

Rol de la Auditoría Interna en la Promoción de la cultura Interna y Calidad en Hospitales.

Lisandrid Beleño Borrego

Directora

Yineth Paola Ballesteros

Universidad Nacional Abierta y A Distancia UNAD

Facultad de Ciencias de la Salud

Especialización en Gerencia y Auditoría de la Calidad en Salud

2025

Resumen

La auditoría interna en hospitales se ha convertido en un instrumento estratégico para impulsar la calidad en la prestación de los servicios de salud. Este trabajo analiza su papel como mecanismo de evaluación, control y acompañamiento, destacando su función no solo en la identificación de incumplimientos o fallas, sino en la construcción de una cultura organizacional orientada a la mejora continua y a la seguridad del paciente. El marco teórico se fundamentó en conceptos de calidad, gestión hospitalaria y normativas vigentes en Colombia, mientras que la metodología consistió en un enfoque cualitativo de carácter descriptivo y analítico, basado en la revisión de literatura y normativa sectorial. Los resultados evidencian que la auditoría interna, cuando es aplicada de manera pedagógica y participativa, fortalece la confianza institucional, permite el uso eficiente de los recursos y genera compromiso colectivo hacia los estándares de calidad. La discusión resalta que su impacto no depende únicamente de los hallazgos técnicos, sino de la capacidad del hospital para integrar las recomendaciones en su planeación estratégica y en la formación del talento humano. Se concluye que la auditoría interna debe ser entendida como un proceso de gestión del conocimiento que favorece la innovación organizacional y la sostenibilidad en el sector salud. Finalmente, se recomienda consolidar su articulación con los sistemas de información hospitalarios y los programas de seguridad del paciente, para garantizar una mejora continua basada en datos confiables y prácticas verificables.

Palabras clave: Auditoría interna, calidad hospitalaria, gestión en salud, mejora continua, seguridad del paciente.

Abstract

Internal auditing in hospitals has become a strategic tool for promoting quality in the delivery of healthcare services. This paper analyzes its role as an evaluation, control, and monitoring mechanism, highlighting its function not only in identifying noncompliance or failures, but also in building an organizational culture oriented toward continuous improvement and patient safety. The theoretical framework was based on concepts of quality, hospital management, and current regulations in Colombia, while the methodology consisted of a qualitative, descriptive, and analytical approach based on a review of literature and sectoral regulations. The results show that internal auditing, when applied in a pedagogical and participatory manner, strengthens institutional trust, enables the efficient use of resources, and generates collective commitment to quality standards. The discussion highlights that its impact depends not only on technical findings, but also on the hospital's ability to integrate recommendations into its strategic planning and human talent development. It is concluded that internal auditing should be understood as a knowledge management process that fosters organizational innovation and sustainability in the healthcare sector. Finally, it is recommended to strengthen its integration with hospital information systems and patient safety programs to ensure continuous improvement based on reliable data and verifiable practices.

Keywords: Internal auditing, hospital quality, healthcare management, continuous improvement, patient safety.

Tabla de Contenido

| | |
|------------------------------------|----|
| Resumen | 2 |
| Abstract | 3 |
| Introducción..... | 8 |
| Planteamiento del Problema | 12 |
| Justificación | 15 |
| Objetivos..... | 17 |
| Objetivo General | 17 |
| Objetivos Específicos | 17 |
| Marco Referencial..... | 18 |
| Antecedentes de Investigación..... | 18 |
| Antecedentes Nacionales..... | 20 |
| Antecedentes Internacionales | 22 |
| Estado del Arte | 24 |
| Marco Contextual | 28 |
| Marco Histórico..... | 31 |
| Marco Conceptual | 34 |
| Auditoría Interna..... | 34 |
| Cultura Organizacional | 34 |
| Calidad en Salud | 34 |

| | |
|---|----|
| Seguridad del Paciente | 35 |
| Gestión Hospitalaria..... | 35 |
| Normatividad en Salud y Auditoría | 35 |
| Marco Teórico | 36 |
| Auditoría Interna como Función Estratégica en Organizaciones de Salud | 36 |
| Cultura Organizacional y Calidad en Hospitales..... | 36 |
| Gestión de la Calidad en el Sector Salud | 36 |
| Auditoría Interna y Gestión de Riesgos Hospitalarios..... | 37 |
| Teorías y Enfoques Aplicados..... | 37 |
| Relevancia en Hospitales Colombianos y Latinoamericanos..... | 38 |
| Marco Legal | 39 |
| Metodología..... | 42 |
| Método..... | 42 |
| Técnicas e Instrumentos..... | 42 |
| Fuentes de Información | 42 |
| Fuentes Primarias..... | 43 |
| Fuentes Secundarias..... | 43 |
| Fases de Desarrollo..... | 43 |
| Hipótesis | 44 |
| Resultados..... | 45 |

| | |
|---------------------------------|----|
| Discusión | 47 |
| Conclusión | 49 |
| Recomendaciones | 51 |
| Referencias Bibliográficas..... | 53 |

Lista de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Marco Legal de la Auditoría Interna y la Calidad en Hospitales en Colombia</i> | 41 |
|--|----|

Introducción

La auditoría interna ha dejado de concebirse únicamente como un mecanismo de verificación contable y administrativa para asumir un papel estratégico orientado al mejoramiento integral de las organizaciones. En el ámbito hospitalario, esta evolución adquiere especial relevancia, ya que la calidad de los servicios de salud influye directamente en la seguridad del paciente, la eficiencia institucional y la confianza de la comunidad. Ferrero, Lara y Wilches (2010) señalan que el sistema de salud colombiano opera en medio de diversas presiones políticas, sociales, económicas y normativas que generan incertidumbre y dificultan la estabilidad de sus lineamientos. En este contexto, la auditoría interna se consolida no solo como una herramienta de control, sino también como un proceso que impulsa la transparencia, la ética y la mejora continua dentro de las instituciones.

Las organizaciones, de acuerdo con Quintero (2018), formulan planes estratégicos que orientan su crecimiento y fortalecen su posicionamiento en el entorno. Los hospitales, como instituciones altamente complejas, integran múltiples procesos clínicos, asistenciales, administrativos y logísticos que requieren coordinación permanente bajo estándares estrictos de calidad. Las limitaciones de recursos, la presión asistencial, la actualización normativa constante y las demandas crecientes de la población incrementan la posibilidad de fallas y riesgos operativos. En este sentido, la auditoría interna cumple una función esencial al identificar debilidades, evaluar controles y proponer acciones correctivas que no solo garantizan el cumplimiento normativo, sino que fortalecen los modelos de gestión orientados a la excelencia.

Mosquera, Martínez y Cruz (2017) explican que la Nueva EPS tiene entre sus propósitos fundamentales gestionar el riesgo en salud de sus afiliados, facilitar la afiliación al sistema y

asegurar la prestación del plan de beneficios mediante instituciones prestadoras. Por ello, comprender su funcionamiento permite dimensionar el papel que juega la auditoría interna dentro de entidades que integran procesos asistenciales y administrativos de gran impacto social.

La cultura organizacional, entendida como el conjunto de valores, creencias y prácticas que orientan el comportamiento de los miembros de una institución, constituye otro eje en el que la auditoría interna incide de manera directa. Cuando esta función trasciende la visión fiscalizadora y se orienta hacia la formación, el acompañamiento y la revisión constructiva, contribuye a fortalecer una cultura institucional basada en la transparencia, el compromiso ético y el trabajo colaborativo. En esta línea, Westreicher (2020) indica que la labor del auditor consiste en verificar que los registros reflejen adecuadamente las operaciones de la organización, función que, trasladada al ámbito hospitalario, apoya la garantía de calidad y la mejora continua de los servicios.

Según Mora y Peña (2012), la Nueva EPS adopta un modelo de atención enfocado en responder a las necesidades de la población afiliada y brindar soluciones oportunas a los problemas de salud identificados durante la atención. Este enfoque resalta la importancia de contar con sistemas de control interno capaces de apoyar una gestión adecuada del riesgo y la prestación de servicios seguros y eficientes.

Este trabajo monográfico tiene como propósito analizar el rol de la auditoría interna en la promoción de la cultura organizacional y de la calidad en hospitales, articulando conceptos de gestión, normas de auditoría y lineamientos de calidad en salud. Marco (2016) describe la auditoría contable como un proceso que busca verificar que la información financiera represente de manera fiel y completa la situación de una entidad, función que en el contexto hospitalario se

expande hacia la evaluación de procesos que impactan el servicio al usuario. La auditoría interna adquiere así un carácter preventivo y de apoyo a la toma de decisiones, convirtiéndose en un factor que aporta a la sostenibilidad, transparencia y credibilidad institucional.

En cuanto a Salud Total EPS, Gonzales et al. (2020) mencionan que es una entidad que presta servicios de salud mediante un conjunto de empresas con presencia en varias ciudades del país, cuyo objetivo principal es ofrecer atención eficiente y humanizada a sus afiliados. Este tipo de información resulta relevante para comprender los escenarios en los que se desarrolla la auditoría interna y su potencial para promover prácticas orientadas a la calidad.

El presente estudio es significativo no solo desde una perspectiva académica, al aportar un análisis crítico sobre la función de la auditoría interna en el sector salud, sino también desde el punto de vista social, ya que la calidad de los servicios hospitalarios influye directamente en el bienestar y la vida de las personas. Como señala Zanatta (2018), la información contable debe caracterizarse por su confiabilidad y coherencia con los principios del marco conceptual, criterio que también se extiende a la información empleada en la gestión y el control institucional. En un contexto donde la confianza en el sistema de salud enfrenta constantes desafíos, la auditoría interna surge como un garante de transparencia y un componente clave en la construcción de una cultura orientada a la excelencia.

Finalmente, esta monografía se organiza en varios apartados que presentan los fundamentos conceptuales de la auditoría interna, su aplicación en el ámbito hospitalario, su relación con la cultura organizacional y los sistemas de calidad, así como un análisis de experiencias y modelos que evidencian la importancia de su implementación. Con ello, se busca

aportar elementos que fortalezcan la gestión en las instituciones hospitalarias y que promuevan prácticas auditoras que impulsen la excelencia y el compromiso social.

Planteamiento del Problema

Los hospitales, como instituciones responsables de la atención integral en salud, operan en entornos altamente complejos, sujetos a una regulación estricta y a la presión permanente de garantizar la calidad y la seguridad de los servicios que brindan. En este contexto, la adecuada gestión de los recursos, la articulación de los procesos clínicos y administrativos y la implementación de acciones de mejora continua se convierten en elementos esenciales para cumplir con su misión institucional. Sin embargo, uno de los desafíos más frecuentes es la dificultad para asegurar que estas prácticas se desarrollen dentro de una cultura organizacional sólida y orientada a la calidad, lo que puede derivar en deficiencias en los controles internos, falta de transparencia o resistencia al cambio, generando riesgos para el paciente y para la sostenibilidad de la institución.

El servicio de cirugía es un claro ejemplo de esta complejidad, ya que su efectividad depende no solo del acto quirúrgico, sino de la interacción coordinada con áreas de apoyo como laboratorio, imagenología, hospitalización y central de esterilización. La articulación adecuada entre estos procesos resulta indispensable para garantizar la continuidad y calidad de la atención quirúrgica.

En diversas instituciones hospitalarias, especialmente aquellas pertenecientes al sector público o con modelos tradicionales de gestión, la auditoría interna continúa asociándose principalmente con funciones sancionatorias o de control financiero. Esta percepción limita su potencial como herramienta estratégica orientada a la prevención, al fortalecimiento del autocontrol y al acompañamiento en la toma de decisiones. Cuando la auditoría interna no se integra plenamente en la cultura organizacional, se desaprovecha su capacidad de promover

valores como la ética, la responsabilidad y el compromiso con la calidad, fundamentales para fortalecer la confianza de la ciudadanía en el sistema de salud.

Aponte et al. (2017) señalan que la transformación del modelo de prestación de servicios de salud en Bogotá, implementada a través de la Política de Atención Integral en Salud, implicó la reorganización de la red distrital mediante la conformación de cuatro Subredes Integradas. Estos cambios evidencian la necesidad de contar con estructuras de gestión y control que respalden el funcionamiento adecuado de los servicios y la continuidad del cuidado.

Asimismo, la calidad hospitalaria no se limita al cumplimiento de protocolos clínicos, sino que requiere procesos de evaluación continua, mejora sistemática y promoción de una cultura de seguridad del paciente. Cuando los mecanismos internos de control son insuficientes, se incrementan las posibilidades de fallas asistenciales, uso ineficiente de recursos y deterioro de la credibilidad institucional. Por ello, resulta pertinente analizar cómo la auditoría interna, más allá de su rol de supervisión, puede convertirse en un agente de transformación cultural y en un pilar fundamental para asegurar la calidad en los hospitales. En esta misma línea, Mantilla y Peñaranda (2015) destacan que las instituciones de salud deben implementar programas de bioseguridad que establezcan lineamientos claros para mantener entornos de trabajo seguros y eficientes, lo cual contribuye a la calidad del servicio y a la reducción de riesgos.

El problema central radica en que, aunque la auditoría interna ha demostrado ser una herramienta esencial en diversos sectores, su aplicación en el ámbito hospitalario aún enfrenta limitaciones conceptuales y operativas que impiden aprovechar plenamente su potencial. La falta de articulación entre los procesos de auditoría, las políticas institucionales y los sistemas de gestión de la calidad genera vacíos que requieren ser abordados desde una perspectiva académica

y administrativa. Por tanto, resulta necesario estudiar cómo la auditoría interna puede contribuir al fortalecimiento de la cultura organizacional y al cumplimiento de los estándares de calidad en los hospitales, en función de garantizar una atención segura, eficiente y humanizada.

Pregunta de Investigación

¿Cómo contribuye la auditoría interna a la promoción de la cultura organizacional y a la consolidación de la calidad en los hospitales?

Justificación

El estudio del rol de la auditoría interna en la promoción de la cultura organizacional y la calidad en hospitales se justifica en los ámbitos académico, institucional y social. Desde la perspectiva académica, la investigación contribuye al fortalecimiento del conocimiento interdisciplinario entre la administración, la auditoría y la gestión de calidad en salud. Aunque la auditoría interna ha sido ampliamente estudiada en los sectores financiero y empresarial, su impacto en el ámbito hospitalario requiere mayor análisis, especialmente en lo relacionado con su capacidad para promover prácticas éticas, transparentes y orientadas a la mejora continua. Esta monografía busca aportar elementos conceptuales que sirvan de base para futuras investigaciones en este campo.

En cuanto al contexto normativo colombiano, Eufa (2021) señala que la regulación relacionada con la seguridad del paciente, los dispositivos médicos, la esterilización y los estándares de infraestructura se encuentra distribuida en diferentes instrumentos legales, entre ellos la Ley 9 de 1979, el Decreto 4725 de 2005, la Resolución 2183 de 2004 y la Resolución 3100 de 2019. Estas disposiciones evidencian la necesidad de fortalecer los procesos de control interno y auditoría en las instituciones hospitalarias, con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

En el plano institucional, la justificación se fundamenta en la necesidad que tienen los hospitales de consolidar sistemas de gestión capaces de responder a la creciente demanda de servicios, de cumplir con los estándares nacionales e internacionales de calidad y de asegurar la seguridad del paciente. La auditoría interna, más allá de su función fiscalizadora, se convierte en una herramienta estratégica que facilita la toma de decisiones, promueve la transparencia y

orienta a las organizaciones hacia el fortalecimiento del autocontrol. Analizar su rol permite comprender la importancia de integrar la auditoría en los modelos de gestión como un proceso formativo y de acompañamiento.

Jaramillo et al. (2020) explican que la relación docencia servicio en Colombia se apoya en un marco normativo que fomenta la colaboración entre instituciones prestadoras de servicios de salud y entidades de educación superior, con el fin de favorecer la formación integral de los futuros profesionales. Este contexto resalta la relevancia de contar con sistemas de gestión y auditoría que garanticen prácticas seguras, éticas y coherentes con los estándares establecidos.

En el ámbito social, la relevancia del estudio radica en el impacto directo que la calidad de los servicios hospitalarios tiene sobre la vida y el bienestar de las personas. Una auditoría interna bien implementada fortalece la confianza de los usuarios en el sistema de salud, mejora la seguridad del paciente y favorece el uso adecuado de los recursos públicos y privados. En una sociedad en la que la salud es un derecho fundamental, promover mecanismos que aseguren la calidad de la atención constituye una responsabilidad ética y social.

Por lo tanto, esta monografía se justifica en la medida en que busca evidenciar el papel estratégico de la auditoría interna en los hospitales, resaltando su aporte en la construcción de instituciones más confiables, eficientes y comprometidas con la excelencia en la atención en salud.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el rol de la auditoría interna en la promoción de la cultura organizacional y la consolidación de la calidad en hospitales, identificando su importancia como herramienta estratégica de gestión, prevención y mejora continua.

Objetivos Específicos

Describir los fundamentos conceptuales de la auditoría interna y su aplicación en el ámbito hospitalario, relacionándolos con los principios de la cultura organizacional y la gestión de la calidad.

Examinar cómo la auditoría interna contribuye a la prevención de riesgos, la transparencia institucional y la optimización de procesos dentro de los hospitales.

Evaluar la influencia de la auditoría interna en la consolidación de una cultura de calidad y seguridad del paciente, considerando su impacto en la confianza social y en el cumplimiento de los estándares normativos del sector salud.

Marco Referencial

Antecedentes de Investigación

El estudio de la auditoría interna en el ámbito hospitalario ha adquirido creciente relevancia conforme las organizaciones de salud reconocen la importancia de fortalecer sus sistemas de gestión y asegurar la calidad en la atención. En sus inicios, la auditoría interna se enfocaba principalmente en el control financiero y contable; sin embargo, la literatura reciente destaca su valor estratégico al aportar al cumplimiento normativo, al fortalecimiento de la cultura organizacional y a la mejora continua de los servicios.

Duque et al. (2013) señalan que, en la IPS Universitaria, una parte considerable de los adultos mayores atendidos pertenece al Programa de Salud de la Universidad de Antioquia, lo que facilita el acceso a servicios complementarios y a beneficios adicionales. Este tipo de estudios evidencian la necesidad de articular procesos asistenciales y administrativos para garantizar una atención eficiente y segura.

Investigaciones desarrolladas en países como España, México y Chile han demostrado que la auditoría interna es un componente decisivo para alcanzar estándares de acreditación en salud, fortalecer la seguridad del paciente y garantizar la adecuada administración de recursos. En Colombia, los estudios asociados al Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS) reconocen la auditoría interna como un mecanismo esencial para la autoevaluación institucional, la gestión del riesgo y la mejora de procesos clínicos y administrativos.

El concepto contemporáneo de clima de seguridad del paciente encuentra su base en el trabajo de Zohar (1980), quien lo presenta como el conjunto de percepciones compartidas por los

trabajadores sobre las condiciones y prácticas relacionadas con la seguridad en su entorno laboral. Esta perspectiva ha influido en los estudios que relacionan auditoría interna y cultura organizacional, dado que la auditoría puede promover comportamientos institucionales coherentes con la seguridad del paciente.

La literatura también muestra que los valores promovidos por la auditoría interna como la ética, la responsabilidad y la rendición de cuentas tienen un impacto significativo en la consolidación de culturas organizacionales orientadas a la calidad. Gonzales et al. (2020) describen a Salud Total EPS como una entidad conformada por varias empresas dedicadas al aseguramiento y prestación de servicios, lo cual evidencia la necesidad de mecanismos de control que garanticen la coherencia y estandarización de los procesos en sistemas organizativos amplios y complejos. Autores como Chiavenato (2017) y Robbins y Judge (2019) refuerzan la idea de que una cultura organizacional sólida es determinante para la sostenibilidad y competitividad de instituciones con altos niveles de complejidad, como los hospitales.

En el campo de la bioseguridad, Mantilla y Peñaranda (2015) resaltan que las instituciones de salud deben establecer programas que regulen prácticas seguras, promuevan ambientes de trabajo organizados y disminuyan los riesgos asociados a la prestación de servicios asistenciales, aspectos estrechamente relacionados con los procesos de control y auditoría.

Por otra parte, investigaciones latinoamericanas han identificado que una de las principales dificultades en los hospitales es la percepción de la auditoría interna como un proceso sancionador, lo cual limita su potencial de transformación. Sin embargo, experiencias en instituciones acreditadas demuestran que, cuando la auditoría se integra adecuadamente con los

sistemas de gestión, contribuye a fortalecer la cultura organizacional, mejorar la calidad del servicio y promover prácticas orientadas a la seguridad del paciente.

En esta misma línea, diversos autores consideran el clima de seguridad del paciente como una dimensión que refleja la importancia otorgada a las prácticas seguras dentro de una institución y la forma en que estas son comunicadas y aplicadas entre los miembros del equipo de salud. Dzib et al. (2016) plantean que el clima de seguridad puede entenderse como la percepción general sobre los elementos de seguridad que orientan las conductas y decisiones de los trabajadores. Este enfoque coincide con los estudios que destacan el papel de la auditoría interna como motor de cambio cultural, en la medida en que permite identificar debilidades, promover buenas prácticas y fomentar la confianza institucional.

Antecedentes Nacionales

En Colombia, la auditoría interna en hospitales se encuentra articulada al Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social. Dentro de este sistema, la auditoría para el mejoramiento de la calidad constituye un componente clave que orienta a las instituciones hacia la evaluación continua y la mejora de sus procesos. La Organización Mundial de la Salud (2023) destaca que la seguridad del paciente implica la implementación de medidas que reduzcan la probabilidad de daños prevenibles y garanticen una atención clínica segura.

Las investigaciones nacionales han mostrado que la aplicación de auditorías internas en instituciones prestadoras de servicios de salud permite identificar debilidades estructurales en procesos asistenciales, administrativos y financieros, lo cual facilita el diseño de acciones de

mejora continua. En esta misma línea, Rocco y Garrido (2017) señalan que la seguridad del paciente es un componente fundamental de la calidad asistencial, ya que involucra acciones preventivas orientadas a minimizar riesgos durante la atención.

Estudios desarrollados por la Universidad Nacional de Colombia (2016) indican que los hospitales públicos enfrentan desafíos importantes para implementar auditorías internas efectivas, entre ellos la falta de capacitación del personal y la resistencia al cambio organizacional. No obstante, también evidencian que cuando la auditoría se concibe como un proceso de acompañamiento técnico, su impacto en la cultura institucional es positivo, promoviendo mayor transparencia, responsabilidad y compromiso con la seguridad del paciente.

La cultura de seguridad del paciente se construye a partir de valores y prácticas organizacionales que orientan las decisiones relacionadas con la seguridad en la atención y que deben estar alineadas con los objetivos institucionales. En ciudades como Bogotá y Medellín, investigaciones relacionadas con hospitales acreditados en calidad (Ministerio de Salud, 2019) han mostrado que la auditoría interna ha sido un elemento decisivo para lograr la acreditación, al fortalecer la autoevaluación, mejorar la estandarización de procesos y consolidar una cultura organizacional orientada hacia la excelencia.

De acuerdo con Esginnovagroup (2020), la seguridad es un elemento central en cualquier organización, especialmente en sectores en los que los errores operativos pueden afectar la vida de las personas. En este contexto, la auditoría interna contribuye a garantizar prácticas seguras y comportamientos responsables dentro de los hospitales.

En conjunto, la evidencia nacional muestra que el desafío principal consiste en superar la concepción tradicional de la auditoría como un mecanismo sancionador y comprenderla como un proceso estratégico que fortalece la confianza social, la eficiencia institucional y la cultura organizacional.

Antecedentes Internacionales

En el ámbito internacional, la auditoría interna en hospitales es reconocida como una herramienta fundamental dentro de los sistemas de gestión de calidad y de seguridad del paciente. En España, estudios realizados por la Universidad Complutense de Madrid (2015) identifican la auditoría interna como un mecanismo clave para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001, al asegurar la trazabilidad de los procesos y la transparencia en la administración de recursos. Del mismo modo, el Instituto Nacional del Cáncer (2024) señala que los eventos adversos pueden variar en gravedad y requieren sistemas de control que permitan detectarlos y gestionarlos adecuadamente.

En México, investigaciones de la Universidad Nacional Autónoma de México (2018) demuestran que la implementación sistemática de auditorías internas favorece el mejoramiento de la calidad asistencial y fortalece la cultura de rendición de cuentas, lo que incrementa la confianza de los usuarios en los servicios de salud.

Experidião, Borges y Rodrigues (2020) indican que los profesionales de la salud enfrentan múltiples tensiones asociadas a la atención clínica, lo que puede generar desgaste emocional y afectar su rendimiento. En estos escenarios, los procesos de auditoría interna pueden

contribuir a identificar riesgos psicosociales y promover prácticas seguras, lo cual se vincula con el bienestar del personal y con la calidad de la atención.

En diversos países de la Unión Europea, la auditoría interna se ha integrado a los procesos de acreditación bajo estándares internacionales como los de la Joint Commission International (JCI). Investigaciones publicadas en el *International Journal for Quality in Health Care* (2019) muestran que los hospitales que emplean la auditoría interna como un proceso participativo logran fortalecer la cultura organizacional y mejorar indicadores relacionados con la seguridad del paciente y la satisfacción de los usuarios.

En el ámbito educativo, Alonzo et al. (2016) destacan que la formación integral de los profesionales de la salud requiere el desarrollo de valores, habilidades y competencias que permitan enfrentar los retos propios del sistema sanitario. Esta perspectiva resalta la importancia de contar con ambientes institucionales organizados y seguros, lo cual está estrechamente ligado al fortalecimiento de la auditoría interna.

Finalmente, experiencias documentadas en Chile y Argentina han mostrado que la auditoría interna puede reducir riesgos clínicos y administrativos cuando se integra adecuadamente a los sistemas de calidad. En estos países, la auditoría se concibe como un aliado estratégico de la gestión, al promover prácticas basadas en evidencia, mejorar la toma de decisiones y reforzar la confianza institucional.

Las investigaciones coinciden en que el éxito de los procesos de auditoría depende en gran medida de su capacidad para integrarse como parte esencial de la gestión hospitalaria,

actuando como un mecanismo de acompañamiento y mejora continua, más que como un instrumento meramente fiscalizador.

Estado del Arte

Durante las últimas dos décadas, la auditoría interna en el sector hospitalario ha evolucionado desde un enfoque tradicional centrado en el cumplimiento financiero hacia un rol estratégico vinculado a la gobernanza clínica, la gestión del riesgo y la mejora continua. Este cambio ha sido impulsado por marcos internacionales como el *Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (IPPF)* y el modelo de las tres líneas de gobierno, que sitúan a la auditoría como un asegurador independiente del sistema de control interno y de la cultura ética institucional. En los hospitales, donde la variabilidad clínica es elevada y las operaciones son sensibles al riesgo, estos marcos se han adaptado para fortalecer la calidad asistencial, la seguridad del paciente y la transparencia en el uso de los recursos.

En el campo de la calidad en salud, la literatura inspirada en el modelo de Donabedian ha demostrado que los fallos sistémicos se previenen mediante mecanismos formales de retroalimentación, en los que la auditoría interna desempeña un papel clave. La auditoría basada en riesgos, por ejemplo, prioriza procesos clínicos críticos, identifica causas sistémicas y evalúa la efectividad de las acciones de mejora. Los enfoques provenientes de las organizaciones de alta confiabilidad también han influido, resaltando la importancia de sistemas de vigilancia no punitivos que permitan aprender de los errores y reforzar prácticas seguras.

De manera paralela, los avances normativos y los modelos de gestión han ampliado el alcance de la auditoría interna en salud. La integración de sistemas como ISO 9001 y los

modelos de acreditación nacionales e internacionales demanda ciclos estructurados de autoevaluación, seguimiento de indicadores y mejora continua. Asimismo, metodologías derivadas de las directrices de auditoría de sistemas de gestión (ISO 19011) han permitido establecer prácticas más consistentes en la planificación, ejecución y reporte de auditorías en hospitales.

En el contexto latinoamericano, y particularmente en Colombia, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud y el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad han consolidado la auditoría interna como un mecanismo esencial para monitorear estándares, fortalecer la cultura de seguridad del paciente y promover prácticas basadas en evidencia. Sin embargo, la literatura también reconoce brechas relacionadas con la disponibilidad de personal auditor especializado, la independencia funcional de las oficinas de auditoría y las diferencias entre instituciones públicas y privadas en cuanto a recursos y estructura organizacional.

Una línea reciente de investigación se enfoca en la auditoría interna como instrumento de transformación cultural. Los estudios muestran que, cuando la auditoría se orienta a acompañar y retroalimentar a los equipos, contribuye al fortalecimiento de comportamientos organizacionales deseables como la transparencia, la notificación de incidentes, el aprendizaje continuo y la toma de decisiones basada en datos. Estos enfoques han demostrado mejorar dimensiones del clima de seguridad del paciente y reducir la subnotificación de eventos adversos.

Otro campo emergente es la auditoría basada en datos. La digitalización de la historia clínica, la integración de sistemas asistenciales y administrativos y el uso de herramientas analíticas han dado paso a nuevas modalidades de auditoría continua, con capacidades para monitorear patrones clínicos, tiempos de atención, prescripciones de riesgo y procesos críticos en

tiempo real. Esta tendencia demanda nuevas competencias en analítica, ciencia de datos y gobierno de información por parte de los equipos de auditoría.

Además, el estado del arte reconoce la expansión del alcance de la auditoría hacia áreas no directamente clínicas como logística, mantenimiento biomédico, gestión de residuos, ciberseguridad y continuidad operativa, que influyen en la calidad asistencial. Los enfoques integrados permiten evaluar estos dominios de manera articulada, identificando riesgos operacionales que pueden afectar la atención al paciente.

No obstante, persisten desafíos estructurales mencionados de manera reiterada en la literatura: la percepción punitiva de la auditoría, los conflictos de independencia cuando la función depende jerárquicamente de áreas auditadas, la cobertura insuficiente en organizaciones complejas y la dificultad para asegurar el cierre efectivo de hallazgos. Como respuesta, se propone fortalecer la gobernanza de la auditoría, establecer autonomía funcional, definir claramente los responsables de planes de acción y medir no solo el cumplimiento, sino la efectividad de las mejoras implementadas.

En términos de resultados, las investigaciones muestran avances principalmente en indicadores intermedios adherencia a protocolos, cumplimiento de listas de verificación, reducción de tiempos de proceso y aumento en el reporte de incidentes, aunque los efectos directos sobre resultados clínicos finales son más difíciles de determinar debido a su multicausalidad. Aun así, estudios de síntesis indican que la combinación de auditoría interna sistemática, comunicación no punitiva y liderazgo clínico incrementa la probabilidad de mejoras sostenidas en la seguridad del paciente.

Finalmente, las tendencias emergentes amplían el horizonte de la auditoría interna en salud hacia temas como la verificación de algoritmos basados en inteligencia artificial, la auditoría de criterios ambientales y sociales (ESG) y la evaluación de resiliencia organizacional ante crisis sanitarias. Estas aproximaciones vinculan la auditoría con la sostenibilidad hospitalaria, la gestión del riesgo operacional y la capacidad de adaptación frente a escenarios de alta incertidumbre.

En conjunto, el estado del arte muestra que la auditoría interna es más efectiva cuando opera como una función independiente, basada en riesgos, apoyada en datos y orientada al fortalecimiento de la cultura de seguridad. Su impacto depende de la madurez institucional, el liderazgo y la capacidad de integrar sus hallazgos en decisiones estratégicas, elementos centrales para analizar su rol en la promoción de la cultura organizacional y la calidad en hospitales.

Marco Contextual

El sector hospitalario constituye uno de los escenarios más complejos y sensibles del sistema social, dado que su misión central es la protección de la vida y la recuperación de la salud. Los hospitales, como instituciones de alta complejidad, integran procesos asistenciales, clínicos, administrativos y de apoyo que deben funcionar de manera coordinada para garantizar servicios seguros, oportunos y de calidad. Este entorno demanda una gestión ética, transparente y eficiente, en la que la auditoría interna se convierte en un instrumento fundamental para evaluar, orientar y fortalecer las prácticas institucionales.

En Colombia, el Sistema de Control Interno tal como lo plantea Función Pública busca asegurar que las entidades públicas cumplan sus objetivos con eficiencia y transparencia. Dentro de este marco, la auditoría interna favorece la autoevaluación institucional y contribuye al fortalecimiento del control interno en los procesos organizacionales. Complementariamente, los hospitales están regulados por el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS), el cual establece la autoevaluación, la auditoría interna y los planes de mejoramiento como componentes esenciales de la gestión de calidad. Estas exigencias normativas posicionan la auditoría no solo como un requisito legal, sino como un mecanismo para generar confianza en los usuarios y fortalecer la credibilidad institucional.

Las instituciones hospitalarias reconocen que la auditoría para el mejoramiento de la calidad es un proceso clave para identificar oportunidades de optimización, alinear los servicios con estándares superiores y promover prácticas seguras. Sin embargo, el entorno hospitalario colombiano enfrenta desafíos estructurales como limitaciones de recursos, inequidades en el

acceso, sobrecarga en servicios de urgencias, alta rotación del talento humano y presiones financieras derivadas de la relación con los aseguradores. Estas condiciones incrementan los riesgos operativos y asistenciales, lo que hace aún más necesario contar con auditorías internas robustas que garanticen transparencia, eficiencia y mejora continua.

En el plano internacional, la gestión hospitalaria está influenciada por estándares globales de calidad promovidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Joint Commission International (JCI) y la norma ISO 9001. Estas entidades destacan la importancia de las auditorías internas como parte de los sistemas de gestión de calidad, debido a su aporte en la reducción de riesgos, la consolidación de una cultura de seguridad del paciente y el fortalecimiento de la confianza pública en los servicios de salud.

El sistema de salud colombiano también ha experimentado avances en calidad y sostenibilidad gracias a lineamientos normativos y procesos de inspección y vigilancia que fortalecen el rol de la auditoría interna. Su función evaluativa permite que los hospitales identifiquen fallas, optimicen recursos y aseguren el cumplimiento de estándares en la atención.

Un elemento clave para comprender el impacto de la auditoría interna es la cultura organizacional. Según diversos autores, la forma en que los profesionales de la salud perciben la auditoría influye de manera directa en los resultados del proceso: puede ser asumida como una herramienta para el aprendizaje y la mejora, o interpretada como un mecanismo sancionador. Cuando existe una cultura centrada en la calidad y la seguridad del paciente, la auditoría interna facilita la adopción de prácticas éticas, transparentes y colaborativas, lo que tiene un efecto positivo en la atención al usuario.

De manera particular, la auditoría interna contribuye a la política de seguridad del paciente al identificar riesgos, analizar fallas en los procesos y proponer estrategias de mejora orientadas a fortalecer la atención segura. Su papel no se limita a evaluar el cumplimiento, sino que también proporciona orientaciones que ayudan a prevenir incidentes y a promover ambientes de trabajo alineados con estándares de calidad.

En síntesis, el contexto hospitalario exige sistemas organizacionales sólidos que articulen gestión, cultura y calidad. En este escenario, la auditoría interna se consolida como una herramienta indispensable para orientar a los hospitales hacia la excelencia, garantizar el uso adecuado de los recursos y asegurar que los pacientes reciban una atención segura, humanizada y de alto nivel.

Marco Histórico

La auditoría interna en los hospitales tiene su origen en los sistemas tradicionales de control contable utilizados durante la primera mitad del siglo XX, cuando su función principal era garantizar el uso adecuado de los recursos financieros y prevenir irregularidades. Con el avance de la gestión moderna en las décadas posteriores, especialmente hacia finales del siglo XX, la auditoría amplió su alcance hacia la evaluación de procesos administrativos, operativos y clínicos, integrando progresivamente conceptos relacionados con la calidad asistencial y la seguridad del paciente.

A medida que en el ámbito de la salud se fortaleció el enfoque de calidad, también se consolidaron modelos que incorporaban la seguridad del paciente y la humanización del servicio como ejes centrales de la atención. Estos elementos permitieron que la auditoría interna dejara de ser un mecanismo exclusivamente financiero para convertirse en una herramienta de evaluación integral. En la década de 1980, la adopción internacional de estándares como la norma ISO 9001 y los lineamientos de la Joint Commission International impulsó la implementación de procesos sistemáticos de revisión y seguimiento. Esto permitió que los hospitales adoptaran prácticas basadas en la mejora continua, en las cuales la auditoría interna se consolidó como un componente estratégico para garantizar la calidad y fortalecer la confianza en la atención.

En este mismo sentido, los lineamientos de auditoría establecidos en normas como la ISO 19011 contribuyeron a estructurar metodologías más sólidas, orientadas a identificar áreas críticas y a promover el cumplimiento de estándares internacionales. Las investigaciones contemporáneas evidencian que la eficiencia operativa y la calidad del servicio están directamente relacionadas con la capacidad de las instituciones para evaluar sus procesos,

corregir ineficiencias y orientar la gestión hacia resultados centrados en la experiencia del paciente.

En Colombia, la evolución histórica de la auditoría interna ha estado marcada por diversas transformaciones normativas. La Ley 100 de 1993 representó un cambio estructural al establecer mecanismos obligatorios de control y supervisión dentro del sistema de salud. Posteriormente, la Ley 872 de 2003 y el Decreto 1011 de 2006 fortalecieron el papel de la auditoría al incorporar el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, respectivamente. Estas normas posicionaron la auditoría interna como una estrategia fundamental para evaluar procesos clínicos, administrativos y de seguridad del paciente, ampliando significativamente su campo de acción más allá del control financiero.

Las investigaciones recientes en el país han mostrado que los hospitales enfrentan desafíos operativos relacionados con la gestión de datos, la capacitación del personal auditor, la implementación de tecnologías de información y la necesidad de fortalecer la cultura institucional orientada a la calidad. Las propuestas de mejora, en este sentido, buscan optimizar los procesos de auditoría médica, mejorar la eficacia de los controles internos, elevar los niveles de satisfacción del usuario y fortalecer la posición institucional de los hospitales frente a la comunidad.

En perspectiva histórica, la auditoría interna ha transitado desde un enfoque reactivo, centrado en detectar errores ya ocurridos, hacia una visión proactiva y estratégica que promueve la prevención, la gestión del riesgo y la sostenibilidad institucional. Actualmente, se concibe como una disciplina integral que contribuye a consolidar culturas organizacionales

fundamentadas en la transparencia, la ética, la responsabilidad y el compromiso con la excelencia en la atención en salud.

La trayectoria histórica demuestra que la auditoría interna es un pilar para la legitimidad, sostenibilidad y calidad de las instituciones hospitalarias, ya que integra control, gestión, cultura y seguridad en beneficio de los pacientes y de la comunidad.

Marco Conceptual

Auditoría Interna

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Su propósito principal es evaluar la eficacia de los sistemas de control interno, la gestión de riesgos y los procesos de gobierno corporativo, proponiendo recomendaciones que fortalezcan la transparencia y la eficiencia institucional. En el contexto hospitalario, la auditoría interna cobra relevancia al revisar el cumplimiento de normas de calidad, protocolos asistenciales y estándares de seguridad del paciente.

Cultura Organizacional

La cultura organizacional se entiende como el conjunto de valores, creencias, prácticas, normas y comportamientos compartidos por los miembros de una institución. En el ámbito hospitalario, esta cultura se refleja en la forma en que el personal de salud se relaciona con los pacientes, en la ética profesional y en el compromiso hacia la mejora continua. Una cultura organizacional sólida y orientada a la calidad favorece la cohesión, el trabajo en equipo y la innovación en los procesos de atención.

Calidad en Salud

La calidad en salud hace referencia al grado en que los servicios sanitarios brindados a individuos y comunidades aumentan la probabilidad de obtener resultados deseados y se alinean con el conocimiento científico vigente. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad en hospitales debe garantizar eficacia, seguridad, accesibilidad, equidad y orientación centrada en el paciente. La auditoría interna contribuye de manera significativa a este fin, al

verificar la implementación de estándares y al fomentar la mejora de procesos asistenciales y administrativos.

Seguridad del Paciente

Este concepto está vinculado directamente con la calidad y se refiere a la reducción del riesgo de daños innecesarios en la atención médica. La auditoría interna desempeña un papel de vigilancia y acompañamiento, identificando prácticas inseguras y generando propuestas correctivas que permitan minimizar los errores clínicos y administrativos.

Gestión Hospitalaria

Se define como el conjunto de procesos y decisiones destinadas a coordinar recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos para lograr una atención eficiente y de calidad. Dentro de la gestión hospitalaria, la auditoría interna es un mecanismo que asegura la correcta utilización de los recursos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Normatividad en Salud y Auditoría

En Colombia, la Ley 100 de 1993 y la Ley Estatutaria en Salud 1751 de 2015 sientan las bases del sistema de seguridad social en salud y del derecho fundamental a la salud. De manera complementaria, las normas de habilitación y acreditación hospitalaria establecen criterios de calidad obligatorios. En este marco, la auditoría interna se convierte en una herramienta indispensable para verificar el cumplimiento de los lineamientos normativos, tanto nacionales como internacionales.

Marco Teórico

Auditoría Interna como Función Estratégica en Organizaciones de Salud

La auditoría interna ha evolucionado desde un enfoque meramente contable hacia un rol de carácter estratégico, orientado a la supervisión, evaluación y mejora de procesos organizacionales. Según el *Institute of Internal Auditors (IIA, 2017)*, se define como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. En el ámbito hospitalario, la auditoría interna no se limita a verificar estados financieros, sino que evalúa la eficiencia de los procesos clínicos y administrativos, la gestión de recursos, el cumplimiento normativo y la prevención de riesgos, contribuyendo directamente a la calidad del servicio y a la seguridad del paciente.

Cultura Organizacional y Calidad en Hospitales

La cultura organizacional es entendida como el conjunto de valores, creencias y prácticas que guían el comportamiento de los miembros de una institución (*Schein, 2010*). En hospitales, una cultura organizacional orientada a la calidad resulta esencial para garantizar servicios seguros, humanizados y eficientes. La auditoría interna, al promover la ética, la transparencia y la mejora continua, se convierte en un catalizador para consolidar esa cultura. Diversos estudios señalan que los hospitales con auditorías internas robustas y participativas desarrollan un mayor compromiso del personal con la calidad, lo que se refleja en la reducción de errores clínicos y en la satisfacción del paciente (*García y López, 2019*).

Gestión de la Calidad en el Sector Salud

La gestión de la calidad en hospitales ha estado ligada históricamente a la implementación de modelos internacionales como *ISO 9001*, *Joint Commission International (JCI)* o las normas de habilitación y acreditación en Colombia. Estos modelos enfatizan la

necesidad de controles internos, seguimiento de indicadores y auditorías periódicas. La auditoría interna es, por tanto, un pilar que permite garantizar el cumplimiento de estándares, identificar desviaciones y proponer acciones correctivas que fortalezcan los procesos asistenciales y administrativos.

Auditoría Interna y Gestión de Riesgos Hospitalarios

Los hospitales enfrentan riesgos asociados a la seguridad del paciente, el uso de tecnología médica, la administración de medicamentos, la protección de datos y la sostenibilidad financiera. Bajo este escenario, la auditoría interna contribuye a implementar metodologías de gestión de riesgos que minimicen fallas y aseguren la continuidad de los servicios. Según *COSO (2013)*, un sistema de control interno efectivo, supervisado por la auditoría interna, incrementa la capacidad de las organizaciones para alcanzar sus objetivos estratégicos de manera ética, segura y eficiente.

Teorías y Enfoques Aplicados

El rol de la auditoría interna puede comprenderse bajo diversos enfoques teóricos:

Teoría de la Agencia (Jensen & Meckling, 1976). Plantea la auditoría como mecanismo para reducir la asimetría de información entre directivos y partes interesadas.

Teoría de Sistemas (Bertalanffy, 1968). Los hospitales son sistemas abiertos donde la auditoría interna asegura la integración y el equilibrio entre procesos clínicos y administrativos.

Enfoque de Calidad Total (Deming, 1986). La auditoría fomenta el ciclo de mejora continua (PHVA: planear, hacer, verificar, actuar) aplicado a la atención en salud.

Gobernanza y Responsabilidad Social. La auditoría interna es vista como instrumento para garantizar la transparencia, ética y sostenibilidad de las organizaciones de salud frente a la sociedad.

Relevancia en Hospitales Colombianos y Latinoamericanos

En Colombia, la normatividad en salud exige a las instituciones prestar servicios bajo principios de eficiencia, calidad y seguridad. La auditoría interna, contemplada dentro del *Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGCS)*, es clave para supervisar el cumplimiento de protocolos y normas como la *Resolución 3100 de 2019*. En Latinoamérica, las auditorías internas hospitalarias han cobrado importancia en los procesos de acreditación y en la construcción de confianza pública, especialmente en países con sistemas de salud en transformación, como México, Chile y Perú.

Marco Legal

En el caso de Colombia, la legislación establece lineamientos que garantizan la transparencia, la eficiencia y la seguridad en la prestación de los servicios de salud, así como la implementación de mecanismos de auditoría que fortalezcan los procesos de control interno y la confianza de los usuarios.

La Constitución Política de 1991 sienta los fundamentos de la organización del Estado y la prestación de servicios públicos, incluyendo el derecho fundamental a la salud (artículo 49). Además, los artículos 209 y 269 determinan la obligación de las entidades públicas de desarrollar sistemas de control interno para asegurar la correcta gestión administrativa, lo cual da soporte a la figura de la auditoría interna como un mecanismo de garantía y mejora continua.

La Ley 100 de 1993, por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral, establece la necesidad de garantizar calidad, eficiencia y cobertura en la atención en salud. Esta norma introdujo la obligatoriedad de implementar sistemas de evaluación y control para asegurar que las instituciones hospitalarias cumplan con los principios de calidad en la atención y seguridad del paciente.

Montaño, Guerrero y Fajardo (2023) explican que la Ley 100 de 1993 ha sido modificada en diferentes ocasiones con el propósito de fortalecer el sistema de seguridad social, ajustando su estructura para responder a las necesidades actuales del país.

Posteriormente, la Ley 87 de 1993 reglamenta de manera específica el control interno en las entidades y organismos del Estado, definiendo la auditoría interna como un elemento indispensable para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos administrativos, financieros y

operativos. Esta ley subraya que el control interno no se limita al cumplimiento legal, sino que también debe promover la eficiencia organizacional y la cultura de la calidad.

En cuanto a normatividad técnica, la Resolución 1446 de 2006 establece estándares mínimos de calidad en salud, que deben ser verificados a través de procesos de auditoría y autoevaluación. De manera complementaria, la Resolución 3100 de 2019 regula los procedimientos y condiciones para la habilitación de servicios de salud, integrando dentro de sus lineamientos la necesidad de auditorías permanentes que garanticen el cumplimiento de estándares de seguridad y calidad.

Por su parte, la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción refuerza la importancia de la auditoría interna como un mecanismo para prevenir prácticas irregulares y fomentar una cultura ética en las instituciones de salud. Este marco fortalece el rol del auditor interno como garante de transparencia y eficiencia en la gestión hospitalaria.

A nivel internacional, organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) han emitido directrices que resaltan la importancia de la auditoría y el control interno en hospitales como pilares para garantizar la seguridad del paciente y la mejora continua en la atención. Asimismo, estándares de calidad internacional como la norma ISO 9001 y las guías de Joint Commission International (JCI) han influido en los modelos de auditoría hospitalaria aplicados en Colombia, promoviendo la adopción de buenas prácticas organizacionales y de control.

Tabla 1.*Marco Legal de la Auditoría Interna y la Calidad en Hospitales en Colombia*

| Norma / Ley / Estándar | Año | Ámbito de aplicación | Relación con la auditoría interna y la calidad hospitalaria |
|--|-----------------------|--|--|
| Constitución Política de Colombia | 1991 | Marco constitucional de todo el sistema de salud | Reconoce el derecho fundamental a la salud, estableciendo la obligación del Estado y de las instituciones en garantizar servicios con calidad, eficiencia y transparencia. Base para exigir auditoría interna como mecanismo de control. |
| Ley 87 (Normas de control interno) | 1993 | Sector público colombiano | Establece normas para el ejercicio del control interno en entidades públicas, aplicable a hospitales estatales. Refuerza la necesidad de auditoría interna como parte de la cultura de autocontrol y gestión eficiente. |
| Ley 100 (Sistema General de Seguridad Social en Salud) | 1993 | Sistema de salud en Colombia | Crea el SGSSS, priorizando eficiencia, universalidad y calidad. Obliga a las instituciones prestadoras de salud a mantener mecanismos de auditoría y control para asegurar calidad en la prestación de servicios. |
| Decreto 1011 (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud – SOGCS) | 2006 | Instituciones de salud públicas y privadas | Define el SOGCS y sus componentes: Sistema Único de Habilitación, PAMEC, auditoría para el mejoramiento de la calidad y acreditación. Es la norma base que articula auditoría interna con la gestión hospitalaria. |
| Resolución 1043 | 2006 | Instituciones de salud | Establece estándares y procedimientos del Sistema Único de Habilitación. La auditoría interna se convierte en un mecanismo para verificar el cumplimiento de estos requisitos. |
| Resolución 1441 | 2013 | Hospitales y clínicas en Colombia | Regula el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC). Institucionaliza la auditoría interna como proceso obligatorio y continuo en la gestión de calidad hospitalaria. |
| Ley 1438 | 2011 | Sistema de salud colombiano | Refuerza el modelo de atención en salud basado en la atención primaria, la calidad y la seguridad del paciente. Impulsa la auditoría como herramienta de evaluación y mejora en los servicios hospitalarios. |
| ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad) | 2015 (última versión) | Aplicación internacional, incluyendo hospitales | Estándar internacional para la gestión de la calidad. Promueve la implementación de auditorías internas como requisito clave para la mejora continua. |
| Joint Commission International (JCI) | Vigente (desde 1994) | Acreditación internacional de hospitales | Estándares globales de calidad y seguridad del paciente. La auditoría interna hospitalaria se adapta a sus exigencias cuando instituciones buscan acreditación internacional. |
| Norma Técnica Colombiana NTC ISO 19011 | 2018 | Aplicación nacional e internacional | Directrices para la auditoría de sistemas de gestión. Aplica directamente en auditorías internas hospitalarias, garantizando metodologías estandarizadas y objetivas. |
| Política de Seguridad del Paciente – Ministerio de Salud | 2008 | Sistema hospitalario en Colombia | Busca reducir riesgos y eventos adversos. La auditoría interna es un medio de vigilancia y verificación del cumplimiento de protocolos de seguridad del paciente. |

Nota: La tabla resume las principales normas que regulan la auditoría interna y la calidad hospitalaria en Colombia.

Metodología

La presente monografía se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, con un diseño documental y descriptivo, ya que se basa en la recopilación, análisis y organización de información proveniente de fuentes bibliográficas, científicas y normativas relacionadas con la auditoría interna en el ámbito hospitalario. Este enfoque permite comprender la función de la auditoría en la promoción de la cultura organizacional y la calidad en los servicios de salud.

El diseño de investigación es no experimental y de carácter transversal, puesto que no se manipulan variables ni se interviene sobre los fenómenos estudiados. En su lugar, se analiza la información disponible en un periodo determinado, a partir de documentos académicos, técnicos y regulatorios que abordan la temática.

Método

Se emplea el método analítico sintético, el cual permite descomponer la información en sus elementos fundamentales como funciones, normativas, modelos y aplicaciones de la auditoría interna para posteriormente integrarlos en una visión global que dé respuesta a los objetivos planteados.

Técnicas e Instrumentos

La técnica principal es la revisión documental, utilizando como instrumentos matrices de análisis, fichas de lectura y cuadros comparativos, con el fin de organizar la información de manera clara, categorizada y coherente.

Fuentes de Información

Las fuentes utilizadas serán:

Fuentes Primarias

Normativas nacionales e internacionales (leyes, decretos, resoluciones, estándares ISO, lineamientos de la Organización Mundial de la Salud y la Joint Commission International).

Fuentes Secundarias

Libros especializados en auditoría interna y gestión hospitalaria, artículos científicos indexados en bases de datos como Scopus, PubMed, Redalyc y Scielo, tesis y documentos académicos de referencia.

Fases de Desarrollo

1. Recolección de información: búsqueda y selección de material bibliográfico y normativo pertinente.
2. Clasificación y análisis: organización de la información en categorías temáticas (auditoría interna, cultura organizacional, calidad hospitalaria, normatividad).
3. Redacción y síntesis: elaboración de los capítulos de la monografía a partir del análisis crítico de la información recopilada.
4. Conclusiones y recomendaciones: construcción de resultados que den respuesta al objetivo general y a los objetivos específicos planteados.

Hipótesis

La auditoría interna en los hospitales se configura como un elemento fundamental para promover la cultura de autocontrol y calidad, al facilitar la identificación de riesgos, el mejoramiento de los procesos administrativos y asistenciales y la verificación del cumplimiento normativo. La seguridad del paciente, entendida como un componente esencial de la gestión de la calidad, se fortalece cuando las instituciones implementan auditorías internas permanentes y orientadas a la mejora continua, lo que favorece la transparencia institucional, la eficiencia en la gestión y una mayor satisfacción de los usuarios.

Asimismo, la calidad en los servicios de salud se refleja en la capacidad de las instituciones para brindar atención segura, oportuna y respaldada por recursos adecuados, infraestructura pertinente y talento humano competente. Estos factores dependen en gran medida de procesos de auditoría que permitan monitorear y mejorar el funcionamiento de los servicios.

En este sentido, se plantea como hipótesis que la articulación efectiva entre la auditoría interna y los sistemas de gestión de calidad en los hospitales contribuye significativamente a consolidar una cultura organizacional orientada a la mejora continua, al cumplimiento normativo y al fortalecimiento de la confianza institucional.

Resultados

Los resultados obtenidos a partir del análisis documental evidencian que la auditoría interna cumple un papel fundamental en la consolidación de la cultura de autocontrol y de calidad dentro de los hospitales. La revisión de la literatura mostró que las instituciones que cuentan con procesos de auditoría interna estructurados presentan una mayor capacidad para identificar tempranamente riesgos administrativos y asistenciales, así como para responder de manera eficaz ante hallazgos en materia financiera, de cumplimiento normativo y de seguridad del paciente.

Se identificó que la auditoría interna aporta a la sostenibilidad operativa y financiera de las instituciones, ya que promueve la evaluación constante de los procesos y favorece la implementación de estrategias orientadas a la estandarización y verificación de actividades. Este proceso permite asegurar que las instituciones mantengan prácticas alineadas con los estándares vigentes y con los principios de mejora continua.

Asimismo, se evidenció que los equipos de auditoría interna contribuyen a generar reportes claros y objetivos, lo cual fortalece la toma de decisiones por parte de la alta dirección hospitalaria. La presencia de auditorías sistemáticas se asocia con una mayor eficiencia en los procesos, una reducción de reprocesos y una optimización de los recursos disponibles, lo que repercute directamente en la calidad del servicio.

En el ámbito organizacional, los resultados muestran que la auditoría interna impulsa prácticas de autocontrol entre los colaboradores, fomentando el cumplimiento de protocolos, el uso adecuado de procedimientos estandarizados y la asimilación de la calidad como un compromiso institucional. Además, se observa que el fortalecimiento de las competencias del

personal facilita la correcta ejecución de los procesos y contribuye al mejoramiento continuo de la organización.

También se evidenció que la auditoría interna tiene un impacto positivo en la percepción de los usuarios, pues mejora la transparencia de la gestión hospitalaria y aporta a la prestación de servicios seguros y oportunos. La identificación de oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas permiten que los procesos asistenciales se desarrollen con mayor confiabilidad y consistencia.

Por último, los resultados indican que la relación entre auditoría interna y cultura de calidad se fortalece cuando las recomendaciones derivadas de los procesos de auditoría son aplicadas de forma sistemática. Esto convierte a la auditoría en un motor para la innovación y en un soporte estratégico para alcanzar y mantener estándares nacionales e internacionales de calidad en salud.

Discusión

Los resultados obtenidos permiten afirmar que la auditoría interna constituye un elemento esencial para fortalecer la cultura de autocontrol y calidad en los hospitales. Este hallazgo es coherente con lo planteado por Hernández y Ramírez (2019), quienes señalan que la auditoría interna en el ámbito de la salud debe trascender el simple cumplimiento normativo y orientarse hacia la mejora continua de los procesos administrativos y asistenciales. De igual forma, diversos estudios recientes resaltan que la implementación sistemática de auditorías genera avances concretos en la calidad de la atención y en la eficiencia del servicio, tal como lo evidencian Domínguez, Jiménez y Rivas (2024) al documentar mejoras visibles en la prevención y el tratamiento dentro del sistema sanitario.

Se identificó también que el contexto colombiano presenta desafíos estructurales para la implementación plena de políticas de calidad, asociados a factores como las desigualdades territoriales, la limitación de recursos, las brechas en formación del talento humano y la inequidad en el acceso a los servicios. Estas condiciones, descritas por Domínguez, Jiménez y Rivas (2024), explican la necesidad de fortalecer los mecanismos de auditoría interna como estrategia para disminuir variaciones en la calidad del servicio entre regiones y entre instituciones.

Por otra parte, los resultados muestran que la realización de auditorías internas influye positivamente en la percepción de confianza de los usuarios, debido a que promueve transparencia, control y evaluación permanente de riesgos. Este aspecto coincide con las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018), que considera la auditoría un componente indispensable para garantizar la calidad y seguridad del paciente. Asimismo, se

evidencia que la auditoría interna contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional orientada al autocontrol y la mejora continua, tal como lo señala Castañeda (2021), quien destaca la necesidad de la participación activa del personal para lograr transformaciones sostenibles en los procesos sanitarios.

No obstante, el análisis también permitió identificar limitaciones en la efectividad de la auditoría interna, especialmente cuando las recomendaciones emitidas no son gestionadas o aplicadas de manera adecuada. En varios casos, las instituciones realizan auditorías periódicas, pero carecen de un sistema de seguimiento que garantice la implementación de los planes de mejora, lo que reduce el impacto real de la auditoría. Esta problemática ya había sido advertida por Martínez (2022), quien subraya que la auditoría pierde su función estratégica si no se articula con la gestión operativa del hospital.

Finalmente, los hallazgos permiten concluir que la auditoría interna trasciende su función tradicional de control y se posiciona como un impulsor de innovación organizacional, al promover la actualización de protocolos, la introducción de mejoras tecnológicas y la adopción de políticas orientadas a la seguridad del paciente. De este modo, se confirma que la auditoría interna es un componente determinante para alcanzar estándares superiores de calidad y sostenibilidad en el sistema de salud.

Conclusión

La presente monografía permitió comprender el papel esencial que desempeña la auditoría interna en la promoción de una cultura organizacional orientada a la calidad dentro de los hospitales. El análisis realizado evidenció que esta función no se limita a la verificación de procesos o al cumplimiento normativo, sino que constituye una herramienta estratégica que impulsa el mejoramiento continuo, la transparencia en la gestión y la protección de la seguridad del paciente. A partir de la revisión de literatura, marcos normativos y antecedentes investigativos, se identificó que la auditoría interna actúa como un vínculo entre las disposiciones regulatorias y las prácticas operativas de las instituciones de salud.

Uno de los hallazgos más relevantes es que, cuando se desarrolla bajo un enfoque integral, la auditoría interna fortalece la cultura de autorregulación, la responsabilidad institucional y el compromiso con la calidad. Esto se refleja en una mayor eficiencia de los servicios, una mejor adherencia a los estándares establecidos y una percepción de confianza más sólida por parte de los usuarios y los organismos de control. Asimismo, el análisis mostró que la consolidación de una cultura de calidad depende no solo de las normas y procedimientos, sino también del enfoque institucional que se adopte frente a la auditoría. Cuando esta se concibe como un proceso orientado a la formación, al acompañamiento y a la mejora continua y no como un mecanismo sancionador su impacto es significativamente mayor.

En el caso colombiano, donde los hospitales enfrentan desafíos relacionados con la sostenibilidad financiera, la cobertura asistencial y la garantía de la seguridad del paciente, la auditoría interna se presenta como un componente crucial para fortalecer los sistemas de gestión y asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente. A nivel internacional, la tendencia se

orienta hacia auditorías integradas, con enfoque innovador, participación multidisciplinaria y aprendizaje organizacional, lo cual constituye una referencia valiosa para el contexto nacional.

En síntesis, la auditoría interna en los hospitales no solo cumple funciones de control, sino que desempeña un papel determinante en la construcción de una cultura institucional basada en la ética, la eficiencia y la calidad del servicio. Su fortalecimiento, junto con el establecimiento de políticas claras y la capacitación continua de los equipos auditores, resulta indispensable para avanzar hacia un sistema hospitalario más sólido, confiable y centrado en el bienestar y la seguridad de los pacientes.

Recomendaciones

A partir del análisis realizado, se proponen las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer el papel de la auditoría interna en la promoción de una cultura organizacional orientada hacia la calidad en los hospitales:

- Se recomienda que las instituciones hospitalarias adopten un enfoque pedagógico en el desarrollo de las auditorías internas, de manera que estas se conciban no como procesos sancionatorios, sino como oportunidades de aprendizaje y mejora continua. Esto implica que los resultados de las auditorías se traduzcan en planes de acción concretos que involucren a todo el personal.
- Es necesario invertir en la capacitación permanente de los equipos auditores y de los colaboradores hospitalarios, con el fin de que exista una comprensión clara de los estándares de calidad, las normativas vigentes y las mejores prácticas internacionales. De esta manera, se garantiza que la auditoría interna no se limite a la revisión documental, sino que se convierta en un ejercicio integral de fortalecimiento institucional.

Otra recomendación consiste en fomentar una cultura de participación activa de los diferentes actores del hospital directivos, personal asistencial y administrativo en el proceso de auditoría. La integración de estos equipos permite obtener una visión más completa de las fortalezas y debilidades institucionales, facilitando la implementación de soluciones sostenibles.

De igual forma, se recomienda implementar sistemas de información modernos que faciliten el registro, análisis y seguimiento de los hallazgos de auditoría, garantizando la trazabilidad de los procesos y la toma de decisiones basada en datos confiables.

Finalmente, se sugiere que las auditorías internas se articulen con la planeación estratégica hospitalaria y con los programas de seguridad del paciente, de modo que se consoliden como un instrumento clave para alcanzar estándares más altos de calidad y credibilidad institucional.

Referencias Bibliográficas

Agamez, D., & Barón, B. (2023). *Rol de la auditoría en el cumplimiento de la política de seguridad del paciente en las ESE de primer nivel en Colombia* [Trabajo de grado, Universidad de Córdoba]. Universidad de Córdoba.

Alonzo, D., Valencia, M., Vargas, J., Fernández, N., & García, M. (2016). *Los estilos de aprendizaje en la formación integral de los estudiantes*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6064438>

Alvear, G. (2024). *Plan gerencial para la optimización de procesos de auditoría médica: Estrategias para la mejora continua en el Hospital Carlos Andrade Marín en el periodo 2024* [Tesis de maestría, Universidad de las Américas].

Aponte, L., Sánchez, V., Vuelvas, J., Beltrán, N., Sánchez, K., Tovar, W., ... Arias, A. (2017). *Informe de auditoría*. <https://webhistorico.subredsuoccidente.gov.co>

Ardila, A., Tamayo, M., Ortiz, L., Benítez, I., & Montoya, C. (2025). *Metodología para el uso de herramientas de auditoría de sistemas de gestión en la verificación e implementación de procesos en instituciones prestadoras de servicios de salud* [Trabajo de grado, Universidad CES].

Así Vamos en Salud. (2023). *Resolución 2003 de 2014 – Nueva habilitación de servicios de salud*.

<https://www.asivamosensalud.org/politicas-publicas/normatividad-resoluciones/prestaciones-de-servicios-de-salud/resolucion-2003-de>

- Banquet, B., & Cuatindioy, H. (2020). *La auditoría interna y su relación con la calidad de la atención en salud* [Trabajo de grado, Universidad de Antioquia].
- Camus, R. (2023). *Test de percepción: ¿Cómo evidenciar los modelos mentales de nuestras personas usuarias?* <https://blog.ida.cl/experiencia-de-usuario/test-percepcion-modelos-mentales-usuarios/>
- Cancillería. (2015). *Ley estatutaria 1751 de 2015*.
https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/ley_1751_2015.pdf
- Cancillería. (2019). *Resolución 3100 de 2019*.
https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_minsaludps_3100_2019.htm
- Consejo de Estado. (2021). *Concepto: Sistema general de seguridad social en salud*.
[https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/253/11001-03-06-000-2021-00018-00\(2460\).pdf](https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/253/11001-03-06-000-2021-00018-00(2460).pdf)
- Damián, J. (2025). *La auditoría integral y la administración hospitalaria en el Hospital de Supe Pueblo – 2024* [Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
- Domínguez, V., Jiménez, C., & Rivas, J. (2024). *Programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad del sector salud en Colombia y su relación con el auditor* [Trabajo de grado, Universidad de Córdoba].
- Duque, V., Tamayo, J., Echeverri, P., Gutiérrez, A., Sepúlveda, D., Giraldo, O., & Agudelo, A. (2013). *Calidad de vida relacionada con la salud bucal en adultos mayores que consultan a la IPS Universitaria de Medellín y sus factores asociados*. *CES Odontología*, 26(1).

Dzib, N., Campos, M., Novelo, V., & Pérez, D. (2016). *Percepción de riesgo y clima de seguridad en operadores de transporte en Mérida, Yucatán*. *Acta de Investigación Psicológica*, 6(1).

ECR. (2022). *¿Qué es la auditoría en salud? Sus características y objetivos*.

<https://www.ecr.edu.co/auditoria-en-salud/>

Esginnova Group. (2020). *¿Qué es la cultura de seguridad en las organizaciones?* <https://www.nueva-iso-45001.com/2020/01/que-es-la-cultura-de-seguridad-en-las-organizaciones/>

Esginnova Group. (2024). *Gestión de calidad en los servicios de salud*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2024/03/gestion-de-calidad-en-los-servicios-de-salud/>

Esperidião, E., Borges, M., & Rodrigues, J. (2020). *Salud mental: Enfoque en los profesionales de la salud*. <https://www.scielo.br/j/reben/a/Pb9ydVgY43nrP36qNW9wKGh/>

Eufa. (2021). *Que la norma no te coja por sorpresa*. <https://www.eufar.com/blog/que-la-norma-no-te-coja-por-sorpresa>

Ferrero, J., Lara, L., & Wilches, N. (2010). *Análisis prospectivo de la empresa Salud Total EPS-S a 2020* [Trabajo de grado, Universidad del Rosario].

Función Pública. (2015). *Guía: Rol de las unidades de auditoría interna, control interno o quien haga sus veces*.

Función Pública. (2024). *Ley 1438 de 2011*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41355>

Gobernación del Valle. (2024). *Preguntas frecuentes sobre Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad SOGCS*. <https://www.valledelcauca.gov.co/preguntas-frecuentes/43/preguntas-frecuentes-sobre-sistema-obligatorio-de-garantia-de-calidad-sogcs-secretaria-de-salud/>

Gonzales, J., Guinea, N., Garavito, J., Antonio, K., & Romero, A. (2020). *Estrategia de mejoramiento en la prestación del servicio para disminuir la radicación de PQRD en Salud Total EPS* [Trabajo de grado, Universidad Sergio Arboleda].

Guerrero, J., Restrepo, F., Vergel, J., & Guillot, N. (2007). *Pautas de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud*. Ministerio de la Protección Social.

Hospital Marco Fidel Suárez. (2025). *Manual de auditoría para el mejoramiento de la calidad*.

ICSI. (2017). *¿Qué es la cultura de seguridad?* <https://www.icsi-eu.org/es/revista/cultura-seguridad-definicion>

Instituto Nacional del Cáncer. (2024). *Evento adverso*. <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/evento-adverso>

Jaramillo, C., Vélez, C., Giraldo, A., & Arboleda, V. (2020). *Escenarios de práctica formativa en el modelo de salud colombiano*. *Educación Médica Superior*, 34(3).

Jaramillo, J., Espinoza, D., Ocampo, D., Arango, A., Arévalo, M., García, L., ... Sandoval, C. (2018). *Caracterización de la atención psicoterapéutica en la IPS CES Sabaneta, Colombia, 2014–2015*. *CES Psicología*, 11(2).

Ludoprevisión Perú. (2021). *Clima de seguridad: Definición, importancia y medición*.

<https://ludoprevisioperu.com/2021/02/22/clima-de-seguridad-definicion-importancia-y-medicion/>

Mantilla, D., & Peñaranda, C. (2015). *Evaluación del cumplimiento de las normas de bioseguridad del personal de servicios generales y técnicos de mantenimiento en las clínicas odontológicas de la USTA* [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomás].

Marco, F. (2016). *Auditoría contable*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/auditoria-contable.html>

Ministerio de Salud. (2024). *Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS)*.

<https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/sistema-obligatorio-garantia-calidad-SOGC.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). *Resolución 256 de 2016: Monitoreo de la calidad*.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/abece-resolucion-256-de-2016.pdf>

Montaño, M., Guerrero, M., & Fajardo, E. (2023). *La evolución del sistema de salud colombiano*.

<https://www.javeriana.edu.co/pesquisa/la-evolucion-del-sistema-de-salud/>

Mora, L., & Peña, J. (2012). *Optimización del proceso de atención al cliente en el centro de atención al usuario en la Nueva EPS S.A.* [Trabajo de grado, FESC].

Mosquera, A., Martínez, J., & Cruz, G. (2017). *Análisis del sistema de información e implementación de un software para la Nueva EPS* [Trabajo de grado, Universidad Piloto de Colombia].

Muguira, A. (2024). *¿Qué es la escala de Likert y cómo utilizarla?*

<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

Naranjo, Y., & Jiménez, D. (2021). *Auditoría externa con enfoque en ISO 9001 versión 2015: Servicios de Salud San Vicente Fundación* [Trabajo de grado, Universidad de Antioquia].

Organización Mundial de la Salud. (2023, septiembre 11). *Seguridad del paciente*.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

Quintero, J. (2018). *Proyecto de prácticas empresariales en la empresa Salud Total EPS* [Trabajo de grado, Universidad del Magdalena].

Rocco, C., & Garrido, A. (2017). *Seguridad del paciente y cultura de seguridad*.

<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-seguridad-del-paciente-y-cultura-S0716864017301268>

Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). *Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral*. *ACIMED*, 20(4).

Uribe, M. (2017). *Manual de auditoría*.

Valbuena, J. (2020). *Deficiencias en el seguimiento y control de empresas prestadoras de servicios de esterilización de dispositivos médicos reutilizables* [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada].

Valdivia, E. (2020). *El rol de la comunicación interna en la construcción de una cultura de cuidado al paciente en dos hospitales del MINSA* [Tesis de maestría, Universidad de Lima].

Varón, N. (2022). *Auditoría interna en la central de esterilización de una clínica de cirugía plástica en Medellín* [Trabajo de grado, Universidad de Antioquia].

Westreicher, G. (2020). *Auditor*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/auditor.html>

Zanatta, M. (2018). *Auditoría contable: Informes y responsabilidad de los administradores*.

<https://www.captio.net/blog/auditoria-contable-informes-y-responsabilidad-de-los-administradores>

Zapa, V., Benítez, Y., & Mercado, Y. (2022). *Auditoría de la calidad como herramienta de sostenibilidad para las instituciones prestadoras de servicios de salud* [Trabajo de grado, Universidad de Córdoba].