

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADÉMICO</b>		<b>iv(44)</b>	

### RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	JONATHAN VIANEY PELÁEZ RIZO		
<b>FACULTAD</b>	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
<b>DIRECTOR</b>	OSCAR ORLANDO HORMAZA FAJARDO		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	APOYO A LOS DIFERENTES PROCESOS QUE SE REALIZAN EN LA COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES DE OCAÑA		
<b>RESUMEN</b> (70 palabras aproximadamente)			
<p>EL INFORME DE PASANTIAS SE REALIZO EN EL HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER, DANDO INICIO AL MISMO CON LA PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA CON SU MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS. ASÍ MISMO, SE MENCIONARON LAS FUNCIONES REALIZADAS EN TODA LA PASANTÍA, SEGUIDA DEL ENFOQUE Y LA PRESENTACIÓN DEL RESULTADO, AL TERMINAR SE DA UN DIAGNOSTICO FINAL JUNTO CON LAS RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES DONDE LA EMPRESA.</p>			
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 43	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104  
[info@ufpso.edu.co](mailto:info@ufpso.edu.co) - [www.ufpso.edu.co](http://www.ufpso.edu.co)

APOYO A LOS DIFERENTES PROCESOS QUE SE REALIZAN EN LA COORDINACIÓN  
DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES DE OCAÑA

AUTOR:

JONATHAN VIANEY PELÁEZ RIZO

Trabajo de grado para optar el título de Administrador de Empresas, modalidad pasantías

Director:

OSCAR ORLANDO HORMAZA FAJARDO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Febrero de 2020

## **Agradecimientos**

El autor de la pasantía expresa sus agradecimientos al director de la misma profesor OSCAR ORLANDO HORMAZA FAJARDO, por su paciencia y colaboración en el desarrollo de la misma, de igual forma a todos los docentes y administrativos de la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

## Índice

<b>Capítulo 1. Apoyo a los diferentes procesos que se realizan en la coordinación de facturación del Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción breve de la empresa	1
1.1.1 Misión.	2
1.1.2 Visión.	2
1.1.3 Objetivos de la empresa.	3
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional	4
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignada.	4
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada	5
1.2.1 Planteamiento del problema.	6
1.3 Objetivos de la pasantía	7
1.3.1 Objetivo general.	7
1.3.2 Objetivos específicos..	7
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.	8
1.5 Cronograma de actividades	8
<b>Capítulo 2. Enfoques Referencial</b>	<b>10</b>
2.1. Enfoque conceptual	10
2.2 Enfoque legal	17
<b>Capítulo 3. Informe del Cumplimiento del Trabajo</b>	<b>25</b>
3.1 Presentación de Resultados	25
3.1.1 Identifico las diferentes fases del proceso de facturación.	25
3.1.2 Diagnostico de las fallas que se presentan durante el proceso de facturación que repercuten en la generación de las cuentas.	26
3.1.3 Auditoria a los procesos de facturación del servicio con base en la normatividad vigente, teniendo en cuenta las oportunidades de mejora detectadas.	28
<b>Capítulo 4. Diagnostico final</b>	<b>30</b>
<b>Capítulo 5. Conclusiones</b>	<b>31</b>
<b>Capítulo 6. Recomendaciones</b>	<b>32</b>
<b>Referencias</b>	<b>33</b>

## Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA	15
Tabla 2. Descripción de actividades	17
Tabla 3. Cronograma de actividades	18

## Lista de figuras

Figura 1. E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares	12
Figura 2. Estructura organizacional.	14

## Resumen

El informe de pasantía se realizó en el departamento del Norte de Santander, municipio de Ocaña, en la Empresa E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares con una duración de 4 meses comprendidos entre agosto y diciembre de 2019 por la estudiante de Administración de Empresas Jonathan Vianey Peláez Rizo.

Se da inicio al informe con la presentación de la empresa con su misión, visión, objetivos. Así mismo, se encontrarán las funciones realizadas en toda la pasantía, seguida del enfoque y la presentación del resultado, al terminar se da un diagnóstico final junto con las recomendaciones y conclusiones donde la empresa podrá conocer la importancia de mejorar el área de Facturación y conocer en qué aspectos mejorar para garantizar un mejor desempeño en las actividades de la empresa.

## **Introducción**

En la actualidad las entidades prestadoras de servicios de salud, se han visto enfrentadas a nuevos retos y esquemas de administración tendientes a desarrollar modelos eficientes que permitan ser autosuficientes y que les den la oportunidad de interactuar en el mercado ofreciendo buenos servicios, cumpliendo con los principios que deben regir las Empresas Sociales del Estado y que al mismo tiempo faciliten y demuestren su viabilidad financiera.

Para ello es necesario fijar la atención en procesos tan importantes como el de la facturación, el cual comprende temas como la contratación hospitalaria, admisiones y atención al usuario, calidad del servicio, manejo de manuales, tarifas y guías integrales; gestión de cartera, indicadores de gestión, centros de costos, auditoría médica de cuentas, y sistema de información y software de facturación.

## **Capítulo 1. Apoyo a los diferentes procesos que se realizan en la coordinación de facturación del Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña**

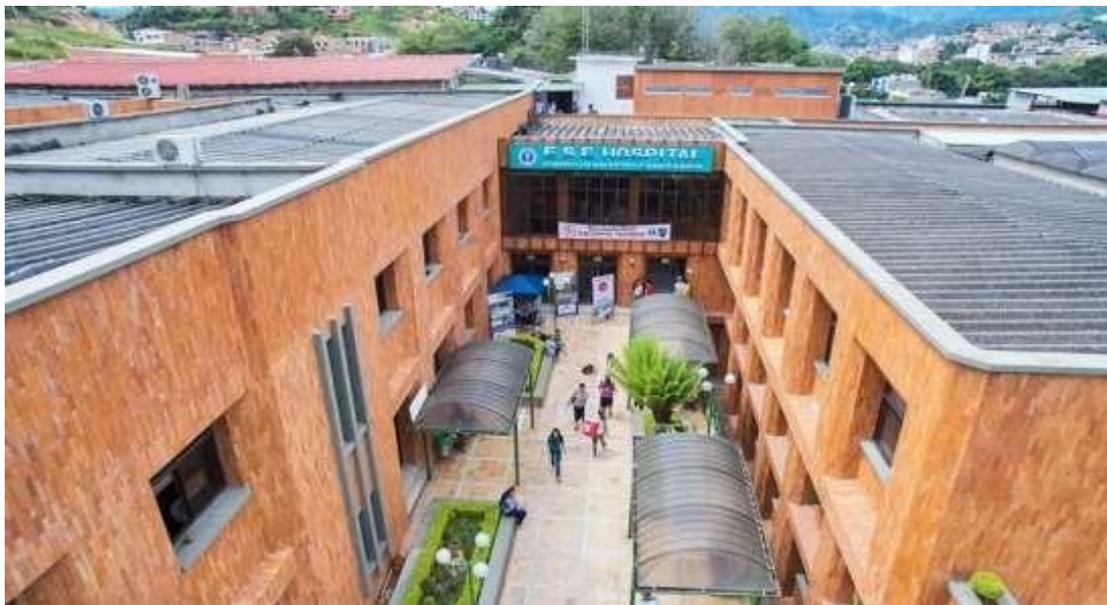
### **1.1. Descripción breve de la empresa**

La E.S.E hospital Emiro Quintero Cañizares es una empresa social del estado que presta servicios de salud, de baja, mediana y alta complejidad en la provincia de Ocaña, con altos estándares de calidad.

Actualmente se encuentra en el segundo nivel, estando muy cerca de ascender al tercero; Su nivel de atención se determinó en 1960, cuando Norte de Santander fue tomado como uno de los Departamentos de prueba en la implantación de la regionalización, según el plan Piloto estructurado por el Ministerio de salud, O.P.S.

UNICEF, con el fin de descentralizar las cuatro especialidades básicas como lo es Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Gineco-Obstetricía.

En el año de 1990, se inician los trabajos de remodelación, culminándose a finales de 1995, en esta misma fecha se le da vida jurídica como una Empresa Social del Estado, según ordenanza 060 del 29 de diciembre de 1995, emanada por la honorable Asamblea del Norte de Santander.”  
(Hospital Emiro Quintero Cañizares, s.f.)



*Figura 1.* Foto de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares (2019). Obtenido de Hospital Emiro Quintero Cañizares, s.f.

**1.1.1 Misión.** Somos una empresa social del estado que presta servicios de salud, de baja, mediana y alta complejidad en la provincia de Ocaña, con altos estándares de calidad y mejora continua a los usuarios del sistema general de seguridad social en salud en la sede principal y redes integradas; basadas en la participación social, el desarrollo del talento humano, la relación docencia – servicio e investigación, con tecnología apropiada y en pro de la sostenibilidad financiera, respetando la dignidad del individuo, con enfoque diferencial, enfoque de géneros, enfoque de derechos, logrando satisfacer las necesidades en salud” (Hospital Emiro Quintero Cañizares,)

**1.1.2 Visión.** para el año 2023 ser reconocida en el nororiente colombiano como una institución líder en salud, en la prestación de servicios, modelo en la atención, acreditada, promoviendo la gestión del conocimiento a través de la atención humanizada para mejorar la

salud de la comunidad, enfocada a la población materno – infantil” (Hospital Emiro Quintero Cañizares,)

**1.1.3 Objetivos de la empresa.** Contribuir al desarrollo social de la región mejorando la calidad de vida, y reduciendo la morbilidad, la mortalidad, la incapacidad y la angustia evitables en la población usuaria, en la medida en que esto esté a su alcance.

Producir servicios de salud eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas de acuerdo con las reglamentaciones que se expida para tal propósito.

Garantizar, mediante un manejo Gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la empresa.

Ofrecer a las Empresas Promotoras de salud y demás personas naturales o jurídicas que lo demandan, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.

Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento.

Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la ley y los reglamentos.

Prestar servicios de salud que satisfagan de manera óptima las necesidades y expectativas de la población en relación con la promoción, el fomento y la conservación de la salud y la prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.

Satisfacer las necesidades esenciales y secundarias de salud de la población usuaria a través de acciones gremiales, organizativas, técnico-científicas y técnico-administrativas.

#### 1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

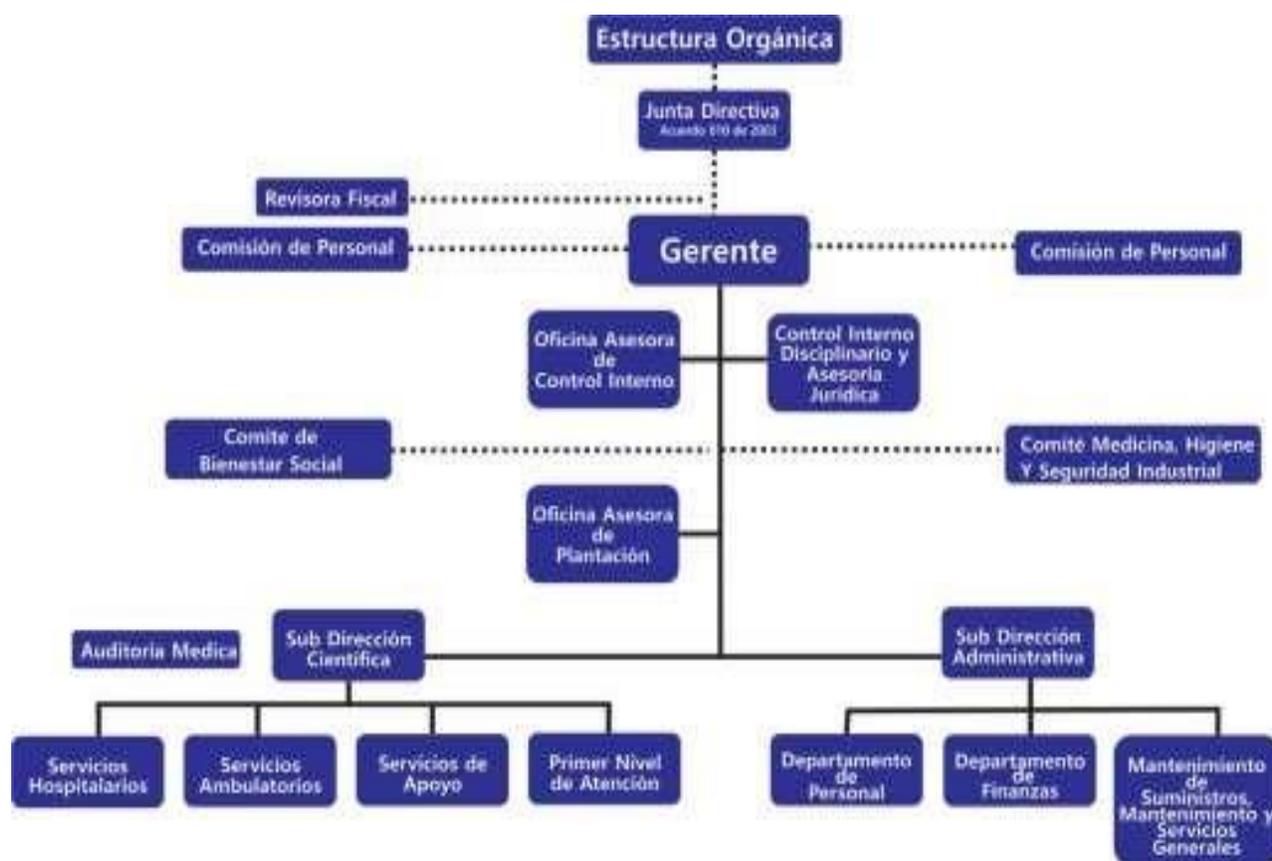


Figura 2. Estructura organizacional. (2019). Obtenido de Hospital Emiro Quintero Cañizares, s.f.)

**1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignada.** La coordinación de facturación de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares es el área encargada de realizar

recopilación de informes médicos, procedimientos quirúrgicos, solicitudes médicas, expedientes clínicos e informaciones sobre cirugías y exámenes. Todo esto debe registrarse, organizarse y archivar para la realización de cobranza de todos los servicios prestados (Álvarez, 2018)

## 1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

El análisis del área objeto estudio, se desarrolló elaborando la matriz DOFA, facilitando de esta manera la identificación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, plasmando estrategias que aseguren el mejoramiento continuo en el área de coordinación de facturación, de acuerdo a las situaciones encontradas durante el análisis de la dependencia; estas estrategias se forman entrelazando todas las situaciones encontradas.

Tabla 1.  
*Matriz DOFA*

DIAGNOSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA	
D	DEBILIDADES D1. No existe un proceso escrito de facturación, que estandarice los conceptos de entrega de factura. D2. Falta de chequeos a las facturas antes de se entregadas a los auditores correspondiente. D3. Líneas de responsabilidades no definidas claramente.
O	OPORTUNIDADES O1. Ejecutar mecanismos para la detención oportuna de errores en la facturación. O2. Implementación de un Software adecuado que ayude a reducir el riesgo de error en la factura O3. Elaborar un manual de funciones dentro del área de facturación.
F	FORTALEZAS F1. Alto nivel de trabajo en equipo. F2. Personal adecuado para el proceso de facturación. F3. Fácil agrupamiento de soportes de factura al momento de alta de los pacientes.
A	AMENAZAS A1. Deserción laboral y recortes de personal. A2. Cambios anuales, semestrales o trimestrales con las aseguradoras. A3. Cambios de planes estratégicos debido a las reestructuraciones en la gerencia.
ESTRATEGIA FO	
ESTRATEGIAS DO	

<p>FO1. Aprovechar el alto nivel de trabajo en equipo para ejecutar mecanismos que prevengan errores en la facturación.</p> <p>FO2. Implementación de un software adecuado para reducir errores aprovechando el personal idóneo.</p>	<p>DO1. La implementación de un software adecuado conllevará a que el proceso de facturación se estandarice.</p> <p>DO2. Brindar seguridad al servicio de facturación (antes de ser entregadas a los gestores de auditorías) con la creación de mecanismos y actualización de software.</p> <p>DO3. Optimizar las funciones de cada uno de los empleados del área de facturación con un manual de funciones, en el cual se explique las responsabilidades de cada uno.</p>
<hr/> <p>Tabla 1. (Continuación)</p> <hr/>	
<p>FA1. Implementar capacitaciones para evitar los recortes de personal, aprovechando el alto nivel de trabajo de equipo.</p> <p>FA2. Aprovechar el alto nivel de trabajo en equipo para desarrollar de buena manera los cambios de planes estratégicos.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DA</p> <hr/> <p>DA1. Elaborar un manual de funciones en los cuales se especifiquen las responsabilidades y funciones de todos los empleados para evitar que se recarguen labores y por ende la deserción laboral.</p> <p>DA2. Utilizar los cambios de planes estratégicos desde la alta gerencia para crear un proceso escrito que estandarice la entrega de facturas.</p>

*Nota.* Fuente. Pasante

**1.2.1 Planteamiento del problema.** La facturación en los servicios de salud son documentos legales que reflejan la operación de un servicio que se le presta a los usuarios o personas, siendo esta un registro, valoración y liquidación de los procedimientos, actividades y consumos (suministros y medicamentos) prestados a un paciente hospitalario o ambulatorio para efectos de cobro, que generen ingresos con los cuales se financiara la entidad” (Blanco y Maya, 2005)

El servicio de facturación de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña N.S. constituye su principal volumen de información y su fundamental fuente de ingresos, factores importantes para la institución, sobre todo este último es necesario para una buena viabilidad económica y financiera de la entidad.

Esta área posee una problemática, y es que a la hora de que se factura las cuentas que se generan en la parte de urgencias y hospitalización no se ven reflejados el cobro de algunos servicios prestados por dicha entidad.

Por todo lo anterior se hace necesario la implementación de una auditoria operativa a las cuentas médicas en los servicios de urgencias y hospitalización, que ayude a examinar si las operaciones se están realizando de una manera eficiente, y de no ser así, proponer soluciones para controlar el problema, con el fin de que no se vean afectados los ingresos de la organización

### **1.3 Objetivos de la pasantía**

**1.3.1 Objetivo general.** Auxiliar los procesos del área administrativa de coordinación de facturación

**1.3.2 Objetivos específicos.** Identificar y analizar las diferentes fases del proceso de facturación.

Diagnosticar las fallas que se presentan durante el proceso de facturación que repercuten en la generación de las cuentas.

Efectuar auditoria a los procesos de facturación del servicio con base en la normatividad vigente, teniendo en cuenta las oportunidades de mejora detectadas.





## Capítulo 2. Enfoques Referencial

### 2.1. Enfoque conceptual

**Auditoría.** “la auditoría se origina como una necesidad social generada por el desarrollo económico, la complejidad industrial y la globalización de la economía, que han producido empresas sobredimensionadas en las que se separan los titulares del capital y los responsables de la gestión. Se trata de dotar de la máxima transparencia a la información económico-financiera que suministra la empresa a todos los usuarios, tanto directos como indirectos.

Existe una gran variedad de términos para expresar un mismo concepto, auditoría, debido al amplio desarrollo que ha tenido esta disciplina en los últimos años. En el siguiente apartado se exponen algunas definiciones de auditoría desde un enfoque externo.

La Ley de Auditoría de Cuentas (LAC) y su Reglamento definen la auditoría como «La actividad consistente en la revisión y verificación de las cuentas anuales, así como de otros estados financieros o documentos contables, elaborados con arreglo al marco normativo de información financiera que resulte de aplicación, siempre que aquélla tenga por objeto la emisión de un informe sobre la fiabilidad de dichos documentos que puede tener efectos frente a terceros.» (Artículo 1.2).

El Reglamento puntualiza que será realizada por persona cualificada e independiente, utilizando técnicas de revisión y verificación idóneas.

La propia LAC amplía el contenido genérico anterior, al decir que «[...] la auditoría de cuentas anuales consistirá en verificar y dictaminar si dichas cuentas expresan la imagen fiel del patrimonio y, de la situación financiera y de los resultados de la empresa auditada, de acuerdo con el marco normativo de información financiera que le sea aplicable; también comprenderá, en su caso, la verificación de la concordancia del informe de gestión con dichas cuentas.»

(Artículo 1.3).

Como se puede observar, en todas las exposiciones hay elementos comunes. De los conceptos legales se desprenden algunas características básicas de la auditoría:

Es una actividad desarrollada por persona cualificada e independiente; es decir, con una titulación académica, experiencia profesional y competencia, y con presunción de independencia de criterio en virtud de las normas vigentes, sin intereses o influencias que menoscaben la objetividad.

Para realizarla se utilizan técnicas de revisión y verificación idóneas; con ellas se planifica el trabajo de auditoría y se establecen programas y procedimientos documentados tanto en los Papeles de Trabajo como en los archivos correspondientes (temporal y permanente).

Consiste en el examen de las cuentas que han de expresar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, así como el resultado de las operaciones y el sistema de control interno: el auditor constata la razonabilidad de la información contable en los aspectos significativos determinados por el principio de importancia relativa. El control interno analiza que se cumplan las directrices de la dirección, la protección de activos y la ausencia de errores y fraude.

Debe hacerse de conformidad con principios y normas de contabilidad generalmente aceptados. En España estos principios se recogen en el Código de Comercio, la Ley de Sociedades Anónimas (LSA), el PGC y las normas del ICAC. Ante hechos para los que no existe legislación, se aplicarán normas nacionales o internacionales emitidas por organizaciones competentes en la materia, que no vayan en contra de la normativa específica.

Todo ello tiene por objeto la emisión de un informe que tenga efectos frente a terceros. La opinión del auditor se pronuncia sobre la razonabilidad de los estados financieros (balance, cuenta de pérdidas y ganancias, y memoria) y se basa en su análisis, siguiendo los principios y las normas de contabilidad generalmente aceptados.” (La auditoría: concepto, clases y evolución [Documento PDF], s.f.)

**Auditoría operativa.** “Revisión del sistema de control interno de una empresa por personas cualificadas, con el fin de evaluar su eficacia e incrementar su rendimiento. La auditoría operativa consiste en el examen de los métodos, los procedimientos y los sistemas de control interno de una empresa u organismo, público o privado; en definitiva, se fundamenta en analizar la gestión.

También se conoce como auditoría de gestión, auditoría de las «tres es» (economía, eficacia y eficiencia), auditoría de programas, etcétera.

La Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) define la auditoría operativa como la revisión sistemática de las actividades de una entidad, efectuada por personal cualificado con el propósito de valorar las «tres es» (eficiencia, eficacia y economía) en el

cumplimiento de los objetivos. La auditoría operativa no está regulada por la ley, ya que su objetivo es verificar la eficiencia de la gestión empresarial; su examen va más allá de los estados financieros, y los resultados de la actuación del auditor son para uso interno y privado.”

(La auditoría: concepto, clases y evolución [Documento PDF], s.f.)

**Cuentas médicas.** “Puede definirse como la valoración sistemática, integral y coherente que se realiza a las facturas emitidas por un hospital o un centro de salud, para verificar la relación entre los servicios que la entidad contrató, los que prestó a los usuarios y los que realmente facturó.” (Manual de cuentas medicas [Documentos PDF] 2017)

**E.S.E.** (Empresa Social del Estado). “Son instituciones prestadoras de servicios de salud, que tienen la función de suministrar servicios a sus afiliados y beneficiados de los diferentes regímenes en los que se divide el sistema.” (SGSSS: EPS, IPS, ESE y Regímenes [Presentacionprezi], 2015)

**E.P.S.** (Entidad promotora de Salud). “son entidades que pertenecen al sistema de salud en Colombia, las cuales promueven la prestación de servicios médicos. Las personas que afilián a este tipo de entidades lo realizan con el objetivo de ser atendidas en clínicas y hospitales, las cuales ofrecen servicios hospitalarios pero no cobran a los pacientes por estos, pues las EPS son las encargadas de pagar los mismos.” (SGSSS: EPS, IPS, ESE y Regímenes [Presentacionprezi], 2015)

**Pacientes fugados o fuga de pacientes:** “los pacientes fugados son aquellas personas que llegan al servicio de urgencias para ser atendidos, se le presta el servicio que requieran, pero

luego de que son atendidos por un profesional, deciden marcharse sin realizar el respectivo conducto regular; es decir, sin que un especialista, medico u auxiliar de enfermería, emita una orden de salida del mismo.” (Fuga de pacientes [Documento PDF])

**Proceso de facturación.** “El área de facturación de la empresa es una de las más importantes, por un lado, porque mediante la expedición de las facturas se materializan y documentan los ingresos de la empresa y, por otro, porque tiene la importante labor de recibir, examinar y aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación. En el sector salud la facturación se realiza de la siguiente forma:

Solicitud de atención por parte del usuario en áreas de urgencias, consulta externa y hospitalización.

El facturador encargado recibe al paciente, quien presenta en caja respectiva documentación y afiliación, carne de salud e identificación, el cual solicita bajo sistema, si usuario se encuentra activo en la EPS, si existe en la entidad el procedimiento al cual desea acceder, si es régimen especial o particular entre otras, e inicia comprobación de derechos, y procede a ingresar al sistema la información requerida y pertinente a la prestación del servicio.

Prestación del servicio en área pertinente. El facturador genera recibo de caja (factura), bajo sistema y se hace firmar por el usuario, en caso de que exista un copago o una cuota de recuperación de acuerdo al servicio solicitado.

Entrega copia de la factura, orden médica, indicaciones y requerimientos especiales para la atención, e informa al usuario que debe esperar el turno correspondiente de acuerdo al servicio solicitado.

Se envía a archivos de historias clínicas, la fotocopia de la cédula y del carnet para la búsqueda de la respectiva historia del paciente solicitante del servicio.” (Generalidades del costeo hospitalario [Pagina web], s.f.)

**Procedimiento quirúrgico.** “Para comprender qué es algo quirúrgico, por lo tanto, hay que saber con precisión a qué se refiere el concepto de cirugía. Se trata de la especialidad médica que consiste en la curación de un trastorno o una enfermedad a través de una operación.

Una intervención de tipo quirúrgico, por lo tanto, supone una acción mecánica sobre una estructura anatómica del cuerpo. Las cirugías pueden desarrollarse como parte de un tratamiento para la solución de un problema o con la finalidad de establecer un diagnóstico” (Definición. de, s.f)

**Servicio de urgencias.** “Se refiere a una modalidad de prestación de servicios de salud que busca preservar la vida y prevenir las consecuencias críticas, permanentes o futuras, mediante el uso de tecnologías en salud para la atención de usuarios que presenten alteración de la integridad física, funcional o mental, por cualquier causa y con cualquier grado de severidad que comprometan su vida o funcionalidad” (Hospital Universitario San Ignacio, s.f)

**Servicio de hospitalización.** “Este servicio se encarga de prestar los cuidados básicos y

especializados de manera integral y con los altos estándares de calidad, creando confianza y seguridad en la atención tanto al paciente como a sus familias que ingresan a la Institución” (Hospital Universitario San Ignacio, s.f)

**Triage.** El triage es la clasificación de la gravedad, sintomatología y problema de salud que presenta un paciente cuando llega al servicio de urgencias y que permite definir la prioridad de la atención. Esta clasificación se realiza a través de la valoración del médico o enfermero profesional, quienes identifican qué enfermedades requieren atención inmediata para priorizarlas sobre aquellas que pueden esperar” (EPS COOMEVA, s.f)

De acuerdo a la resolución 5596 de diciembre de 2015. El ministerio de salud explica la clasificación del triage así:

“Triage I. Requiere atención inmediata. La condición clínica del paciente representa un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, pérdida de miembro u órgano, u otras condiciones que, por norma, exigen atención inmediata.

Triage II. La condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto, requieren una atención que no deba superar los 30 minutos. La presencia de un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado debe ser considerada como un criterio dentro de esta categoría.

Triage III. La condición clínica del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. Son aquellos pacientes que necesitan un examen complementario o un tratamiento rápido, dado que se encuentran estables desde el punto de vista fisiológico, aunque su situación puede empeorar si no se actúa” (Ministerio de salud, Republica de Colombia, s.f)

## 2.2 Enfoque legal

“Las bases legales no son más que se leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto” explica que las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite” (Villafranca, 2002)

**Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGA).** “El presente manual constituye un conjunto de normas de carácter general, relacionadas con la planificación, organización, alcance y naturaleza de las auditorias, y con los requisitos sobre la personalidad, el trabajo que ejecuta y la información<sup>3</sup>n que presenta el auditor.

**Normas generales (administrativas).** Las auditorías externas y las auditorías internas. Las auditorías externas se llevarán a cabo por la Contraloría General de la República y por las entidades públicas que por ley ejercen controles de tutela en otras entidades también públicas.

Las auditorías internas serán de exclusiva responsabilidad de las unidades especializadas que tengan ese carácter, en cada entidad u Órgano en particular.

Las auditorias financieras. Las auditorias financieras estarán encaminadas, fundamentalmente, a verificar la razonabilidad de los estados financieros, para lo cual deberán

evaluarse los controles internos, y, a determinar el cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes.

Las auditorías operativas estarán encaminadas, fundamentalmente, a evaluar el grado de eficiencia y eficacia en la organización, así como a determinar el cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes y el logro de las metas y objetivos propuestos.

Estudios especiales de auditoría. Los estudios especiales de auditoría estarán encaminados al examen de aspectos específicos, de orden contable, financiero, presupuestario, administrativo, económico, jurídico, de sistemas, etc.

Unidad de auditoría interna. En cada entidad u órgano se creará una unidad de auditoría interna, cuando el número de las transacciones y el volumen de los recursos que se administren, así lo ameriten.

La auditoría interna es la actividad de evaluar en forma independiente, dentro de una organización, operaciones contables, financieras, administrativas y de otra naturaleza, como base para prestar un servicio constructivo y de protección a la administración. Es un control que funciona midiendo y valorizando la eficacia y eficiencia de todos los otros controles establecidos en el ente.

Preparación de las auditorías y estudios especiales de auditoría. Antes de iniciarse una auditoría o estudio especial de auditoría, el auditor que haya sido designado como encargado del grupo de trabajo, estudiará todas las leyes, reglamentos, manuales, correspondencia e informes

relacionados con la entidad, órgano, unidad administrativa, o asunto que va a ser objeto de examen.

Participación en el equipo de auditoría de profesionales de otras disciplinas. En las auditorías y en los estudios especiales de auditoría, podrán participar profesionales de otras disciplinas para que realicen labores de su especialidad. Cuando se trate de auditorías operativas, los profesionales de otras disciplinas que participen en las mismas, estarán bajo la autoridad del auditor encargado del estudio y los informes que se rindan deben ser dirigidos al citado auditor.

Incompatibilidad de labores del personal de auditoría interna. El personal de auditoría interna, salvo disposición legal en contrario, no ejercerá ninguna labor propia de la administración.

Normas Personales. Entrenamiento técnico y capacitación profesional. Las auditorías y los estudios especiales de auditoría deberán llevarse a cabo por una o varias personas con entrenamiento técnico adecuado y capacitación profesional como auditores.

Independencia del auditor. En todos los asuntos relacionados con el trabajo encomendado, el o los auditores que hayan sido designados para ejecutar el trabajo deberán mantener una actitud mental independiente.

Cuidado profesional. Los auditores ejecutarán los estudios y prepararán los informes relativos a auditorías y estudios especiales de auditoría con cuidado profesional.

Naturaleza confidencial del trabajo de auditoría. El personal de auditoría mantendrá con respecto a terceras personas, la más absoluta reserva en el desempeño de sus funciones, aun después de haber cesado en el cargo.

Prohibición de recibir beneficios. El personal de auditoría está impedido de aceptar beneficios de cualquier naturaleza, de las personas, entidades, órganos o unidades administrativas que están sujetas a fiscalización.

Discreción en las expresiones. El personal de auditoría está impedido de emitir juicios o expresiones que por su naturaleza lesionen la imagen de las entidades u Órganos a que pertenecen.

Declaraciones públicas de los auditores. El personal de auditoría se abstendrá de dar declaraciones públicas a personas ajenas a las entidades, órganos o unidades administrativas objeto de examen, en relación con los procedimientos de trabajo utilizados y los resultados obtenidos, sin la autorización superior.

Normas Sobre la Ejecución del Trabajo. Planeamiento y supervisión adecuados. El trabajo correspondiente a una auditoría o estudio especial de auditoría se planeará adecuadamente y la labor de los asistentes será debidamente supervisada.

Estudio y evaluación del control interno. Se estudiará y evaluará apropiadamente el sistema de control interno existente en la entidad, Órgano o unidad administrativa examinada, para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas a las que deberán

concretarse los procedimientos de auditoría.

Evidencia suficiente y competente. Se obtendrá material de prueba suficiente y adecuada, por medio de la inspección, observación, investigación, indagación y confirmación, que permita sustentar los memorandos e informes que se suscriban

Programa de auditoría. Para cada auditoría o estudio especial de auditoría se preparará un programa en el que se especificarán las cuentas, aspectos o asuntos específicos que serán objeto de estudio, el personal designado para ejecutar el trabajo, los procedimientos que deben utilizarse y el tiempo estimado para cada fase del estudio. El programa deberá ser suficientemente flexible como para permitir modificaciones y ajustes durante su ejecución.

Papeles de trabajo. La recopilación de la evidencia se realizará por medio de papeles de trabajo, que se codificarán y ordenarán con cédulas técnicamente elaboradas.

En una auditoría o estudio especial de auditoría los auditores tendrán acceso a toda clase de información.

Coordinación de las actividades de auditoría con la entidad, órgano o unidad administrativa que se está examinando.

El personal de auditoría procurará que sus actividades no interfieran en el normal desarrollo de las operaciones de la entidad, Órgano o unidad administrativa que está siendo objeto de examen.

Normas Sobre el Informe. Preparación, revisión y tramitación de los informes y memorandos.

Se establecerán procedimientos para la preparación, revisión y tramitación de los informes de auditoría y de estudios especiales de auditoría, así como de los memorandos que tengan que dirigirse sobre la marcha a la entidad, Órgano o unidad administrativa que está siendo objeto de examen.

Requisitos del informe de auditoría. Los informes de auditoría o estudios especiales de auditoría contemplarán sólo aspectos significativos y en su redacción se utilizar un lenguaje sencillo y claro.

Memorandos. Durante el curso de una auditoria o estudio especial de auditoría se prepararán y enviarán a la entidad, Órgano o unidad administrativa objeto de examen, memorandos con los comentarios y recomendaciones que sean pertinentes, en relación con las deficiencias de orden administrativo, contable, financiero, jurídico y presupuestario que se hayan encontrado y que sean susceptibles de subsanarse sobre la marcha. Sólo en casos muy calificados esos comentarios y recomendaciones se reservarán para informes parciales o para el informe final.

Informes parciales. Durante el curso de una auditoria o estudio especial de auditoría se prepararán y tramitarán oportunamente los informes parciales que fueren necesarios.

Informe final. De toda auditoria o estudio especial de auditoría se preparará

oportunamente un informe final.

En ese informe se consignará si el examen se originó en el plan de trabajo o si obedeció a una solicitud expresa; se señalará el periodo que cubre el examen; se indicará si se han cumplido las normas de auditoría generalmente aceptadas aplicables, las normas técnicas de auditoría dictadas por la Contralora y, asimismo, cualquier otra información que se considere importante.

Ese documento, que deberá ser enviado oportunamente a la entidad, órgano o unidad administrativa examinada, incluirá los comentarios, conclusiones y recomendaciones pertinentes y hará referencia, asimismo, a las recomendaciones que, por medio de memorandos o informes parciales, hayan sido giradas durante la auditoría o estudio especial de auditoría y a la aceptación que se les hayan dado a esas recomendaciones.

Verificación del cumplimiento de recomendaciones. Con posterioridad a la presentación de informes y memorandos se realizarán estudios tendientes a verificar si las recomendaciones han sido puestas en práctica”(Gerencie, s.f)

**Aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).** “Las Normas Internacionales de Auditoría llegaron a Colombia para quedarse e implementarse a partir del año 2016. Estamos pasando por un momento apasionante y extraordinario para la profesión contable, en especial para los profesionales que desempeñan alguna función de aseguramiento de información. En esta coyuntura podemos ser actores relevantes en un cambio significativo que va a mejorar la forma en que hacemos las cosas y como las empresas presentan la información financiera” (Instituto Nacional de Contadores Públicos, 2017)

“Los contadores públicos están obligados actuar con sujeción a las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, las cuales se encuentran reguladas por el artículo 7 de la Ley 43 de 1990 como personales, relativas a la ejecución del trabajo y rendición de informes; de tal manera que cuando realicen auditorías a su nombre o de una firma de auditoría deberán aplicarlas.

Mientras que no existe exigencia legal para obligarlos a la aplicación de las normas internacionales de auditoría, no obstante, algunos auditores y la mayoría de firmas de auditoría las aplican en forma optativa luego de aplicar las normas locales, ya sea para profundizar porque les brinda mayor evidencia para la emisión de su informe o por exigencia del cliente.” (Gerencie, s.f)

**Decreto 3593 de 2010.** “El 15 de julio de 2009 el Presidente de la República sancionó la Ley 1328 de 2009, por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.

Que en la mencionada Ley el Congreso de la República facultó al Gobierno Nacional para reglamentar lo relativo a los objetivos, eventos y procedimientos que deberán seguirse para el desarrollo de las auditorías externas que la Superintendencia Financiera de Colombia puede ordenarle a sus vigiladas.

Que la Constitución Política otorga al presidente de la República como máxima autoridad administrativa, el ejercicio de la potestad reglamentaria para dictar normas de carácter general que son necesarias para la correcta ejecución de la ley” (Alcaldía Mayor de Bogotá, s.f, 2010)

## **Capítulo 3. Informe del Cumplimiento del Trabajo**

### **3.1 Presentación de Resultados**

**3.1.1 Identifico las diferentes fases del proceso de facturación. Conocer los procedimientos que se llevan al facturar las cuentas.** Al llegar al área de coordinación de facturación me encontré una serie de procedimientos que rigen a esta entidad para elaboración de las facturas en los diferentes servicios con los que se cuenta, los cuales eran sus portafolios de servicios, sus contratos vigentes con las diferentes EPS, IPS y ARL, su marco legal, su sistema de seguridad social, y el software con el que cuenta esta entidad para realizar esta facturación.

**Analizar los estados de las cuentas y sus procesos de facturación.** Al analizar las cuentas que se generaban en los servicios de urgencias y hospitalización encontraba una serie de procesos que los facturadores debían cumplir a la hora de generar una factura, lo cual se debe tener en cuenta son los servicios que se le prestaron al usuario y además conocer los contratos con los que cuenta la EPS y el hospital, al facturar un cuenta se debía tener diferentes parámetros, ya que para cada EPS los servicios prestados por el Hospital Emiro Quintero Cañizares, son diferentes ya que a la hora de facturar su centro de costos no es igual para cada EPS, además se debe conocer si el servicio de salud que se le presta al usuario es de baja, mediana y alta complejidad.

**3.1.2 Diagnostico de las fallas que se presentan durante el proceso de facturación que repercuten en la generación de las cuentas.** Revisar cuales son las fallas que se cometen al generar la cuentas. Para diagnosticar cuales eran las fallas que se estaban cometiendo por parte de los facturadores a las cuentas de cobro, fue necesario tomar una capacitación para entender el software que estaba implementado en la entidad, cuales era sus contratos con las EPS, IPS y ARL, y con cuales portafolios de servicio contaba la entidad, para empezar la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares tiene implementado un software conocido como consola KubApp el cual es una herramienta que ayuda a reducir el riesgo de error en las facturas, aunque el facturador argumenta que el software no coopera el al reducción de errores en las facturas ya que repite algunas acciones que ya se han hecho.

Otra razón por la cual los procesos de facturación se presentan fallas es por causa de que en ocasiones los auxiliares de enfermería no pasan las cuentas a los respectivos facturadores haciendo que este se atrase en sus actividades y no genere las cuentas de manera eficiente ya que se acumula de trabajo y por no atrasarse en facturar las cuentas realizan estas facturas de manera rápida sin darle importancia a los servicios prestados por la entidad.

También hay que tener en cuenta otra de las fallas que se comenten y es de las más frecuentes las podemos encontrar, es que en la parte de urgencia podemos encontrar dos trabajadores los cuales son la secretaria clínica y el facturador los cuales su trabajo va a de la mano ya que la secretaria clínica es la que ingresa al paciente y además después de que se haya atendido, ella se encarga de hacer los anexos 2 y anexos 3 los cuales sin estos el facturador no puede generar la cuenta de cobro a la entidad, en ocasiones por causas de que hay una saturación

de pacientes y a la secretaria clínica se le olvida generar estos anexos haciendo que el facturador se retrase en su trabajo y en la entrega de estas facturas a la parte de auditoría.

Además, cada auditor de cuentas revisa cada cuenta de acuerdo a la EPS que le toca a cada auditor haciendo que se revisen las cuentas entregadas por los facturadores revisando si está bien y si no devolverlas para que sean re facturadas para que puedan ser enviadas a la entidad y que puedan ser cobradas.

**Verificar si los facturadores cumplen con los procedimientos requeridos para la facturación de las cuentas.** Como lo dije en la actividad anterior al encontrar cuales eran las fallas que estaba cometiendo los facturadores, se ve reflejado que cada facturador hace lo posible por evitar errores al generar las cuentas de cobro, pero debido a que al día se generan muchas facturas, esto hace que el facturador va dejando de acumularse de trabajo haciendo que no entreguen las facturas a tiempo a los auditores para que estos corrijan los errores que se están cometiendo, logrando que no se envíen esas facturas a las entidades de cada usuario facturado, retrasando el cobro que se le ha prestado al usuario en los servicios de urgencias.

Observando si los facturadores están cumpliendo con la normatividad que se debe implementar en cada factura ya que se debe tener en cuenta los contratos que están vinculados al hospital por parte de la entidad con las que cuentan los usuarios, si el centro de costos es el correcto a facturar.

**3.1.3 Auditoria a los procesos de facturación del servicio con base en la normatividad vigente, teniendo en cuenta las oportunidades de mejora detectadas.** Realizar auditoria a las cuentas de facturación de anesthesiólogos, cuentas de orden de servicio y ingresos sin facturar, si están cumpliendo con las normatividades al facturar las cuentas. El área de facturación se pueden encontrar diversas actividades una de ellas es la auditoría de cuentas de cobro generadas en el servicio de urgencias, hospitalización y consulta externa, en lo cual contribuí en la auditoría de cuentas de Orden de Servicio generadas en urgencias, cuentas de anestesiología, y auditoria de ingresos.

Cuando llegue a al área de coordinación de facturación me di cuenta que la cuentas de orden de servicio generadas en urgencias se estaban cometiendo errores ya que se pudo identificar que las facturas salían con doble facturación del servicio prestado, también se facturaba servicios los cuales no eran los que se estaba prestando, las facturas no llevaban los contratos que correspondían, se generaban facturas con un sobre costo, a lo que me llevo a realizar un auditoria a estas cuentas para ver porque era que estaba fallando los facturadores y poder llegar hacerles ver cuáles eran los errores que cometían comúnmente y así controlar mas esta problemática, presentándole a mi jefe un informe identificando cuales eran los errores que se estaban cometiendo cada facturador, llevando un plan de mejora para que esta problemática no siguiera ocurriendo logrando con éxito y dándole una solución a esta problemática y no se viera más afectado los ingresos del hospital.

Por parte de las cuentas de anesthesióloga se revisaba si el procedimiento que el médico había realizado estaba facturado de manera correcta y si el procedimiento no era el que se había

cobrado se le notificaba al facturador y al médico encargado que corrigiera si era ese el procedimiento que él había realizado y si no darle a conocer esto al facturador para que este lo corrija y que no se siga cometiendo este error, mejorando a la hora de facturarlos y estando atento a lo que si se está haciendo.

En la parte de auditoría de ingresos sin factura se revisa si los ingresos que se pasaron a la coordinación de facturación se hayan facturado y si no darle a conocer a mi jefe que se estaba fallando por parte de la secretaria clínica y el facturador ya que en parte el facturador es el que da la salida al paciente después de ser atendido, haciendo responsable al facturador de que si el ingreso no se encontraba facturado él se debe hacer cargo como tal de generar la factura si tiene la historia clínica del paciente, si el facturador no tiene estos documentos necesarios para facturar se le hacia un llamado, verificando porque no se había facturado la cuenta logrando una solución inmediata para no perder ingresos debido a estos errores.

En ocasiones al hacer la auditoria el facturador refería que los pacientes se fugaban eran atendidos pero no aparecían haciendo que esas cuentas se perdían porque no se sabía a quién se debería cobrar, al final se le pasaba un informe a cada facturador correspondiente a sus ingresos para que estos facturaran dichos ingresos y no perder estas cuentas que podían afectar económicamente a la entidad.

## Capítulo 4. Diagnostico final

El aporte presentado durante el transcurso de la pasantía en la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, ha sido de gran importancia para la misma. Un aporte significativo es la disminución de ingresos sin factura, en las cuentas de orden de servicio y en las cuentas de anestesiología, ya que, a través de la creación de estrategias, en las cuales se describía las mismas, para que los responsables dieran solución rápidamente, para después, conocer el impacto generado en el área financiera y económica de la entidad por el no cobro de los servicios prestados por la entidad.

Además, se analizó objetivamente la idoneidad de las personas que prestan el servicio de urgencias y hospitalización y la forma en la que las mismas son capacitadas por parte de sus superiores para ofrecer los mismos; y por último se logro una solución con el fin de que la entidad mejore la problemática estudiada, además de otros aspectos que durante la ejecución de la auditoria se pudieron observar. Lo cual se mejoro gracias a las estrategias que se utilizaron logrando que los facturadores vieran cuales eran los errores que cometían logrando una mejora a la hora de facturan cada servicio prestado.

## Capítulo 5. Conclusiones

En el tiempo transcurrido en mis pasantías realizadas en la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, puede concluir que:

Se logró desarrollar y cumplir con todas las metas establecidas en la coordinación de facturación, llevando a cabo cada actividad programada, obteniendo los mejores resultados, dejando satisfecho a mi jefe inmediato por el gran compromiso que adquirí para realizar todas las metas que se establecieron.

Se apoyó de manera eficiente en la elaboración de estrategias, para que cada facturador mejorara su función y se viera reflejado a la hora de realizar su trabajo, dándole a conocer cuáles eran sus falencias para que así se dieran cuenta en que fallaban y mejoraran a la hora de generar sus facturas

Por otra parte se vio reflejado, un cumplimiento con la normatividad legal con la que la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares está laborando, logrando muchos aportes y obteniendo de estos muchos más ya que, se logró adquirir un buen conocimiento de cómo laboran estas entidades y como es una parte su funcionamiento.

## Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda a la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares realizar capacitaciones y formaciones para los facturadores que prestan dichos servicios, además de que se elijan personas idóneas y comprometida con el trabajo, razones que ayudaran a mejorar la problemática actual.

Además, se le propone a la entidad crear mecanismos manuales o sistemáticos que ayuden a reducir los errores durante la facturación.

Fomentar un liderazgo por parte del Coordinador de facturación que ayude a de manera eficiente y rápida las soluciones a todos los problemas con los que se cuenta los facturadores en la parte de los servicios de urgencias.

## Referencias

- Actualícese [Página web]. Disponible en: <https://actualicese.com/2014/08/19/definicion-de-normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-naga/>
- Aplicación de las Normas Internacionales de Auditoria [Documento PDF]. Disponible en: [http://www.ctcp.gov.co/puerta/athena/\\_files/docs/1472852232-7796.pdf](http://www.ctcp.gov.co/puerta/athena/_files/docs/1472852232-7796.pdf)
- Aseguradora de responsabilidad profesional, Fuga de pacientes [Documento PDF]. Disponible en: [http://www.nobleseguros.com/RECOMENDACIONES\\_NOBLE/28.pdf](http://www.nobleseguros.com/RECOMENDACIONES_NOBLE/28.pdf)
- Blanco Restrepo J., Maya Mejía J, Administración de servicios de salud Tomo II, Segunda edición; 2005.
- Coomeva EPS, [Página web] Disponible en: <http://www.coomeva.com.co> Definicion.De [Página web]. Disponible en: <https://definicion.de/quirurgico/>
- Criado Matheus, Méndez Leidy, (2014). Realizar una auditoria administrativa para la empresa bienes e inversiones Gualmadejo S.A.S. (trabajo de grado) Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ocaña, Colombia.
- Corrales Maritza, Gómez Isabel, Hincapié Luisa, y Corrales Margarita. (2013) Auditoria al proceso de facturación del servicio de hospitalización del hospital Manuel Uribe Ángel de envigado Antioquia (trabajo de grado). Universidad CES, Medellín, Colombia.
- Hospital Emiro Quintero Cañizares (Ocaña-Norte de Santander) [Pagina web]. Disponible en: <http://heqc.gov.co/>
- Hospital Universitario San Ignacio, (Bogotá, Colombia) [Página web]. Disponible en: <http://www.husi.org.co/>
- Instituto Nacional de Contadores Públicos (Colombia) [Página web]. Disponible en: <https://www.incp.org.co/la-implementacion-de-las-normas-internacionales-de-auditoria-nia-en-el-2016/>
- La auditoría: concepto, clases y evolución [Documento PDF]. Disponible en: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf>
- Lida Vargas. (2015) Auditoria de cuentas médicas [Presentación prezi]. Disponible en: [https://prezi.com/d7sm\\_1whwudx/auditoria-de-cuentas-medicas/](https://prezi.com/d7sm_1whwudx/auditoria-de-cuentas-medicas/)
- Paola Correa (2014) SGSSS: EPS, IPS, ESE y Regímenes [Presentación prezi]. Disponible en: <https://prezi.com/clrtdp1hv7hr/sgsss-eps-ips-ese-y-regimenes/?webgl=0>.
- República De Colombia. Decreto 3593 de 2010. Por el cual se reglamenta el artículo 84 de la Ley 1328 de 2009.

Rodríguez Valencia, Joaquín. Sinopsis de Auditoria Administrativa, ediciones ocase. Bogotá.

República De Colombia. Resolución 5596 de diciembre de 2015. Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage"

Santillana, J. Auditoría Fundamentos. 2004, primera edición, DF, México,

Suárez Johanna & Guevara Lissette. (2015) Auditoria operativa al área de cobranzas de la empresa Lotepec S.A durante el ejercicio económico del año 2014. (Trabajo de titulación). Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Thomson Suárez, A. (1991). La moderna auditoría. España: Mc Graw - Hill/Interamericana de España S. A