

**PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL ANÁLISIS E IDENTIFICACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE TERCERIZACIÓN EN EL DESARROLLO DE LOS
TRABAJOS DE AUDITORIA, BASADO EN LA NIA 402, PARA LAS
PRINCIPALES ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE
CARTAGO VALLE DEL CAUCA.**

**NATALIA CORTES GARCIA
SANDRA YISELA GUTIÉRREZ HOLGUÍN**



**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
PROGRAMA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARTAGO, VALLE
2017**

**PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL ANÁLISIS E IDENTIFICACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE TERCERIZACIÓN EN EL DESARROLLO DE LOS
TRABAJOS DE AUDITORIA, BASADO EN LA NIA 402, PARA LAS
PRINCIPALES ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE
CARTAGO VALLE DEL CAUCA.**

**NATALIA CORTES GARCIA
SANDRA YISELA GUTIÉRREZ HOLGUÍN**

Anteproyecto Para Optar el Título de Contador Público

**Asesor
JAIME ESPINOSA PEÑA
Magister en Ciencias Financieras y de Sistemas.**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
PROGRAMA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARTAGO, VALLE
2017**

NOTA DE ACEPTACION

Presidente del Jurado

Firma Jurado 1

Firma Jurado 2

Cartago, abril de 2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios quien me dio la fuerza, la sabiduría y la disciplina necesaria para cumplir todas mis metas, sin desfallecer ni rendirme ante los obstáculos que se me presentaban.

A mi familia, mis padres que con su amor, apoyo y comprensión en cada paso que doy en mi vida, por formarme de la forma en la que soy como persona, por los valores, el carácter y la actitud que me inculcaron desde pequeña y por enseñarme a lograr lo que deseo con fuerza y dedicación.

Natalia Cortes García

DEDICATORIA

Dedico este trabajo ante todo a Dios por haberme dado la sabiduría, la perseverancia y la oportunidad de alcanzar mis objetivos en esta etapa de mi vida profesional, y por hacerme cada día una mejor persona; ayudándome a no desfallecer en los momentos de dificultad; a mis padres por creer en mis capacidades brindándome siempre su apoyo y amor incondicional porque son mi mayor motivación, mi motor, los que me impulsan a mejorar cada día; a mi hermana por apoyarme en cada momento y acompañarme en este camino y a mi compañera de trabajo por el trabajo en equipo que nos ayudó a tener como resultado un trabajo satisfactorio.

Sandra Yisela Gutiérrez Holguín

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero a Dios, quien guía mi camino y es mi apoyo incondicional en cada paso que doy.

A mis padres quienes siempre están a mi lado, velando por mi tranquilidad y mi bienestar brindándome todo el amor y la sabiduría para dar con determinación cada paso de mi vida. A ellos les agradezco pues son ellos quienes me han acompañado en cada circunstancia de mi vida, buena o mala sin desfallecer y sin perder su fe en mí.

Mi agradecimiento también es para mi compañera de estudio Yisela Gutiérrez quien durante el desarrollo de este trabajo de grado, de investigación y análisis siempre fue muy crítica y proactiva para realizar este trabajo de forma satisfactoria.

Igualmente a mi asesor de trabajo de grado, Jaime Espinosa Peña por la confianza depositada en mi desde el inicio de este proyecto, por sus indicaciones para desarrollar el trabajo de grado de la mejor forma y obtener resultados positivos.

Natalia Cortes García

AGRADECIMIENTOS

A mi señor padre, Luis Hernando Gutiérrez, a mi señora madre, Luz Eneida Holguín, y a mi hermana Luisa Fernanda Gutiérrez, por darme el mayor apoyo durante el transcurso de mi carrera, a los profesores gracias por su tiempo, paciencia y dedicación, además por su conocimiento que me ayudo tanto en la parte profesional, como personal; en especial a nuestro asesor Jaime Espinosa Peña, por su colaboración y motivación para el desarrollo del trabajo de grado; también a mi compañera de trabajo por la dedicación y apoyo, llevándonos a formar un gran equipo de trabajo.

A la universidad del Valle por permitirme ser parte de esta nueva generación de egresados, formándome como una profesional en contaduría pública.

Sandra Yisela Gutiérrez Holguín

TABLA DE CONTENIDO

	Nº PAG
1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	16
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
2.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	19
2.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	21
2.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA.....	23
2.4 DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	24
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	26
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	26
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	26
4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	27
5. MARCO DE REFERENCIA	29
5.1. MARCO TEORICO	29
5.2 MARCO CONCEPTUAL	43
5.3 MARCO CONTEXTUAL	55
5.4 MARCO LEGAL O JURÍDICO	56
6. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	60

6.2	METODO DE INVESTIGACIÓN	61
6.3	FUENTES DE LA INFORMACIÓN.....	61
6.4	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.	62
6.5	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	63
6.6	POBLACION Y MUESTRA	64
7.	UNIDADES TEMATICAS	66
7.1	UNIDAD I.....	66
7.2	UNIDAD II.....	103
7.3.	UNIDAD III.....	120
	CONCLUSIONES.....	129
	RECOMENDACIONES.....	131
	BIBLIOGRAFIA.....	132
	CIBERGRAFIA	133
	GLOSARIO	140
	ANEXOS	145

LISTA DE GRAFICOS

	Nº PAG
Gráfica N°1: Empleados por contratación directa.....	67
Gráfica N°2: Empleados por Tercerización.....	69
Grafica N°3: Servicios de Tercerización más comunes.....	70
Grafica N°4: Frecuencia de Contratación de Tercerización.....	71
Grafica N°5: Razones para contratar Tercerización.....	72
Grafica N°6: Periodicidad de Auditorias.....	73
Grafica N° 7: Balance general EPS SURA.....	76
Grafica N° 8: Activo EPS SURA.....	77
Grafica N° 9: Pasivos de EPS SURA.....	79
Grafica N° 10: Estado de resultados EPS SURA.....	81
Grafica N° 11: Ingresos vs Costos EPS SURA.....	82
Grafica N° 12: Balance general – Salud Total.....	84
Grafica N° 13: Activos Corrientes – Salud Total.....	85
Grafica N° 14: Pasivos Corrientes – Salud Total.....	86
Grafica N° 15: Estado de Resultados – Salud Total.....	88
Grafica N° 16: Ingresos vs Costos – Salud Total.....	89
Grafica N° 17: Balance general de Coomeva.....	92
Grafica N° 18: Activos Corrientes de Coomeva.....	93

Grafica N° 19: Pasivos Corrientes de Coomeva.....	95
Grafica N° 20: Estado de Resultados de Coomeva.....	97
Grafica N° 21: Ingresos vs Costos de Coomeva.....	98

ANEXOS

Nº PAG

Anexo Nº 1: Unidad de Cuidados Intensivos.....	144
--	-----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está orientado a proponer una guía metodológica de auditoria que le permita al auditor de la entidad usuaria identificar, categorizar y medir los servicios contratados de forma externa por la entidad usuaria, en este caso serán las Entidades Prestadoras de Salud de la ciudad de Cartago, Valle para el año 2017. La metodología de la investigación se desarrolla a través de un proceso de recolección de la información y análisis posterior con el fin de identificar estos servicios externos que forman parte del sistema de información financiera de la entidad usuaria. De este modo lo que se espera obtener de los resultados de la investigación es una guía metodológica que pueda ser utilizada como herramienta de trabajo para auditorias posteriores en estas entidades usuarias.

Palabras Clave Auditoria, entidad usuaria, entidades prestadoras de salud, servicios externos, guía metodológica.

ABSTRACT

The present research work is oriented to propose a methodological audit guide that allows the auditor of the user Entity identify, categorize and size the services hired by external way for this user entity, in this case it will be the health care entities from Cartago City, during the year 2017. The methodology of the investigation develops among a process of collect of information and posterior analysis with the final purpose to identify these external services that are part of the financial information system of the user entity. In this way, what expect to obtain given the results of the research is a methodological guide that can be used as work tool for the later audits in these user entities.

Key words Audit, User Entity, health care entities, external services, methodological guide.

INTRODUCCION

Este trabajo de grado tiene como objetivo brindarle al auditor de las entidades usuarias o Entidades Prestadoras de Salud (EPS) una herramienta, específicamente, una guía que le permita determinar cuáles de los servicios que las EPS contratan que sean de importancia relativa para el sistema de información financiera de la entidad teniendo presente que formaran parte de su sistema de información si influyen en los asientos contables, en los procedimientos de contabilidad, en el modo como se relaciona la información financiera o en los hechos económicos realizados por las EPS.

El método empleado para obtener la información deseada será a través de entrevistas con los funcionarios de algunas de las EPS ubicadas en la ciudad de Cartago, esperando obtener la mayor información necesaria posible que permita establecer la importancia relativa de dichos servicios. La información obtenida será de tipo financiero, específicamente, serán los Estados Financieros de las EPS y las notas a los Estados Financieros. Adicional a esto, se espera que a través de la entrevista se pueda obtener información extra que también pueda ser utilizada para determinar apropiadamente la importancia relativa de estos servicios.

Este trabajo se desarrollara a través de tres capítulos donde lo que se busca en cada uno de ellos es contribuir al logro del objetivo principal planteado inicialmente.

Es así, como en la unidad I se identifican los servicios tercerizados que tenga importancia relativa para las EPS. En esta unidad, se describe y se relaciona el proceso que se debe llevar a cabo para una identificación oportuna y apropiada con el fin de definir si estos forman o no parte del sistema de información financiera de las EPS objeto de estudio. El proceso del cual se hablara en esta unidad empezara exponiendo los resultados obtenidos en las entrevistas, se

expondrá de igual manera los Estados Financieros para una mayor comprensión del lector.

En la segunda unidad se categorizan estos servicios de acuerdo a su naturaleza contable, a su funcionalidad y frecuencia de contratación, con el propósito de conocer en detalle el impacto que tienen estos servicios en la información financiera que será obtenida por el auditor para realizar posteriormente su trabajo de auditoria. Para una mayor comprensión de la información obtenida y del análisis que se realizara se estudiara el sector salud, con el fin de conocer esos factores externos que puedan influir en el funcionamiento de las EPS y que en un segundo plano afecten la contratación con organizaciones de servicios externas.

La tercera unidad será el resultado final de la investigación. Este resultado final, se reflejará en una guía metodológica donde se evidenciará el paso a paso necesario para llevar a cabo un trabajo de auditora en una entidad usuaria. en esta guía se describirá de forma general, la auditoria como tal, sus generalidades, que son el alcance, el enfoque, el propósito y los resultados esperados. De igual manera se expondrá paso a paso el proceso que se debe seguir para obtener los resultados esperados. Así mismo, se expondrán los resultados realmente obtenidos, además de unas recomendaciones y conclusiones que el auditor podrá emitir tras realizar su trabajo de auditoria.

Este trabajo es de gran importancia, desde el punto de vista académico porque será un documento que podrá servir de base para realizar estudios e investigaciones posteriores sobre este tema, ya que siendo un documento académico podrá servir de referencia para otros estudiantes y promoverá la investigación de este tema de una forma más amplia y utilizando información mucho más certera sobre este tema del que hay poca investigación, según investigaciones previas.

TITULO

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL ANÁLISIS E IDENTIFICACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE TERCERIZACIÓN EN EL DESARROLLO DE LOS
TRABAJOS DE AUDITORIA, BASADO EN LA NIA 402, PARA LAS
PRINCIPALES ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE
CARTAGO VALLE DEL VALLE.

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Mediante la búsqueda de información sobre los servicios de tercerización y su impacto en las empresas prestadoras de servicios de salud usuarias, se puede notar aunque el tema que se desea investigar no se ha estudiado, hay otros temas relacionados y que tienen bastante influencia en la investigación a realizar y pueden hacer aportes en ella.

En primer lugar esta propuesta de investigación *“Auditoría de gestión al departamento de talento humano para medir la eficacia y eficiencia en la selección del personal de la Dirección de Salud de Pastaza,”*¹ brinda aportes a la propuesta de investigación en la parte del personal y su contratación en los servicios temporales u ‘outsourcing’ y esta sería otra manera de identificar el impacto de estos servicios en la los estados financieros de la empresas de servicios de salud.

¹MONTOYA CASTILLO IVONNE, Universidad de los Andes, [En línea], Citado el 22 de agosto de 2016.
Disponible en: <<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2690/1/TUPCYA001-2016.pdf>>

Por otro lado este artículo, “*Servicios temporales en la batalla para derrotar el desempleo;*”² Las Empresas de Servicios Temporales se han convertido en fuentes seguras de empleo y su influencia se siente con rigor en el ámbito laboral público y privado. Este artículo enmarca la importancia de estos servicios es una investigación que podrá aportar factores importantes que ayudaran al desarrollo de la investigación debido a su estudio en la importancia de estos servicios en la economía.

Otra investigación “*Una mirada al desarrollo y proyección del 'outsourcing' en Colombia;*”³ es un artículo donde se menciona el desarrollo que ha tenido los servicios temporales en la economía. 'Outsourcing' o tercerización es un modelo utilizado por las empresas para encomendar actividades que no hacen parte de su negocio principal, a intermediarios expertos en dichas labores. Por ende ofrecería aportes importantes a la investigación que se está realizando debido a que se da evidencia de un estudio del desarrollo de los servicios temporales.

Por último esta investigación sobre un trabajo de grado “*Modelo de Auditoría Financiera Empresas Prestadoras de Servicios de Salud del Régimen Subsidiado*”⁴ tiene como objetivo principal: diseñar un modelo de auditoría financiera que integre el estándar de un sistema de gestión de calidad con el conjunto de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Auditoría (NIAS). De acuerdo con

² NULLVALUE, Servicios temporales en batalla por derrotar el desempleo, [En línea], Citado el 22 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1694105>>

³ CEBALLOS VIVIANA, Trabajos y empleos en Colombia, [En línea], Citado el 22 de agosto de 2016. Disponible en: <http://www.elempleo.com/colombia/consejos_profesionales/una-mirada-al-desarrollo-y-proyecciones-del-outsourcing-en-el-pais--/15401196>

⁴ CARDENAS URIBE YUDY, Monografía Pdf, Modelo de auditoría financiera, [En línea] Citado el 22 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12851/1/monografia%20modelo%20de%20auditoria%20financiera.pdf>>

la propuesta de investigación se puede tomar como guía de apoyo este tema debido a que lo que se busca es un estándar que ayude a identificar los servicios de tercerización en las empresas de servicios de salud y por tanto allí se pueden encontrar parámetros que puedan ser de utilidad para el desarrollo del proyecto.

De acuerdo con la referencias anteriores se puede notar que no cuentan con un estudio que maneje el mismo enfoque de la propuesta de investigación que se desea realizar, lo que demuestra que es necesario continuar con el desarrollo del proyecto para solucionar la problemática que se presenta, sin embargo las referencias ya mencionadas podrán ayudar como herramienta para el desarrollo de la propuesta de investigación por ser temas que aunque no son iguales manejan un contexto similar al proyecto que se está trabajando.

En cuanto a la biblioteca de la Universidad del valle, no se encontraron estudios previos sobre la investigación que se desea realizar.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

El outsourcing es un fenómeno de tipo económico que en la actualidad tiene mucha participación en la economía nacional debido a que fomenta y promueve la contratación de entidades externas para realizar actividades operativas o administrativas que le permitirán a la entidad que los contrata o entidad usuaria, liberar un poco sus cargas funcionales permitiendo enfocarse en su principal actividad económica.

Está claro que esta figura económica trae muchos beneficios de tipo económico para quienes contratan este servicio, beneficios que involucran disminución de costos, de tiempos de entrega, entre otros. Sin embargo, también tiene ciertas desventajas que están relacionadas con los mismos beneficios, es decir, no existe una garantía real de que en realidad se disminuirán tales costos, además de que es probable que se pierda la relación directa con el cliente pudiendo afectar la imagen corporativa de la empresa pues no existe una garantía real de que en realidad las actividades realizadas por estas empresas externas sean llevadas a cabo de mejor forma que lo haría la entidad usuaria.

Desde el punto de vista de la entidad usuaria es posible establecer que estas actividades aunque realizadas por otra compañía son significativas para el funcionamiento y financiamiento propio de la empresa, por lo tanto y tal como se espera que exista un control o una inspección continua de tipo interna que permita conocer la situación de la entidad usuaria, inspección que es llevada a cabo por el auditor, quien a través de un proceso de auditoria determinara cual es la real

incidencia que tienen estos servicios en los trabajos de auditoria y así mismo en la información financiera de la entidad.

Sin embargo, el auditor actual podría enfrentarse ante muchas dificultades respecto a estas actividades terciarias. La dificultad más grande a la que se puede enfrentar es que no existen herramientas reconocidas o documentadas que permitan una identificación o medición estándar de estos servicios; no existe una forma específica de establecer cuáles serán las características en relación con la medición, identificación o revelación para que puedan ser reconocidas posteriormente como actividades terciarias de importancia relativa para la realización de los trabajos de auditoria. Esta dificultad es considerada como principal debido a que depende de muchos factores tanto económicos como operativos, es decir, se debe partir del hecho de que existe gran variedad de actividades que pueden ser realizadas bajo la figura del outsourcing, actividades que pueden tener más o menos importancia para la entidad usuaria dependiendo de factores inherentes a la misma. De igual manera, estas mismas actividades son terciarizadas en función con la actividad principal de la empresa. Por otro lado, se encuentra que las tarifas o el costo del servicio que prestan las entidades externas varía de acuerdo al tipo entidad externa, a su reputación, calidad del trabajo, tipo de contrato, etc., o sea, existen factores internos y externos en función de la entidad externa que determinan el tipo del servicio. Además también resulta un poco desconocido el hecho de que estos servicios a pesar de tener tanto auge a nivel nacional y en tantos sectores económicos y productivos de la economía no existe un control específico de tipo interno que permita o que facilite el reconocimiento de estas actividades dentro de los trabajos de auditoria o dentro de la información financiera general.

Esta dificultad identificada en los servicios de outsourcing puede influir de forma significativa en los trabajos de auditoria debido a que interfiere en el objetivo principal de un trabajo de auditoria que es determinar a través de una inspección previa si la información financiera si presenta de forma fidedigna los hechos financieros de la entidad dado que, sin tener una identificación inicial precisa de los mismos y sin contar con una medición específica para determinar su nivel de importancia en la preparación de la información financiera, resulta poco determinante o concluyente el trabajo de auditoria realizado pues, se entregaría un resultado o informe final desconociendo cual es realmente la participación que tienen estas actividades dentro de la información financiera de estas entidades, provocando así mismo que no existe un fundamento real o una conclusión comprobable sobre la información financiera estudiada frente a los hechos económicos de la entidad.

2.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

La identificación de los servicios terciarios es de vital importancia para los trabajos de auditoria pues permitirá emitir un diagnostico real y fiel a los hechos financieros de la entidad usuaria.

En la actualidad, son muchas las compañías y empresas del país que han contratado este tipo de servicios con el fin de liberar cargas funcionales. Sin embargo, esto trae consigo implicaciones de tipo informativo, y de control que podrían afectar significativamente la entidad, su información financiera y así mismo el trabajo que realiza el auditor de dicha entidad. En referencia a las implicaciones de tipo informativo no se encuentra evidencia documentada o escrita de un método que permita al auditor reconocer la importancia relativa de estos servicios para la realización de los trabajos de auditoria. Por otro lado, las

implicaciones de control se refieren a aquellas actividades extra que tendría que implementar el auditor en conjunto con el auditor de la organización de servicios con el fin de tener un control específico de estas actividades desde que son iniciadas por parte de la organización que presta el servicio; acarreando así, un trabajo extra, valga la redundancia donde el auditor tendrá que implementar estrategias y herramientas nuevas de medición e identificación con el fin de que estos controles puedan emitir un resultado sobre la importancia relativa que tienen estos servicios dentro de la información financiera necesaria para la realización de los trabajos de auditoría. "La responsabilidad del auditor que realiza una auditoría de conformidad con las NIA consiste en obtener una seguridad razonable de que los estados financieros están libres de incorrecciones materiales debidas a fraudes o errores"⁵ De acuerdo con un artículo donde se habla sobre los fraudes administrativos se menciona la responsabilidad que tiene el auditor de obtener suficiente evidencia de auditoría con el fin de realizar apropiadamente su trabajo. De esta manera, se denota la importancia que tiene el hecho de identificar, reconocer y medir los servicios tercerarios que tengan importancia relativa para los trabajos de auditoría

De esta manera, se puede decir que el problema central que se encuentra en los servicios de tercerización contratados por la entidades promotoras de salud es que no se identifica un método reconocido, claro y efectivo que permita la identificación de este tipo de servicios de tal forma que determine la importancia relativa de los mismos para la óptima realización de los trabajos de auditoría llevados a cabo por el auditor de la entidad usuaria. De igual manera, tampoco hay mucha claridad sobre los aspectos que deben tener los controles para este tipo de servicios implementados por el auditor de la entidad usuaria de forma tal que permita

⁵AUDITOLL, Seminario: Modelo de las tres líneas para una gestión de Riesgos, [En línea]; citado el 25 de mayo de 2017, disponible en ><https://auditool.org/blog/auditoria-externa/3597-fraude-efectos-en-la-auditoria-de-estados-financieros>>

determinar la importancia relativa y facilitar la realización de los trabajos de auditoria.

Por lo tanto, se hace necesario plantear una propuesta metodológica que ayude a la identificación de estos servicios de tercerización que facilite la identificación de servicios de importancia relativa para la realización de los trabajos de auditoria, a partir de esto surge el siguiente interrogante:

¿Cuál es el marco metodológico más efectivo para la identificación e implementación de controles en los servicios de tercerización de importancia relativa para los trabajos de auditoria, basado en la NIA 402 para las Entidades Prestadoras de Salud?

2.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

De acuerdo con la pregunta de investigación surgen otros interrogantes a nivel secundario que deberán ser resueltos para poder llevar a cabo la investigación y estos son:

¿Cuáles serán los componentes del marco metodológico para que resulte más efectiva la identificación y medición de los servicios terciarios?

¿Qué aspectos de la NIA 402 se tendrán en cuenta para la realización de un marco metodológico?

¿Qué tipo de Controles propondrá este marco metodológico para evaluar la importancia relativa de estos servicios terciarios?

¿Cuáles son las características para que los servicios terciarios tengan importancia relativa en los trabajos de auditoria?

2.4 DELIMITACION DEL PROBLEMA

La presente investigación, bajo la modalidad de monografía aplicada alusiva una guía metodología para las entidades usuarias promotoras de salud que contratan servicios de tercerización, se llevara a cabo por medio de las siguientes delimitaciones con el propósito de una mayor comprensión en interpretación de tema.

- **Límites de Investigación en Términos de Espacio**

La siguiente investigación se realizara en la ciudad de Cartago Valle, Colombia.

- **Límites de Investigación en Términos de Universo**

Correspondiente al sector servicios, específicamente, Entidades Promotoras de Salud, pues estas empresas desde su actividad requieren de una herramienta que ayude a identificar con mayor facilidad los servicios de tercerización que utilizan.

- **Límites de Investigación en Términos de Tiempo**

La importancia de la investigación de este tema surge desde que los servicios terciarios generan impacto en las actividades económicas del país y a partir de la

internacionalización de las normas de auditoria, es decir de la NIA 402, precisados con la exigencia local de la ley 1314 de 2009.

- **Límites de Investigación en Términos de Contenido**

La investigación se basara en las Normas Internacionales de Auditoria, principalmente con la NIA 402 y aquellas relacionadas directamente NIA 315 y NIA 330.

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

3.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer una guía metodológica para el análisis e identificación de los servicios de tercerización en el desarrollo de los trabajos de auditoria, basada en la NIA 402. Caso estudio: principales Entidades Prestadoras de Salud del municipio de Cartago Valle del Cauca.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los servicios de tercerización que tiene más impacto en la información financiera de las principales entidades promotoras de salud de Cartago Valle.
- Categorizar y cuantificar los servicios de outsourcing que se caracterizan por ser el tipo de servicios de importancia relativa para la información financiera de la entidad usuaria
- Elaborar una guía metodológica donde se evidencie el paso a paso necesario para la identificación y medición de los servicios terciarios de importancia relativa

4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad los servicios de tercerización o outsourcing han aumentado su participación en la economía nacional, provocando que las entidades prestadoras de salud, entidades usuarias de este tipo de servicios tenga la obligación de tener un control más preciso sobre estos servicios con el fin de identificar cuáles de estos, ya sea de tipo quirúrgico, rayos x, ambulancias, etc., son significativos o de importancia relativa dentro de la información financiera para que los trabajos de auditoria realizados por el auditor cumplan con los objetivos planteados de acuerdo a la auditoria propia y sus necesidades.

Por lo tanto, se plantea la importancia de esta investigación en el sentido de que lo que se desea es encontrar un método que le permita al auditor a través de pautas específicas identificar los servicios terciarios con importancia relativa para los trabajos de auditoria y así mismo, brindarle herramientas que le permitan al auditor de la entidad usuaria implementar controles para este tipo de servicios.

Desde este punto de vista, cabe identificar la responsabilidad que tiene el auditor es muy importante pues dado el enfoque de la investigación es fundamental destacar que el auditor como profesional en acción contribuirá con su labor a la obtención de los objetivos planteados en la investigación. Así, la investigación no solo arrojará resultados que podrán ser aplicados posteriormente a la práctica, sino que también servirá de herramienta académica para los nuevos estudiantes que estudien antecedentes o estudios previos en relación con el objeto de esta investigación, permitiéndoles tener un punto de vista documentado, con evidencia y con un estudio previo bien fundamentado.

También es de suma importancia esta investigación debido a que las pautas ofrecidas en esta propuesta metodológica serán tipo estándar y permitirán su aplicación en diferentes entidades dedicadas a la prestación de servicios ampliando así, el alcance de esta propuesta de forma tal que cada auditor de las diferentes entidades podrá utilizar estas pautas de acuerdo a las necesidades de la entidad usuaria.

Se puede decir entonces, que además de la importancia que ya se ha mencionado, desde el punto de vista académico esta propuesta le permitirá a sus usuarios más que su implementación, estudiar el fenómeno del outsourcing desde el punto de vista del auditor, identificando esos factores fundamentales para llevar a cabo un trabajo de auditoria fidedigno y eficaz donde se identifique de forma precisa la importancia que tiene un conocimiento amplio y certero de cada componente de la entidad auditada.

De igual forma, esta propuesta metodológica servirá como ejemplo para el estudio posterior de otros temas que en el futuro puedan llegar a generar un impacto en los trabajos de auditoria, pues el alcance de esta propuesta es permitir una identificación de servicios que se contratan a través de un fenómeno económico relativamente nuevo y que permitirán al usuario una mayor comprensión. Sera ejemplo de estudio, en el sentido que, demostrara que cada fenómeno nuevo que se vaya presentando en la sociedad, pero más que nada en la economía tiene un impacto, ya sea grande o pequeño, para la generación de la información financiero llevando a que se haga un estudio específico para estos diferentes fenómenos, tal y como lo propone la guía metodológica a realizar.

5. MARCO DE REFERENCIA

Este capítulo tiene la finalidad de contar con las bases teóricas, conceptuales, contextuales y legales necesarias para determinar claramente el problema que se va a investigar motivo por el cual la propuesta de investigación de este alcance como lo es los servicios de tercerización permitirá obtener múltiples resultados con una mejor calidad, garantizando una mayor aproximación el planteamiento del problema objeto estudio.

5.1. MARCO TEORICO

- **Las Normas internacionales de Auditoria**

De acuerdo a Enterprise worldwide Colombia⁶ dice: “La dinámica de la globalización exige que la información financiera sea clara, confiable y entendible por todos los usuarios, lo que conlleva la necesidad de implementar estándares y procedimientos contables y de aseguramiento de la información financiera que ofrezcan seguridad a todos los actores del mercado global. Lo que ha llevado a que Colombia inicie un proceso de convergencia estándares internacionales de contabilidad e información financiera y estándares internacionales de aseguramiento de información mediante la emisión de la Ley 1314 de 2009”. Este cambio se ha convertido en un reto para los contadores públicos que se desempeñen como Auditores externos y Revisores Fiscales.

⁶ ENTERPRISE WORLDWIDE COLOMBIA, Implementación y auditoria NIIF en Colombia, [en línea] citado el 24 agosto 2016. Disponible en: <<http://www.ewcolombia.com/servicios>>

Este proceso de cambio ha sido creado por los estándares internacionales, como son: El comité Internacional de Auditoria y Seguridad (IAASB), de la Federación Internacional de Contadores (IFAC)⁷ los cuales se han empezado a considerar, como las mejores prácticas internacionales que se deberán cumplir en Colombia de manera obligatoria.

La importancia de las NIF radica en que estructuran la contabilidad, donde se empieza a establecer los diferentes límites y condiciones a la hora de realizar las operaciones en los sistemas de información contable; estos sirven de marco regulador para la emisión de los estados financieros, haciendo más eficiente el proceso de elaboración y presentación de la información financiera sobre las entidades económicas, logrando que la información se presente de manera confiable y fidedigna, disminuyendo la probabilidad de error o fraude que puedan afectar los resultados que arrojaran los estados financieros.

El outsourcing o servicios de tercerización se han convertido en una parte fundamental de las empresas, debido a que las empresas los contratan como estrategia para crecimiento de la misma con el propósito de reducción de costos y de esta forma no desatender su actividad principal, pero a veces son tantos los servicios que se contratan que se hace difícil la identificación de aquellos que tienen más impacto en la información financiera de las empresas, para esto se hace necesario conocer diferentes teorías relacionadas con el tema.

El IAASB es quien emite las Normas Internacionales de Auditoria (NIA), que se usa para realizar reportes acerca de la confiabilidad de la información preparada bajo las normas de contabilidad que generalmente son información histórica, además, emite Estándares Internacionales para trabajos de aseguramiento (ISAE), Control de Calidad (ISQC), y servicios relacionados (ISRS).

⁷ Federación Internacional de Contadores Públicos. [En línea] Consultado 10 de diciembre de 2016. Disponible en: <www.gestiopolis.com/federacion-internacional-contadores-publicos-ifac/>

Así mismo emite las denominadas Declaraciones o Prácticas (IAPS) para proveer asistencia técnica en la implementación de los Estándares y promover las buenas prácticas.

La numeración de las NIAS es la siguiente:

200-299 Principios Generales y Responsabilidad

300-499 Evaluación de Riesgo y Respuesta a los Riesgos Evaluados

500-599 Evidencia de Auditoria

600-699 Uso del trabajo de otros

700-799 Conclusiones y dictamen de auditoria

800-899 Áreas especializadas

- **Reseña histórica del outsourcing o servicios de tercerización.**

Romero Antonio⁸: “El outsourcing viene a ser la externalización de determinadas áreas funcionales (no sólo las informáticas). Por tanto, aplicado con carácter general, no es un concepto nuevo puesto que responde al acto mediante el cual una organización contrata a un tercero para que realice un trabajo en el que está especializado, con los objetivos de reducir costos y / o evitar a la organización la adquisición de una infraestructura propia que le permita la correcta ejecución del trabajo. El Outsourcing es una práctica que se da desde el inicio de la Era

⁸ANTONIO ROMERO, GESTIOPOLIS, ¿Qué es el outsourcing? , [En línea]; citado 25 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.gestiopolis.com/que-es-outsourcing-ventajas-y-desventajas/>>

Moderna. Este concepto no es nuevo en Latinoamérica, ya que muchas compañías competitivas lo realizan como una estrategia de negocio”.

El proceso de dejar tareas compromisos y responsabilidades que no son inherentes al negocio se convirtió en una constante en las empresas. Al principio de la era post-industrial se da inicio a la competencia en los mercados globales y es allí que las empresas deciden que otras entidades se hagan responsables de otro tipo de actividades que son ajenas a la actividad principal, debido que se ven con poca capacidad para seguir desarrollando las estrategias de crecimiento de la misma⁹

La clave de la contratación con empresas de tercerización está en tratar de sacar el mejor provecho posible a un programa de esta caracterización y así poder darle valor agregado para obtener una solución efectiva a los procesos implementados en la empresa.

La palabra outsourcing hace referencia a la fuente externa de suministro de servicios; es decir, la subcontratación de las operaciones de una compañía con contratistas externos. Con frecuencia se recurre al outsourcing como mecanismo para reducir costos, lo cual, en algunos casos, alcanza hasta el 40%. Esta subcontratación ofrece servicios modernos y especializados, sin que la empresa tenga que descapitalizarse por invertir en infraestructura.

Más allá de parecer un gasto adicional, la tercerización representa la oportunidad de dejar en manos de compañías expertas la administración y el manejo eficiente y efectivo de procesos que no están directamente ligados con actividad principal

⁹ ZAPATA Álvaro, MURILLO Guillermo, MARTINEZ Jenny; “Outsourcing administrativo”, Organización y Management, Cali Valle-Colombia, Programa editorial de la universidad del Valle, 1ª Edición 2006. Pág. 89-90

de la entidad y que por el contrario, ayuda reducir costos y reponer los recursos internos, e influir de manera significativa su nivel de competitividad.

- **Enfoque rápido, estrategia outsourcing.¹⁰**

Consentio Strategic Partners: “Tiempo atrás se lo consideraba como una manera de reducir de manera considerable los costos, pero en la actualidad, ha demostrado ser una herramienta importantísima para el desarrollo, crecimiento y expansión de las organizaciones.

Consiste en contratar y delegar, por un determinado plazo ciertos procesos no críticos para el negocio (es decir, que no son la actividad principal de la empresa), a un proveedor especializado en dicha actividad, que pueda conseguir mayor efectividad”.

Es por esta razón que son ya muchas las empresas que se han dedicado a ofrecer sus servicios de tercerización a las entidades que lo requieran, estas son las áreas que se suelen tercerizar: Infraestructura computacional, Operación de telecomunicaciones, diseño, implantación y administración de redes, administración y atención de contingencias de centros de cómputo, administración de datos y bases de datos, recursos humanos, aplicaciones, consultoría, según lo demostrado por las tendencias actuales.

Beneficios y razones

El beneficio principal es, que la empresa no tiene que preocuparse por las actividades secundarias de la misma, por el contrario puede dedicarse con total

¹⁰CONSENTIO STRATEGIC PARTNERS, *Enfoque Rápido: Estrategia Outsourcing* [En línea]; citado 26 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.consentio.com.ar/web/publicaciones/91-enfoque-rapido-estrategia-outsourcing.html>>

tranquilidad a su actividad principal, haciendo que la empresa se encuentre mucho más productiva.

Además entre otras permite: Poseer lo mejor de la tecnología sin la necesidad de tener que entrenar personal de la organización para manejarla y así disponer de servicios de información en forma rápida considerando las presiones competitivas.

Las empresas más pequeñas, por ejemplo, lo utilizan como un mecanismo para poder allegarse a habilidades y tecnologías que de otra manera, no tendrían acceso (debido a restricciones de tiempo y/o dinero)

Tomando otro ejemplo como el Outsourcing Administrativo¹¹, conviene adoptarlo para reducir o controlar los gastos de la empresa, manejar situaciones difíciles o que están fuera de control. Hace que la empresa tenga una mayor funcionalidad de la que tenía internamente con costos menores, en la mayoría de los casos.

Permite a la compañía enfocarse en asuntos empresariales:

1. Tener acceso a las capacidades de clase mundial. (La misma naturaleza de sus especializaciones, los proveedores ofrecen una amplia gama de recursos de la clase mundial para satisfacer las necesidades de sus clientes).

¹¹ ZAPATA Álvaro, MURILLO Guillermo, MARTINEZ Jenny; Loc. Cit. Pág. 89

2. Acelerar los beneficios de reingeniería.
3. Compartir riesgos.
4. Destinar recursos para otros propósitos.

Estos son otras razones a tener en cuenta a la hora de adoptar el Outsourcing o Tercerización en una empresa.

En definitiva, se puede decir que los servicios de tercerización son una variable interesante para reducir costos y mejorar el rendimiento de cualquier organización, permitiendo el crecimiento de la misma y la focalización de sus actividades hacia los objetivos específicos de la misma; Colombia no ha sido la excepción, el impacto que ha marcado es bastante importante.

- **Economía y Outsourcing.**

“Colombia fue destacada por tercer año consecutivo como uno de los 30 destinos más importantes de outsourcing del mundo, según la consultora Gardner¹². Ya se demuestra el impacto económico que tiene este tipo de contratación, debido a que gracias a su incremento dentro de las labores empresariales de las empresas colombianas ha capturado y atraído la atención del sector empresarial extranjero dado que Colombia es uno de los países con más crecimiento de la región, con un

¹² REVISTA DINERO, Un Año Dorado, [En línea]; Citado 26 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.dinero.com/especiales-comerciales/outsourcing/articulo/perspectivas-industria-del-outsourcing-colombia/198885>>

6,5% anual. Se calcula en US\$1.045 millones los ingresos de la industria de contact center y en 60.000 las estaciones de trabajo que tenía el país a finales del año, todo esto sin contar los otros tipos de outsourcing. Siendo el Contact- Center uno de los servicios más eficaces y con mayor participación en la economía nacional.” Lo que demuestra que el país, está logrando un desarrollo importante implementando estrategias como el de la contratación de los servicios de tercerización

La Cámara de Procesos Tercerizados de la Andi, una autoridad latinoamericana en el tema, destaca algunos hechos de los últimos meses: el primero, que tras dos años de trabajo se concretó la entrega de recursos de crédito del BID por US\$12 millones para el desarrollo del talento humano en este sector. “Los recursos llegarán al Programa de Transformación Productiva (PTP) y se orientarán a gremios y empresarios. Ayudará a los jugadores a ser cada vez más grandes y competitivos”, afirma. El programa Outsource to Colombia, y cofinanciará hasta 80% de los proyectos que presenten las empresas.

Eduardo Ruiz, gerente de operaciones de Synapsis, un importante jugador en ITO, destaca algo positivo que muchos pasan por alto: la demanda ya no es solo de los gigantes. “Colombia sigue creciendo y con un fuerte potencial impulsado por la pequeña y mediana empresa. Los empresarios han empezado a apostar por el outsourcing y en especial por el ITO como una estrategia para su propia competitividad”.

Por las previsiones de los expertos consultados, así como por estudios como el de Caracterización y formulación estratégica del sector BPO, KPO e ITO en Colombia, de IDC para el PTP, el futuro es muy prometedor. “Se estima que este

año la industria de outsourcing sumará US\$1 trillón (millones de millones) y Colombia aún tiene mucho por capturar”, añade Santiago Pinzón, de la Andi¹³.

En fin, se afirma que el outsourcing ya ocupa un lugar significativo en la economía nacional, pues se espera que con el pasar de los años este tome más fuerza dentro de la economía, ofreciendo sus servicios a los diferentes sectores de la nación, sectores que encontraran en el outsourcing una forma muy efectiva de realizar sus labores y de obtener de forma óptima sus resultados.

- **Contabilidad del Outsourcing.**¹⁴

Gerencie enmarca: “Debido a que la contabilidad juega un papel fundamental dentro de la información financiera se hace necesario mostrar la implicación de este tipo de contratación en los registros contables de la entidad usuaria. Por esto, para determinar la forma en que se deben contabilizar estos pagos, se debe primero tener claridad sobre la naturaleza de ese pago.

En primer lugar, no existe un contrato de trabajo, puesto que no se ha contratado directamente con cada uno de los trabajadores sino que se ha firmado un contrato de servicios con una empresa jurídica. Además, no hay que olvidar que no puede existir un contrato de trabajo o una relación laboral entre dos personas jurídicas.”

Partiendo del hecho de que en este caso no existe una relación laboral, la contabilidad de estos servicios no se puede causar como gastos de personal, es

¹³ANDI, (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia). es una agremiación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo difundir y propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa. [En línea]; Citado el 26 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.andi.com.co/QuiSom/Paginas/Default.aspx>>

¹⁴ GERENCIE, Contabilizar gastos de personal contratados con cooperativas o empresas de servicios temporales [En línea]; citado el 26 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.gerencie.com/contabilizar-gastos-de-personal-contratados-con-cooperativas-o-empresas-de-servicios-temporales.html>>

decir que no se pueden llevar a la cuenta 5105 o 5205 puesto que no corresponden exactamente a ese concepto; debido que son una contratación externa de la empresa.

Las cuentas de gastos de personal, es utilizada cuando se paga un sueldo y los valores relacionados a este como prestaciones sociales y seguridad social, entre otros. En este caso, no se paga un sueldo, puesto que se ha contratado con una persona jurídica (cooperativa o empresa de servicios temporales), y serán estas empresas las que tengan que pagar un sueldo o compensación a los trabajadores que envían a la empresa contratante, y serán estas las que tengan que contabilizar como gastos de personal los pagos que hagan a los trabajadores.

La empresa sólo debe pagar un valor global cada mes o cada 15 días según lo contratado, pago que se hará a la empresa o cooperativa. La empresa no tiene que pagar seguridad social ni parafiscales, por tanto no puede llevarse ningún valor a la cuenta de gastos de personal; lo que se ha contratado es un servicio con una empresa para que le suministre mano de obra.

Revisando el plan único de cuentas para comerciantes, existe la cuenta 513510 (servicios temporales), cuenta que consideramos más adecuada para registrar este tipo de pagos.

En cualquier caso, la contabilización en una u otra cuenta no tiene efecto negativo alguno; solo se trata de hacer las cosas técnicamente correctas, como se supone que siempre se deben hacer aun cuando no hacerlo no tenga consecuencias negativas.

- **Costos y outsourcing**

“El outsourcing como medio de contratación externa ha logrado que las diferentes empresas que contratan con esta figura vean cantidad de beneficios tanto en su economía, como en su funcionamiento y en su obtención de resultados. Por lo tanto, se destaca su función cuando se habla de costos, pues con su apoyo permite que las empresas empleen menos tiempo, dinero y nomina en la realización de actividades secundarias cotidianas pero con mucha importancia”.

Tal y como lo menciona la página steicho¹⁵ En uno de sus artículos, El Outsourcing puede proporcionar una serie de beneficios a largo plazo:

1. **Control de costos de capital.** La reducción de costos puede no ser la única razón para subcontratar, pero es sin duda una de las más importantes. Outsourcing convierte los costos fijos en costos variables, ayuda a liberar capital para la inversión en otras partes de su negocio, y le permite evitar grandes gastos en las primeras etapas de su negocio. La subcontratación también puede hacer su empresa más atractiva para los inversores, ya que es capaz de bombear más capital directamente en actividades generadoras de ingresos. Eh aquí algunas experiencias al respecto.

Los destinos de tercerización de los niveles 2 y 3 siguen avanzando y en estos últimos años¹⁶ India logró situarse al frente de la ITO y la BPO. Hoy en día, para muchos de sus clientes mundiales (grandes multinacionales), dicho país es un

¹⁵ STEICHO, Reducción de costos: Principal prioridad del outsourcing, [En línea]; Citado 27 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://steicho.com/wp/articulo/reduccion-de-costos-principal-prioridad-del-outsourcing/>>

¹⁶ ANONIMO, Centro de Comercio Internacional, [En la línea]; Citado el 29 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.forumdecomercio.org/Nuevas-oportunidades-en-la-tercerizaci%C3%B3n-global/>>

centro de excelencia y no sólo un destino de bajo costo. Muchos clientes de Estados Unidos y Europa comenzaron a confiar a subcontratistas indios diversos servicios técnicos como la actualización de programas y plataformas. Luego, a medida que esas relaciones fueron madurando, los clientes les asignaron proyectos más difíciles como tareas de desarrollo y apoyo para aplicaciones empresariales que son fundamentales. Otra ventaja de la India reside en las capacidades de gestión que la mayoría de los nuevos destinos de tercerización no pueden ofrecer.

Ahora bien, India y, en menor medida, China, Brasil y la Federación de Rusia se ven sometidos a fuertes presiones de aumento de salarios y una creciente pérdida de personal especializado que en algunos casos es considerable. La guerra por la captación de talentos en el grupo BRIC está socavando sus principales ventajas. De hecho, muchas empresas de China e India relocalizaron actividades subcontratadas en otros países más atractivos. Por ejemplo, grandes proveedores indios, como Infosys y Tata Consultancy Services (TCS) están creando centros mundiales de prestación en China, aprovechando principalmente la mejor oferta de competencias técnicas y dominio del inglés

2. Aumentar la eficiencia. Las empresas que hacen todo por sí mismos cuentan con gastos más altos en investigación, desarrollo, comercialización y mercadotecnia, de igual manera esto debe de ser transmitido a los clientes. El costo de la estructura de un proveedor externo y economías de escala pueden dar a su empresa una ventaja competitiva importante.

3. Reducir los costos de mano de obra. Contratación y capacitación de personal para proyectos a corto plazo puede generar costos muy altos, y

los empleados temporales no siempre están a la altura de sus expectativas. Outsourcing le permite enfocar sus recursos humanos en donde usted más lo necesita.

4. **Iniciar nuevos proyectos rápidamente.** Una buena firma de outsourcing tiene los recursos para iniciar un proyecto de inmediato. El manejo del mismo proyecto en la empresa podría incluir tomar semanas o meses para contratar a las personas adecuadas, capacitar, y brindar el apoyo que necesitan. Y si un proyecto requiere de grandes inversiones de capital (como la construcción de una serie de centros de distribución), el proceso de inicio puede ser aún más difícil.
5. **Concéntrese en su negocio principal.** Cada empresa tiene recursos limitados, y cada gerente tiene poco tiempo y atención. El outsourcing le puede ayudar a su empresa a cambiar su enfoque de las actividades periféricas hacia el trabajo que sirve a los clientes, y puede ayudar a los administradores establecer sus prioridades con mayor claridad.
6. **Nivel del terreno de juego.** La mayoría de las pequeñas empresas simplemente no pueden permitirse el lujo de igualar los servicios de apoyo en casa que las grandes empresas mantienen. El Outsourcing le puede ayudar a las empresas pequeñas a actuar como “grandes”, dándoles acceso a las mismas economías de escala, la eficiencia, y la experiencia que las grandes empresas gozan.

7. **Reducir el riesgo.** Cada inversión de las empresas conlleva una cierta cantidad de riesgo. Los mercados, la competencia, las regulaciones gubernamentales, las condiciones financieras, y las tecnologías cambian muy rápidamente. los proveedores de Outsourcing asumen y gestionan este riesgo para usted, y por lo general son mucho mejores para decidir la forma de evitar el riesgo en sus áreas de especialización.

Los fundamentos teóricos que anteceden este tema de investigación se enfocan principalmente a las ventajas y desventajas que tienen los servicios de tercerización para las empresas, pero son pocas las teorías que se encuentran con respecto a la relación estrecha que maneja el outsourcing y la auditoría, factor que dificulta la identificación de dichos servicios de importancia relativa a la hora de realizar una auditoría de estados financieros de una empresa, por lo tanto se hace necesario un análisis profundo que facilite dicha identificación por medio del desarrollo de una guía, propósito final de esta investigación

5.2 MARCO CONCEPTUAL

Con base en la norma internacional de auditoría emitida por organismos privados internacionales y lo dispuesto en la NIA 402, se considera pertinente definir los siguientes términos para de esta manera entender y contextualizar mejor la propuesta de investigación:

El Auditor¹⁷: El término “auditor” se utiliza para referirse a la persona o personas que realizan la auditoría, normalmente el socio del encargo u otros miembros del equipo del encargo o, en su caso, la firma de auditoría. Cuando una NIA establece expresamente que un requerimiento ha de cumplirse o una responsabilidad ha de asumirse por el socio del encargo, se utiliza el término “socio del encargo” en lugar de “auditor”.

El auditor debe cumplir 5 funciones¹⁸: se centra en el área administrativa, legal, financiera, fiscal y contable (aunque su visión es transversal, integral e integradora) y maneja información confidencial y de sumo interés, por lo que el auditor es un profesional que debería ceñirse, en todo momento, a códigos de ética y de conducta.

1. Identificar áreas de mejora. El auditor debe recoger datos e información relevante de todos los departamentos de la organización para llegar a conclusiones válidas y fiables sobre su funcionamiento. A partir de los métodos, políticas, procesos, etc. instalados en la empresa, se trata de

¹⁷ INSTITUTO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, *Glosario de Términos* [En línea]; Citado 29 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.icac.meh.es/NIAS/Glosario%20p%20def.pdf>>

¹⁸ PYMERANG, administración de empresas, [En línea] Citado el 20 octubre de 2016, disponible en: <<http://www.pymerang.com/administracion-de-empresas/contabilidad/carreras-en-contabilidad/569-5-funciones-del-auditor-de-una-empresa>>

proponer oportunidades de mejora y mecanismos de control para corregir posibles ineficiencias en el sistema.

- 2. Priorizar acciones de optimización.** Dado que su principal objetivo es la mejora de la productividad en los procesos internos de la empresa, el auditor, con la Dirección General y el CFO (Dirección Financiera) como máximo responsable, impulsa acciones para optimizar la actividad en busca de un producto o servicio competitivo y eficiente (en cuanto al uso de recursos, incluidas también las personas y el tiempo disponible).
- 3. Establecer políticas y procedimientos.** Estas acciones deben encuadrarse en un marco regulado dentro de la organización. Esto conlleva establecer procedimientos, protocolos o políticas internas, dentro de la normativa y legalidad vigente del país, bajo un criterio objetivo, a la vez que aprobado por la Dirección General o Financiera.
- 4. Implementar y evaluar.** El auditor, bajo la supervisión y responsabilidad directa de la Dirección General o Financiera, supervisa la implementación de estas políticas y procedimientos. De este modo, identifica, en un proceso de evaluación y de mejora continua, los posibles errores y malas prácticas, para actualizar y renovar acciones de mejora.
- 5. Dotar de visión.** El auditor, una vez evaluados los resultados de las políticas, procedimientos y acciones propuestas por él mismo, facilita a la Dirección alternativas de futuro factibles para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

La Auditoria¹⁹: el término “auditar” significa, según el Diccionario de la Lengua Española, “examinar la gestión económica de una entidad a fin de comprobar si se ajusta a lo establecido por ley”. Asimismo, “auditoría contable” se define en el mismo Diccionario como: “revisión de la contabilidad de una empresa, sociedad, etc., realizada por un auditor”.

La American Accounting Association da un concepto amplio y define la auditoría como “un proceso sistemático para auditor-lopdp-zaragoza-online-300x300obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre las actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso”. Para la interpretación del concepto anterior, la misma asociación estableció la referencia de cada uno de los conceptos mencionados en la definición:

- Un proceso sistemático comprende una a serie de pasos o procedimientos lógicos, estructurados y organizados.
- Obtener y evaluar evidencia objetiva significa examinar las bases para las declaraciones (representaciones) y evaluar los resultados juiciosamente sin prejuicios o desviaciones a favor o en contra de la persona (o entidad) que hace las declaraciones.

¹⁹ EXPANSION, diccionario económico, *Auditoria* [En línea]; Citado el 29 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.expansion.com/diccionario-economico/auditoria.html>>

- Las declaraciones acerca de acciones económicas o eventos son las manifestaciones hechas por la entidad o por la persona. Comprenden la esencia de la auditoría. Las afirmaciones incluyen información contenida en estados financieros, reportes internos de operación y declaraciones de impuestos.
- Grado de correspondencia se refiere a la cercanía en que las afirmaciones pueden vincularse con criterios establecidos. La expresión de correspondencia puede cuantificarse como la cantidad de faltante dentro del fondo de caja chica, o podrá ser cualitativa, como el grado en que los estados financieros son razonables.
- Los criterios establecidos son los estándares contra los cuales se juzgan las afirmaciones o representaciones. Los criterios podrán constituir reglas prescritas por los cuerpos legislativos, presupuestos o demás medidas de desempeño establecidas por la administración o principios de contabilidad generalmente aceptados establecidos por el Financial Accounting Standards Board (FASB) y demás órganos autorizados.
- La comunicación de los resultados se realiza mediante un informe escrito que indique el grado de correspondencia entre las declaraciones y los criterios establecidos. Este tipo de comunicación puede incrementar o debilitar la credibilidad de las declaraciones de la parte.

- Usuarios interesados son las personas que utilizan (o confían en) los hallazgos del auditor. En el entorno de negocios se incluye a los accionistas, administradores, acreedores, dependencias gubernamentales y público en general. [Kell,1995]

Contratación²⁰: Un contrato es un acuerdo legal entre dos o más partes en el que una parte (el contratista, en este caso el sector privado) acuerda realizar ciertas tareas a cambio de una recompensa (o en términos legales, una consideración) pagada por una de las partes (los usuarios del servicio). El proceso de contratación es, por lo tanto, una serie de interacciones entre los actores de un contrato de una APP; esto a su vez lleva a la ejecución del contrato (entrega de los servicios requeridos). La negociación caracteriza todas las etapas del proceso de contratación.

Sistema de Control Interno²¹: El control interno es un proceso, ejecutado por la Junta Directiva o Consejo de Administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.

²⁰ UNITED NATIONS DEVELOPMENT PROGRAMME, *Contratación* [en línea]; Citado 29 de agosto de 2016. Disponible en: <http://pppue.undp.2margraf.com/es/17_2.htm>

²¹ ROMERO JAVIER, control interno, [en línea], citado el 29 de agosto de 2016, Disponible en: <<http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>>

- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición enfatiza ciertos conceptos o características fundamentales sobre el Control Interno, como son:

- Es un proceso que parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a éstos.
- Orientado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo.
- Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.
- Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán sus objetivos.

Componentes

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- a) Ambiente de Control.
- b) Evaluación de Riesgos.
- c) Actividades de Control.
- d) Información y Comunicación.

e) Supervisión y Seguimiento.

El control interno, consiste en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Niveles de Efectividad

Los sistemas de control interno operan con distintos niveles de efectividad; puede ser juzgado efectivo en cada uno de los tres grupos, respectivamente, si el consejo de administración o junta y la gerencia tienen una razonable seguridad de que:

- Entienden el grado en que se alcanzan los objetivos de las operaciones de las entidades.
- Los informes financieros sean preparados en forma confiable.
- Se observen las leyes y los reglamentos aplicables.

EPS²²: Las Entidades Prestadoras de Salud (EPS) son empresas que brindan servicios de seguridad social en salud privada a los trabajadores que están afiliados a ellas, complementando la cobertura de Es Salud. Para cumplir con los servicios que ofrecen, las EPS cuentan con infraestructura propia o de terceros y están bajo la supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD).

²²PACIFICO EPS, *¿Qué es una EPS? Interno* [En línea]; Citado el 30 de agosto de 2016 Disponible en: <https://www.pacifico365.com/que_es_eps>

Importancia relativa²³: Este es un principio y se refiere a la relativa significación o mérito que pueda tener una cosa o evento. La contabilidad debe reconocer y presentar los hechos económicos de acuerdo a su importancia relativa. Un hecho económico es relevante o importante, si por sí mismo puede hacer cambiar de opinión a una persona sensata.

NIA²⁴: Norma Internacional de Auditoría. Parámetros que se deberán aplicar en las auditorías de los estados financieros. Las NIA contienen principios y procedimientos básicos y esenciales para el auditor. Estos deberán ser interpretados en el contexto de la aplicación en el momento de la auditoría.

La aparición de las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) expedida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC), y las actualizaciones que realiza su Comité Internacional de Prácticas de Auditoría anualmente, denotan la presencia de una voluntad internacional orientada al desarrollo sostenido de la profesión contable, a fin de permitirle disponer de elementos técnicos uniformes y necesarios para brindar servicios de alta calidad para el interés público²⁵.

²³ UNICAUCA, Concepto de Importancia Relativa, [En línea]; Citado el 30 de agosto de 2016 Disponible en: <<http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse152.html>>

²⁴ AOB AUDITORES, Definición de NIA [En línea]; citado el 30 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://aobauditores.com/nias/>>

²⁵ RESTREPO VELEZ RODRIGO, Nia, [En línea]; Citado el 30 de agosto de 2016, Disponible en: <[http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2023%20NORMAS%20INTERNACIONALES%20DE%20AUDITORIA%20\(NIAS\).pdf](http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2023%20NORMAS%20INTERNACIONALES%20DE%20AUDITORIA%20(NIAS).pdf)>

Las Normas Internacionales de Auditoría deben ser aplicadas, en forma obligatoria, en la auditoría de estados financieros y deben aplicarse también, con la adaptación necesaria, a la auditoría de otra información y de servicios relacionados. En circunstancias excepcionales, un auditor puede juzgar necesario apartarse de una NIA para lograr en forma más efectiva el objetivo de una auditoría. Cuando tal situación surge, el auditor deberá estar preparado para justificar la desviación.

Las normas son emitidas en dos series separadas: La de Servicios de Auditoría (NIAs) y la de Servicios Afines (NIAs/SAs), comprendidos en esta última los comportamientos de revisión de procedimientos bajo acuerdo de compilación. El marco describe los servicios que el auditor puede comprometerse a realizar en relación con el nivel de certidumbre resultante. La auditoría y la revisión están diseñadas para permitir que el auditor exprese niveles de certidumbre, alto y moderados respectivamente, en relación con la existencia o no de errores materiales en la información. Estas son algunas de las normas internacionales de auditoría:

Marco general de las NIAs

Esta norma describe el marco en el cual se emiten las Normas Internacionales de Auditoría con relación a los servicios que los auditores pueden brindar, comprende los informes y revisión del trabajo de auditoría y que proporciona evidencia del trabajo efectuado para respaldar el dictamen emitido. Se refiere también al uso de papeles de trabajo y legajos estandarizados, su propiedad y custodia.

Fraude y error (NIA 11)

Esta norma trata la responsabilidad del auditor para la detección de información significativamente errónea que resulte de fraude o error, al efectuar la auditoría de información financiera. Proporciona una guía con respecto a los procedimientos que debe aplicar el auditor cuando encuentra situaciones que son motivo de sospecha o cuando determina que ha ocurrido un fraude o error.

(NIA 31)

Esta norma tiene como objetivo establecer normas y pautas sobre la responsabilidad del auditor en la consideración de las leyes y reglamentaciones en una auditoría de estados financieros. Esta norma es aplicable a las auditorías de estados financieros pero no a otros trabajos en los que se contrata al auditor para emitir un informe especial sobre el cumplimiento de reglamentaciones específicas

Planificación (NIA 4)

Esta norma establece que el auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que defina los procedimientos necesarios para implantar dicho plan.

Conocimiento del negocio (NIA 30)

El propósito de esta norma es determinar qué se entiende por conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y para el equipo de auditoría que trabajan en una asignación, por qué es relevante para todas las fases de una auditoría y cómo el auditor obtiene y utiliza ese conocimiento.

La importancia relativa de la auditoría (NIA 25)

Esta norma se refiere a la interrelación entre la significatividad y el riesgo en el proceso de auditoría. Identifica tres componentes distintos del riesgo de auditoría: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. Tomando conciencia de la relación entre significatividad y riesgo, el auditor puede modificar sus procedimientos para mantener el riesgo de auditoría en un nivel aceptable

Outsourcing o Servicios de Tercerización :²⁶ es el proceso por el cual una firma identifica una porción de su proceso de negocio que podría ser desempeñada más eficientemente y/o más efectivamente por otra corporación, la cual es contratada para desarrollar esa porción de negocio. Esto libera a la primera organización para enfocarse en la función central de su negocio. (El término inglés outsourcing ha sido traducido al castellano como servicios de tercerización o externalización).

Ventajas de tercerizar²⁷

- Da tiempo para enfocarse en las actividades vitales para el agregado de valor del negocio.
- Permite encontrar ayuda experta, de forma temporaria y sin compromisos a largo plazo.
- Para las empresas contratantes, el aporte de pequeñas empresas diversas resulta en mayor versatilidad y nuevas ideas que pueden faltarle internamente.

²⁶ GESTIOPOLIS, *¿Qué es el outsourcing?*, [En línea]; citado el 30 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.gestiopolis.com/que-es-outsourcing-ventajas-y-desventajas/>>

²⁷ LECUONA MARIA LAURA, Ventajas y desventajas, [En línea]; Citado el 30 de agosto de 2016, Disponible en: <<http://www.buenosnegocios.com/notas/391-ventajas-y-desventajas-tercerizar>>

- El proceso de tercerizar resulta una base de lanzamiento para nuevas empresas, en muchos casos desprendidas de las grandes.
- Permite sumar esfuerzos, apoyándose en quienes ya hacen bien ciertas actividades.
- Permite ocupar menos espacio de trabajo.
- En muchos casos, se convierten en variables costos que de otra forma serían fijos

Desventajas de tercerizar

- Para un funcionamiento sin fricciones exige entornos más cooperativos que la típica relación de proveedor-cliente.
- Puede afectar la confidencialidad.
- Puede llevar tiempo llegar a acuerdos claros sobre obligaciones y responsabilidades de cada parte.
- Puede perderse el control sobre el producto final y verse afectada la calidad.
- Puede requerir capacitación y actividades de integración regulares para mantener el trabajo en equipo.(ver "5 actividades para fortalecer el trabajo en equipo")

- Requiere de un análisis costo-beneficio para evitar costos ocultos.

5.3 MARCO CONTEXTUAL

La propuesta de investigación que busca generar un método para la identificación de los servicios de importancia relativa en los trabajos de auditoria se realizara en el municipio de Cartago, Valle del Cauca.

A cerca, del municipio de Cartago, “El municipio se encuentra en el norte del departamento del Valle del Cauca.

Dentro de este municipio, el enfoque serán las Entidades Promotoras de Salud definidas como “son empresas del Sistema de Salud en Colombia, las cuales no prestan servicios médicos, sino que promueven dichos servicios a usuarios en un esquema de aseguramiento. Las personas se afilian a las EPS para luego ser atendidas en clínicas y hospitales, las cuales sí brindan los servicios médicos pero no cobran por estos a los pacientes”²⁸. De este tipo de entidades, se seleccionara una muestra de las entidades presentes en el municipio a través de cálculo matemático que permitirá arrojar una cantidad fundamentada de las entidades que serán objeto de estudio.

²⁸ ANONIMO, Entidad promotora de salud, [En línea], Consultado el 1 de septiembre de 2016. Disponible en: <http://www.elcolombiano.com/historico/eps_ips_pos_el_glosario_de_la_salud-JVEC_95936>

Por otro lado, se tendrán en cuenta las normas de auditoría 402, 315, 330, aunque principalmente se utilizara la NIA 402 que habla sobre las consideraciones de auditoría relativas a una entidad que utiliza una

Organización de servicios, y ya en segundo plano se tendrán en cuenta las NIAS 315 y 330 que hablan sobre, identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, y, procedimientos del auditor en respuesta a los riesgos evaluados, respectivamente.

5.4 MARCO LEGAL O JURÍDICO

Este marco se refiere a las bases legales que sustentan el objeto de estudio de este trabajo. Por lo tanto, estos aspectos legales deben tomarse en cuenta para no infringir las leyes nacionales e Internacionales, por eso debemos hacer referencia a todas las leyes que tienen relación con el tema y otros temas de los cuales se encuentran las bases teóricas de este tema de investigación.

En el título II de la **Constitución Política**, se encuentra el **Capítulo II denominado de los derechos sociales, económicos y culturales** donde se establece en el **artículo 53** la creación del Estatuto del Trabajo “El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil,

proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales...”²⁹

El Decreto 4369 del 4 Diciembre del 2006 reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales y dicta otras disposiciones. Este decreto establece todo lo relacionado con su creación, funcionamiento, sanciones, funcionalidad y otras disposiciones.

Las **NIA o Normas Internacionales de Auditoría** son aquellas que se deberán aplicar a la auditoría de Estados financieros, contienen principios y procedimientos esenciales para el auditor. Para el objeto de estudio, serán fundamentales las **NIA 402, 315 y 330**.

Primero, la **NIA 402** que tiene como título, **consideraciones de auditoría relativas a una entidad que usa una organización de servicios**. Esta NIA tiene como alcance la responsabilidad del auditor del usuario de obtener suficiente evidencia apropiada de auditoría cuando una entidad usuaria emplea los servicios de una o más organizaciones de servicios, con el objetivo de Obtener un entendimiento de la naturaleza e importancia de los servicios prestados por la organización de servicios y su efecto en el control interno de la entidad usuaria relevante a la auditoría, suficiente para identificar y evaluar los riesgos significativos, entre otros.

²⁹ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, [En línea]; citado el 1 de septiembre de 2016. Disponible en: <<http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-53>>

Luego, se considera el estudio de las **NIA 315** y **NIA 330**. La **NIA 315**, Titulada, **identificación y evaluación de los riesgos de error material mediante el entendimiento de la entidad y su entorno** tiene como objetivo principal para el auditor, identificar y evaluar los riesgos de error material, ya sea debida a fraude o error, que pudieran existir a los niveles de estado financiero y de aseveraciones, por medio del entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo el control interno de la entidad, dando así una base para diseñar e implementar las respuestas a los riesgos evaluados de error material. La **NIA 330** denominada, **respuestas del auditor a los riesgos evaluados** se enfoca principalmente en que El objetivo del auditor es obtener suficiente evidencia apropiada de auditoría respecto a los riesgos evaluados de representación errónea de importancia relativa, mediante la planeación e implementación de respuestas apropiadas a dichos riesgos.

La **ley 43 de 1990** es sumamente importante tenerla en cuenta pues es la ley que rige la profesión del contador, además de tener ciertas disposiciones particulares respecto a las normas personales del Contador Público, los diferentes entes relacionados con la profesión como la Junta Central de Contadores, el Concejo Técnico de Contaduría Pública y otros aspectos importantes para quienes ejerzan la profesión.

La **ley 1314 de 2009** debe ser estudiada en esta investigación porque es aquella que regula los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento, a partir de un sistema de información homogéneo y de alta calidad que brinda información financiera de alta razonabilidad y que contribuya a la toma de decisiones.

El **decreto 0302 de 2015** creado a partir de la ley 1314 de 2009 hace unas exigencias en cuanto al aseguramiento de la información. Entonces, encontramos en su primer artículo “expídase el Marco Técnico normativo de las Normas de Aseguramiento de la información (NAI), que contiene: las Normas internacionales de Auditoría (NIA), las Normas Internacionales de Control de Calidad (NICC); las Normas Internacionales de Trabajos de Revisión (NITR); las Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar (ISAE por sus siglas en inglés); las Normas Internacionales de Servicios Relacionados (NISR) y el Código de Ética para Profesionales de la Contaduría, conforme se dispone en el anexo que hace parte integral del presente Decreto”³⁰. Además emite otros artículos relacionados con las funciones del revisor fiscal y otras condiciones para los Contadores Públicos.

En el **artículo 63** de la **ley 1429 de 2010** se refiere a la contratación de personal a través de Cooperativas de trabajo. De acuerdo con este artículo lo que se quiere es reglamentar el tipo de labores que podrán realizar los trabajadores de este tipo de cooperativas, de lo contrario tendrán ciertas sanciones.

³⁰ ACTUALICESE, Decreto 0302 de 2015, [En línea]; citado el 20 de septiembre de 2016. Disponible en: <<http://actualicese.com/normatividad/2015/02/20/decreto-0302-de-20-02-2015/>>

6. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

La propuesta de investigación que se realizará bajo la modalidad de monografía aplicada se fundamenta bajo una pregunta central, teniendo en cuenta variables cualitativas y cuantitativas establecidas de forma independiente. Es así, como esta propuesta de investigación, llevará a aplicar los diferentes procedimientos de control interno, importancia relativa y de auditoría que servirán de argumento y fundamento para la respectiva propuesta metodológica para el análisis de los servicios de tercerización.

Además, se utilizarán diferentes lineamientos y procedimientos para la identificación de servicios y para la preparación de la información financiera basados en un análisis documental y normativo que darán respuesta a la pregunta y los objetivos planteados.

De este modo, se hace necesario contextualizar los aspectos que representan un valor agregado y complementario para el desarrollo de la investigación:

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación será de carácter no experimental,³¹ correlacional y explicativo debido a que Como señala Kerlinger “La investigación no experimental es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se

³¹ ANONIMO, Técnicas de estudio, [En línea]; citado el 5 de septiembre de 2016. Disponible en: <<http://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion37.htm>>

manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural”. En Particular, se estudiarán los datos obtenidos de las EPS objeto de estudio con el propósito de evaluarlos, reconocerlos y emitir un resultado final y concluyente.

6.2 METODO DE INVESTIGACIÓN

Los métodos más propios para la propuesta de investigación son el método correlacional y explicativo dado que el objeto de esta investigación es medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular; en este caso las EPS del municipio de Cartago para obtener conclusiones que partan de hechos aceptados como válidos, y así llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. De igual manera, se estudiará la normatividad relacionada, postulados e investigación que contengan información verídica y que permitan la resolución de hechos particulares.

6.3 FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Para obtener la información necesaria para el desarrollo de esta propuesta investigativa se tendrán en cuenta las fuentes primarias y secundarias, las cuales son:

Fuentes Primarias

Definidas como aquellas que contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual.

Son documentos primarios: diarios, minutas, entrevistas a los principales funcionarios de las EPS, noticias, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes, normas técnicas. Relacionados con auditoria y con las funciones del auditor. Así mismo, tendrán relación con nuevos sistemas de contratación y la influencia de estos.

Fuentes Secundarias

Las fuentes de información secundarias son aquellas reconocidas como las que contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales.

Son fuentes secundarias enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones. Todo aquel material que tenga relación directa con el tema de investigación y que permita el logro de objetivos de la misma.

6.4 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Con el fin de analizar los datos obtenidos en la encuesta realizada, además de los datos obtenidos de forma documental sobre las Entidades promotoras de Salud que serán objeto de estudio, se utilizarán herramientas de tipo estadístico que permitan obtener la muestra del grupo objeto de estudio y que permitan realizar análisis gráficos de estos resultados obtenidos tras la aplicación de estos métodos de estadística descriptiva.

Se utilizarán las técnicas definidas en el párrafo anterior debido a que se ha establecido un tipo de investigación no experimental para el trabajo y es necesario establecer la relación entre aquellas variables independientes que arrojaran resultados propios de la investigación.

6.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga. Por consiguiente, las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento.

Para la recolección de la información de la propuesta de investigación que se está trabajando se hace necesario utilizar técnicas de análisis de documentos, entrevistas, a los principales funcionarios de las EPS y observaciones y de esta forma obtener datos, válidos y confiables para su procesamiento y análisis; los instrumentos que apoyan esta técnica estarán basados principalmente en guías de análisis, cuestionarios amplios en las entrevistas, hojas para las encuestas y un plan y guía para llevar a cabo las observación, de este modo la información obtenida será la más real y apropiada para solucionar la problemática que plantea la propuesta de investigación.

6.6 POBLACION Y MUESTRA

- **Población**

La población de las Entidades Prestadoras de Salud en la ciudad de Cartago, Valle del Cauca; son las siguientes: Cafesalud, Coopsalud, Barrios Unidos, Coomeva, Comfandi, Sanitas, Cosmite y Nueva EPS.

- **Muestra**

Para el desarrollo de esta investigación existen diversos aspectos que buscan someterse a estudio y a la vez deben tenerse muy en cuenta, por lo cual se ha hecho pertinente apoyarse en estadísticas de tipo cualitativo y cuantitativo por parte de otros organismos que brinde la información que permitan segmentar la muestra objeto estudio

Para la determinación de la muestra se aplicará la siguiente fórmula población finita. Para el cálculo de tamaño de muestra; cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" ó sea el número total de casos esperados ó que ha habido en años anteriores.

Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula sería:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

- a. N = Total de la población
- b. $Z\alpha = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- c. p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- d. q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- e. d = precisión (en su investigación use un 5%).

En este caso la población es el total de las EPS es decir 6 por tanto la muestra será la siguiente:

$$n = \frac{6 * [(1.96)^2 * 0.05 * 0.95]}{0.05^2 * (6 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$
$$n = \frac{1.094856}{0.194976}$$
$$n = 5.615337272 \approx 5$$

La muestra para este caso será de 5.

7. UNIDADES TEMATICAS

7.1 UNIDAD I

IDENTIFICAR LOS SERVICIOS DE TERCERIZACIÓN QUE TIENE MÁS IMPACTO EN LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS PRINCIPALES ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD DE CARTAGO VALLE.

Las Entidades promotoras de Salud se caracterizan básicamente porque lo que buscan es brindar servicios de atención médica que permitan satisfacer las necesidades de la sociedad en general. En la actualidad al sector salud pertenecen gran cantidad de empresas que varían en su tamaño, cobertura, servicios, financiación, entre otros. Dada la cantidad de empresas y la complejidad en su funcionamiento relacionado con la financiación y la diferente normatividad que regula el sector, se podría decir, que es uno de los sectores más complejos dado que un porcentaje de su financiación proviene del gobierno. En la actualidad el gobierno se enfrenta a una recuperación financiera tras la crisis generada por el petróleo y por otros eventos generados en estos últimos años, ocasionando no solo cambios en la reforma tributaria, canasta familiar, entre otros; sino también en el sector de la salud, donde el presupuesto destinado a financiar este sector se ve recortado a raíz de la necesidad del gobierno de subsanar la crisis interna. Es así, como en el 2015 cuando se vivió la mayor crisis financiera nacional por la dependencia del país al petróleo dado que esta crisis generó una desaceleración de la economía nacional y una disminución de la tasa de cambio lo que a su vez generaría una disminución significativa en los niveles de exportaciones, disminución que llegó a ser aproximadamente del 35% en comparación con el 2014 que fue un año mucho más próspero para Colombia. Esta crisis en las exportaciones y en la tasa de cambio afectó de forma notoria al sector salud que importa la mayoría de sus insumos. "En este sentido y pese a los ingentes

esfuerzos realizados por el Gobierno Nacional para irrigar de recursos entre los agentes que componen la cadena del sector salud, la situación económica y financiera de los agentes se mantiene y en muchos casos se deteriora. Cabe anotar que la cartera vencida del sector de DM, al segundo trimestre de 2015 (según datos de la Encuesta de Cartera realizada por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia -ANDI-) aumentó 28% respecto al trimestre inmediatamente anterior, como consecuencia principalmente de la situación económica por la que atraviesa la red hospitalaria del país."³².

Estos Incrementos de los que habla en la cita anterior resultan ser muy representativos para el sector salud, dado que, las empresas encargadas de proveer estos dispositivos médicos se ven también afectadas por la crisis de este sector.

Estudiando de sector el sector salud del departamento del Valle del Cauca, especialmente en Cartago, se decide tomar una muestra de tres EPS ubicadas en la ciudad desde el campo de la auditoria con el fin de estudiar a fondo su funcionalidad financiera y así mismo brindarle al auditor una herramienta de trabajo óptima.

La información obtenida sobre los diferentes servicios de tercerización fue recolectada a partir de encuestas realizadas a las diferentes EPS el municipio de Cartago. Sin embargo, las únicas entidades que brindaron información sobre este tema fueron: EPS Sura, Coomeva S.A y Salud Total y la Nueva EPS respondió las encuestas pero no brindo ningún otro tipo de información.

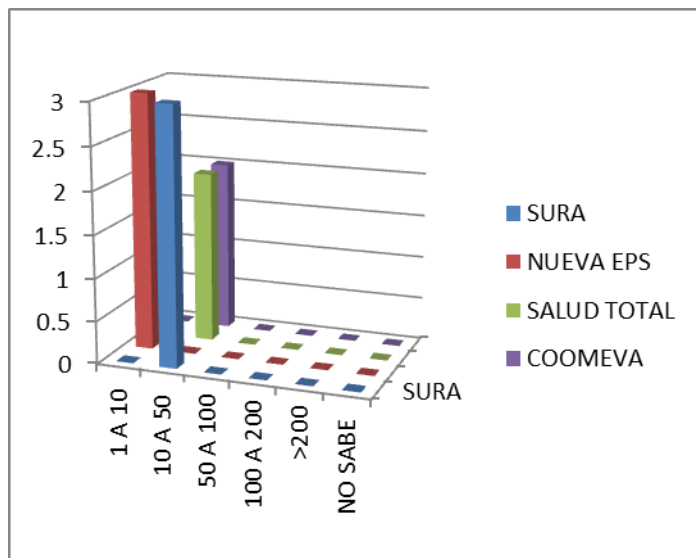
A partir de estas encuestas, se obtuvieron, los siguientes resultados

³² SANCHEZ MARISOL, *El Hospital*, [En línea]; citado el 25 de mayo de 2017, Disponible en: <<http://www.elhospital.com/temas/Una-difícil-situación-para-el-sector-de-dispositivos-médicos-en-Colombia+108238>>

DIAGNOSTICO

Grafica N°1: Empleados por contratación directa

DETALLE	PREGUNTA 1(EMPLEADOS POR CONTRATACION DIRECTA EN LAS EPS)					
	1 A 10	10 A 50	50 A 100	100 A 200	>200	NO SABE
SURA	0	3	0	0	0	0
NUEVA EPS	3	0	0	0	0	0
SALUD TOTAL	0	2	0	0	0	0
COOMEVA	0	2	0	0	0	0



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a las encuestas realizadas se puede observar:

Las EPS cuentan con poco personal debido a que las sedes principales se encuentran en ciudades como Pereira y Cali y las respuestas obtenidas pertenecen a usuarios del municipio de Cartago

En Sura de las 3 encuestas que se realizaron a esta entidad el 100% coincide que la cantidad de empleados contratados directamente está entre los 10 y los 50

De igual forma sucede con la Nueva EPS el 100% de las encuestas coinciden que los empleados contratados directamente no superan los 10, Sura cuenta con más empleados que la Nueva EPS

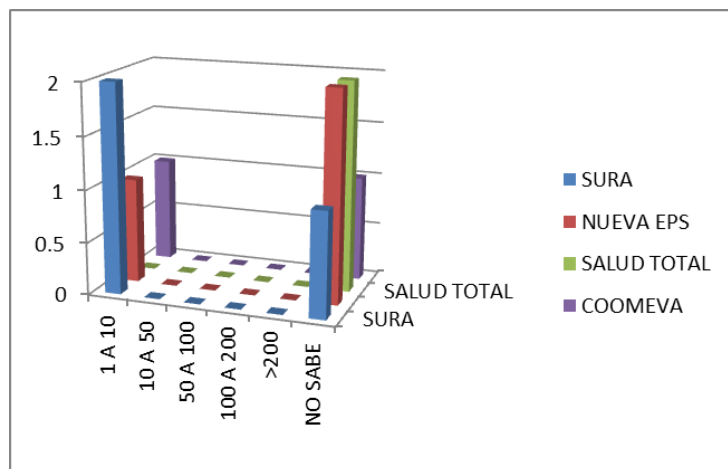
Se debe tener en cuenta que a las personas que se realizaron las encuestas nos dieron sus respuestas de acuerdo a lo que conocen y perciben dentro de la entidad pero no tiene la certeza de los resultados arrojados.

En el caso de la EPS Salud Total S.A. lo que se puede observar es que las personas que fueron encuestados coinciden plenamente en que la entidad, por lo menos en Cartago, cuenta con más de 10 empleados, aunque no tengan una cifra precisa sobre esta cantidad.

Coomeva, al igual que Salud Total cuenta con más de 10 empleados, contando personal administrativo y operativo, aunque los encuestados de esta EPS tampoco tienen un dato preciso a cerca de la cantidad.

Grafica N°2: Empleados por contratación de Tercerización

DETALLE	PREGUNTA 2 (EMPLEADOS POR CONTRATACION DE TERCERIZACIÓN)					
	1 A 10	10 A 50	50 A 100	100 A 200	>200	NO SABE
SURA	2	0	0	0	0	1
NUEVA EPS	1	0	0	0	0	2
SALUD TOTAL	0	0	0	0	0	2
COOMEVA	1	0	0	0	0	1



Fuente: Elaboración Propia

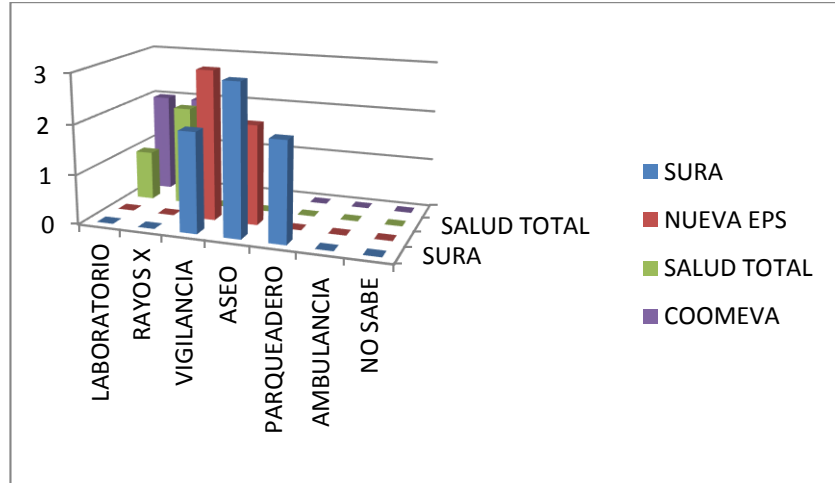
Los encuestados de la EPS sura de las 3 encuestas realizadas el 2 personas es decir el 67% coinciden con que en la entidad existen por lo menos 10 personas que pertenecen a los servicios temporales; sin embargo no tienen total conocimiento de cómo funciona su contratación y cuál es el impacto que tiene en la EPS. Mientras que el 33% no saben cuántas personas son de servicios temporales

La Nueva EPS los resultados son al contrario de Sura, el 67% no tiene conocimientos de cuantos empleados de la entidad pertenecen al servicio de tercerización y 33% opina que los empleados por entidades temporales están entre 1 y 10.

Por otro lado, las cifras que se obtienen de las EPS Salud Total y Coomeva son muy poco concluyentes debido a que las personas encuestadas no tienen un conocimiento apropiado sobre el tema de tercerización dentro de estas dos EPS. Es así, como se observa que los entrevistados por la EPS Salud Total no saben cuál es la cantidad de personas que trabajan por medio de contratos de tercerización y en el caso de Coomeva lo que se observa es que solo uno de los entrevistados confirmo la contratación de personal externo pero tampoco es un dato que permita establecer un punto de estudio específico.

Grafica N°3: Servicios de Tercerización más comunes

DETALLE	PREGUNTA 3 (SERVICIOS DE TERCERIZACIÓN MAS UTILIZADOS)						
	LABORATORIO	RAYOS X	VIGILANCIA	ASEO	PARQUEADERO	AMBULANCIA	NO SABE
SURA	0	0	2	3	2	0	0
NUEVA EPS	0	0	3	2	0	0	0
SALUD TOTAL	1	2	0	0	0	0	0
COOMEVA	2	2	0	1	0	0	0



Fuente: Elaboración Propia

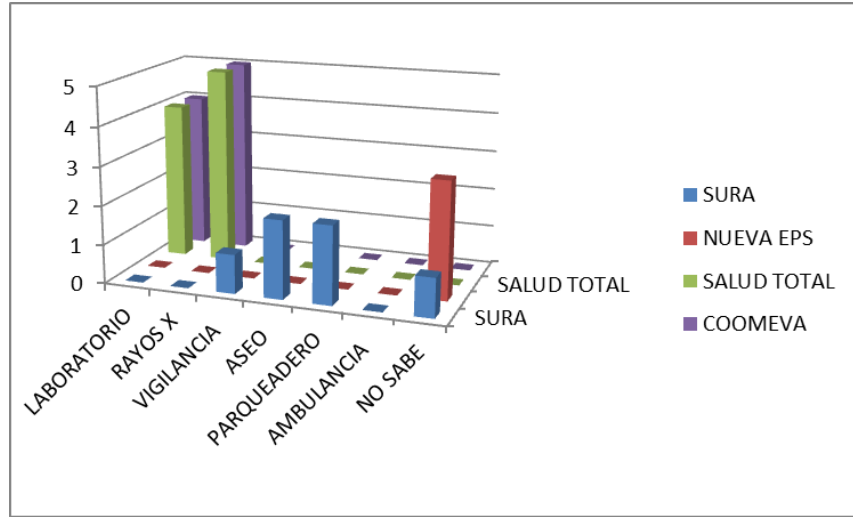
De acuerdo a los resultados obtenidos; en Sura, los servicios de tercerización que más utiliza son, la vigilancia el aseo y el parqueadero, esto de acuerdo al conocimiento que tiene de la empresa, desconocen las políticas de contratación de los mismos

En cuento a la Nueva Eps los resultados arrojan que son el aseo y la vigilancia los servicios que más se contratan en la EPS, desconocen si hay más servicios contratados, a parte de los ya mencionados

En las encuestas realizadas a Salud Total se marcan como servicios contratados de forma externa son laboratorio y rayos X. Así mismo, los resultados de Coomeva muestran que estos dos servicios son los que más conocen los encuestados como aquellos que se contratan de forma externa.

Grafica N°4: Frecuencia de contratación con tercerización

DETALLE	PREGUNTA 4 (FRECUENCIA DE CONTRATACION SERV DE TERCERIZACIÓN)						
	LABORATORIO	RAYOS X	VIGILANCIA	ASEO	PARQUEADERO	AMBULANCIA	NO SABE
SURA	0	0	1	2	2	0	1
NUEVA EPS	0	0	0	0	0	0	3
SALUD TOTAL	4	5	0	0	0	0	0
COOMEVA	4	5	0	0	0	0	0



Fuente: Elaboración Propia

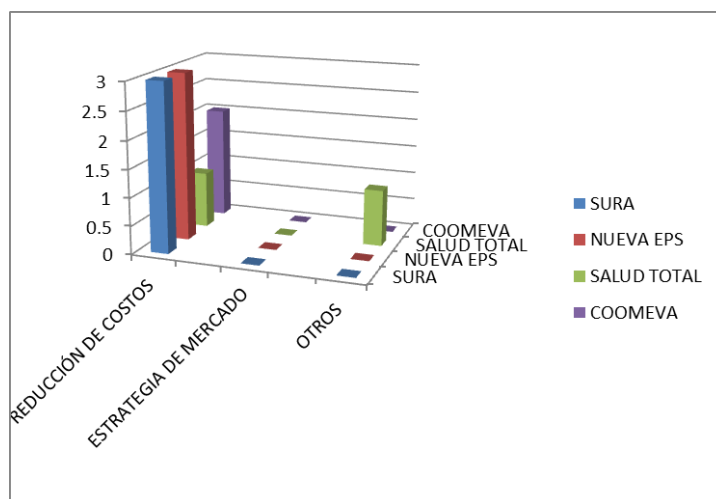
La nueva EPS no conoce cuál es el rango de contratación de los servicios de tercerización, mientras que la EPS Sura arroja como resultado que los el rango de los servicios esta de la siguiente manera: 1 para parqueadero y aseo y 2 para vigilancia, lo que demuestra que son los servicios con más impacto dentro de las EPS.

En lo que se refiere a los resultados de las encuestas realizadas en Coomeva y Salud Total laboratorio y rayos x ambos tienen la misma calificación, 4 para el primero y 5 para el segundo. La razón principal por la que se dieron estos resultados en las encuestas es porque según el personal que se entrevistó,

prefieren realizar vínculos contractuales con empresas dedicadas a prestar este tipo de servicios de forma exclusiva.

Grafica N° 5: Razones para contratar Tercerización

DETALLE	PREGUNTA 5 (RAZONES PARA CONTRATAR LOS SERV DE TERCERIZACIÓN)		
	REDUCCIÓN DE COSTOS	ESTRATEGIA DE MERCADO	OTROS
SURA	3	0	0
NUEVA EPS	3	0	0
SALUD TOTAL	1	0	1
COOMEVA	2	0	0

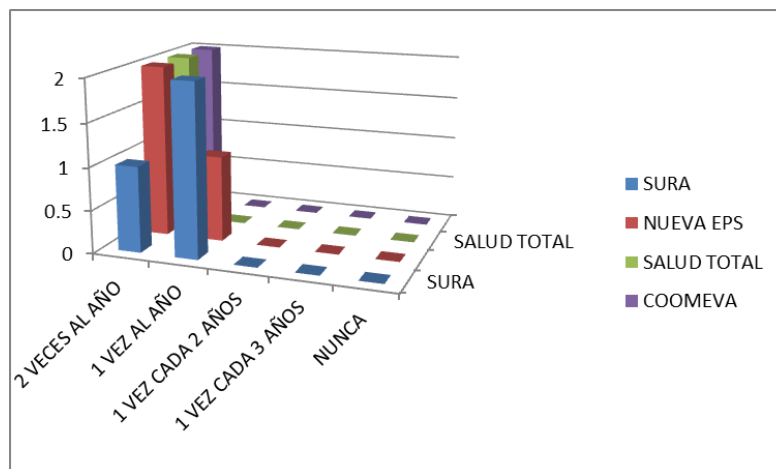


Fuente: Elaboración Propia

En relación a esta pregunta, las personas encuestadas coinciden de forma general en que la razón por la que se contratarían servicios de tercerización es reducción de costos. Esta razón sería la principal, debida a que en su mayoría conocen las ventajas de este tipo de contratación. Por otro lado, solo una persona respondió otros, su motivo es que no cuentan en sus instalaciones con el equipo o personal necesario para prestar estos servicios que se tercerizan.

Grafica N° 6: Periodicidad de las auditorias en la EPS

DETALLE	PREGUNTA 6 (PERIODICIDAD DE AUDITORIAS)				
	2 VECES AL AÑO	1 VEZ AL AÑO	1 VEZ CADA 2 AÑOS	1 VEZ CADA 3 AÑOS	NUNCA
SURA	1	2	0	0	0
NUEVA EPS	2	1	0	0	0
SALUD TOTAL	2	0	0	0	0
COOMEVA	2	0	0	0	0



Fuente: Elaboración Propia

En Sura de acuerdo a las encuestas las auditorias las realizan por lo general 1 vez a la año, esta opinión equivale al 67%

La Nueva EPS realiza por lo menos auditorias dos veces al año, de acuerdo a los resultados obtenidos factor que equivale al 67% de las encuestas.

Tanto en Salud Total como en Coomeva muestran según las encuestas realizadas que las auditorias son realizadas por lo menos una vez cada semestre

Nota: La Nueva EPS, contribuyo a la elaboración de las encuestas, sin embargo no proporcionó información financiera como en el caso de las demás entidades objeto estudio de la investigación.

A continuación se mostrara el análisis financiero individual para cada EPS escogida.

EPS SURA

MISION

Generar valor y confianza acompañando a las personas y organizaciones en su desarrollo, con empresas que ofrecen servicios financieros, de aseguramiento y afines basados en la gestión integral del riesgo y el largo plazo.

VISION

Ser reconocido en 2020 como un grupo multilativo de servicios financieros integrales que generan valor y confianza.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

EQUIDAD: Entendida como el trato justo y equilibrado en la relación laboral, comercial y/o cívica con nuestros empleados, asesores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general. Igualdad de trato para con todas las personas, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.

TRANSPARENCIA: Las relaciones con la Compañía están basadas en el conocimiento, dentro de los límites de la ley y la reserva empresarial, de toda la información con base en la cual se rigen nuestras actuaciones.

RESPETO: Significa que más allá del cumplimiento legal de las normas y de los contratos pactados con nuestros empleados, asesores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general, tenemos presente sus puntos de vista, necesidades y opiniones. Implica reconocer al otro y aceptarlo tal como es.

RESPONSABILIDAD: La intención inequívoca de cumplir con nuestros compromisos, velando por los bienes tanto de la Compañía como de nuestros accionistas, clientes, proveedores y de la comunidad en general.

Grafica N°7: Balance General de EPS SURA

EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA SURA S.A

EPS SURA

NIT. 800.088.702-2

BALANCE GENERAL COMPARATIVO

DICIEMBRE 31 DE 2013 Y 2012

(Cifras expresadas en millones de pesos)

DESCRIPCION DE LA CUENTA	PROGRAMA POS CODIGO EPS 010		ANALISIS VERTICAL CODIGO EPS 010		ANALISIS HORIZONTAL CODIGO EPS 010
ACTIVO	2013	2012	2013	2012	
DISPONIBLE	104,120,079	67,230,639	30%	24%	36,889,440
INVERSIONES	110,496,825	96,994,652	32%	35%	13,502,173
DEUDORES	104,070,783	88,868,249	30%	32%	15,202,534
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	16,335,869	16,845,499	5%	6%	(509,630)
OTROS ACTIVOS	17,255	12,124	0%	0%	5,131
VALORIZACIONES	8,558,511	6,351,493	2%	2%	2,207,018
TOTAL ACTIVO	343,599,322	276,302,656			67,296,666
PASIVO					
PROVEEDORES	16,492,215	12,655,098	7%	6%	3,837,117
CUENTAS POR PAGAR	35,779,944	32,617,971	14%	16%	3,161,973
IMPUESTOS GRAVAMENES Y TASAS	989,858	0	0%	0%	989,858
OBLIGACIONES LABORALES	4,262,161	4,057,699	2%	2%	204,462
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	45,096,833	31,615,380	18%	16%	13,481,453
DIFERIDOS	5,348	(2,843)	0%	0%	8,191
OTROS PASIVOS	50,798	52,863	0%	0%	(2,065)
RESERVAS TECNICAS	149,292,217	121,737,144	59%	60%	27,555,073
TOTAL PASIVO	251,969,374	202,733,312			49,236,062
PATRIMONIO					
CAPITAL SOCIAL	9,095,537	9,108,700			(13,163)
SEPARVIT DE CAPITAL	19,545,763	20,032,600			(486,837)
RESERVAS	5,006,370	4,381,015			625,355
RESULTADOS DEL EJERCICIO	15,555,302	3,493,735			12,061,567
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORE	31,368,600	28,500,219			2,868,381
SUPERAVIT POR VALORIZACIONES	11,058,376	8,053,075			3,005,301
TOTAL PATRIMONIO	91,629,948	73,569,344			18,060,604
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	343,599,322	276,302,656			67,296,666

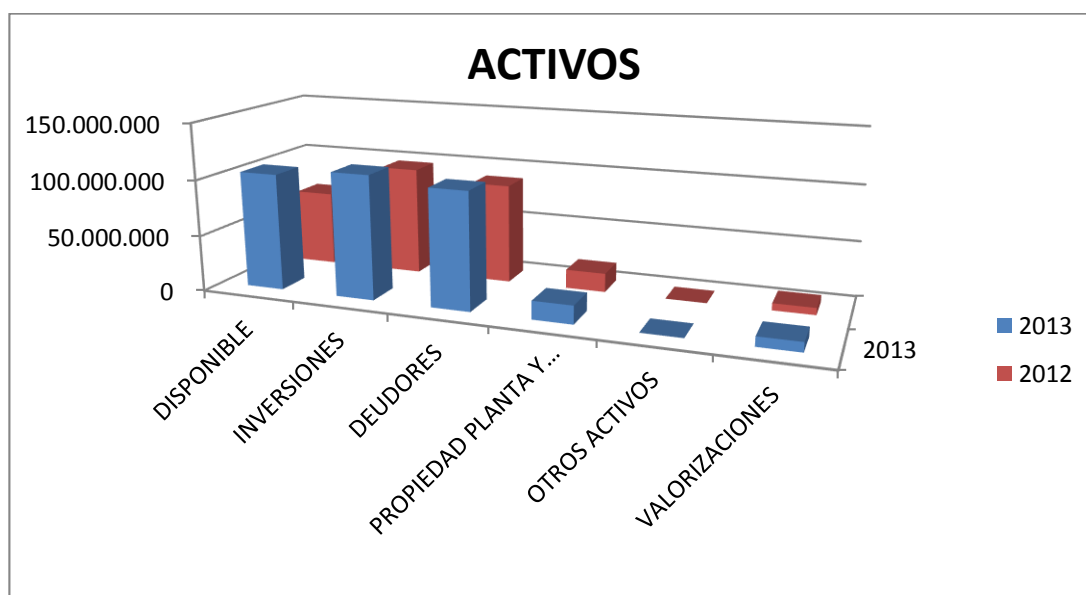
Fuente: Elaboración propia

ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE SURA, 2013 -2012

BALANCE GENERAL

ACTIVOS

Grafica N°8: Activo de EPS SURA



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los Estados Financieros de la EPS SURA, analizando la gráfica donde se hace la comparación 2 periodos, años 2012-2013, del programa pos, podemos observar las siguientes variaciones en el activo.

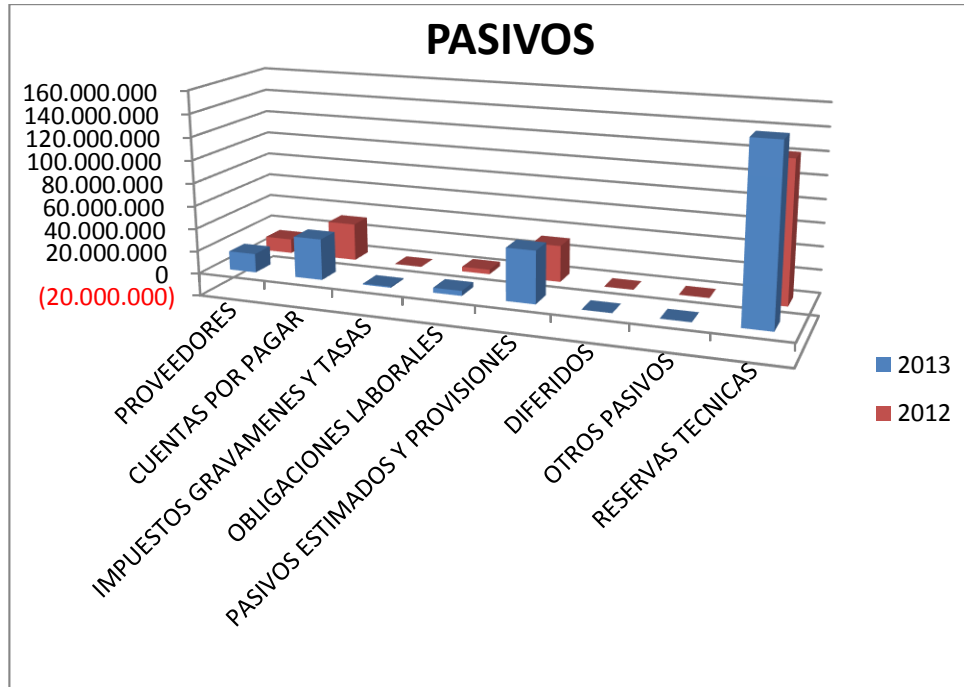
- En cuanto al programa pos EPS del 2013 la variación más significativa se da en las inversiones, los deudores y el disponible, generando una estabilidad para la entidad en sus activos, es decir, por ejemplo en la cuenta del disponible, las cuentas de ahorro cuentan con un porcentaje alto, que equivale a un 12% del total del disponible; las inversiones o reservas técnicas, se lleva

la mayor participación con un 33%, los deudores cuentan con un 30% de, arrojando como resultado, un 92% del total del activo, lo que indica la entidad manejo sólido y puede mantener una estabilidad que ayude a la EPS pueda mejorar su rentabilidad fácilmente.

- En el año 2012 del programa los movimientos fueron muy similares con respecto al año 2013, teniendo también un 92% en el disponible, inversiones y deudores, en cuanto a la comparación de ambos años, se nota que los deudores tuvieron una reducción en su activo, aunque mínima se refleja; lo que llevo a que el disponible tuviera un aumento para el siguiente año, dándole más liquidez a la empresa.
- Se puede observar en general de acuerdo a los dos programas que la identificación de los servicios de tercerización se refleja en el programa POS, sin embargo dicha identificación no es muy sencilla, es por esta razón que a la hora de realizar una auditoría, el auditor deberá hacer muy detallado para lograr extraer los servicios de tercerización, corriendo el riesgo de no realizar un adecuado registro como lo expresa la NIA 402 incurriendo a riesgos de importancia relativa, los estados financieros no logran mostrar con claridad cuáles son los servicios que se contratan en SURA.

PASIVOS

Grafica N°9: Pasivos de EPS SURA



Fuente: Elaboración propia

Los pasivos de los estados financieros de SURA, se puede notar que el mayor porcentaje se centra en las reservas técnicas, esto debido al reglamento que manejan las EPS, las reservas técnicas son un plan de contingencia que implementan estas entidades para cuando se presenten casos de sustentar posibles demandas de los asegurado u otros inconvenientes que puedan afectar el desarrollo normal de la entidad. De acuerdo a Iliana Martínez “Las reservas técnicas constituyen las provisiones económicas que cualquier EPS debe realizar para hacer frente a obligaciones futuras que surgirán al cierre contable de sus estados financieros. Si bien las denominadas reservas técnicas sirven como elementos para hacer periódicos los ingresos y gastos a la hora de determinar el resultado obtenido por la entidad, no olvidemos que también surgen como consecuencia de la inversión del proceso productivo que se da en la actividad de

las EPS: los aportes se cobran con anterioridad a la ocurrencia y pago de los siniestros (en este caso las prestaciones de salud), cuya cuantía es aleatoria y que en algunas ocasiones no se pagan en el momento de producirse sino que su proceso de liquidación puede ser largo. Mientras tanto, la necesidad de atender los pagos por siniestros en el momento preciso hace surgir las distintas reservas técnicas a las que se les atribuye una clara finalidad de solvencia.”³³

Por otra parte con un 22% se encuentran los otros pasivos que están compuestos por los anticipos y avances recibidos por los asegurados.

En general los pasivos de SURA EPS no son muy altos, es decir que sus obligaciones son pocas, factor que puede beneficiar a la entidad y que demuestra que esta tiene buen solvencia.

Sin embargo, se sigue presentando la problemática de la difícil identificación de los servicios de tercerización; los Estados Financieros no reflejan de forma detallada que servicios de outsourcing que están siendo contratados para sostener esas actividades que no pertenecen a la actividad principal de la misma. Un conflicto que lleva al desarrollo de esta propuesta, que va servir tanto de herramienta para los auditores como para la emisión de los Estados Financieros de una empresas de contrata estos servicios.

³³ MARTINEZ ILIANA, Minsalud, [En línea]; Citado el 20 de Marzo de 2017, Disponible en: <<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/abc-habilitacion-financiera.pdf> >

Grafica N° 10: Estado de Resultados EPS SURA

EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA SURA S.A

EPS SURA

NIT. 800.088.702-2

ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO

DICIEMBRE 31 DE 2013 Y 2012

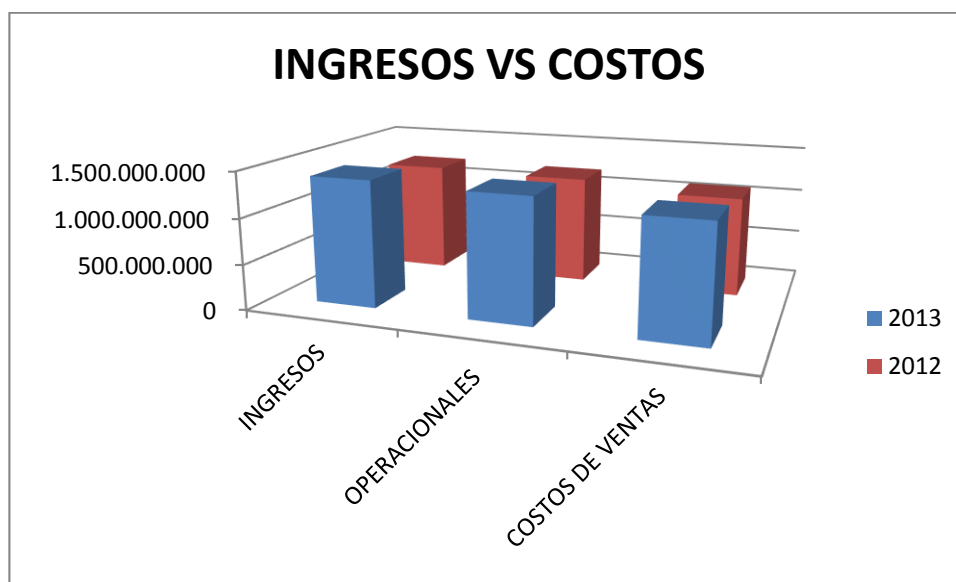
(Cifras expresadas en millones de pesos)

Descripcion Cuenta	PROGRAMA POS		IALISIS HORIZONT.
	CODIGO EPS 010		
	2013	2012	
INGRESOS	1,390,616,844	1,219,117,433	171,499,411
OPERACIONALES	1,352,633,720	1,191,600,366	161,033,354
COSTOS DE VENTAS	1,249,965,695	1,094,228,325	155,737,370
UTILIDAD (PERDIDA) BRUTA	102,668,025	97,372,041	5,295,984
GASTOS OPERACIONALES	125,095,847	121,395,373	3,700,474
GASTOS DE ADMINISTRACION	82,421,900	94,957,927	
GASTOS DE VENTAS	19,911,057	19,684,939	226,118
UTILIDAD (PERDIDA) OPERACIONAL	335,068	(17,270,825)	17,605,893
INGRESOS NO OPERACIONALES	37,983,124	27,517,067	10,466,057
EGRESOS NO OPERACIONALES	22,672,890	6,706,596	15,966,294
IMPUESTO DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS	90,000	45,911	44,089
UTILIDAD (PERDIDA) NETA	15,555,302	3,493,735	12,061,567

Fuente: Elaboración propia

ESTADO DE RESULTADOS

Gráfico N°11: Ingresos vs Costos



Fuente: Elaboración propia

El estado de resultados en la parte del programa pos refleja que la entidad tuvo un buen desarrollo en sus ingresos, sin embargo el costo de venta jugó un factor importante en estos ingresos, ocupando el 90% del total de los ingresos obtenidos, tanto en el año 2012 como en el año 2013, pero a pesar de este peso en el costo de venta, se puede observar también que en cuanto a los gastos en general, estos se disminuyeron de un año con respecto a otro, logrando que la utilidad neta aumentara significativamente para el año 2013, de igual manera y aunque el costo de ventas para ambos años, tiene el mismo peso, la variación de un año respecto a otros es bastante amplia dado que su variación fue de \$171.499.411 siendo el costo de ventas directamente proporcional a este aumento entre los años 2012 y 2013.

Algo muy notorio dentro del estado de resultados, es que a nivel operativo no hay mucha contribución a una utilidad final, son los ingresos no operacionales los que contribuyen fuertemente para que al final del año la empresa pueda contar con la utilidad presentada en los Estados Financieros. en el año 2013, la utilidad operacional era mínima pero con las actividades consideradas como ingresos no operacionales se incremento de forma significativa el rubro de la utilidad operacional y en el año 2012, los ingresos operacionales no fueron suficientes para generar utilidad operacional dado que los gastos tanto operacionales, como de administración y de ventas superan por mucho la diferencia dada entre los ingresos operacionales y el costo de ventas

Grafica N°12: Balance General de Salud Total

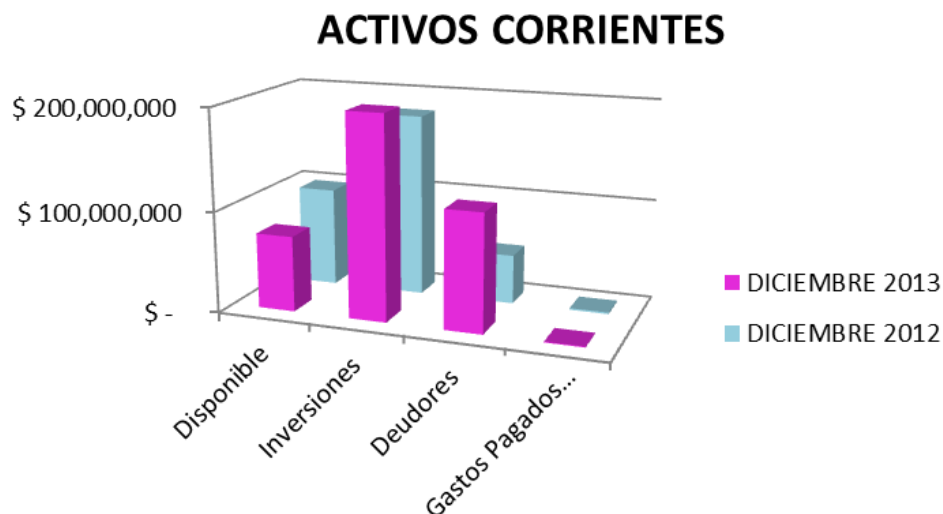
SALUD TOTAL
NIT. 800.130.907-4
BALANCE GENERAL COMPARATIVO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y DE DICIEMBRE DE 2012
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	NOTAS	DICIEMBRE 2013	DICIEMBRE 2012	Analisis vertical	Diferencia 2013-2012
ACTIVO					
Activo Corriente					
Disponible	3	\$ 74,646,662	\$ 98,547,855	1.91	-\$ 23,901,193
Inversiones	4	199,872,052	180,551,753	5.11	19,320,299
Deudores	5	115,866,750	48,712,574	2.96	67,154,176
Gastos Pagados por anticipado	6	829,135	1,616,246	0.02	- 787,111
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		\$ 3,912,144,599	\$ 74,646,662		\$ 3,837,497,937
Activo No Corriente					
Inversiones	4	12,291,756	13,198,701	20.40	- 906,945
Propiedad Planta y Equipo					
Propiedad Planta y Equipo		51,075,152	55,855,969	84.76	- 4,780,817
Depreciacion Acumulada	-	23,046,829	24,987,580	38.25	1,940,751
Provision Propiedad Planta y Equipo	-	811	811	0.00	-
Total Propiedad Planta y Equipo	7	28,027,523	30,867,578		-\$ 2,840,055
Cargos Diferidos					
Otros Cargos Diferidos		-	2,459,053	-	2,459,053
Total Cargos Diferidos	9	-	2,459,053		- 2,459,053
Valorizaciones					
	10	19,941,609	19,941,609		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		\$ 60,260,878	\$ 66,512,003		-\$ 6,251,125
TOTAL ACTIVO		\$ 451,475,476	\$ 395,940,431		\$ 55,535,045
Cuentas de Orden		\$ 561,238,125	\$ 342,007,524		\$ 219,230,601
PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS					
PASIVO CORRIENTE					
Obligaciones Financieras	11	40,120,185	30,000,000	12.2	10,120,185
Proveedores y cuentas por pagar	12	283,115,350	271,528,931	86.0	11,586,419
Dividendos por pagar		8,867	10,248	0.0	- 1,381
Obligaciones laborales	13	5,552,347	5,386,061	1.7	166,286
Otros pasivos	14	294,348	192,295	0.1	102,053
TOTAL PASIVO CORRIENTE		329,091,097	307,117,534		21,973,563
PASIVO NO CORRIENTE					
Otros pasivos	14	42,963,072	23,225,306	100	19,737,766
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		42,963,072	23,225,306		19,737,766
TOTAL PASIVO		\$ 372,054,168	\$ 330,342,840		41,711,328
PATRIMONIO					
Capital Social	15	9,318,972	9,318,872	11.73	100
Reservas		12,278,043	11,713,462	15.46	564,581
Superavit de capital		19,013,905	19,013,905	23.94	-
Superavit pr valorizaciones		19,941,609	19,986,670	25.11	- 45,061
Utilidad o (perdida) del ejercicio	15	13,868,778	5,564,582	17.46	8,304,196
TOTAL PATRIMONIO		79,421,308	65,597,591		13,823,717
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		\$ 451,475,476	\$ 395,940,431		\$ 55,535,045
Cuentas de Orden	16	561,238,125	342,007,524		219,230,601

Fuente: Elaboración propia

ANALISIS BALANCE GENERAL COMPARATIVO SALUD TOTAL S.A

Grafica N°13: Activos Corrientes de Salud Total



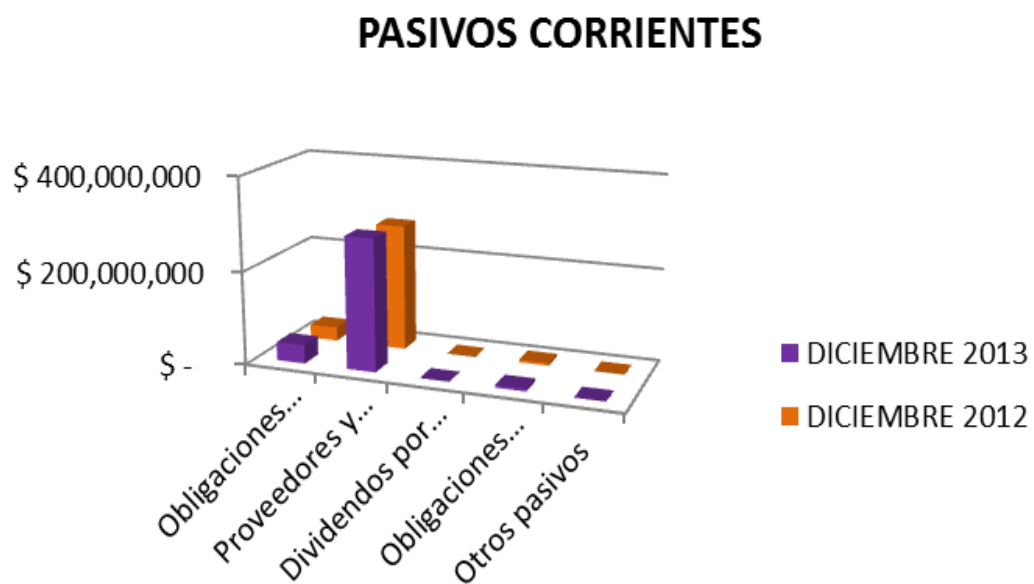
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo expuesto en el grafico se puede observar y afirmar que el rubro que tiene mayor participación dentro de los activos corrientes de la Entidad Prestadora de Salud SALUD TOTAL S.A son las inversiones, ya que tienen una participación del 5,11%, es decir, \$19.320.299 más que en año inmediatamente anterior que sería el 2012. Esto representa un cambio positivo para la empresa pues así mismo disminuye el valor que tienen en el disponible, generando que más capital de la empresa pase de estar en un estado de poca circulación a pasar a generar unas ganancias a corto plazo permitiéndole a la empresa obtener un capital de trabajo más alto por actividades que no tengan quizás muchas relación con el objeto social de la empresa.

Por otro lado, lo que se denota en el gráfico de acuerdo a la cartera de Salud Total S.A es que incremento en aproximadamente \$67.000.000 en comparación al año 2012. Las consecuencias de este aumento puede ser significativas ya que aunque

es baja su participación en el activo corriente si puede ser causal para que el nivel de liquidez de la empresa disminuya dado que es un dinero que está en manos de sus clientes, y aun no forma parte de la empresa. Si se analizan las razones de este incremento, lo que se puede expresar inicialmente, es que se debe a la existencia de unas políticas contables y de cartera poco claras, que quizás no establezcan procesos de cobro claro y específico o no se castigue la cartera en las fechas establecidos de forma interna. Otra razón podría ser, el hecho de que se incrementó el nivel de clientes o servicios provocando que de forma proporcional, aumenten los deudores que por decirlo de alguna manera son inherentes a la prestación del servicio como tal.

Grafica N°14: Pasivos Corrientes de Salud Total.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo observado en los estados financieros y lo obtenido tras realizar el gráfico es que los proveedores son de suma importancia ya que representan el 86% de los pasivos corrientes de la empresa en cuestión, esto significa que gran parte de sus obligaciones son con terceros, estos terceros pueden proveerle a la empresa gran variedad de Bienes y/o Servicios ya sean de importancia baja, media o alta para el funcionamiento de la empresa y el desarrollo de su objeto social. Si se analizan estos proveedores es probable que alguno de estos proveedores sea una empresa de servicios temporales que preste un servicio de tercerización en la parte operativa de la compañía o en la parte administrativa. Cabe resaltar que esto es un planteamiento realizado a partir de lo estudiado y analizado en otras EPS, por lo tanto puede ser considerado como una suposición debido a que al realizar la investigación se encuentran muchas dificultades para acceder a la información financiera de las EPS y así mismo, la información de auditoría necesaria para esta investigación. .

Por otro lado, al comparar las demás cuentas del pasivo corriente de un año respecto a otro se encuentra una variación mínima que se podría decir es una variación normal dada la funcionalidad de la empresa, por ejemplo las obligaciones financieras que fue el rubro que más aumento después de la cuenta de proveedores se puede explicar cómo un incremento necesario para el desarrollo de las actividades de la compañía.

Además, es necesario tener en cuenta que estas cuentas del pasivo corriente cubren apenas el 11,8% del activo corriente, demostrando que la cantidad de capital de trabajo empleada en el cumplimiento de estas obligaciones a corto plazo es baja.

Con la información proporcionada de los Estados Financieros de Salud Total, se realiza un análisis amplio de la situación financiera de la misma, sin embargo no se precisan la identificación de los servicios de tercerización.

Grafica N°15: Estado de Resultados Salud Total

NIT. 800.130.907-4

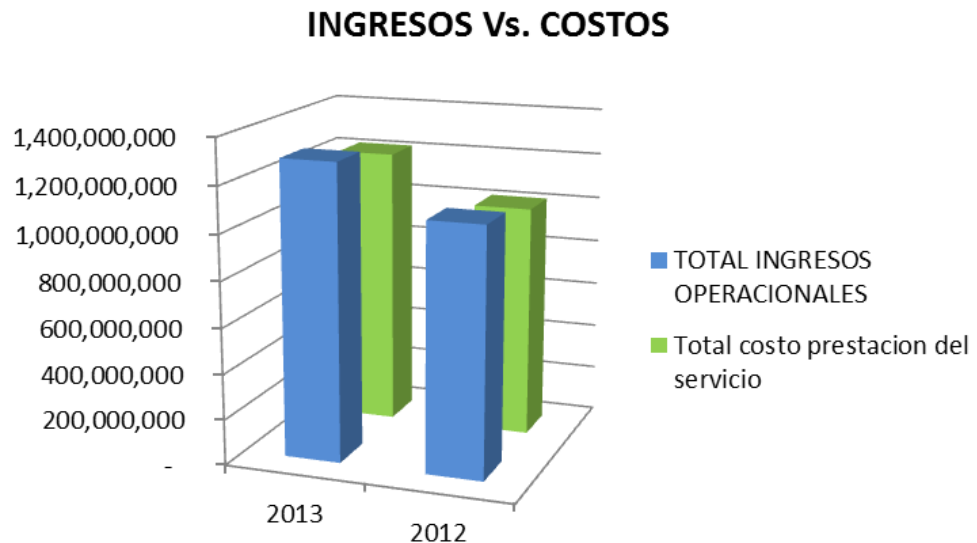
**ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y DE DICIEMBRE DE 2012
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)**

	Notas	2013	2012	Variacion Anual
INGRESOS OPERACIONALES				
Ingresos upc regimen contributivo		1,037,383,630	917,203,568	120,180,062
Cuotas Moderadoras		22,810,443	14,886,180	7,924,263
Copagos		15,543,940	13,432,788	2,111,152
Por fomento y prevencion		36,879,112	34,353,231	2,525,881
Recobros ARP		3,540,223	3,924,401	- 384,178
Recobros tutelas y CTC		174,020,593	91,461,782	82,558,811
Otros		4,573,974	7,588,503	- 3,014,529
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	21	1,294,751,915	1,082,850,453	211,901,462
COSTO PRESTACION DEL SERVICIOS				
Total costo prestacion del servicio	20	1,218,999,622	1,017,989,213	201,010,409
MARGEN BRUTO		75,752,293	64,861,241	10,891,052
Gastos de ventas	18	31,843,016	30,875,515	967,501
Gastos de Administracion	17	41,646,587	40,728,758	917,829
UTILIDAD O PERDIDA OPERACIONAL		2,262,690	- 6,743,032	9,005,722
Ingresos No operacionales	22	19,999,316	17,865,311	2,134,005
Egresos No operacionales	23	2,363,728	2,816,933	- 453,205
UTILIDAD O PERDIDA ANTES DE IMPUESTOS		19,898,277	8,305,346	11,592,931
Impuesto de Renta- Equidad CREE	19	6,029,499	2,740,764	3,288,735
UTILIDAD O (PERDIDA) NETA		13,368,778	5,564,582	7,804,196

Fuente: Elaboración propia

ANALISIS ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO 2013-2012

Grafica N°16: Ingresos vs Costos de Salud Total.



Fuente: Elaboración propia

El Estado de Resultados nos brinda información muy valiosa sobre los resultados obtenidos por la empresa en un año en comparación con el anterior, teniendo en cuenta los diferentes gastos y costos en los que incurre la empresa necesariamente para llevar a cabo su actividad económica. Sin embargo, para este análisis se tuvo en cuenta los ingresos operacionales y los costos en los que incurre para prestar el servicio, dado que estos dos rubros están directamente relacionados y contienen información muy importante sobre posibles servicios de tercerización en los que la empresa puede llegar a incurrir.

De acuerdo con la información que nos brinda el Estado de Resultados, es posible decir que si bien los ingresos son altos, los costos en los que incurre son muy significativos, afectando de forma directa la utilidad o margen bruto que se espera obtener. De acuerdo con este Estado de Resultados, la empresa pasa de obtener

unos ingresos por aproximadamente \$1.295.000 millones de pesos a obtener un margen bruto de \$75.752.293 que es relativamente bajo para todo lo que devengo en el año. El análisis que se puede hacer de estos resultados obtenidos es que sería muy conveniente para la empresa estudiar más a fondo cuales son esos costos en los que se incurre, cual es la importancia y necesidad de los mismos y así mismo estudiar el sistema de costos de la compañía de forma tal que permita verificar que estos costos si son necesarios para el desarrollo ordinario de su actividad económica y también cuales de estos costos son prioridad para la misma.

COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A

Misión: Propender por la salud de nuestros afiliados a través de la promoción de la Salud, la prevención de la enfermedad, tratamiento y rehabilitación con calidad y calidez en el servicio.

Visión: Ser reconocidos por el Estado colombiano y su población como la EPS que más saludables y satisfechos mantiene a sus afiliados

Estrategia: Asegurar la efectividad en la gestión del riesgo en salud y la calidad en el servicio

Megameta: En 2017 ser la primera EPS en el ranking establecido por el Estado
Objetivos Estratégicos 1. Alcanzar altos niveles de satisfacción 2. Garantizar la efectividad del modelo de gestión del riesgo en salud 3, Asegurar la eficiencia y sostenibilidad Valores

Solidaridad: fuerza y factor económico de sujetos activos, capaces de compartir habilidades y energías creadoras para construir relaciones comunitarias, generar riqueza y distribuirla equitativamente.

Honestidad: coherencia manifiesta entre nuestro pensar, decir y actuar individual y organizacional, enmarcados en nuestros principios, valores y normas.

Servicio: voluntad y acto de satisfacer y superar las expectativas de quienes esperan una respuesta de la organización en un ambiente de tranquilidad, confianza mutua y seguridad.

Trabajo en equipo: disposición de fomentar vínculos para complementar fortalezas y contrarrestar debilidades en busca de un propósito común, haciéndonos mutuamente responsables por los resultados.

Cumplimiento de compromisos: conciencia y disponibilidad por un desempeño sobresaliente frente al asociado, usuario, comunidad y empresa.

Confianza: sentimiento de credibilidad construido y generado por la organización frente a sus asociados, clientes y colaboradores, el cual permite decidir y actuar individualmente o en grupo, sin reserva, dentro de la ética y la moral.

Promesa de valor Coomeva, nos facilita la vida

Política de calidad • En Coomeva EPS S.A. mejoramos continuamente nuestros procesos y garantizamos la prestación de nuestros servicios con calidad humana.
Elementos de la política de calidad

Grafica N°17: Balance General de Coomeva

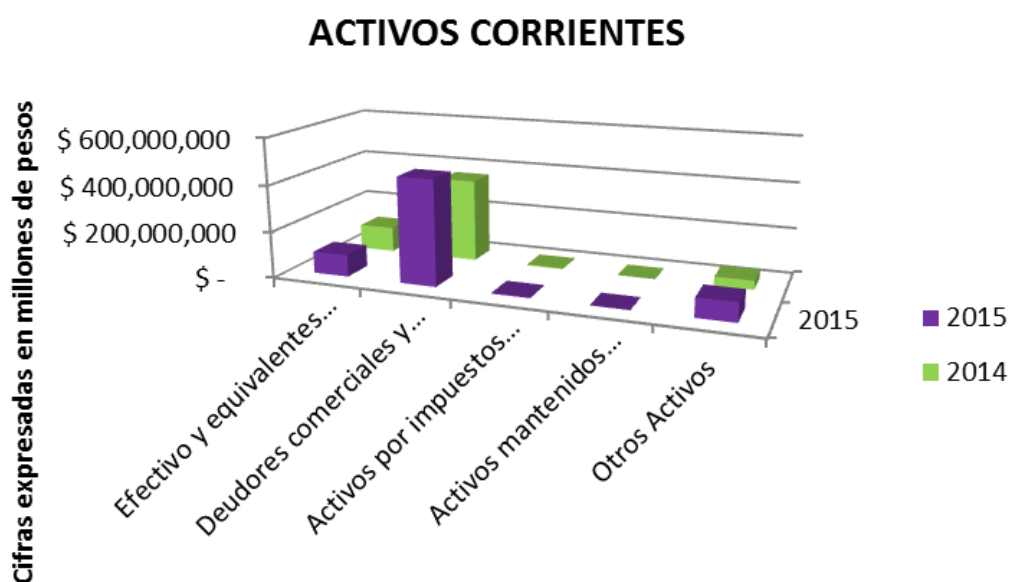
ANALISIS ESTADOS FINANCIEROS COOMEVA EPS 2015-2014

ACTIVOS CORRIENTES

COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A							
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA							
Al 31 de Diciembre de 2015							
(Con cifras comparativas al 31 de Diciembre y 01 de Enero de 2014)							
(Cifras expresadas en millones de pesos)							
	Notas	2015	2014	Análisis Vertical porcentual		Análisis Horizontal	
				2015	2014		
ACTIVOS							
Efectivo y equivalentes de efectivos	9 y 29	\$ 95,004,358	\$ 110,066,284	14.92	21.45	-\$	15,061,926
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	11 y 29	455,005,913	359,647,832	71.46	70.10		95,358,081
Activos por impuestos corrientes		4,859,995	4,357,087	0.76	0.85		502,908
Activos mantenidos para la venta	14	-	14,902	0.00	0.00	-	14,902
Otros Activos	15	81,897,138	38,930,455	12.86	7.59		42,966,683
Total Activos Corrientes		\$ 636,767,404	\$ 513,016,560				\$ 123,750,844
Propiedades y Equipo	12	\$ 2,611,767	\$ 4,480,546	0.54	0.99	-	1,868,779
Activos Intangibles y plusvalía	13	943,328	730,030	0.19	0.16		213,298
Deudores Comerciales y otras cuentas por cobrar	11	181,466	330,885	0.04	0.07	-	149,419
Inversiones amnrtenidas hasta el vencimiento costo amortizad	10 y 29	7,965,127	8,869,983	1.64	1.97	-	904,856
Activo por impuesto diferido	15	-	-				-
Total Activos No Corrientes		\$ 485,106,799	\$ 451,365,698				\$ 33,741,101
Total Activo		\$ 1,133,575,791	\$ 978,793,702				\$ 154,782,089
PASIVOS							
Prestamos y Obligaciones	16 y 29	\$ 71,064,300	\$ 158,102,758	3.98	9.95	-	87,038,458
Proveedores	16 y 29	934,862,911	561,876,421	52.37	35.36		372,986,490
Acreedores Comerciales y otras cuentas por pagar	16 y 29	186,633,245	144,633,184	10.45	9.10		42,000,061
Pasivos por impuestos corrientes	20	73,839	19,400	0.00	0.00		54,439
Beneficios a los empleados	21	5,748,330	5,441,785	0.32	0.34		306,545
Provisiones	18	119,357,370	197,676,403	6.69	12.44	-	78,319,033
Reservas Tecnicas	18 y 19	467,445,851	521,201,005	26.18	32.80	-	53,755,154
Total pasivos Corrientes		\$ 1,785,185,846	\$ 1,588,950,956				\$ 196,234,890
Prestamos y Obligaciones	16 y 29	\$ 8,543,615	\$ 501,824	43.42	5.18		8,041,791
Beneficios a los empleados	21	31,370	17,433	0.16	0.18		13,937
Pasivos por Impuestos Diferidos	19	1,069,534	1,070,282	5.44	11.06	-	748
Otros Pasivos	16	10,031,762	8,090,447	50.98	84		1,941,315
Total Pasivos No Corrientes		\$ 19,676,281	\$ 9,679,986				\$ 9,996,295
Total Pasivos		\$ 1,804,862,127	\$ 1,598,630,942				\$ 206,231,185
PATRIMONIO							
Capital Suscrito y Pagado	22	\$ 92,130,070	\$ 92,130,070				
Primas en colocacion de acciones	22	2,333,333	2,333,333				
Reservas	22	-	4,926,490			-	4,926,490
Resultados Acumulados	22	226,902,851	37,356,288			-	189,546,563
Efectos de adopcion por primera vez	30	487,398,792	487,398,288			-	504
Resultados del Periodo	23	51,449,096	194,472,053				143,022,957
Total patrimonio		671,286,336	619,837,240			-	51,449,096
Total Pasivos y Patrimonio		\$ 1,133,575,791	\$ 978,793,702			\$	154,782,089

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°18: Activo Corrientes de Coomeva



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la información obtenida en los Estados Financieros de Coomeva Entidad Promotora de salud S.A y teniendo en cuenta el grafico expuesto que relaciona los años 2015 y 2014 se puede decir que no existe una variación significativa si se analizan los puntos porcentuales que cambiaron del 2015 respecto al 2014.

Sin embargo, si se mira en detalle cada rubro del activo corriente se puede encontrar un posible problema de liquidez debido a que el porcentaje de los deudores comerciales de Coomeva corresponde al 70.10% del activo corriente en el 2014, aumentando 1,36% para que en el 2015 quedara en 71.46%. Si bien no es un incremento muy alto, se resalta el conflicto que puede generar este incremento a corto o largo plazo debido a que la empresa estaría perdiendo su capacidad de liquidez dado que la mayor parte de sus activo aun no la pueden

utilizar ya que puede ser una cartera de difícil cobro, esto teniendo en cuenta que la cartera va incrementando porcentualmente cada año. Así mismo, este rubro lo que podría evidenciar es una deficiencia en las políticas de cartera que tienen establecidas a nivel interno.

En relación a lo que reflejan los estados financieros en cuanto a efectivo y equivalentes de efectivo es posible decir que su disminución del 2015 respecto al 2014 fue de 6.53% lo que en pesos representa \$15.061.926. Esto resulta como algo positivo para la empresa pues significa que la empresa tiene en circulación mucho más efectivo que el año anterior, ya que es poco rentable para la empresa tener una gran cantidad de dinero en la caja por ejemplo o en el banco donde no está en movimiento y no está generando ningún tipo de ganancia.

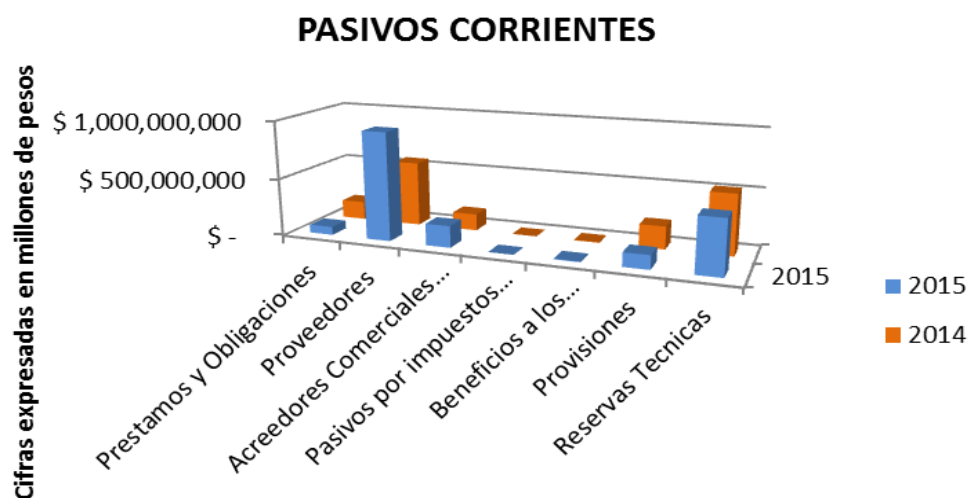
Por otro lado, si se mira en detalle la variación porcentual de un año respecto a otro en el rubro de otros activos, lo que se denota inicialmente, es un incremento de 5.27% esto debido a que de acuerdo con lo analizado en las notas a los Estados Financieros, específicamente, la nota 15 que habla sobre estos activos, lo que resalta es que debido a un nuevo proyecto de tercerización de cuentas médicas, Coomeva S.A recibió un anticipo por las labores realizadas para la estabilización y evaluación operativa de este proyecto.

"El proyecto de tercerización de cuentas médicas inició implementación durante el año 2013 y su objetivo principal era el de proporcionar a la Compañía, información detallada por los diferentes tipos de servicios, impactando en la confiabilidad y calidad para la toma oportunas de decisiones; éste proceso de cambio en la auditoría y en el procesamiento de las cuentas médicas tuvo su fase de estabilización y evaluación operativa durante el año 2014 y mientras éste se surtía, conscientes de la importancia del flujo de recursos hacia los prestadores, se autorizaron anticipos que a diciembre 31 de 2014 ascendían a \$40.416. (1,7% del costo anual), los cuales se ejecutaron con el compromiso de legalización una vez se aclarara la cuenta por pagar con el prestador.

Es importante mencionar que de acuerdo a las normas contables en especial la Resolución 724 de la Superintendencia Nacional de Salud (SNS), los anticipos se deben legalizar dentro de los noventa (90) días siguientes, norma que se ha cumplido y que al mismo tiempo le evita a la Compañía la causación de provisiones por deudas de difícil cobro".

Es importante destacar que de acuerdo con la información obtenida de los estados financieros de las EPS que fueron objeto de estudio, esto es la mejor evidencia encontrada al realizar el análisis de los mismos junto con las Notas a los Estados Financieros de cada entidad.

Gráfico N° 19: Pasivos Corrientes de Coomeva



Fuente: Elaboración propia

Después de realizar un análisis tanto a los Estados Financieros como al gráfico que se hace referencia, los Pasivos Corrientes de Coomeva EPS S.A se puede decir que ha aumentado en \$196.234.890 lo que indica que la tendencia de las obligaciones con terceros que tiene la empresa va en un aumento de forma significativa, dado que solo la cuenta de proveedores ha aumentado 17,01%, por

no mencionar otras cuentas ya que en general, los rubros correspondientes al pasivo corriente tienden a incrementar sus cifras.

Este análisis lo que permite resaltar es que las cifras demuestran que el capital de trabajo está comprometido de forma significativa para responder a estos tipo de compromisos con entidades financieras, proveedores, acreedores, empleados, entre otros; generando que la rotación o circulación del capital de trabajo disminuya y se posponga la inversión del mismo en la generación de una rentabilidad más alta y efectiva.

Es importante destacar también que el total de los activos corrientes es mucho menor que el total presentado para los pasivos corrientes lo que podría significar o corroborar de alguna manera que efectivamente se está utilizando un capital de trabajo superior para poder responder a estas obligaciones.

Gráfico N°20: Estado de Resultados de Coomeva

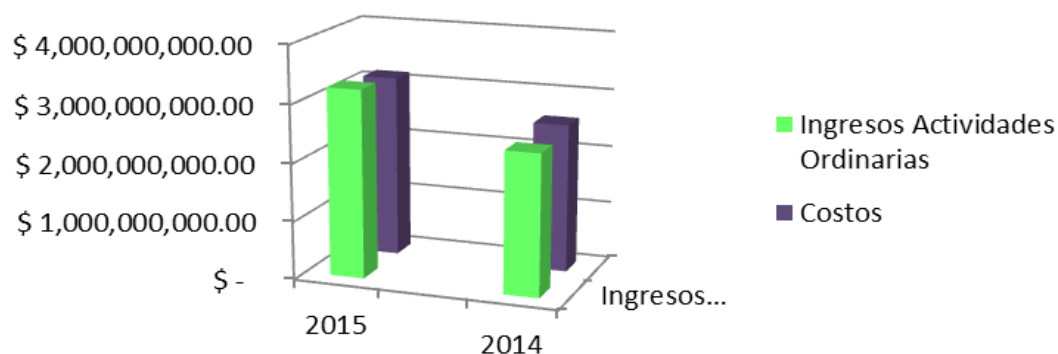
COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A
ESTADO DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL
Al 31 de Diciembre de 2015
(Con cifras comparativas al 31 de Diciembre y 01 de Enero de 2014)
(Cifras expresadas en millones de pesos, excepto la perdida neta por accion)

	Notas	2015	2014	Analisis Horizontal
Operaciones Continuas				
Ingresos Actividades Ordinarias	24 y 29	\$ 3,245,280,890.00	\$ 2,433,735,565	\$ 811,545,325
Costos	28 y 29	3,143,054,134	2,557,686,896	585,367,238
Utilidad Brutas		102,226,756	- 123,951,331	226,178,087
Otros Ingresos	25 y 29	15,632,912	12,188,518	3,444,394
Gastos de Administracion	26 y 29	158,638,630	220,433,886	- 61,795,256
Gastos de Venta	26 y 29	19,502,503	20,487,047	- 984,544
Otros Gastos	26 y 29	8,058,061	5,325,097	2,732,964
Resultados de Actividades de Operación		- 68,339,526	- 358,008,843	289,669,317
ingreso Financiero	27 y 29	1,149,988	385,642	764,346
Costos Financieros	27 y 29	17,627,232	15,207,881	2,419,351
Costo Financiero Neto		- 16,477,244	- 14,822,239	- 1,655,005
Perdida antes de impuestos		- 84,816,770	- 372,831,082	288,014,312
Gastos por impuesto a las ganancias	20	- 33,367,674	- 178,359,029	144,991,355
Perdida Procedente de actividades que continuan		- 51,449,096	- 194,472,053	143,022,957
Perdida por accion				
Perdida Basica por accion	23	- 0.11169	- 0.42217	0.31048

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°21: Ingresos vs Costos de Coomeva

Ingresos Vs. Costos



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la información obtenida en los Estados Financieros se procedió a estudiar específicamente los ingresos ordinarios y los costos en los que incurre la empresa para el desarrollo ordinario de sus actividades. De acuerdo con el grafico anterior y con los análisis previos de las notas a los estados financieros y el estado de resultados como tal, se puede evidenciar que efectivamente los costos son menores a los ingresos que obtuvo Coomeva EPS S.A durante el 2015, incluso aumentaron ambos rubros respecto al año 2014. Sin embargo, no son lo suficientemente menores como para que la empresa pueda contar con una utilidad operacional relativamente alta.

De acuerdo a los análisis realizados, se reconoce que los costos en los que incurre la empresa representan aproximadamente el 96,8% del total de los ingresos dejando así un margen de utilidad muy bajo si se compara con la cantidad de ingresos que tuvo la empresa que fueron de \$3.245.280.890 quedando después de deducir los costos una utilidad operativa de \$102.226.756 para el 2015. Si esto lo comparamos con el 2014 hubo un incremento de

\$226.178.087. Si bien es una diferencia significativa, y paso de generar una pérdida en el 2014 a generar ganancias en el 2015 se podría decir que los cambios son positivos. Sin embargo no hay claridad sobre las políticas o procesos llevados a cabo a nivel interno para que la disminución de costos sea mayor sin afectar la calidad del servicio

RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ANALISIS

- **Poca Evidencia de utilización de Servicios de tercerización**

Tras realizar el análisis de las tres EPS utilizadas se reconoce que en dos de las tres empresas, Sura y Salud Total no tienen discriminado ni en sus estados financieros o en sus notas relación alguna con los servicios de tercerización. No existe una evidencia clara sobre si contratan o no estos servicios, cuál es su impacto en la información financiera, su medición y posterior reconocimiento. Por otro lado, Coomeva S.A si tiene una evidencia de que se utilizan servicios de tercerización pero solo en el campo administrativo, pues al contrario de lo que se pensaba en el área operativa no hay evidencia de este tipo de contratación. La empresa Coomeva S.A revela en sus Notas a los Estados Financieros una obligación financiera con sus proveedores donde luego explicara que es una entidad externa que presta servicios para la auditoría de cuentas medicas; allí mismo, se establece la resolución 724 que regula los pagos a entidades externas y dispone otros temas importantes dentro del sector salud.

- **Notas a los Estados Financieros**

Las notas a los Estados Financieros son de vital importancia para la comprensión de los datos y cifras expresados en estos informes que nos muestran la situación

financiera de la empresa y los resultados obtenidos por la misma. En este caso, se dificulto demasiado la comprensión de los Estados financieros de las EPS seleccionadas dado que la información brindada por las mismas carecia en su mayoría de estas notas, a excepción, de Coomeva cuya información esta completa. Esto represento una gran dificultad para su análisis debido a que se pueden ver las cifras pero se desconoce las actividades o acciones que las generaron. Para la investigación, resulto demasiado difícil establecer si las EPS en cuestión contratan o no servicios de tercerización ya que esta información está expuesta en las notas financieras a las que no se tuvo acceso. Sin embargo, si se toman las notas de Coomeva EPS S.A como regla general para las EPS estudiadas se podría decir primero, que si contratan estos servicios. Segundo, que si existe claramente una forma de reconocimiento y medición de este servicio y tercero que su representación dentro de la información financiera se da dentro de la cuenta de proveedores.

- **Información Desactualizada**

La información obtenida fue de mucha ayuda para comprender un poco mas todo lo relacionado con la información financiera de estas entidades prestadoras de salud y permitió un análisis amplio de los diferentes rubros de los estados financieros, sin embargo, a excepción de Coomeva, los estados financieros comparativos de las otras dos entidades son del 2013-2012, aunque como se expresó anteriormente esta información fue de mucha ayuda cabe resaltar que hay aspectos que quizá se están perdiendo este análisis debido al tiempo que ha pasado pues hay aspectos como la nueva normatividad contable, las Normas Internacionales de Información Financiera que replantean un poco el reconocimiento, la medición y la presentación de los diferentes rubros de los estados financieros. Además de la normatividad que se relaciona con el sector

salud y que pueda afectar la información financiera o las actividades desarrolladas por estas entidades que arrojan los resultados de los estados financieros.

Por otro lado, tomando el enfoque del trabajo que es un reconocimiento de los servicios de contratación de la información financiera, se podría decir que estos estados financieros no son de gran utilidad debido a que como se ha mencionado antes no hay mucha información que lo evidencie, además hay que tener en cuenta que la contratación de los servicios terciarios es relativamente nueva en el país, generando que no se evidencie nada sobre este tipo de contratación porque no se había utilizado todavía en los años 2013-2012 o porque realmente era necesario estudiar las notas.

- **Proveedores:**

De acuerdo con los análisis realizados a los estados financieros de estas tres EPS se puede decir de forma general que si reconociera y presentaran estos servicios de tercerización dentro de la información financiera, sería en la cuenta de proveedores dado que cumple con las características que describen la naturaleza de esta cuenta que es “Comprende el valor de las obligaciones a cargo del ente económico, por concepto de la adquisición de bienes y/o servicios para la fabricación o comercialización de los productos para la venta, en desarrollo de las operaciones relacionadas directamente con la explotación del objeto social”³⁴ .

Sin embargo, cabe resaltar que este análisis no arroja una evidencia mucho más pegada a la realidad dado que solo en los Estados Financieros de Coomeva se denota en las notas a los estados financieros que si existe una contratación de estos servicios, desde el campo administrativo.

³⁴ PUC, *Proveedores*, [En Línea]; Citado el 15 de marzo de 2017, Disponible en: <<http://puc.com.co/22>>

7.2 UNIDAD II

CATEGORIZAR Y CUANTIFICAR LOS SERVICIOS DE OUTSOURCING QUE SE CARACTERIZAN POR SER EL TIPO DE SERVICIOS DE IMPORTANCIA RELATIVA PARA LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA ENTIDAD USUARIA

En esta unidad se enunciará de manera detallada los servicios de tercerización que se contratan en las EPS, para de esta forma proceder a la categorización de los mismos, con el propósito de identificarlos y que sirvan de soporte para el desarrollo del capítulo III el cual consta del desarrollo de la guía metodológica, antes de iniciar se mencionará brevemente la situación por la que atraviesa la salud en Colombia para tener un amplio conocimiento de cómo está funcionando el mismo.

SECTOR SALUD COLOMBIA

El sector salud es definido como “el conjunto de valores, normas, instituciones y actores que desarrollan actividades de producción, distribución y consumo de bienes y servicios cuyos objetivos principales o exclusivos son promover la salud de individuos o grupos de población”³⁵. En teoría, este sector busca esencialmente el bienestar de la comunidad y la protección de la misma protegiendo y cuidando de su salud.

³⁵ ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE SALUD, Funciones del sector Salud, [En línea]; Consultada el 30 de marzo de 2017, Disponible en:
<http://www.saludydesastres.info/index.php?option=com_content&view=article&id=325:2-funciones-del-sector-salud&catid=119&Itemid=621&lang=es>

En Colombia, el sector salud ha sido un sector que en los últimos años se ha caracterizado porque su servicio a la comunidad ha desmejorado significativamente, en los últimos años se han conocido casos de EPS que han liquidado o que han tenido serios problemas financieros, además diariamente se reportan gran cantidad de casos a nivel nacional donde se ponen tutelas a las EPS que le niegan servicios obligatorios de salud a sus empleados, o se hacen notorias las protestas o las inconformidades de los profesionales de la salud por su pago, prestaciones sociales, etc. Estos problemas mencionados anteriormente, se podría decir que nacieron o que se generaron y han ido incrementando desde que el sector empezó a regirse bajo la ley 100 de 1993 que es la ley que rige el sistema de salud colombiano.

La ley 100 es aquella que rige el sistema de seguridad Social integral en Colombia, es integral en el sentido que cubre sistema de seguridad social de salud y el de pensiones, además de los riegos laborales. Esta ley ha sido una de las reformas más grandes para el sector de la salud y se creó con el fin de lograr los objetivos de equidad, calidad y cobertura.

Lo que se quería lograr con esta ley era ampliar la cobertura de usuarios afiliados al sistema de seguridad social integral. Así, se crearon dos regímenes, el régimen contributivo y el régimen subsidiado. El régimen subsidiado se crea con el fin de brindarle atención médica a los pobres y el régimen contributivo es para aquellos que pagan un porcentaje para acceder a los servicios de salud. En general, el sistema se financia con los recursos del régimen contributivo, se financian con lo que aportan los usuarios de este régimen, con los impuestos y con los ingresos territoriales.

En términos de funcionalidad, se puede decir que esta ley ha sido de mucho ayuda ya que tan solo en el primer año de la implementación de esta ley estrecho la brecha entre ricos y pobres con acceso a la seguridad social, aumentando la

cantidad de personas que dependen del estado para pertenecer al sistema de seguridad social integrada.

Cuando inicialmente se planteó esta ley y se implementó se esperaba que la cantidad de personas del régimen contributivo también aumentara significativamente dado que en ese la economía nacional tenía la tendencia a crecer y mejorar, sin embargo, lo que se encontró fue que el régimen contributivo solo creció en aproximadamente un 5% en comparación con el régimen subsidiado. Las consecuencias de estos hechos fueron notorias dado que, tuvieron que aumentarse las tarifas del régimen contributivo generando en algunas ocasiones que los empleados busquen estrategias de evasión con el fin de disminuir su aporte como individuo contributivo.

En general, aunque lo que buscaba la ley 100 era una cobertura máxima donde se brindaran servicios de salud óptimos tanto para pobres como ricos lo que se obtuvo con el paso de los años fue una desaceleración económica de este sector que ha estado ocasionando crisis en la prestación del servicio, cantidades significativas de tutelas diarias, exigencias por parte de los profesionales de la salud, etc. Dicho así, lo que se encuentra en referencia al sector salud es que dado el origen de los recursos que lo financian que son mayormente los provenientes del régimen contributivo es posible decir que estos recursos claramente no son suficientes, primero porque el régimen subsidiado sigue siendo mayor al contributivo, segundo porque son muchos los factores que se deben tener en cuenta para los presupuestos de este sector y tercero porque dada la falta de recursos, las EPS en la actualidad “se han vuelto un negocio” como se dice popularmente, pues lo que observa la sociedad es que inicialmente hay una contribución inicial como empleado pero adicional a eso pagan una cuota bajo el sistema de copagos para poder recibir atención médica, lo que demuestra que en realidad un usuario ordinario del régimen contributivo está aportando mucho más.

De esta manera lo que se puede decir es que la sociedad en la actualidad siente un descontento frente al papel que están representado las EPS y el sistema de seguridad social en Colombia pues debido a la ausencia de estos recursos se está volviendo un sector más privatizado donde las entidades lo que buscan es una forma de financiar y resolver sus problemas de solvencia limitando su atención médica a lo que el usuario está aportando y evitando o dejando de brindar servicios que hacen parte del plan obligatorio de salud (POS) que también forma parte de la ley 100. Por todo esto es que en la actualidad el 64% de las tutelas diarias que se presentan en el país están relacionadas con los servicios obligatorios que las EPS no le brindan al usuario, además de evidenciarse también de acuerdo a lo que se puede ver y escuchar en los medios de comunicación una crisis financiera que afecta la funcionalidad, la financiación y la cobertura de las diferentes EPS establecidas en el país.

Después de hacer una breve descripción sobre la situación tan crítica en la que se encuentra la salud en Colombia, se mencionará como él fue el proceso de investigación y obtención de la información, para el desarrollo del segundo capítulo. Se inició con una encuesta que fue llevada a las tres EPS mencionadas anteriormente de allí se procederá a la caracterización y categorización de la siguiente manera.

CARACTERIZACIÓN

1. Red De Laboratorios Clínicos

El laboratorio clínico es el lugar donde un equipo multidisciplinario formado por el médico patólogo clínico o analista clínico, los profesionales del laboratorio y los técnicos en análisis clínicos, analizan muestras biológicas humanas que

contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades. También se conoce como laboratorio de patología clínica y utiliza las metodologías de diversas disciplinas como la bioquímica- también llamada química clínica - hematología, inmunología y microbiología. En el laboratorio clínico se obtienen y se estudian muestras biológicas diversas, como sangre, orina, heces, líquido sinovial (articulaciones), líquido cefalorraquídeo, exudados faríngeos y vaginales, entre otros tipos de muestras.

A los laboratorios acuden pacientes externos, puesto que los exámenes que se requieren de los enfermos hospitalizados se hacen mediante muestras que se toman en las unidades de hospitalización. En consecuencia su ubicación será preferentemente en la planta baja, con fácil acceso a la sección de recepción del Archivo Clínico y en menor grado con el departamento de Consulta Externa.

Este servicio deberá ubicarse en relación cercana a los servicios de consulta externa, urgencias, terapia intensiva, quirófano y con fácil acceso hacia las áreas de hospitalización.

2. Especialidades Médicas³⁶

Una especialidad médica son los estudios cursados por un graduado o licenciado en Medicina en su período de posgrado, que lo dotan de un conjunto de conocimientos médicos especializados relativos a un área específica del cuerpo humano, a técnicas quirúrgicas específicas o a un método diagnóstico determinado.

³⁶GARCIA CUBERO, líder Doctor, [En línea]; Citado el 29 de marzo de 2017, Disponible en: <<http://www.liderdoctor.es/segunda-opinion-medica/listado-de-especialidades/>>

Según cada país, puede variar tanto el número como la denominación de las especialidades médicas, aunque la tendencia es a unificarlas. Incluso algunas especialidades médicas, fundamentalmente las de laboratorio, también son accesibles a graduados o licenciados en biología, farmacia o química en determinados países.

No son especialistas médicos, sino otros profesionales sanitarios: los enfermeros, los ópticos-optometristas, los logopedas, los terapeutas ocupacionales, los fisioterapeutas, los podólogos, los físicos hospitalarios, los odontólogos y los obstetras. Algunas de estas otras profesiones tienen sus propias especialidades.

3. Servicios de Ambulancia³⁷

La ambulancia es un vehículo que es utilizado para trasladar personas enfermas o heridas y debe cumplir con unas características principales; las cuales son:

- El vehículo debe ser rápido y con buena suspensión
- Debe tener un señalador luminoso para ser identificado en medio del tráfico, y de una sirena que le abra el paso.
- Debe contar con instalaciones que permitan practicar los primeros auxilios durante el trayecto; algunas ambulancias están destinadas para trasladar bebés recién nacidos entonces cuentan con incubadoras. Casi todas llevan oxígeno que es administrado en caso de urgencia. A demás otras ambulancias están preparadas para trasladar enfermos graves y cuentan con un respirador artificial, un monitor para el registro de las actividades vitales y el material necesario para transfusiones y maniobras endotraqueales.

³⁷ VIVIR DIARIO, ¿Qué es una ambulancia?, {En línea}, Citado el 07 de junio de 2017; Disponible: <<http://www.vivirdiario.com/4/4/que-es-una-ambulancia-y-para-que-sirve/>>

4. Vigilancia Y Seguridad

La seguridad privada es la que prestan las empresas de servicios de seguridad con objeto de proteger el conjunto de bienes y derechos para los que han sido contratadas. Estos intereses protegidos suelen tener naturaleza privada: edificios, almacenes, hogares, terrenos, etc.

Son servicios que suelen llevar a cabo la seguridad privada: la protección de mercancías e inmuebles, así como de sus ocupantes y el control de acceso a los mismos los realizan vigilantes de seguridad; la investigación relacionada con intereses privados de las personas o las empresas que llevan a cabo los detectives privados; la protección de personas, escoltas; o la instalación y explotación de sistemas que protejan dichos intereses como sistemas de alarma o sistemas de vigilancia.

Para la prestación de estos servicios suele ser necesario que las autoridades del lugar otorguen las licencias correspondientes a las compañías que los prestan y a sus trabajadores. También cabe la posibilidad de que el Estado pague por los servicios de estas empresas como complemento a las actividades que realizan los organismos y funcionarios públicos para salvaguardar la seguridad ciudadana.³⁸

5. Aseo - Recolección Y Disposición Final De Residuos Hospitalarios

³⁸ CRHOY, seguridad privada, [En línea]; Citado el 29 de marzo de 2017, Disponible en: <<http://www.crhoy.com/archivo/noticias-sobre/seguridad-privada/>>

Los residuos sólidos hospitalarios son aquellas sustancias, materiales, subproductos sólidos, líquidos, gaseosos, que son el resultado de una actividad ejercida por el generador; que se define como la persona natural o jurídica que produce residuos hospitalarios relacionados con la prestación de servicios de salud por lo cual se implementa la gestión integral que abarca el manejo, la cobertura y planeación de todas las actividades relacionadas con los residuos hospitalarios desde su generación hasta su disposición final.

Los desechos sólidos son aquellos desechos que se generan en gran cantidad en las instituciones de salud que por sus características, composición y origen requieren de un manejo específico para evitar la propagación de infección.²⁰

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

La clasificación de las basuras se debe exigir y promover en todas las instituciones prestadoras de servicios de salud. Es importante crear una conciencia tanto al generador de los desechos como al recolector, si no se hace una eliminación correcta se pone en riesgo no solo la vida de los seres humanos sino también del medio ambiente que lo rodea. En una institución de salud se tienen pacientes que requieren el mayor esfuerzo por parte de todo el personal para contribuir a su mejoría, el manejo de los desechos hospitalarios de forma correcta ayudan a cumplir este propósito.

No peligrosos. Son aquellos residuos producidos por el generador en este caso la institución de salud en el desarrollo de su actividad, estos no representan ningún tipo de riesgo para la salud humana o el medio ambiente. Los residuos no peligrosos se clasifican en:

Biodegradables. Son los residuos naturales que al interactuar con el medio ambiente se desintegran sin causar alteraciones a este; como los vegetales, alimentos, papel higiénico, jabones o detergentes y otros residuos que pueden ser transformados fácilmente en materia orgánica.

Reciclables. Los residuos reciclables no se descomponen fácilmente pueden someterse a un proceso de reciclaje²² donde se aprovechan para ser transformados. Los residuos sólidos recuperados se convierten en materia prima para la fabricación de nuevos productos. Los elementos reciclables son: papel, plástico, vidrio, radiografías, entre otros.

Inertes. Su degradación natural no permite la transformación en materia prima, requiere de grandes periodos de tiempo. Se pueden nombrar algunos como el icopor, papel carbón y algunos plásticos.

Ordinarios o comunes. Son los generados en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, sala de espera y en general en todos los sitios de la entidad hospitalaria.

Peligrosos. Los residuos peligrosos son capaces de producir enfermedad son los que tienen algunas de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, radioactivos, volátiles, tóxicos; lo que representa un riesgo para la salud humana y el medio ambiente. De igual manera se consideran peligrosos envases o empaques que hayan estado en contacto con ellos. Estos residuos se clasifican en:

Infecciosos. Los residuos infecciosos desencadenan una contaminación biológica debido a la presencia de microorganismos patógenos (bacterias, parásitos, virus, hongos) que pueden llegar a producir algún tipo de enfermedad infecciosa y se dividen según su composición en biosanitarios, anatomopatológicos, corto punzantes, que se describen así:

- **Biosanitarios.** Son los elementos que estuvieron en contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente, entre estos elementos se pueden mencionar: gasas, apósitos, vendajes, drenes, guantes, sondas, toallas higiénicas o cualquier otro elemento desechable que haya tenido contacto con el paciente.
- **Anatomopatológicos.** Dentro de estos están los residuos patológicos humanos, incluyendo biopsias, tejidos, órganos, partes y fluidos corporales, que se remueven durante necropsias, cirugías u otros, incluyendo muestras para análisis.
- **Corto punzantes.** Elementos que por sus características cortantes pueden dar origen a un accidente con riesgo biológico. Los más usados en las instituciones de salud son: hojas de bisturí, cuchillas, agujas, ampollas de vidrios.

Químicos. Son residuos que debido a su composición y dependiendo de su concentración, tiempo de exposición pueden causar la muerte, lesiones graves, efectos nocivos para la salud o el medio ambiente; estos se clasifican en: fármacos parcialmente consumidos, residuos citotóxicos, metales pesados, reactivos, contenedores presurizados.

- **Fármacos parcialmente consumidos, vencidos o deteriorados.** Proviene de sustancias que han sido empleadas en cualquier tipo de procedimiento.
- **Metales pesados.** Están en los objetos o elementos en desuso contaminados o que contengan metales pesados como: plomo, cromo, cadmio, antimonio, bario, níquel, mercurio.
- **Residuos citotóxicos.** Se encuentran en los excedentes de fármacos usados para realizar tratamientos oncológicos y en elementos utilizados en su aplicación.
- **Reactivos.** Son las sustancias que pueden generar gases, vapores, humos tóxicos, explosión, colocando en riesgo tanto la salud humana como el medio ambiente.
- **Contenedores presurizados.** Corresponden a los empaques llenos o vacíos de gases anestésicos, medicamentos, óxido de etileno y otros elementos.

Aceites usados. Son los que contienen una base mineral o sintética que se generan en labores de mantenimiento y laboratorio entre ellos se encuentran lubricantes de motores, grasas, aceites de equipos.

Radioactivos. Están presentes en las sustancias emisoras de energía continua en forma alfa, beta o de fotones cuya interacción con la materia da lugar a rayos X.³⁹

CATEGORIZACION

En el proceso de identificación y reconocimiento de los servicios que tienen importancia relativa para la preparación de la información financiera es necesario establecer unas categorías para los mismos, basadas en los niveles de contratación y en la frecuencia. Así, se categorizaran en niveles 1, 2, 3. Todo esto, de acuerdo a los resultados obtenidos tras realizar las diferentes encuestas a las EPS de la ciudad de Cartago, Valle del Cauca.

Así, se categoriza de la siguiente manera:

SERVICIOS DE NIVEL 1

En esta Categoría están incluidos los servicios que se contratan con más frecuencia por parte de la entidad usuaria, es decir, las EPS. Tras realizar un análisis estadístico de los resultados obtenidos en las encuestas es posible establecer que existen ciertos servicios que son contratados cada semestre, así, se presta el servicio durante el semestre establecido y se renueva por el mismo periodo. En cuanto a la prestación del servicio como tal, los servicios que se encuentran dentro de la categoría o nivel 1 se prestan entre 15-30 veces al mes, variando de naturaleza de acuerdo a las necesidades de los usuarios. Cuando se habla de la naturaleza de los servicios se hace referencia al sub-tipo de servicio, dado que como se explica en la caracterización de los servicios de tercerización, existen diferentes servicios que involucran una variedad de actividades

³⁹DADIS, Residuos Hospitalarios, [En línea]; Citado el 29 de marzo de 2017, Disponible en: <<http://www.dadiscartagena.gov.co/index.php/vigilancia-y-control/residuos-hospitalarios>>

considerable. Sin embargo, para la categorización, se tiene en cuenta la contratación del servicio en general. De esta manera, se logra una categorización general, permitiendo que posteriormente el auditor de la entidad usuaria defina o categorice de forma mucho más amplia los servicios que está contratando, ya que el nivel de contratación o frecuencia puede variar de acuerdo a las necesidades de cada EPS.

A continuación, se enlistan los servicios que se incluyen en el Nivel I, no se describen debido a que anteriormente se caracterizaron ampliamente. Los Servicios que están dentro de este nivel son:

Red de Laboratorios Clínicos:

- Sala de espera y recepción.
- Cubículos de toma de muestras.
- Secciones de Laboratorio
- Hematología
- Bioquímica clínica: Aquí se realizan análisis que se clasifican de la siguiente forma: Química sanguínea de rutina, Exámenes generales de orina, Determinación de gases en sangre, Microbiología Coproparasitología, Bacteriología, Inmunología, Hormonas, Marcadores tumorales

Lo que se describe inicialmente aplica para el servicio de Laboratorios Clínicos ya que dada su funcionalidad son los que se contratan con mucha más frecuencia frente a otros servicios, esto debido a como se mencionaba antes, su naturaleza y funcionalidad varía mucho dado el sub-tipo de servicios que están incluidos dentro de la red de laboratorios clínicos.

Por otro lado, existen otros servicios que se prestan de acuerdo a la necesidad, dado que lo que se busca es prestar primeros auxilios en relación con la proximidad y la urgencia del llamado. Estos servicios son contratados por lo

general durante un periodo de seis (6) meses aproximadamente. En lo que se refiere a contratación puede variar significativamente, teniendo así, según los resultados de las encuestas, que este servicio es prestado entre 10 y 15 veces por mes. De acuerdo con esta descripción el servicio que también pertenece al nivel I de contratación son los **Servicios de Ambulancia**. En este caso, la frecuencia en la prestación de dicho servicio dependerá del particular que esté a cargo del vehículo y de prestar el servicio en el momento requerido. Por parte de la entidad usuaria, lo que se debe hacer es verificar que tan óptimo es el servicio y velar porque cumpla con los requerimientos legales y funcionales básicos de los vehículos que brindan estos servicios.

SERVICIOS NIVEL II

Los servicios del Nivel II son aquellos que son contratados por periodos no inferiores a un año, son considerados dentro de este nivel ya que su contratación no es tan seguida o constante como los de nivel I, además de que no hay una evidencia clara que permita establecer la continuidad con una organización de servicios específica luego de cumplirse el término del contrato. Estos servicios de tercerización se contratan, según las entrevistas que se realizaron en las diferentes entidades de acuerdo a la calidad del servicio y la eficacia de la organización de servicios, entre otros factores, tanto internos como externos. En estos casos, las organizaciones de servicios prestan sus servicios de forma permanente de acuerdo a la importancia de la actividad que realizan para la entidad usuaria.

Es así como se ubican dentro de este nivel los servicios de **aseo y de vigilancia y seguridad**.

En este nivel, se debe destacar unos cuantos cambios en la prestación del servicio en comparación con los servicios del Nivel I. Se diferencia en la disponibilidad del personal externo, en el sentido de que estos estarán ubicados dentro de la entidad usuaria y así mismo prestaran el servicio de forma continua, dispondrán de las instalaciones propias para prestar los servicios por los que son contratados y rendirán cuentas al personal administrativo de la entidad usuaria, además de cumplir con el reglamento y metodología de trabajo utilizada dentro de la entidad usuaria.

Así mismo, se puede considerar importante que los servicios en este nivel, tal como se mencionaba antes, se pueden contratar con gran variedad de organizaciones de servicios encargadas de prestar estos servicios, variando de acuerdo al valor del contrato, a la oferta de los servicios, la disponibilidad y el cumplimiento de los requerimientos de higiene y salubridad establecidos para el sector salud y de acuerdo también al empleo o a la estrategia de seguridad empleada por cada entidad externa. En realidad son factores internos y externos que las entidades usuarias evalúan y tienen en cuenta para contratar los servicios del nivel II

SERVICIOS NIVEL III

En este nivel se encuentran esos servicios que son prestados por personal profesional y se caracteriza básicamente porque el servicio que se brinda es considerado una especialidad dentro del sector salud. Se ubican en el último nivel debido a que su contratación es anual y su frecuencia es baja, en comparación con los demás niveles de la categorización, teniendo una frecuencia de 5-10 veces al mes, variando el tipo de especialidad de acuerdo a las necesidades del usuario.

Este servicio por lo general se contrata con la misma, existe una fidelidad entre la EPS y la entidad externa con el fin de generar confianza en los usuarios, lograr un

seguimiento apropiado de los usuarios junto con sus mejoras y/o avances, además de conservar esta relación con el fin de obtener beneficios económicos propios de una relación contractual que se renueva y trasciende el periodo inicial de contratación.

Es así como se tiene en este nivel los siguientes servicios:

Especialidades Médicas

- Anatomía patológica
- Alergología
- Cardiología
- Cirugía cardiaca
- Cirugía general
- Cirugía plástica
- Cirugía de mama
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía vascular
- Dermatología
- Endocrinología y nutrición
- Gastroenterología, digestivo
- Genética
- Geriatria
- Ginecología
- Hematología
- Enfermedades del hígado (hepatología)
- Enfermedades infecciosas
- Medicina interna
- Nefrología

- Neumología
- Neurología
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Oncología
- Pediatría
- Proctología
- Psiquiatría
- Rehabilitación y Deportiva
- Reumatología
- Traumatología
- Urología

A manera de conclusión, lo que se puede decir es que se logran caracterizar y categorizar los servicios que previamente fueron identificados en la primera unidad. Todos estos resultados se obtuvieron de acuerdo a las entrevistas realizadas en las tres EPS y tras realizar un estudio estadístico apropiado para este tipo de información. Sin embargo, cabe aclarar que estos son solo unos cuantos servicios terciarios contratados dentro de los tantos que las EPS contratan con mucha frecuencia, solo que no se relacionan en este trabajo dado que no se obtuvo evidencia fidedignas de estos servicios.

7.3. UNIDAD III

ELABORAR UNA GUÍA METODOLÓGICA DONDE SE EVIDENCIE EL PASO A PASO NECESARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS TERCARIOS DE IMPORTANCIA RELATIVA

La guía metodológica que se llevara a continuación permitirá que el auditor identifique los servicios de tercerización de una manera más sencilla y rápida, para esto necesario seguir los siguientes pasos.

1. INTRODUCCION

En desarrollo de la Norma Internacional de Auditoria (NIA) 402 “consideraciones de auditoría relativas a una entidad que utiliza una organización de servicios” y teniendo en cuenta las demás Normas Internacionales de Auditoria (NIAS), se presenta a continuación una guía para la elaboración de una auditoria que utiliza una organización de servicios⁴⁰.

Esta guía contiene inicialmente o en primera instancia una descripción de lo que es una auditoria o un trabajo de auditoria para estas empresas que contratan organizaciones de servicios, especificando y describiendo su definición,

⁴⁰ Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas etcétera) a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privadas.

Lee todo en: Concepto de empresa de servicio < <http://actualicese.com/2014/05/29/definicion-de-una-empresa-de-servicios/>>

componentes, enfoque, propósitos, alcance y los resultados que se esperan obtener de la misma.

En segunda instancia, es decir, el capítulo II se describe la metodología necesaria para realizar auditorías de este tipo y en estas entidades, se describe el paso a paso necesario para realizar una auditoria apropiada sobre estas entidades que contratan un organización de servicios externa. Este paso a paso involucra el estudio del sector involucrado, el análisis de la información, el reconocimiento de los factores significativos para el desarrollo de la auditoria y la medición de los mismos.

El tercer capítulo será en el cual se expondrán los resultados obtenidos y las conclusiones que se podrían obtener tras desarrollar y aplicar esta guía metodología para el sector que se esté trabajando, que en este caso será el sector salud, más específicamente las EPS de la ciudad de Cartago.

OBJETIVOS

GENERAL

Identificar los servicios de tercerización que tienen más impacto en la información financiera de las EPS y siguiendo el paso a paso de acuerdo a los lineamientos de debe tener el auditor como se especifica en la NIA 402 y en la guía metodológica.

ESPECÍFICOS

- Reconocer los servicios de tercerización de las EPS siguiendo el paso a paso que indica la guía metodológica
- Clasificar los servicios temporales de acuerdo a su importancia relativa, en la información financiera, para un mejor desarrollo de la auditoria

- Elaborar una auditoría financiera libre de riesgo, gracias a la metodología de la guía y los lineamientos de la NIA 402

GENERALIDADES DE LA AUDITORIA

Normas de Auditoría

La Guía de Auditoría que establece las actividades y los procedimientos para realizar el proceso auditor, se fundamenta en las Normas Internacionales de Auditoria, específicamente y principalmente en la Norma Internacional de Auditoria (NIA) 402, en segundo plano se tienen en cuenta la NIA 330 Y NIA 315

Definición de Auditoría⁴¹

Es un proceso sistemático que evalúa, acorde con las normas de auditoría generalmente aceptadas vigentes, la política pública y/o la gestión y los resultados fiscales de los entes objeto de control fiscal y de los planes, programas, proyectos y/o asuntos a auditar, mediante la aplicación de los sistemas de control fiscal o actuaciones especiales de vigilancia y control, para determinar el cumplimiento de los principios de la gestión fiscal, en la prestación de servicios o provisión de bienes públicos, y en desarrollo de los fines constitucionales y legales del Estado, de manera que le permita a la Contraloría General de la República fundamentar sus opiniones y conceptos.

⁴¹ MAYA EDGARDO JOSE, Contraloría General de la Republica, [En línea]; Citado el 30 septiembre de 2016. Disponible en:
<<http://www.contraloria.gov.co/documents/20181/595338/0.+GUIA+AUDITOR%C3%8DA+CGR+05-05-15.pdf/340ca4d1-6617-46a0-a296-955c7d0b7bd4?version=1.0>>

Componentes básicos de la Auditoria

En el ejercicio de una auditoria para una entidad que contrata servicios de una organización de servicios o entidad externa, se deben tener en cuenta los siguientes componentes:

Auditor: El auditor es la persona que dada su capacidad y experiencia es la encargada de realizar el examen y evaluación de la entidad auditada teniendo en cuenta factores de tipo financiero, administrativo y operativo.

Entidad Usuaria: Es la entidad, que dada sus necesidades funcionales recurren a la contratación de entidades externas de servicios con el fin de delegar algunas de sus actividades secundarias. Para esta guía, las entidades usuarias serán las EPS de la Ciudad de Cartago.

Organizaciones de Servicios: Una organización de servicios es una entidad que se dedica a brindar servicios de diferente índole y que busca satisfacer las necesidades de los usuarios. Para este caso de estudio, cuando se habla de organizaciones de servicios se pueden tomar como ejemplo principal las empresas de servicios temporales.

Información financiera: la información financiera es aquella que proporciona la entidad usuaria con el fin de que el auditor realiza una auditoria fidedigna y leal con los hechos económicos realizados por dicha entidad en el desarrollo de su objeto social.

Enfoque de la Auditoria.

La Auditoría realizada en las entidades usuarias de este tipo de organizaciones esta orientada a evaluar la incidencia o importancia relativa que tienen estos servicios contratados de forma externa dentro de la información financiera de la

entidad usuaria a partir del análisis, reconocimiento y categorización de los mismos.

Propósito de la Auditoria

Reconocer y medir los servicios contratados externamente dentro de la información financiera de la entidad usuaria

Analizar de forma precisa y oportuna la información de la entidad usuaria, teniendo siempre en cuenta la incidencia de este tipo de servicios.

Controlar oportuna y efectivamente el impacto financiero e informativo que pueda tener la contratación de estos servicios.

Generar confianza en los procesos de auditoria llevados a cabo en estas entidades, dado que se tendrán en cuenta factores internos y externos

Alcance de la Auditoria

Esta guía de Auditoria trata sobre la responsabilidad que posee el auditor de la EPS para identificar y valorar los servicios externos contratados por dicha entidad que tengan importancia relativa para la entidad usuaria, teniendo en cuenta que para ser considerado tal servicio como de importancia relativa deberá estar reflejado en el sistema de información financiera de la entidad usuaria, ya sea, en las transacciones, procedimientos, los asientos contables o en el modo en el que se obtienen los hechos financieros de esta entidad.

Resultados esperados de la Auditoria

Esta guía metodológica de auditoria se orienta a la obtención de resultados tanto financieros como funcionales que permitan determinar la importancia relativa de los servicios contratados externamente con el fin de evaluarlos, reconocerlos y medirlos dentro del sistema de información financiera de la empresa, permitiendo al auditor llevar a cabo su función a partir de un conocimiento universal de todas las actividades llevadas a cabo por la entidad usuaria y por las entidades que contrata y que realizan actividades de esta aunque sean de tipo secundario.

1. METODOLOGIA PARA LA REALIZACION DE LA AUDITORIA

Recolección de la Información

- Inicialmente, se selecciona la muestra de las EPS que se van a estudiar a través de una fórmula matemática utilizada específicamente para esos casos. Esta muestra deberá contener exclusivamente EPS, se aclara porque de acuerdo al lugar donde se realice la investigación se pueden encontrar diferentes tipos de entidades dedicadas a actividades relacionadas con el sector salud pero solo las EPS cumplen con los requerimientos para ser consideradas entidades usuarias.
- Posteriormente, se procede a realizar un análisis profundo del sector, evaluando la situación del mismo desde el punto de vista económico, político, funcional y estructural con el fin de tener un conocimiento del cliente más amplio y preciso que le permita establecer factores tanto internos como externos que puedan afectar el funcionamiento de la entidad usuaria. Este punto es muy importante para el sector salud específicamente en el aspecto estructural y político pues este es un sector que se rige por una normatividad

que posee leyes estatutarias de gran importancia y que interfieren de forma significativa en el funcionamiento y en la financiación de las EPS sin importar si están o no incluidas en la muestra que se estudiara.

- El auditor deberá establecer el método por el cual obtendrá la información financiera y operativa de la entidad usuaria. Este método puede ser a través de encuestas, entrevistas, etc. Lo importante es en este punto es que la información brindada sea fidedigna y evidencia la participación de estos servicios externos dentro del sistema de información financiera de la entidad. En este punto, se podría decir que el método más efectivo y recomendado es que involucre una entrevista debido a que la información que se obtiene es de primera mano, además de que durante la entrevista podrá obtener información que va más allá de lo que reflejan por ejemplo unos estados financieros.

Análisis de la Información

- Una vez obtenida la información, se procede a realizar un análisis de la misma. Este análisis es de tipo financiero y matemático, se utilizan herramientas como índices financieros, tablas dinámicas, métodos estadísticos y gráficos, todo esto con el fin de que el análisis realizado muestre desde diferentes focos lo que se encontró en la información financiera, al mismo tiempo que resulte más didáctico para el lector en el momento de leer los resultados obtenidos.
- Tras realizar el análisis, se procede a categorizar estos servicios terciarios previamente identificados. Cuando se habla de categorizar, se hace referencia al hecho de relacionar los servicios de acuerdo a su naturaleza financiera y operacional, por lo general formaran parte de la categoría de proveedores; sin embargo depende del auditor determinar de forma mas exacta la naturaleza

del mismo. Por otro lado, cuando se categoriza también se clasifican los servicios tercerizados de acuerdo a su frecuencia de contratación, su función dentro del sistema de información financiera y la influencia que tenga para lograr el objeto social de la entidad.

- El auditor emite un informe donde se depositan las recomendaciones y conclusiones obtenidas tras realizar los pasos anteriores con el fin de reflejar esos aspectos que van a permitir establecer parámetros posteriores para medir, evaluar y categorizar esos servicios terciarios de forma estándar.

3. ACCIONES POST-AUDITORIA Y EVALUACION DEL PROCESO

Resumen Ejecutivo

El auditor emitirá un informe donde se manifieste el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos, describiendo lo que se logró con el trabajo de auditoria, la metodología y funcionalidad del mismo. Este resumen ejecutivo contendrá otros aspectos importantes que se mencionaran a continuación:

Emitir una opinión por lo no logrado

En este punto será necesario que el auditor enuncie y explique ampliamente las razones por las cuales no pudo realizar el trabajo de auditoria de forma idónea, sin importar si estas razones o justificaciones son de tipo interno o externo.

Recomendaciones

De acuerdo con el trabajo de auditoria realizado, el auditor realizara una serie de recomendaciones sobre los diferentes asuntos evaluados en su trabajo,

describiendo de forma detallada los resultados obtenidos y las recomendaciones que nacen a partir de allí, recomendaciones que se tendrán en cuenta por la administración de la entidad usuaria con el fin de corregir las dificultades encontradas.

De igual manera, el auditor tendrá el deber de emitir propuestas que contribuyan al mejoramiento de los temas que puedan afectar futuras auditorias sobre la importancia relativa de los servicios terciarios contratados por entidades usuarias o EPS.

Autoevaluación

Para finalizar, el auditor autoevaluara su desempeño en relación con el cumplimiento de los objetivos establecidos inicialmente en el trabajo de auditoria, así mismo confrontara el trabajo realizado y los resultados esperados que planteo al iniciar su trabajo de auditoria con el fin de medir cual es el nivel de cumplimiento de los mismos.

CONCLUSIONES

Después de realizar esta propuesta de investigación en las diferentes EPS de la ciudad de Cartago con el fin de obtener evidencia de auditoria sobre los servicios de tercerización que tienen importancia relativa para la entidad usuaria se pueden llegar a las siguientes conclusiones:

- En efecto, las entidades usuarias, las EPS contratan entidades externas para realizar actividades como radiología, exámenes especializados, ambulancia y auditoría de cuentas, entre otros. Sin embargo no se refleja de forma detallada en ninguna de la información financiera brindada por las EPS, ni en los Estados Financieros, ni en las notas a los Estados Financieros.
- Se encuentra cierta reserva en cuanto a la información obtenida a través de las encuestas pues las EPS no brindan información completa sobre su situación financiera, dado que incumplen con el principio de confianza o parcialidad. Por lo tanto, lo que se puede decir respecto a este punto es que a pesar de que la información solicitada es utilizada exclusivamente para la investigación, las EPS mostraban cierta reserva para brindar información privada y debido a esto es que se dificultó un poco la investigación como tal.
- De acuerdo con los Estados Financieros analizados de Coomeva específicamente, se puede decir que las entidades usuarias del sector salud si reconocen estos servicios terciarios como parte importante o significativa de la cuenta proveedores, enunciando y describiendo su tratamiento en una de las notas a los Estados Financieros.
- Existen muy pocos antecedentes desde el campo de la auditoria, que sean reconocidos públicamente y que traten el tema específico de la contratación de entidades externas y su tratamiento y reconocimiento financiero. Igualmente,

se desconoce de una guía de auditoria que permita identificar, categorizar y medir estos servicios terciarios de forma precisa dentro del sistema de información financiera de la entidad usuaria.

- Está presente en el transcurso de la investigación un conocimiento específico sobre las actividades que realmente son tercerizadas, dado que los resultados que se obtuvieron han sido tomados de forma general, debido a la poca información obtenida en detalle por parte de las EPS estudiadas.
- El método seleccionado para obtener la información podría ser mucho más efectivo si las EPS brindaran la información financiera completa, completa en el sentido que además de los Estados Financieros, brindaran las notas a los Estados Financieros o brindaran información más reciente, de manera que la investigación se ubicara en un periodo actual.
- Esta investigación fue realizada de cierta manera sobre datos históricos, debido a que la información más reciente esta desde el año 2015, generando un vacío de información en el análisis de la información actual junto con la situación del sector actual.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda especificar de forma más precisa el tratamiento contable y financiero que le dan a estos servicios contratados de forma externa ya que le permitirán al auditor conocer de primera mano cual es la participación de estos dentro del sistema de información financiera de la entidad usaría.
- Desde el punto de vista de la auditoria, se recomienda una mayor documentación y exposición del análisis de estos temas ya que podrán servir como herramienta para auditorias posteriores.

BIBLIOGRAFIA

ZAPATA Álvaro, MURILLO Guillermo, MARTINEZ Jenny; “Outsourcing administrativo”, Organización y Management, Cali Valle-Colombia, Programa editorial de la universidad del Valle, 1º Edición 2006. Pág. 89-90

ZAPATA Álvaro, MURILLO Guillermo, MARTINEZ Jenny; Loc. Cit. Pág. 89

CIBERGRAFIA

ACTUALICES, servicio farmacéutico, [En línea]; Citado el 29 de marzo de 2017, Disponible en: <<http://www.observatoriocarteraservicios.com/noticias/que-es-un-servicio-farmaceutico>>

ACTUALICESE, Decreto 0302 de 2015, [En línea]; citado el 20 de septiembre de 2016. Disponible en: <<http://actualicese.com/normatividad/2015/02/20/decreto-0302-de-20-02-2015/>>

ALMATER, *unidad de cuidados intensivos*, [En línea]; citado el 28 de marzo de 2017. Disponible en: <<http://www.almater.mx/servicios/unidad-de-cuidados-intensivos/>>

ANONIMO, Centro de Comercio Internacional, [En la línea]; Citado el 29 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.forumdecomercio.org/Nuevas-oportunidades-en-la-tercerizaci%C3%B3n-global/>>

ANONIMO, Entidad promotora de salud, [En línea], Consultado el 1 de septiembre de 2016. Disponible en: <http://www.elcolombiano.com/historico/eps_ips_pos_el_glosario_de_la_salud-JVEC_95936>

ANONIMO, Técnicas de estudio, [En línea]; citado el 5 de septiembre de 2016. Disponible en: <<http://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion37.htm>>

ANTONIO ROMERO, GESTIOPOLIS, *¿Qué es el outsourcing?*, [En línea]; citado 25 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.gestiopolis.com/que-es-outsourcing-ventajas-y-desventajas/>>

AOB AUDITORES, Definición de NIA [En línea]; citado el 30 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://aobauditores.com/nias/>>

AOB AUDITORES, *Definición de NIA*, [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016 Disponible en: <<http://aobauditores.com/nias/>>

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA, *Definición de información financiera* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <<http://www.archivogeneral.gov.co/informacion-financiera-y-contable>>

CARDENAS URIBE YUDY, Monografía Pdf, Modelo de auditoría financiera, [En línea] Citado el 22 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12851/1/monografia%20modelo%20de%20auditoria%20financiera.pdf>>

CEBALLOS VIVIANA, Trabajos y empleos en Colombia, [En línea], Citado el 22 de agosto de 2016. Disponible en: <http://www.elempleo.com/colombia/consejos_profesionales/una-mirada-al-desarrollo-y-proyecciones-del-outsourcing-en-el-pais--/15401196>

CONSENTIO STRATEGIC PARTNERS, *Enfoque Rápido: Estrategia Outsourcing* [En línea]; citado 26 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.consentio.com.ar/web/publicaciones/91-enfoque-rapido-estrategia-outsourcing.html>>

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, [En línea]; citado el 1 de septiembre de 2016. Disponible en: <<http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-53>>

CRHOY, seguridad privada, [En línea]; Citado el 29 de marzo de 2017, Disponible en: <<http://www.crhoy.com/archivo/noticias-sobre/seguridad-privada/>>

DADIS, Residuos Hospitalarios, [En línea]; Citado el 29 de marzo de 2017, Disponible en: <<http://www.dadiscartagena.gov.co/index.php/vigilancia-y-control/residuos-hospitalarios>>

EL PAIS, *Ibm*, [En línea]; Citado el 29 de marzo de 2017, Disponible en: <<http://www.elpais.com.co/economia/coomeva-terceriza-su-plataforma-tecnologica-de-informacion-con-ibm.html>>

ENCICLOPEDIA FINANCIERA, *Concepto Estados Financieros* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <<http://www.encyclopediafinanciera.com/estados-financieros.htm>>

ENTERPRISE WORLDWIDE COLOMBIA, *Implementación y auditoria NIIF en Colombia*, [en línea] citado el 24 agosto 2016. Disponible en: <<http://www.ewcolombia.com/servicios>>

EXPANSION, diccionario económico, *Auditoria* [En línea]; Citado el 29 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.expansion.com/diccionario-economico/auditoria.html>>

Federación Internacional de Contadores Públicos. [En línea] Consultado 10 de diciembre de 2016. Disponible en: <www.gestiopolis.com/federacion-internacional-contadores-publicos-ifac/>

FUNDACION UNIVALLE, *Concepto de Estandarización* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <<http://fundacion.univalle.edu.co/imagenes/estandar.pdf>>

GARCIA CUBERO, líder Doctor, [En línea]; Citado el 29 de marzo de 2017, Disponible en: <<http://www.liderdoctor.es/segunda-opinion-medica/listado-de-especialidades/>>

GERENCIE, *Contabilizar gastos de personal contratados con cooperativas o empresas de servicios temporales* [En línea]; citado el 26 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.gerencie.com/contabilizar-gastos-de-personal-contratados-con-cooperativas-o-empresas-de-servicios-temporales.html>>

GESTIOPOLIS, *¿Qué es el outsourcing?* , [En línea]; citado el 30 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.gestiopolis.com/que-es-outsourcing-ventajas-y-desventajas/>>

HELGUERA, *laboratorio médico*, [En línea], citado el 29 de marzo de 2017, Disponible en: <<http://www.binasss.sa.cr/laboratorio.pdf>>

IBM, *Once que se destacan: los nuevos becarios de IBM*, [en línea]; Citado el 28 de marzo de 2017, Disponible en: <<https://www.ibm.com/us-en/>>

INSTITUTO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, *Glosario de Términos* [En línea]; Citado 29 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.icac.meh.es/NIAS/Glosario%20p%20def.pdf>>

INSTITUTO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, *Glosario de Términos* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <<http://www.icac.meh.es/NIAS/Glosario%20p%20def.pdf>>

IPS UNIVERSITARIA, *¿Qué es un servicio farmacéutico?*, [En línea]; Citado el 29 de marzo de 2017, Disponible en: <<https://www.ipsuniversitaria.com.co/es/servicios-medicos/servicio-farmaceutico>>

LECUONA MARIA LAURA, *Ventajas y desventajas*, [En línea]; Citado el 30 de agosto de 2016, Disponible en: <<http://www.buenosnegocios.com/notas/391-ventajas-y-desventajas-tercerizar>>

MARTINEZ ILIANA, *Minsalud*, [En línea]; Citado el 20 de Marzo de 2017, Disponible en: <<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/abc-habilitacion-financiera.pdf>>

MAYA EDGARDO JOSE, *Contraloría General de la Republica*, [En línea]; Citado el 30 septiembre de 2016. Disponible en:

<<http://www.contraloria.gov.co/documents/20181/595338/0.+GUIA+AUDITOR%C3%8DA+CGR+05-05-15.pdf/340ca4d1-6617-46a0-a296-955c7d0b7bd4?version=1.0>>

MINISTERIOS DE PROTECCION SOCIAL, Empresas de servicios temporales, [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en <<file:///C:/Users/YISELA/Downloads/CartillaServiciosTemporales.pdf>>

MONTOYA CASTILLO IVONNE, Universidad de los Andes, [En línea], Citado el 22 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2690/1/TUPCYA001-2016.pdf>>

NULLVALUE, Servicios temporales en batalla por derrotar el desempleo, [En línea], Citado el 22 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1694105>>

ORGANIZACIÓN PANAMERIICANA DE SALUD, Funciones del sector Salud, [En línea]; Consultada el 30 de marzo de 2017, Disponible en: <http://www.saludydesastres.info/index.php?option=com_content&view=article&id=325:2-funciones-del-sector-salud&catid=119&Itemid=621&lang=es>

PACIFICO EPS, *¿Qué es una EPS? Interno* [En línea]; Citado el 30 de agosto de 2016 Disponible en: <https://www.pacifico365.com/que_es_eps>

PACIFICO EPS, *¿Qué es una EPS? Interno* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: < https://www.pacifico365.com/que_es_eps>

PUC, *Proveedores*, [En Línea]; Citado el 15 de marzo de 2017, Disponible en: <<http://puc.com.co/22>>

PYMERANG, administración de empresas, [En línea] Citado el 20 octubre de 2016, disponible en: <<http://www.pymerang.com/administracion-de->

empresas/contabilidad/carreras-en-contabilidad/569-5-funciones-del-auditor-de-una-empresa>

RESTREPO VELEZ RODRIGO, Nia, [En línea]; Citado el 30 de agosto de 2016, Disponible en: <[http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2023%20NORMAS%20INTERNACIONALES%20DE%20AUDITORIA%20\(NIAS\).pdf](http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2023%20NORMAS%20INTERNACIONALES%20DE%20AUDITORIA%20(NIAS).pdf)>

REVISTA DINERO, *Un Año Dorado*, [En línea]; Citado 26 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://www.dinero.com/especiales-comerciales/outsourcing/articulo/perspectivas-industria-del-outsourcing-colombia/198885>>

ROMERO JAVIER, control interno, [en línea], citado el 29 de agosto de 2016, Disponible en: <<http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>>

STEICHO, *Reducción de costos: Principal prioridad del outsourcing*, [En línea]; Citado 27 de agosto de 2016. Disponible en: <<http://steicho.com/wp/articulo/reduccion-de-costos-principal-prioridad-del-outsourcing/>>

UNICAUCA, *Concepto Control Interno* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse83.html>>

UNICAUCA, Concepto de Importancia Relativa, [En línea]; Citado el 30 de agosto de 2016 Disponible en: <<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse152.html>>

UNITED NATIONS DEVELOPMENT PROGRAMME, *Contratación* [en línea]; Fecha de Consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <http://pppue.undp.2margraf.com/es/17_2.htm>

UPV GESTIÓN, *Concepto guía metodológica Interno* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse152.html>>

VENTURA SERGIO, *Concepto de empresa de servicios* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en < <https://www.gestion.org/recursos-humanos/3263/empresas-de-servicios/> >

GLOSARIO

Auditor⁴²: El término “auditor” se utiliza para referirse a la persona o personas que realizan la auditoría, normalmente el socio del encargo u otros miembros del equipo del encargo o, en su caso, la firma de auditoría. Cuando una NIA establece expresamente que un requerimiento ha de cumplirse o una responsabilidad ha de asumirse por el socio del encargo, se utiliza el término “socio del encargo” en lugar de “auditor”.

Auditoria⁴³: el término “auditar” significa, según el Diccionario de la Lengua Española, “examinar la gestión económica de una entidad a fin de comprobar si se ajusta a lo establecido por ley”. Asimismo, “auditoría contable” se define en el mismo Diccionario como: “revisión de la contabilidad de una empresa, sociedad, etc., realizada por un auditor”.

Contratación⁴⁴: Un contrato es un acuerdo legal entre dos o más partes en el que una parte (el contratista, en este caso el sector privado) acuerda realizar ciertas tareas a cambio de una recompensa (o en términos legales, una consideración) pagada por una de las partes (los usuarios del servicio). El proceso de contratación es, por lo tanto, una serie de interacciones entre los actores de un contrato de una APP; esto a su vez lleva a la ejecución del contrato (entrega de los servicios requeridos). La negociación caracteriza todas las etapas del proceso de contratación.

⁴² INSTITUTO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, *Glosario de Términos* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <<http://www.icac.meh.es/NIAS/Glosario%20p%20def.pdf>>

⁴³ EXPANSION, diccionario económico, *Auditoria* [en línea]; Fecha de Consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <<http://www.expansion.com/diccionario-economico/auditoria.html>>

⁴⁴ UNITED NATIONS DEVELOPMENT PROGRAMME, *Contratación* [en línea]; Fecha de Consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <http://pppue.undp.2margraf.com/es/17_2.htm>

Control: significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema.

Interno: es un adjetivo que puede utilizarse como sinónimo de interior. Se trata de aquello que está en la parte de adentro o que no tiene vistas al exterior.

Control Interno⁴⁵: El Sistema de Control Interno de una empresa forma parte del Control de Gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna y lograr la comunicación de políticas administrativas y estimular y evaluar el cumplimiento de estas últimas.

EPS⁴⁶: Las Entidades Prestadoras de Salud (EPS) son empresas que brindan servicios de seguridad social en salud privada a los trabajadores que están afiliados a ellas, complementando la cobertura de Es Salud. Para cumplir con los servicios que ofrecen, las EPS cuentan con infraestructura propia o de terceros y están bajo la supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD).

Estados financieros⁴⁷: Los estados financieros básicos o estados contables básicos los podemos definir como un registro formal de las actividades financieras de una empresa, persona o entidad.

⁴⁵UNICAUCA, *Concepto Control Interno* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse83.html>>

⁴⁶PACIFICO EPS, *¿Qué es una EPS? Interno* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <https://www.pacifico365.com/que_es_eps>

⁴⁷ENCICLOPEDIA FINANCIERA, *Concepto Estados Financieros* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <<http://www.encyclopediainanciera.com/estados-financieros.htm>>

Estandarización⁴⁸: Se conoce como estandarización al proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera standard o previamente establecida. Un estándar es un parámetro más o menos esperable para ciertas circunstancias o espacios y es aquello que debe ser seguido en caso de recurrir a algunos tipos de acción.

Guía: Una guía es algo que tutela, rige u orienta.

Metodológica: Como metodología se denomina la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. En este sentido, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación.

Guía metodológica⁴⁹: Definiremos guía metodológica como el documento técnico que describe el conjunto de normas a seguir en los trabajos relacionados con los sistemas de información.

Información: La información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje

Financiera: Lo financiero es lo referente al manejo de las finanzas, entendiéndose por tales, los bienes o caudales, a veces estrictamente ceñido a los bienes que integran el patrimonio estatal o erario público.

Información Financiera⁵⁰: Conjunto de datos que se emiten en relación con las actividades derivadas del uso y manejo de los recursos financieros asignados a

⁴⁸FUNDACION UNIVALLE, *Concepto de Estandarización* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: < <http://fundacion.univalle.edu.co/imagenes/estandar.pdf> >

⁴⁹ UPV GESTIÓN, *Concepto guía metodológica Interno* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse152.html>>

una institución. Es aquella información que muestra la relación entre los derechos y obligaciones de la dependencia o entidad, así como la composición y variación de su patrimonio en un periodo o momento determinado.

Importancia relativa⁵¹: Este es un principio y se refiere a la relativa significación o mérito que pueda tener una cosa o evento. La contabilidad debe reconocer y presentar los hechos económicos de acuerdo a su importancia relativa. Un hecho económico es relevante o importante, si por sí mismo puede hacer cambiar de opinión a una persona sensata.

Monografía: El concepto monografía hace referencia a un documento realizado de forma escrita, que tiene la función de informar de forma argumentativa sobre una temática en particular.

NIA⁵²: Norma Internacional de Auditoría. Parámetros que se deberán aplicar en las auditorías de los estados financieros. Las NIA contienen principios y procedimientos básicos y esenciales para el auditor. Estos deberán ser interpretados en el contexto de la aplicación en el momento de la auditoría.

Organización de servicios⁵³: Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de

⁵⁰ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA, *Definición de información financiera* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: < <http://www.archivogeneral.gov.co/informacion-financiera-y-contable> >

⁵¹ UNICAUCA, *Concepto de Importancia Relativa*, [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse152.html>>

⁵² AOB AUDITORES, *Definición de NIA*, [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016 Disponible en: <<http://aobauditores.com/nias/>>

⁵³ VENTURA SERGIO, *Concepto de empresa de servicios* [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en < <https://www.gestion.org/recursos-humanos/3263/empresas-de-servicios/> >

organización de una fiesta, de luz, gas etcétera) a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privadas.

Outsourcing⁵⁴: es el proceso por el cual una firma identifica una porción de su proceso de negocio que podría ser desempeñada más eficientemente y/o más efectivamente por otra corporación, la cual es contratada para desarrollar esa porción de negocio. Esto libera a la primera organización para enfocarse en la función central de su negocio. (El término inglés outsourcing ha sido traducido al castellano como servicios de tercerización o externalización).

Servicios: un servicio es el conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa por ejemplo para poder responder y satisfacer las necesidades de un cliente.

Servicios temporales⁵⁵: La Empresa de Servicios Temporales - EST, es aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la Empresa de Servicios Temporales, la cual tiene con respecto de éstas el carácter de empleador. Es de importancia resaltar que sólo se puede contratar con empresas de servicios temporales por el lapso de 6 meses prorrogables por seis meses más, a fin de proteger el trabajo estable de las personas.⁵⁶

⁵⁴ GESTIOPOLIS, *¿Qué es el outsourcing?*, [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en: <<http://www.gestiopolis.com/que-es-outsourcing-ventajas-y-desventajas/>>

⁵⁵ MINISTERIOS DE PROTECCION SOCIAL, *Empresas de servicios temporales*, [en línea]; Fecha de consulta: 24 mayo 2016. Disponible en <file:///C:/Users/YISELA/Downloads/CartillaServiciosTemporales.pdf>

⁵⁶

ANEXOS

Formatos de Encuestas Realizadas en las EPS del municipio de Cartago Valle

UNIVERSIDAD DEL VALLE
ENCUESTA SOBRE TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS EN
ENTIDADES PRESTADORAS DE SALUD
CARTAGO, VALLE DEL CAUCA
FEBRERO, 2017

EPS
Nombre Del Funcionario: Alejo EP
Cargo: Alexander Obando Vigilante

1. ¿Cuántos empleados hay contratados directamente en su empresa?
1 a 10 X 10 a 50 _____ 50 a 100 _____
100 a 200 _____ Mas ¿Cuántos? _____ No Sabe _____

2. ¿Cuántos empleados hay vinculados por servicios de tercerización?
1 a 10 _____ 10 a 50 _____ 50 a 100 _____
100 a 200 _____ Mas ¿Cuántos? _____ No Sabe X

3. ¿Qué servicios de tercerización son utilizados en la entidad?
Laboratorio _____
Rayos X _____
Vigilancia X
Aseo _____
Parqueadero _____
Transporte (Ambulancias) _____
No sabe _____
Conoce otro (s) Servicios? Cuales? _____

4. De 1 a 5 enumere los servicios de tercerización de acuerdo a su frecuencia de contratación
Laboratorio _____
Rayos X _____
Vigilancia _____
Aseo _____
Parqueadero _____
Transporte (Ambulancias) _____

No sabe X

5. Razones por las que utilizan el servicio de tercerización
Reduccion de Costos X
Estrategia De mercadeo _____
Otras Cual? _____

6. ¿Cada cuánto les realizan interivorias o auditorias?
2 Veces al año X
1 vez Al año _____
1 vez cada 2 años _____
1 vez cada 3 años _____
Nunca _____
Otro. Cada Cuanto? Algunas 2

UNIVERSIDAD DEL VALLE
ENCUESTA SOBRE TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS EN
ENTIDADES PRESTADORAS DE SALUD
CARTAGO, VALLE DEL CAUCA
FEBRERO, 2017

EPS
Nombre Del Funcionario: Sra. Lisseth Gutierrez
Cargo: Secretaria

1. ¿Cuántos empleados hay contratados directamente en su empresa?
1 a 10 _____ 10 a 50 X 50 a 100 _____
100 a 200 _____ Mas ¿Cuántos? _____ No Sabe _____

2. ¿Cuántos empleados hay vinculados por servicios de tercerización?
1 a 10 X 10 a 50 _____ 50 a 100 _____
100 a 200 _____ Mas ¿Cuántos? _____ No Sabe _____

3. ¿Qué servicios de tercerización son utilizados en la entidad?
Laboratorio _____
Rayos X _____
Vigilancia X
Aseo X
Parqueadero _____
Transporte (Ambulancias) _____
No sabe _____
Conoce otro (s) Servicios? Cuales? _____

4. De 1 a 5 enumere los servicios de tercerización de acuerdo a su frecuencia de contratación
Laboratorio _____
Rayos X 1
Vigilancia 2
Aseo 3
Parqueadero _____
Transporte (Ambulancias) _____

No sabe

5. Razones por las que utilizan el servicio de tercerización
Reduccion de Costos X
Estrategia De mercadeo _____
Otras Cual? _____

6. ¿Cada cuánto les realizan interivorias o auditorias?
2 Veces al año X
1 vez Al año _____
1 vez cada 2 años _____
1 vez cada 3 años _____
Nunca _____
Otro. Cada Cuanto? Algunas 2