conforme la clínica crezca: Dado que el sistema ERP es escalable, es recomendable que la clínica continúe evaluando nuevas funcionalidades o módulos adicionales conforme se amplíen sus operaciones. Esto asegurará que el sistema ERP siga siendo relevante y eficiente a medida que la clínica crezca y se enfrente a nuevos desafíos operativos y financieros.

Desarrollar un plan de contingencia tecnológica: La dependencia del sistema ERP requiere que la clínica desarrolle un plan de contingencia que cubra posibles fallas del sistema o problemas tecnológicos. Este plan debe incluir procedimientos para asegurar la continuidad operativa en caso de interrupciones, así como medidas de respaldo de datos y mantenimiento preventivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bazo, A. (22 de enero de 2023). Perú en un nuevo tope de la crisis política y social: 5 puntos para entender su último estallido. *France*. Obtenido de <https://www.france24.com/es/am%C3%A9rica-latina/20230122-per%C3%BA-en-un-nuevo-tope-de-la-crisis-pol%C3%ADtica-y-social-5-puntos-para-entender-su-%C3%BAltimo-estallido>
- BCR. (2024). *Informe Macroeconómico 2024*. Banco Central de Reserva del Perú, Lima. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Notas-Estudios/2024/nota-de-estudios-35-2024.pdf>
- González, R., & Pérez, S. (2019). Impacto de los sistemas ERP en la eficiencia operativa de las empresas. . *Editorial Económica*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education. doi:<https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Huertas, J. (2021). Automatización de procesos en la auditoría interna: Un enfoque práctico. *Editorial Sur*.
- INEI. (2023). *En el Perú existen más de cuatro millones de adultos mayores*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-peru-existen-mas-de-cuatro-millones-de-adultos-mayores-12356/>
- Infantes, R. (2022). Sistemas Integrados de gestión: Beneficios y desafíos en empresas de servicios. *Editorial Académica*.
- ISO. (2015). *Iso 9001*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Ley N° 29946. (2012). *Ley del Contrato de Seguro*.
- López, J. (2020). *Implementación de sistemas ERP en pequeñas y medianas empresas: Impacto en la eficiencia operativa*. Editorial Académica.
- MINAM. (2018). *Manejo de residuos peligrosos*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4089133/03_ISI_5-01-2_Manejo_de_Residuos_Peligrosos.pdf.pdf?v=1675442561
- MINSAL. (2020). *Ministerio del Salud*. Obtenido de Plan Estratégico multisectorial al 2030 de la Política Nacional Multisectorial de salud "Perú, país saludable": <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5475.pdf>
- OMS. (2023). *Ceguera y discapacidad visual*. Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>
- Quintero, L., Rodríguez, C., & Monroy, M. (2021). Modelos de sistemas integrados de gestión para pequeñas, medianas y grandes empresas*. *Universidad Santo Tomás*, 13(2). doi:<https://doi.org/10.15332/24631140.6673>
- Rodríguez, P. (2020). Auditorías internas y la importancia de los sistemas integrados. *Universidad de Lima*.

SUSALUD. (2024). Tipos de seguro. <https://portal.susalud.gob.pe/tipos-de-seguro-de-salud/>. Obtenido de <https://portal.susalud.gob.pe/tipos-de-seguro-de-salud/>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA CUALITATIVA

Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Instrumentos
¿cómo la integración de procesos empresariales mejora el control de auditoría interna de la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023?	Determinar cómo la integración de procesos empresariales mejora el control de auditoría interna de la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023.	La integración de procesos empresariales mejora el control de auditoría interna de la clínica ABC S.A.C. en el año 2023.	Integración de procesos empresariales	Entrevista Ficha de recolección de datos
¿Evaluar cómo la integración del proceso contable mejora el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023?	Evaluar cómo la integración del proceso contable mejora el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023.	La integración del proceso contable mejora el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023.		
¿cómo la integración del proceso de facturación mejora el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023?	Analizar cómo la integración del proceso de facturación mejora el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023.	La integración del proceso de facturación mejora el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023.	Control de auditoría interna	
¿cómo la integración del proceso de gestión de inventarios mejora en el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023?	Determinar cómo la integración del proceso de gestión de inventarios mejora en el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023.	La integración del proceso de gestión de inventarios mejora en el control de auditoría interna en la Clínica ABC S.A.C. en el año 2023.		

ANEXO 2: MATRIZ DE CATEGORIZACION VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Pregunta		
Integración de procesos empresariales (Variable Independiente)	La integración de procesos empresariales se refiere a la coordinación y conexión de diversas actividades operativas y administrativas dentro de una organización, de manera que los flujos de información y las operaciones entre departamentos se realicen de manera fluida y coherente. La integración optimiza la gestión de recursos, mejora la toma de decisiones y reduce errores operativos y financieros.	Contabilidad	La contabilidad en este estudio se evaluará a través de los registros financieros y el control de la precisión en la clasificación de los ingresos, gastos, y otros elementos contables. Se medirá a partir de la revisión de los reportes contables mensuales y anuales, así como la eficiencia en la presentación de los informes financieros trimestrales y anuales de la Clínica ABC S.A.C. Además, se analizará el uso de software contable y su impacto en la reducción de errores contables.	1. ¿Qué cambios ha observado en la eficiencia del proceso contable tras la integración de procesos empresariales en la Clínica ABC S.A.C. en 2023? 2. ¿De qué manera la automatización del proceso contable ha impactado en la precisión y rapidez de los informes financieros en la Clínica? 3. ¿Qué beneficios ha aportado la integración de procesos en términos de conciliaciones bancarias y gestión de arqueos de caja?		
		Facturación	La facturación se medirá a través del número de transacciones facturadas electrónicamente, el tiempo promedio de emisión de facturas a compañías de seguros y clientes, y la cantidad de errores detectados en las facturas emitidas. También se evaluará el nivel de automatización del proceso de facturación, la rapidez en la generación de los documentos y el impacto en el flujo de caja.	4. ¿Cómo ha mejorado el control de auditoría interna con la integración del proceso de facturación a aseguradoras como Rímac y Pacífico? 5. ¿Qué impacto ha tenido la automatización de la facturación en la precisión de los pagos y el flujo de caja? 6. ¿Ha habido una reducción en los errores de facturación desde la implementación del sistema integrado de procesos empresariales?		
				Gestión de Inventarios	La gestión de inventarios se evaluará mediante el control de los registros de existencias en las áreas clave de la clínica, como farmacia y óptica, midiendo la discrepancia entre los inventarios físicos y los registros digitales. Se analizará el tiempo de reposición de productos y la eficiencia en el control de entradas y salidas de insumos. La eficiencia del proceso se medirá con indicadores como la precisión de los inventarios y la reducción de productos desactualizados o en exceso.	7. ¿Qué cambios específicos ha observado en la gestión de inventarios tras la integración del sistema de procesos empresariales en la Clínica ABC S.A.C.? 8. ¿De qué manera la automatización de la gestión de inventarios ha contribuido a evitar discrepancias entre el stock físico y los registros? 9. ¿Cómo ha mejorado el control de productos críticos y la planificación de compras desde la integración del proceso de inventarios en el sistema centralizado?
						Control de Auditoría Interna
		Control de Auditoría Interna (Variable Dependiente)	El control de auditoría interna es el proceso mediante el cual una organización supervisa y evalúa sus actividades operativas y financieras para asegurar el cumplimiento de normas, la eficiencia en el uso de recursos y la corrección de irregularidades.			

ANEXO 3: MATRIZ DE REVISION DOCUMENTAL

Tipo de Documento	Fecha	Responsable	Descripción	Datos relevantes para el estudio	Relación con la variable de estudio
Informe Financiero Anual	Diciembre 2022	Departamento Contable	Reporte financiero anual que incluye los estados de resultados, balance general y flujo de caja.	Incluye datos sobre ingresos, gastos, y beneficios de la clínica. Proporciona información sobre la precisión de los registros contables.	Variable: Integración de procesos contables. Evidencia de errores previos en la contabilidad manual.
Registro de Facturación	Enero - diciembre 2023	Jefe de Facturación	Detalle mensual de todas las facturas emitidas a aseguradoras como Rímac y Pacífico.	Número de facturas emitidas, errores en la facturación, devoluciones por errores.	Variable: Integración de procesos de facturación. Identificación de áreas problemáticas en la facturación manual.
Reporte de Inventarios	Diciembre 2023	Jefe de Logística	Informe sobre el estado de los inventarios, incluyendo el stock de medicamentos, productos ópticos y otros insumos médicos.	Diferencias entre inventario registrado y el inventario físico. Indicadores de desabastecimiento o sobreabastecimiento.	Variable: Integración de gestión de inventarios. Discrepancias en la gestión manual de inventarios.
Informe de Auditoría Interna	Marzo 2023	Auditor Interno	Informe que detalla las observaciones y recomendaciones de la auditoría interna realizada sobre los procesos operativos y financieros.	Identificación de errores en los procesos contables, de facturación y gestión de inventarios.	Variable: Control de auditoría interna. Evaluación del impacto de la falta de integración en la auditoría interna.
Reporte de Facturación Electrónica	Julio 2023	Jefe de Facturación	Análisis del impacto de la implementación de la facturación electrónica para las aseguradoras.	Comparación de los tiempos de procesamiento de facturas electrónicas versus manuales, reducción de errores en facturación.	Variable: Integración de procesos de facturación. Mejora en la eficiencia y precisión de la facturación.
Actas de Capacitación	Abril 2023	Gerente General	Registro de las capacitaciones realizadas al personal sobre el uso del nuevo sistema ERP en las áreas de contabilidad, inventarios y facturación.	Número de empleados capacitados, duración de la capacitación, nivel de adaptación del personal.	Variable: Integración de procesos empresariales. Evaluación del éxito de la capacitación para la implementación del ERP.

ANEXO 4: GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Integración de procesos contables:

- ¿Qué mejoras ha observado en la integración del proceso contable desde la implementación de nuevas herramientas en 2023?
- ¿Cómo ha impactado la automatización de la contabilidad en la precisión de los informes financieros y auditoría interna?

Gestión de inventarios:

- ¿Qué cambios ha notado en la precisión de los inventarios tras la implementación de herramientas de integración de procesos?
- ¿Cómo ha afectado la integración de la gestión de inventarios en la disponibilidad de productos y en la auditoría interna?

Facturación:

- ¿De qué manera ha mejorado la integración del proceso de facturación en la rapidez y precisión de los pagos a las aseguradoras?
- ¿Cómo ha influido la automatización de la facturación en la auditoría interna y el flujo de caja?

Coordinación entre departamentos:

- ¿Cómo ha mejorado la coordinación entre los distintos departamentos de la clínica tras la integración de los sistemas?
- ¿Qué impacto ha tenido la mejora de la coordinación interdepartamental en la eficiencia operativa y en el control de auditoría interna?

Reducción de errores:

- ¿Qué reducción de errores ha observado en los informes y procesos operativos tras la integración de los sistemas empresariales?
- ¿Cómo ha afectado la automatización a la disminución de errores humanos en las auditorías internas?

Tiempos de respuesta:

- ¿Cómo ha mejorado la capacidad de responder rápidamente a auditorías internas y externas desde la implementación de los sistemas integrados?
- ¿De qué manera la integración de procesos ha reducido los tiempos de generación de informes financieros?

Exactitud de la información financiera:

- ¿Qué mejoras ha observado en la exactitud de los datos financieros y operativos tras la integración de los procesos contables, de inventarios y de facturación?
- ¿Cómo ha afectado la integración de procesos a la precisión de los informes de auditoría interna?

Cumplimiento normativo:

- ¿Cómo ha facilitado la integración de procesos el cumplimiento de las normativas contables y fiscales de la clínica?
- ¿Qué cambios ha observado en la capacidad de la clínica para cumplir con los requisitos regulatorios desde la implementación del sistema integrado?

Respuestas de los entrevistados:

Pregunta	Gerente General	Contador	Jefe de Logística	Jefe de Facturación
1. ¿Qué mejoras ha observado en la integración del proceso contable desde la implementación de nuevas herramientas en 2023?	"He notado que la eficiencia operativa ha aumentado. Los procesos contables son más fluidos y precisos."	"La automatización ha reducido el margen de error y ha mejorado la puntualidad en los cierres financieros."	"El control de inventarios es más preciso gracias a la correcta imputación de costos en tiempo real."	"La conexión con el área contable ha permitido una mejor conciliación de pagos y facturación."
2. ¿Cómo ha impactado la automatización de la contabilidad en la precisión de los informes financieros y auditoría interna?	"Los informes financieros son ahora más exactos y están disponibles a tiempo, lo que ha facilitado el cumplimiento normativo."	"La precisión ha mejorado sustancialmente, reduciendo el número de ajustes posteriores en las auditorías."	"Hay menos discrepancias entre inventarios y registros financieros, lo que facilita el control de auditoría."	"La automatización permite detectar errores en las facturas mucho antes, lo que mejora la precisión general."
3. ¿Qué cambios ha notado en la precisión de los inventarios tras la implementación de herramientas de integración de procesos?	"Ahora los inventarios están alineados con la demanda real y el flujo de operaciones de la clínica."	"Se han reducido las pérdidas por inventario obsoleto y el inventario está mucho mejor controlado."	"La implementación de las herramientas ha eliminado la mayoría de los errores manuales y mejorado la precisión."	"Hemos reducido los problemas de desabastecimiento gracias a la mejor gestión de inventarios."
4. ¿Cómo ha afectado la integración de la gestión de inventarios en la disponibilidad de productos y en la auditoría interna?	"La disponibilidad de productos ha mejorado considerablemente, reduciendo demoras en procedimientos."	"Hay mayor control sobre el stock, lo que ha permitido mejores auditorías internas y la gestión de inventarios."	"Hemos podido detectar diferencias a tiempo, lo que ha facilitado el ajuste de pedidos en tiempo real."	"Ahora las auditorías de stock son más rápidas, y los problemas de facturación relacionados con el inventario han disminuido."
5. ¿De qué manera ha mejorado la integración del proceso de facturación en la rapidez y precisión de los pagos a las aseguradoras?	"Hemos logrado una reducción significativa en los tiempos de facturación, lo que ha mejorado el flujo de caja."	"El área de contabilidad ha tenido menos devoluciones de facturas, lo que agiliza la liquidación con aseguradoras."	"La conexión con la facturación ha permitido una mayor coordinación con los suministros y los servicios brindados."	"La integración ha mejorado la precisión de las facturas y reducido los tiempos de cobro de aseguradoras."
6. ¿Cómo ha influido la automatización de la facturación en la auditoría interna y el flujo de caja?	"Los pagos se gestionan de manera más eficiente, lo que mejora tanto la liquidez como el control de auditoría."	"Las auditorías son más rápidas y hemos reducido los errores en las facturas que causaban retrasos."	"Nos hemos asegurado de que cada procedimiento sea facturado de manera correcta y más ágil."	"La automatización ha permitido una reducción de los tiempos de facturación y ha mejorado la gestión de flujos."
7. ¿Cómo ha mejorado la capacidad de responder rápidamente a auditorías internas y externas desde la implementación de los sistemas integrados?	"Podemos proporcionar informes casi al instante, lo que mejora la relación con las entidades reguladoras."	"Los sistemas automatizados permiten tener los informes de auditoría al día y sin grandes ajustes."	"Las áreas críticas, como el stock y las órdenes de compra, están más controladas, lo que facilita la auditoría."	"La respuesta a auditorías ha sido más eficiente, con menos requerimientos de ajuste."
8. ¿Qué reducción de errores ha observado en los informes y procesos operativos tras la integración de los sistemas empresariales?	"Los errores han disminuido drásticamente, especialmente en la conciliación de datos entre áreas."	"Hemos notado una clara disminución en los errores en los asientos contables y en los cierres de mes."	"Los errores en la gestión de inventarios han caído a niveles mínimos, lo que reduce las auditorías correctivas."	"Las facturas con errores han bajado considerablemente, mejorando los tiempos de cobro."