

**Caracterización de la NIA 402 como instrumento de prevención del riesgo desde la planeación operativa y estratégica en empresa de servicios públicos Empitalito**

Sindy Marcela Chilito Céspedes

Ronal Ortega Carvajal

Asesora

Sindy Julieth Barrera Suarez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuelas de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Contaduría pública

2023

## Resumen

La actual propuesta de investigación se realiza para brindar e implementar un modelo de prevención del riesgo innovador y práctico que contribuirá en el mejoramiento de las operaciones de la empresa y a la vez se reconozca la importancia de la planeación operativa y estrategia como medida de alerta y precaución del riesgo. La NIA 402 propone elementos para el cumplimiento y la buena ejecución de EMPITALITO, por ello, a pesar de que existen procesos, medios o herramientas las empresas de servicio público no las implementan desde los lineamientos de cada norma exigidos por ley ocasionándoles algunos inconvenientes que retrasan el avance de las mismas. A pesar de esto, existe una herramienta que al ponerse en práctica llena expectativas de orden y control empresarial de cualquier organización que presta un servicio ya que contiene las estrategias de gestión importantes como es la planeación estratégica y operativa direccionadas a las actividades propuestas, permitiendo la realización de los controles de monitoreo que exige la mitigación y prevención de los riesgos, evaluando su comportamiento y las medidas efectivas que se han implementado para contrarrestar problemáticas que amenazan la estabilidad de la empresa. Además, se propone el modelo NIA 402 instrumento de prevención del riesgo para lograr el buen desempeño de las empresas u organizaciones públicas generando a los profesionales un recurso que generará mejores prácticas en el ámbito empresarial.

***Palabras clave:*** instrumento, riesgo, prevención

### **Abstract**

The current research proposal is carried out to provide and implement an innovative and practical risk prevention model that will contribute to the improvement of the company's operations and at the same time recognize the importance of operational planning and strategy as an alert and precautionary measure. of the risk. NIA 402 proposes elements for compliance and good execution of EMPITALITO, therefore, although there are processes, means or tools, public service companies do not implement them from the guidelines of each standard required by law, causing them some inconveniences that delay their progress. Despite this, there is a tool that, when put into practice, meets the expectations of business order and control of any organization that provides a service since it contains important management strategies such as strategic and operational planning aimed at the proposed activities, allowing the carrying out the monitoring controls required for the mitigation and prevention of risks, evaluating their behavior and the effective measures that have been implemented to counteract problems that threaten the stability of the company. In addition, the NIA 402 model is proposed as a risk prevention instrument to achieve good performance of companies or public organizations, generating professionals a resource that will generate best practices in the business field.

***Keywords:*** instrument, risk, prevention

## Tabla de Contenido

Introducción .....	7
Justificación de la investigación .....	8
Problema de investigación .....	10
Formulación del problema .....	10
Pregunta de investigación .....	11
Objetivos investigación.....	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos .....	14
Marco teórico .....	15
Marco conceptual.....	15
Marco teórico .....	17
Marco referencial .....	20
Marco Legal .....	22
Marco Contextual.....	23
Metodología de investigación.....	25
Tipos de estudio .....	25
Métodos de estudio .....	25
Fuentes de información.....	25
Técnicas de recolección de la información.....	26
Resultados .....	26
Modelo NIA 402 instrumento de prevención del riesgo.....	27

Clases de Riesgos identificados en Empitalito .....	28
Conclusiones sobre la información de resultado encontrada .....	34
Conclusiones .....	36
Referencias bibliográficas.....	37

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Modelo NIA 402 instrumento de prevención del riesgo</i> .....	27
<b>Figura2</b> <i>Clases de riesgos identificados en Empitalito</i> .....	28
<b>Figura 3</b> <i>Riesgo de gestión y corrupción</i> .....	29
<b>Figura 4</b> <i>Riesgo Gestión talento humano</i> .....	29
<b>Figura 5</b> <i>Riesgo gestión estratégica</i> .....	30
<b>Figura 6</b> <i>Riesgo de gestión comercial</i> .....	31
<b>Figura 7</b> <i>Riesgo de gestión financiera</i> .....	31
<b>Figura 8</b> <i>Riesgo de gestión de la información</i> .....	32
<b>Figura 9</b> <i>Riesgo de administración de recursos físicos</i> .....	33
<b>Figura 10</b> <i>Riesgo de gestión jurídica y contratación</i> .....	33

## Introducción

La Contaduría Pública es la profesión enfocada al correcto uso e interpretación de los conocimientos contables en cualquier organización para su eficiente desarrollo, uno de los pilares fundamentales del profesional es mantener una actitud de transparencia e integridad en todos aspectos; el desarrollo empresarial es muy importante en la economía del país, hoy por hoy exige cada vez más responsabilidad y conductas éticas impecables de los actores que ejercen la contaduría por ello, contar con estrategias y soluciones efectivas para la mitigación de riesgos requiere de personal apto e idóneo para hacer frente a tales responsabilidades. Por tanto, con base en lo mencionado es de considerar la importancia que tiene la caracterización de la NIA 402 como prevención del riesgo desde la planeación operativa y estratégica a fin de tener un instrumento de prevención que genere una ruta para identificar, monitorear o evaluar los agentes de riesgo que se puedan presentar en la entidad y minimizando los efectos antes que estos ocurran así como también llevar a cabo acciones que regulen y pongan punto final a estos factores de riesgo; (Quispe, 2022).

Al comprender que la prevención del riesgo es una tarea que conlleva seguimientos y acciones que implican gran responsabilidad desde la planeación operativa y estratégica hasta el seguimiento y monitoreo que se realiza mediante el control interno este último mencionado más que ser un factor de presión sobre las personas a las cuales se les asigna las tareas o actividades es el área que permite supervisar las soluciones implementadas por el área de planeación; de tal manera que; la elaboración de esta investigación tiene gran afinidad con el sector empresarial debido a los beneficios significativos de poner en marcha la implementación de la NIA 402 como instrumento de prevención del riesgo desde la planeación operativa y estratégica en una entidad (Solano, 2021).

## **Justificación de la Investigación**

Se ha identificado que la prevención de riesgos en organizaciones de servicios públicos debe contar con estudio minucioso para encontrar estrategias que permitan mitigar aquellos agentes de amenaza que son considerados aspectos resistentes en el óptimo desarrollo y crecimiento de las organizaciones, gestionar y/o adaptar estrategias a nivel empresarial con respecto a cómo manejar la complejidad e incertidumbre que ponen en riesgo la estabilidad y el éxito de la entidad es una tarea ardua que tiene relación directa con la planeación desde el enfoque estratégico, operativo pero también con el control interno vistas como instrumentos que permiten identificar debilidades y factores de riesgo en la empresa. Con la elaboración del presente estudio realizado se aporta significativamente al área empresarial ya que la NIA 402 tiene relación directa con la planeación operativa y estratégica debido a las diferentes acciones de seguimiento que se realizan a los agentes de riesgo; además se logró analizar las operaciones cotidianas de la organización desde el área financiera, contable y operativa; sustentado desde las estrategias de ejecución, desarrollo, control y seguimiento objetivos que permiten la estabilidad y expansión u horizonte de mercado. Las estrategias para que una empresa se mantenga en progreso requiere de talento humano calificado enfocado en la constante actualización de información o aplicación hábil de estrategias de avance ya que en el campo empresarial las exigencias cada día son mayores, de tal modo que, el contador público requiere de gran capacidad de análisis para afrontar las necesidades del sector público y financiero, las cuales permiten una excelente operación ligado con el éxito de las empresas de aseo.

A lo largo del presente estudio se menciona el contexto detallado de la planeación operativa y estratégica de la entidad EMPITALITO en el cual se encuentra establecido mediante normas y disposiciones legales a través de las cuales se desarrollan actividades o avances

estratégicos con los cuales se realiza la gestión de prevención de riesgos para conseguir el seguimiento y evaluación de operaciones establecidas por entes externos de control, a causa de lo que antes se ha dicho la entidad diseña su plan de auditoria de acuerdo a cada la vigencia con el fin de enmarcar las acciones que implementara en los procesos correspondientes a las áreas definidas por la empresa; las Por otro lado, es importante reconocer el alcance y las limitaciones del objetivo principal ligado con el proceso de formación que debe tener el auditor a la hora de poner en funcionamiento los instrumentos de apoyo a la gerencia de la empresa y esta cumpla adecuadamente las leyes y normas establecidas.

## **Problema de Investigación**

### **Formulación del Problema**

caracterización de la NIA 402 como instrumento de prevención del riesgo desde la planeación operativa y estratégica en empresa de servicios públicos Empitalito.

A través del tiempo se ha logrado entender la importancia de la NIA 402 para el buen desempeño de las entidades prestadoras de servicios, la NIA 402 propone los elementos para el cumplimiento de tareas o actividades establecidas de acuerdo a cada área y la relación con los lineamientos para la buena ejecución de EMPITALITO, por ello, a pesar de que existen procesos, medios o herramientas las empresas de servicio público no las implementan desde los lineamientos de cada norma y decreto exigidas por ley ocasionándoles algunos inconvenientes que retrasan el avance o crecimiento de las mismas. (INCP, 2009)

A pesar de esto, existe una herramienta que al ponerse en práctica llena expectativas de orden y control empresarial de cualquier organización que presta un servicio ya que contiene las estrategias de gestión importantes como lo es la planeación estratégica y operativa direccionadas al control de las actividades propuestas, permitiendo la realización de los controles de monitoreo que exige la mitigación y prevención de los riesgos, evaluando su comportamiento y las medidas efectivas que se han implementado para contrarrestar problemáticas que amenazan la estabilidad y crecimiento de la empresa. La caracterización de la NIA 402 como instrumento de prevención del riesgo desde la planeación operativa y estratégica ayuda a mitigar riesgos que generan grandes problemas de tipo administrativo, contable, económico o financiero puesto que es un instrumento de mejora dentro de las organizaciones públicas domiciliarias generando un ambiente óptimo para el desarrollo eficiente de operaciones; algunos factores que impiden el desarrollo adecuado en las empresas mencionadas son:

Incumplimiento de las políticas de planeación operativa y estratégica. Autor, informe y estadística general y específicas.

Falta de capacitación al personal del área administrativo, contable y financiero desde la Normatividad vigente y la Planeación.

Desconocimiento de las NIIF y las NIAS

Falta de actualización de las NIIF

Desarrollar un modelo estratégico y didáctico para la implementación de normatividad vigente NIIF – NIAS y planeación estratégica

### **Pregunta de Investigación**

¿Por qué la empresa de Empitalito no aplica de manera eficiente la NIA 402 como instrumento de prevención del riesgo desde la planeación operativa y estratégica?

Teniendo en cuenta el estudio que se desarrolló con la matriz de riesgos y la entrevista realizada al auditor de empresas públicas de Pitalito Empitalito, podemos decir que entre unas de las razones por la que la entidad no aplica de manera eficiente la NIA 402 es por falta de seguimiento adecuado de la entidad a sus empleados para que estos cumplan con las responsabilidades asignadas a cada cargo que se desempeña dentro de la entidad, es decir no se está cumpliendo adecuadamente el plan estratégico y operativo, otro factor es la falta de personal calificado que se desempeñe adecuadamente dentro de la entidad, estas, son consecuencias que presentan errores y afectan directamente la empresa, además, la entidad no ha asignado personal de supervisión para las diferentes áreas en las que se están presentado las irregularidades que encontramos, lo que hace que la entidad no pueda cumplir con sus funciones de acuerdo a las NIAS y las NIFF.

¿Cómo la planeación operativa y estratégica influye en el crecimiento habitual de las operaciones y el cumplimiento de los objetivos?

El proceso de la planeación permite a las organizaciones realizar acciones para que estas puedan cumplir sus metas o llegar hasta ellas, por medio de la planeación estratégica las entidades podrán prevenir todas las situaciones que se puedan presentar que tengan un impacto positivo o negativo dentro de las empresas buscando anticiparse a los cambios o sucesos a futuro catalizarlos para bien o en pro de las entidades, con esta planeación se planean todas las actividades de cómo la empresa va a desarrollar todas las estrategias; en cuanto a la planeación operativa se cumple la función del planteamiento y asignación de acciones más detalladas en donde se proyectan los actos a realizar del día a día, las cuales se dan dentro de los lineamientos de la operación estratégica donde se puede ejecutar con personal capacitado de menor cargo que manejan actividades programables y sigue con los procedimientos y reglas definidas con toda precisión, lo que ayuda a que las entidades puedan cumplir las normas y lineamientos que una empresa de servicios públicos domiciliarios debe ejecutar.

¿Cuáles fueron los riesgos en los procesos de planeación por no aplicar los instrumentos de prevención según la normatividad vigente?

Al no contar con una política de riesgo completa y no aplicar adecuadamente los lineamientos que se tenían en el mapa de riesgos o mapa de procesos establecidos por la empresa Empitalito, se encontraron riesgos de alto nivel en la gestión financiera (Corrupción), gestión del talento humano (Personal idóneo y cualificado para el buen desempeño de la organización), gestión estratégica ( no se está cumpliendo adecuadamente el plan estratégico y operativo), también, falta de un proceso de tramite documental donde se estructura la contabilidad de acuerdo a la norma el cual se encuentra aun sin finiquitar. Por arte de la gestión administrativa

se encuentran varios hallazgos de corrupción que están en investigación y trámite jurídico desde el año 2020 por la mala administración de la entidad prestadora de servicio, además, hay irregularidades en la contratación por motivo de desvío de grandes sumas de dinero e incumplimiento a la hora de prestar el servicio de aseo, alcantarillado y zonas verdes lo que está generando gastos innecesarios que están afectando la economía de la empresa.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Caracterizar las NIA 402 como Instrumento de prevención del riesgo desde la planeación operativa y estratégica en Empresa de servicios públicos Empitalito.

### **Objetivos Específicos**

Determinar los criterios y principios generales de la NIA 402

Identificar los instrumentos de prevención del riesgo desde la planeación en la Empresa de servicios públicos Empitalito.

Comparar la NIA 402 con los instrumentos de prevención del riesgo desde la planeación en la Empresa de servicios públicos Empitalito.

Evaluar la aplicación de la NIA 402 desde la planeación en la Empresa de servicios públicos Empitalito

## **Marco Teórico**

### **Marco Conceptual**

Desde el campo de la planeación se lidera y orienta los procesos de proyección que regularmente están relacionados con la visión institucional, por ello, las entidades deben contar con estrategias metodológicas que aporten efectivamente al seguimiento y ejecución de acciones que le permitan avanzar en el campo empresarial pero también que opere brindando un buen servicio a sus usuarios, por tanto, la planeación es el plan de trabajo para que la gestión de la empresa este enfocado al progreso continuo y una eficiente operatividad de desarrollo.

La planeación operativa al ser de mediano y corto plazo se enfoca en las actividades que se proyectan las organizaciones para cumplir sus actividades dentro y fuera de la entidad, fomentando la cooperación del personal en el cumplimiento de las metas para beneficio común, por lo que la planeación operativa debe de ser sencilla, fácil de entender o comprender para que todo el personal conozca cómo se desarrollaran las técnicas que conlleva cada actividad para el cumplimiento de las metas orientados por los ejecutivos de cada área, es de aclarar que la planeación operacional y táctica se emplean en las organizaciones de servicio público para que estas puedan lograr sus objetivos y su función se dé adecuadamente.

La planeación estratégica es el instrumento de guía para las entidades hacia el logro de sus objetivos, las responsabilidades de la empresa tanto internas como externas deben mantener sentido y rumbo a lo que se ha propuesto alcanzar en relación a sus metas siendo un proceder en el que se requiere una adecuada gestión empresarial para que utilizando métodos que permitan la fácil adaptación de los cambios que se presenten puedan tengan elementos estratégicos eficientes para su adecuado desarrollo . (Jaramillo, 2019).

Para llevar a cabo la presente investigación es importante reconocer la planeación operativa y estratégica como mecanismo principal en la empresa y en efecto las consideraciones expuestas en la NIA 402; profundizando sobre el contexto de estudio se aborda desde los estándares reglamentados por la IFAC, la NIA 402 entra en vigor a partir del año 2009 para establecer los lineamientos al auditor cuando la empresa utiliza una entidad de servicio a fin de tener un grado de veracidad de los informes contables.

La NIA 402 exige que el auditor emplee de manera responsable su función en las auditorías que realice a las empresas mencionadas a lo largo de esta investigación; Para abordar el tema de la implementación de la NIA mencionada Según (Decreto 989 de 2020), es fundamental presentar un contexto adecuado de control interno notorio a la auditoría, por tanto, el auditor requiere conocimiento del entorno donde la empresa desarrolla la asignación de actividades para su funcionalidad y en efecto conocer el control interno que la entidad lleva a cabo de acuerdo a las responsabilidades otorgadas; los procedimientos de auditoría permiten identificar y evaluar riesgos para garantizar la selección de alternativas técnicas que respondan a las irregularidades de la entidad. En ese sentido, los informes que emite el auditor son importantes ya que son el instrumento con el cual se evalúa si se están logrando los resultados planificados.

Mediante el control interno de la entidad se optimiza y promueve el desarrollo y el buen manejo de las operaciones de la empresa, así como el mejoramiento de los servicios que esta ofrece, además, está en función de proteger el patrimonio ante cualquier tipo de pérdida que conlleve al fracaso. El informe ejecutivo de control interno que emite el auditor de la Empresa Empitalito, da a conocer la panorámica actual del sistema en la administración de acuerdo a lo determinado según la (Función Pública del Gestor Normativo - Ley 87 de 1993), como la técnica

de procedimiento organizacional de métodos, principios, normas y procedimientos de verificación y evaluación adoptados por la empresa EMPITALITO con el propósito de administrar las operaciones expuestas por la ley; en ese sentido, el informe de seguimiento de la oficina de Empitalito de acuerdo a la vigencia 2021 deroga en su contenido los informes de auditorías internas a procesos, auditorías especiales y auditorías externas mediante las cuales se dan a conocer aspectos como el avance de la gestión en la entidad, el estado y efectividad de los controles realizados con respecto a lo regulado en el plan anual de auditorías.

### **Marco Teórico**

La planeación operativa en empresas de servicio público se desarrolla semejante a las actividades del equipo con el fin de que las empresas identifiquen y evalúen si la asignación de metodologías, tareas recursos humanos o financieros están cumpliendo con el logro de objetivos y lineamientos establecidos, de tal manera que los bienes tangibles e intangibles que reciben los usuarios por parte de la empresa EPITALITO conlleva el desarrollo de una adecuada planeación operativa para que el rendimiento de actividades sea eficiente en ese sentido, el plan estratégico de la empresa debe contar con una estructura clara y concisa para que se pueda aplicar conforme a los objetivos específicos planteados, el modelo de planeación y gestión orienta las acciones que deben adoptar las empresas para hacer los procesos de las empresas sean más ágiles. La LEY 142 DE 1994 estableció la organización, el funcionamiento y el control de los servicios públicos domiciliarios para garantizar que los colombianos los disfruten en la mejor calidad. (Ley 142 de 1994).

La Superintendencia de Servicios (SSPD) es la encargada de supervisar y controlar a las organizaciones prestadoras de servicios públicos de tal manera que las entidades tienen gran responsabilidad en desarrollar sus actividades puesto que deben descubrir las necesidades del cliente, plantear la solución de este concretando la venta, dando seguimiento o garantía del servicio que prestan, ya que tienen un ente muy importante como lo es la superintendencia (SSPD) encargada de la vigilancia y control del cumplimiento de sus actos y leyes requeridos por la normativa vigente.

Según lo indica el (Decreto 990 de 2002), el gestor normativo deroga a la superintendencia de servicios la facultad de adelantar investigaciones ya sea por actos de competencia desleal y prácticas restrictivas que emitan las empresas prestadoras de servicio público domiciliario, es decir realizando adecuado funcionamiento de proceso competitivo afectando de manera grave a las demás empresas mediante acciones como desviación de clientela, actos de engaño o prácticas agresivas las cuales traen como consecuencia problemas legales y/o jurídicos obligados al pago de multas correspondientes al artículo 34 de la ley 42 de 1994 establecido para las empresas vulneran las normas y decretos legales. (Decreto 990 de 2002).

La planeación operativa en las empresas de servicio público domiciliario desarrolla un papel fundamental a la hora de llevar adecuadamente las estrategias de operación conforme a los lineamientos ya que proporciona el instructivo completo de actos a realizar y a la vez ayuda a los directivos a averiguar de dónde se sacan los recursos y como se distribuirán para que la empresa pueda brindar un servicio en óptimas condiciones, actuando bajo el control o regulaciones exigidas por ley con el propósito de tener mejores recursos que les permitan reinvertir en sus

instalaciones para promover la mejora en todos sus áreas de servicio y también generando utilidades para poder mantenerse en el mercado. (Gaitán Díaz, 2020).

La planeación estratégica en las empresas es el fundamento del proceso administrativo, permite materializar o gestionar adecuadamente los recursos, en ella se determinan todas las actividades generando a la alta dirección un marco concreto para analizar el contexto de la organización externa e internamente determinando la estrategia adecuada, la efectiva toma de decisiones y alineando los recursos con las actividades operativas correspondientes; con la administración eficiente y competente en cada área que maneja la entidad prestadora se garantiza la pertinente prestación de los mismos, además la supervisión, control y evaluación del desarrollo de actividades es fundamental para que el rendimiento de la organización se considere estable frente a los cambios que se pueden presentar.

Además, Las empresas de servicios domiciliarios deben establecer lineamientos y estrategias claras de trabajo demostrando que si los resultados son muy favorables se puede continuar invirtiendo en ese tipo de estrategias, por lo tanto, la planeación estratégica tiene relación directa con la fijación de objetivos pues la globalización ha generado una fuerte competencia entre las entidades y en generar la estabilidad de sus clientes o la atracción de nuevos usuarios; efectuar una correcta planeación estratégica en la empresa es fundamental ya que el ambiente operativo de los negocios es dinámico y sumamente competitivo buscando la manera de emprender acciones concretas.

## **Marco Referencial**

Seguidamente, se dan a conocer aspectos referentes sobre el contexto de la presente investigación, con el fin de establecer y conocer la organización operacional de la empresa de servicios Empitalito para así conocer diferentes fallas que se están presentando dentro de la misma y como la planeación estratégica y operativa no está funcionando de manera correcta dentro de empresas públicas de Pitalito, por lo que se hace un estudio y análisis de los últimos tres años con el fin de encontrar las diferentes falencias que están afectado la entidad y a sus usuarios con el fin de aplicar las correcciones necesarias que encaminen a la entidad a prestar y cumplir las necesidades de los ciudadanos en todas sus formas desde la atención como la prestación del servicio y el buen manejo desde planeación dentro de la entidad.

Por las distintas fallas que se han encontrado en la organización Empitalito y la constante queja de los usuarios hacia la prestación del servicio en todas sus formas, las cuales afectan a la entidad y al ciudadano por el mal manejo administrativo que se está presentando y del cual no se toman acciones concretas que den una solución más efectiva frente a las distintas fallas que se encuentran dentro de la organización para que esta no solo brinde un mejor servicio a la comunidad sino que se fortalezca como empresa y se mantenga como una entidad prestadora de servicio eficiente y de calidad proyectada al crecimiento empresarial dentro del municipio cumpliendo con las diferentes obligaciones a su cargo y buen manejo de sus recursos económicos por medio del personal de planta calificado y responsable.

Según la constitución de 1991 en el capítulo V del título XII, define la prestación de servicios públicos una responsabilidad vital el garantizar la prestación del servicio para así garantizar un bienestar a los ciudadanos del territorio, lo cual emite para este la responsabilidad

de brindar un servicio óptimo a sus ciudadanos, es decir sin irregularidades que afecten la salud y bienestar de la población (Echeverri Uruburu, p.118).

Por otra parte, las empresas al no aplicar de forma adecuada o responsable las estrategias que la empresa tiene como método para cumplir sus metas u objetivos, generara varios inconvenientes que afectaran a la entidad de diferentes formas, como por ejemplo la mala imagen empresarial, la ineficiencia en la elección de decisiones, una mala gestión entre otras consecuencias habituales, de tal manera que si la empresa no maneja o controla adecuadamente la gestión estratégica tendrá que hacer frente a una serie de riesgos que afectaran su desarrollo óptimo, por ello, la búsqueda de soluciones competentes requieren de un estudio real del mal manejo de datos para identificar de forma concreta como está operando la empresa en relación a su cumplimiento normativo, sobre costes, retrasos, eficacia en las decisiones, perdidas, servicio al cliente entre otras, que hagan que la empresa se deteriore teniendo una mala imagen por falta de una buena gestión estratégica.

Según (Vladimir Martnes R.) el auditor debe de concluir que los servicios prestados son relevantes para la auditoria de estados financieros, los cuales hacen parte del sistema de información de la empresa y son relevantes a la información financiera. como ejemplo de estos servicios encontramos mantenimientos de los riesgos contables de la empresa usuaria, administración de activos y manejo de transacciones como agente de la empresa usuaria. Por lo que el auditor debe de tener un entendimiento de la naturaleza e importancia de los servicios prestados por las empresas y su efecto en el control interno de la entidad relevante a la auditora, que le permita identificar y evaluar los riesgos de importancia relativa, para así diseñar e implementar los procedimientos que respondan a dichos riesgos.

## Marco Legal

Según lo expone el (CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, Resolución 160 DE 2004), reconoce la profesión del contador público, mediante la cual la LEY 43 de 1990, manifiesta que el profesional de la contaduría de puede desempeñar como auditor o revisor fiscal y debe cumplir con los requerimientos mínimos de calidad establecidos, en ese sentido el auditor tiene la responsabilidad de acatar leyes o disposiciones para garantizar la calidad de sus informes concluidos de manera fiable y con información válida en el cual la empresa puede sustentar ante los diferentes entes de control que la realización y prestación de los servicios se implementa conforme a la norma.

Las NIAS son lineamientos puntuales que las entidades prestadoras de servicio pueden emplear desde la administración, mediante la realización de tareas y el manejo de sus recursos con el fin de disminuir riesgos que se presentan para que no cobren relevancia en la empresa y puedan afectar su funcionamiento y economía, es decir, la prevención de riesgos debe contar con supervisión constante a tal punto de mitigar con estos o proponer alternativas de solución que reduzcan el grado de afectación; para ello las NIAS deben ser implementadas en las empresas de servicio público domiciliario para la gestión del control desde la asesoría, acompañamiento y evaluación a los procesos de la empresa. (Iturriaga, C. K. T., Nigenda, S. M., Prieto, S. C., & Rojas, E. D. G, 2019).

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), se encarga de regular las empresas de servicios, además, es la entidad delegada de supervisar, controlar y vigilar que las operaciones desarrolladas por las entidades mencionadas estén siendo ejecutadas con transparencia, implementado los elementos correspondientes que cada servicio debe tener; lo importante de contar con empresas competentes es el gran aporte que realizan estas con la

implementación adecuada de las normas y disposiciones que emite la ley ya que contribuyen a la sostenibilidad financiera del fondo empresarial de la entidad que las regula, es decir contribuyen al fortalecimiento de medidas de sostenibilidad financiera del Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Según se indica en la (Ley 142 de 1994) los servicios que prestan las empresas deben ser suministrados de manera eficiente garantizando la igualdad entre los ciudadanos, estos servicios deben contar con todas las normas de higiene y salubridad desde el momento de ingreso hasta el retiro de los usuarios, para el cual clientes y usuarios son acreedores tanto de derechos como de deberes para presentar sus inconformidades, hacer algún tipo de petición o para utilizar adecuadamente los servicios que les son suministrados por la empresa contribuyendo al desarrollo de la misma como del medio ambiente. (Ley 142 de 1994).

### **Marco Contextual**

Se hace necesario resaltar que la universidad en la cual se realiza este proyecto cuenta con la presencia de una sede en el municipio de Pitalito del departamento del Huila en el que está ubicada la empresa objeto de estudio por ello, se considera importante realizar una descripción de este. El municipio de Pitalito, está ubicado aproximadamente al sur oriente del departamento del Huila. Yace sobre el valle del Magdalena y sobre el vértice que forman las cordilleras central y oriental, fundado el 13 de junio de 1818, su población aproximadamente es de 135.711 ciudadanos, así mismo, el crecimiento económico gira en torno a las actividades agrarias.

Dentro del municipio de Pitalito (H), se encuentra la empresa de EMPITALITO cuya entidad es la estudiada en el campo del proyecto investigativo, Empitalito se dedica a la operación, distribución, comercialización de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, energía, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y

telefonía local móvil en el sector rural y demás servicios de telecomunicaciones; además, está proyectada a prestar el servicio domiciliario de aseo, administrar el servicio de alumbrado público, entre otras actividades adicionales.

La estructura organizacional cuenta con respectiva planta de cargos que permiten precisar el rango de la misma,, donde también se ha definido como estructura orgánica la funcionalidad del talento humano que posee la entidad para la operación óptima de la misma, es importante indicar que, la planeación estratégica desde la perspectiva del control interno de Empitalito está arraigada al Decreto 1083 de 2015 acatando las directrices impartidos por el departamento administrativo de la función pública determinando lo establecido al control interno, cuenta con Instrumento de prevención del riesgo desde la planeación operativa y estratégica atendiendo los roles determinados para la correcta gestión institucional. ( Empitalito 2023.)

## **Metodología de Investigación**

### **Tipos de Estudio**

El objetivo general de esta investigación es caracterizar la NIA 402 como instrumento de prevención del riesgo desde la planeación operativa y estratégica en empresa de servicios públicos Empitalito, estableciendo la importancia del control interno, la planeación operativa y estrategia como medida de alerta y precaución del riesgo y/o engaños empresariales; para poder dar seguimiento a ello, se hace necesario utilizar técnicas de estudio descriptivo que permitirá reconocer lo concurrente a la planeación estratégica y operativa de acuerdo a la caracterización de la NIA 402 como instrumento de prevención del riesgo. (INCP, 2009)

### **Métodos de Estudio**

El método utilizado en la investigación es mixto, el cual parte de técnicas de investigación, entrevista, análisis de contenido que permiten conocer la información real obtenida, se emplea este método ya que permite dar uso a otros métodos como el investigativo y analíticos con los cuales se pueden indagar las partes que logran categorizar la información; de tal manera, que al implementar el método mixto y descriptivo dentro de este proyecto se puede conocer lo relevante de la planeación operativa y estratégica mediante la caracterización de la NIA 402 como instrumento de prevención del riesgo y/o engaños empresariales que es precisamente el objetivo de este proyecto.

### **Fuentes de Información**

De acuerdo a las fuentes de información con las cuales se nutre el contexto del presente estudio inicialmente se toman de la base de datos tecnológica que tiene a su disposición la empresa mediante plataforma digital - página web (Empresas de Servicios Públicos Empitalito 2023), de la cual se nutren las herramientas de base con datos significativos para el desarrollo del

presente proyecto que a la vez proporcionan un análisis de proyección real en la que se desarrolla la empresa, sujeta al estudio detallado o al análisis que han sido recopilados por los encargados y delegados por la misma entidad para dar cumplimiento a la eficiente labor del control interno y la auditoria que se ha llevado a cabo durante la existencia de la misma; por lo concerniente a lo dicho, las fuentes de información generan un alto grado de confiabilidad ya que ha sido información manipulada por profesionales de este campo para que de forma coherente se puedan conseguir los resultados que aporten favorablemente al logro de los objetivos propuestos ya mencionados. Fuentes de información primaria secundaria y terciaria. (Empresas de Servicios Públicos Empitalito 2023).

### **Técnicas de Recolección de la Información**

Las herramientas de recolección de información que se emplean en el presente proyecto es la entrevista a profundidad que consiste en la recolección de datos, su importancia radica de la entrevista en diferentes campos de la dignidad humana; es una técnica de acceso a la información que cuenta con una serie de preguntas estructuradas que se le realizan a una persona. Por tanto, la entrevista en profundidad es el encuentro cara a cara entre el investigador y el entrevistado donde se conoce la perspectiva que tienen los informantes frente a las experiencias o situaciones vividas en el día a día (Sierra Caballero, 2019)

### **Resultados**

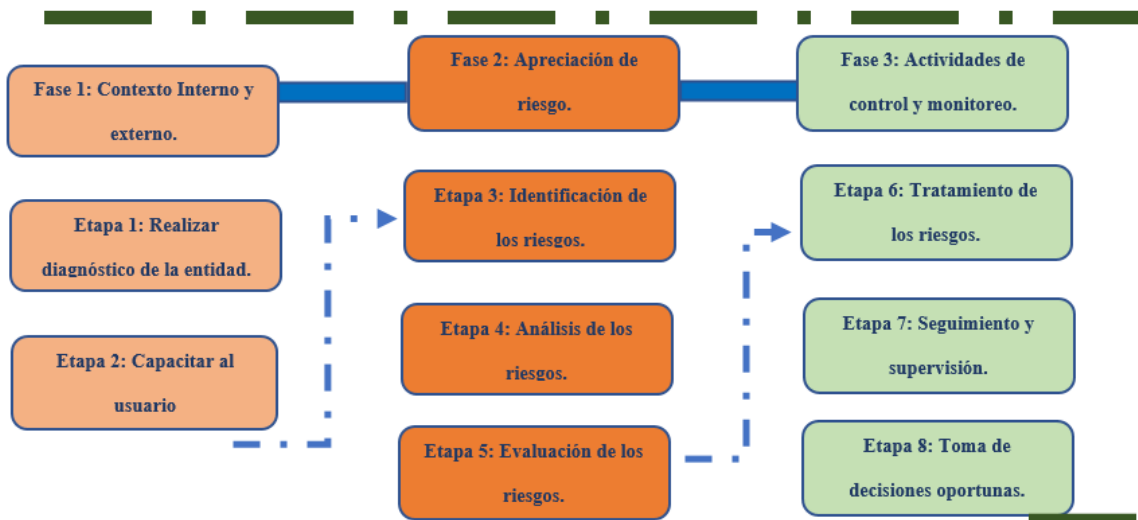
De acuerdo al orden previo detallado en relación a lo mencionado es fundamental resaltar que a pesar de que la persona entrevistada es conocedora de las operacionales que se realizan en la empresa también es experta en las disposiciones legales; en ese sentido, comprendiendo el informe detallado por parte del auditor entrevistado frente a la percepción que tiene sobre la empresa de servicios públicos Empitalito, se obtienen resultados significativos que permiten

nutrir a gran escala la investigación presente en la cual se generan diferentes conceptos y razonamientos detallados de la realidad funcional de cada área de la entidad prestadora de servicio Empitalito.

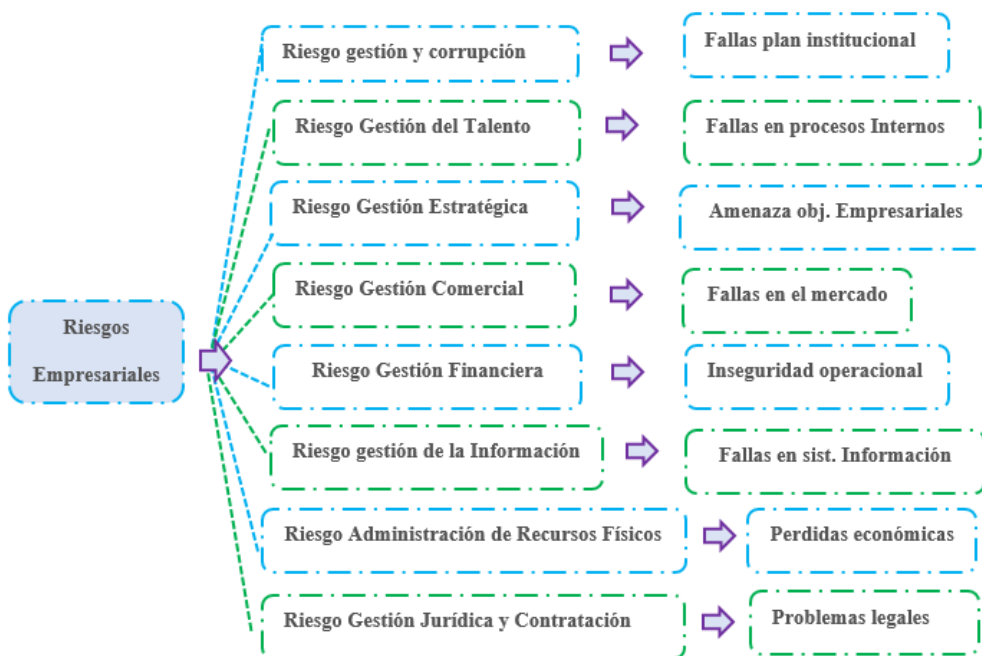
Al dar puntualidad a la investigación es de resaltar que se implementó la elaboración y utilización de una Matriz de evaluación e identificación de riesgos en la cual se implementaron aspectos como procesos, políticas, alcance, tipos de riesgos, zonas de riesgo y la identificación de estos últimos mencionados con el fin de evaluar y determinar si se cumplieron los criterios planteados por parte de la empresa de servicios públicos Empitalito o si por el contrario los riesgos detectados persistían. A continuación, se muestran las gráficas relacionadas al Modelo NIA 402 - instrumento de prevención del riesgo y Clases de Riesgos identificados en Empitalito Modelo NIA 402.

### Figura 1

*Modelo NIA 402 instrumento de prevención del riesgo*

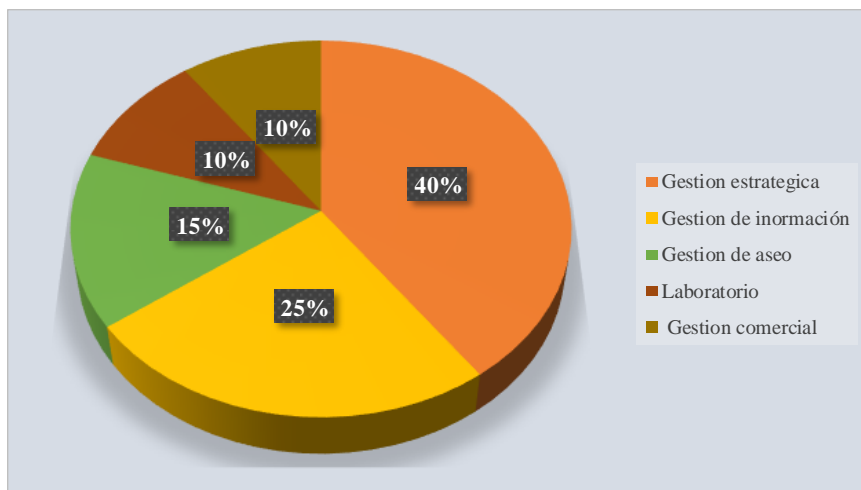


*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 2***Clases de riesgos identificados en Empitalito**Fuente:* Elaboración Propia

Se evidencia que en Empitalito no se realiza monitoreo oportuno a las actividades de los planes institucionales en las cuales hay sanciones por parte de los entes de vigilancia y control. Desde los riesgos en los procesos estratégicos hay retraso en la ejecución de proyectos. Cartera de difícil cobro por la inexistencia de base de datos de suscriptores y no contar con el personal suficiente para realizar el seguimiento y gestión.

**Figura 3***Riesgo de gestión y corrupción*

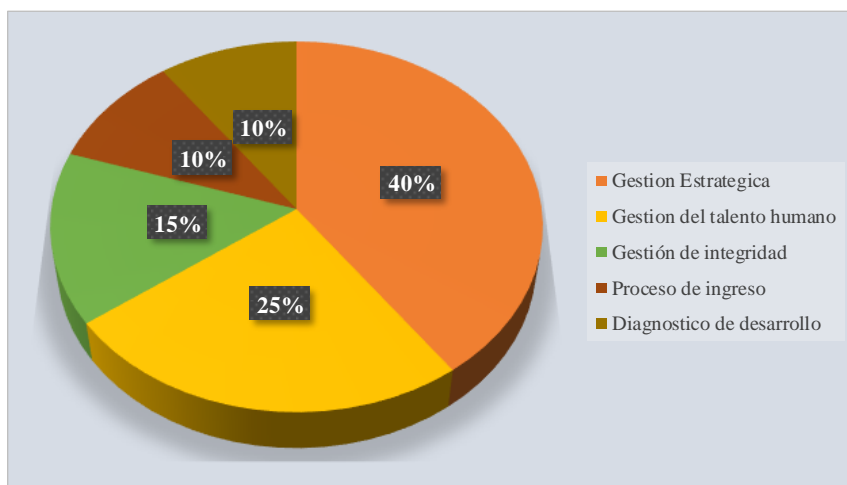


*Fuente:* Elaboración propia

La empresa no cuenta con los recursos disponibles para la elaboración del plan de capacitaciones, la falta de interés y disponibilidad de los empleados refleja que el talento humano de Empitalito no cualifico en aptitudes del personal que esta requiere generando Ineficiencia e improductividad de recursos humanos y en efecto incremento la accidentalidad laboral; solo se han realizado 2 capacitaciones de las 34 programadas en el plan anual de capacitaciones para el 2021.

#### **Figura 4**

*Riesgo Gestión talento humano*

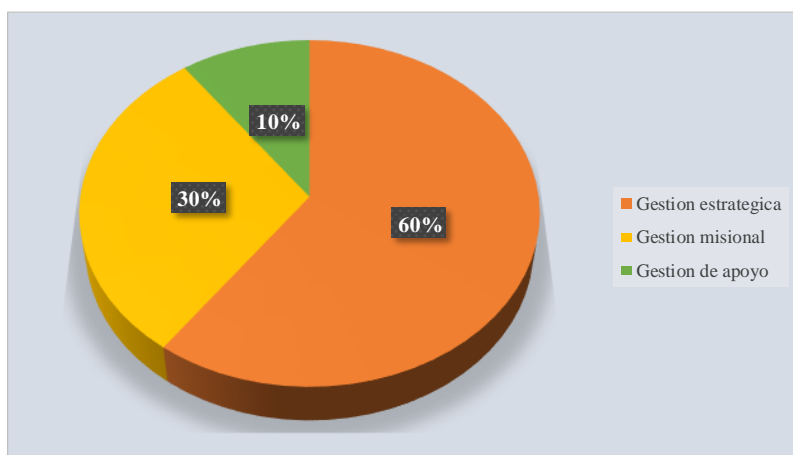


*Fuente:* Elaboración propia

Se encontró que no se cuenta con los debidos procesos para la formulación de proyectos que se presentan ante los entes de financiamiento, generando incumplimiento de planes y metas institucionales debido al retraso en la ejecución de estos con respecto a los objetivos planteados; este inconveniente radica en que no hay personal capacitado para la eficiente y eficaz formulación de proyectos generando incumplimiento de metas en los planes institucionales.

### Figura 5

*Riesgo gestión estratégica*

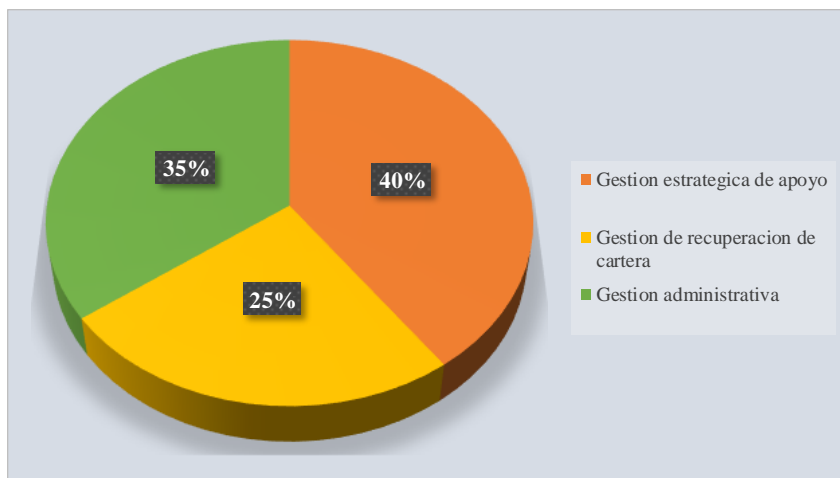


*Fuente:* Elaboración propia

Se encontró inasistencia de base de datos de suscriptores para gestionar recobro de cartera. Además, no se cuenta con el personal suficiente para realizar el seguimiento y gestión de recuperación de cartera, no se cuenta con adecuada gestión de recuperación de cartera generando riesgo de liquidez a la empresa.

### Figura 6

*Riesgo de gestión comercial*

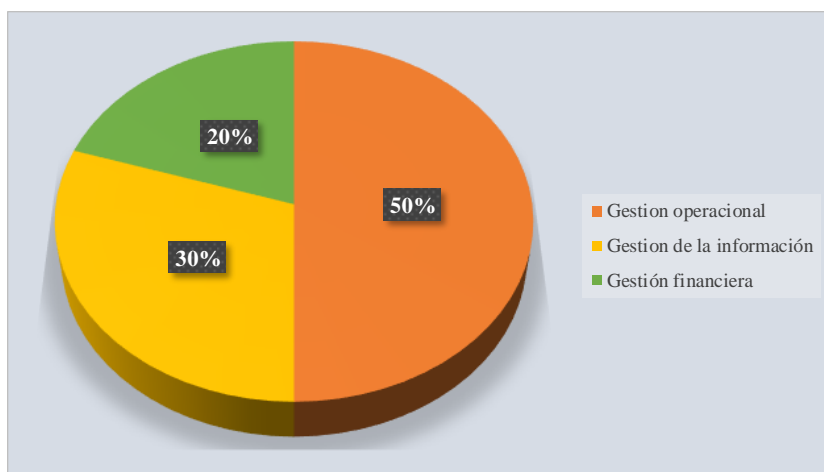


*Fuente:* Elaboración propia

Se evidencio falta de oportunidad y veracidad en la información financiera ya que no cuentan con un software especializado para el manejo de la información la cual genera una mala toma de decisiones financieras.

### **Figura 7**

*Riesgo de gestión financiera*

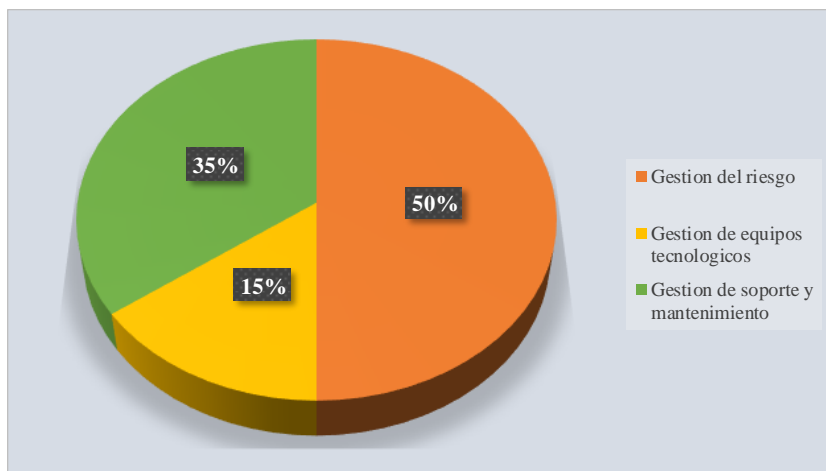


*Fuente:* Elaboración Propia

Se encontró que no se cuenta con protocolos que permitan salvaguardar las copias de seguridad debido a la falta de servidores que permitan organizar, administrar y almacenar la información.

### **Figura 8**

*Riesgo de gestión de la información*

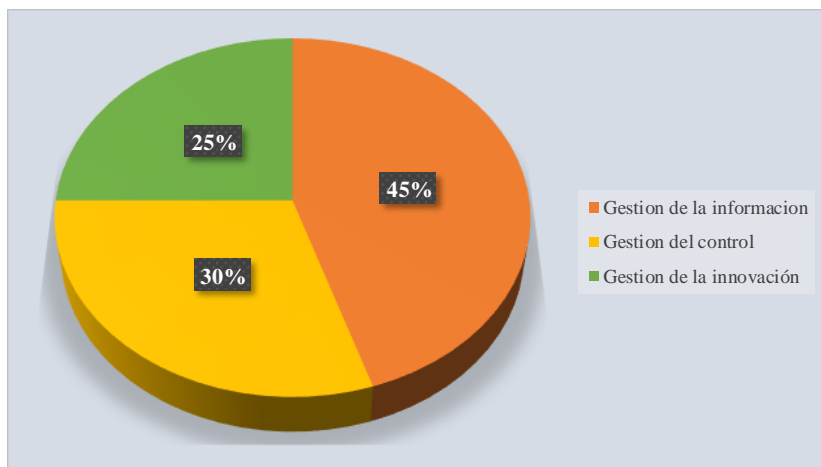


*Fuente:* Elaboración propia

Se encontró que la entrega de bienes para el funcionamiento óptimo de la empresa tiene destinación y uso inapropiado ya que no se hace entrega completa para que el personal cumpla de manera eficiente las labores y el personal encargado no hace seguimiento de todos los bienes de la empresa. Además, hay falta de control de solicitud, adquisición, entrega y salida de los recursos físicos ya que no se cuenta con un inventario actualizado.

### **Figura 9**

*Riesgo de administración de recursos físicos*

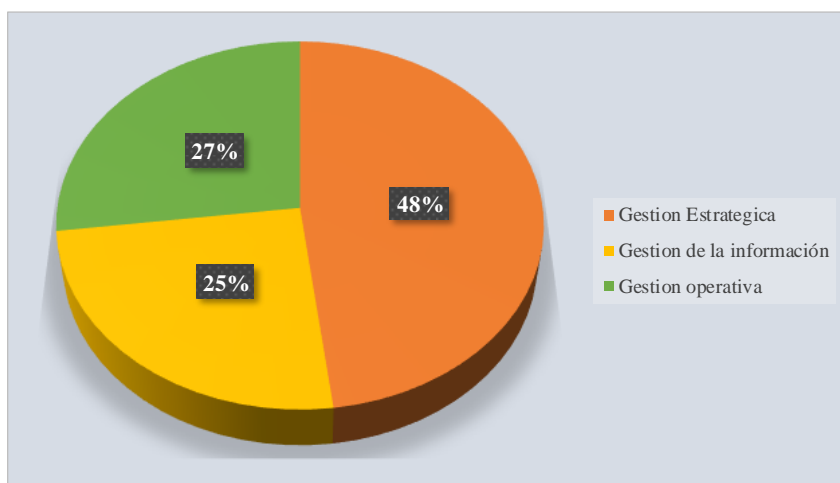


*Fuente:* Elaboración propia

Se evidencio la falta del recurso humano suficiente proporcional al cargo laboral de gestión en relación a las acciones jurídicas generando desgaste administrativo y detrimento patrimonial por demandas y fallos en contra de la entidad.

### **Figura 10**

*Riesgo de gestión jurídica y contratación*



*Fuente:* Elaboración propia

## **Conclusiones sobre la Información de Resultado Encontrada**

Posteriormente, se da uso a la utilización de la entrevista abierta como una de las herramientas fundamentales de la investigación con el fin de proveer al auditor de control interno, la libertad y flexibilidad a la hora de dar sus respuestas de tal manera que al percibir la descripción se obtenga una amplitud del contexto detallado. De acuerdo a los datos recolectados podemos llegar a presentar el contexto real en el que se encuentra la empresa frente a los riesgos y la persistencia o mitigación de estos, es así que mediante esta investigación en base a la categorización de la NIA 402 como instrumento de prevención del riesgo desde la planeación operativa y estratégica que se implementó en la empresa prestadora de servicios públicos se obtienen resultados muy significativos que tras el seguimiento, monitoreo y el óptimo control de evaluación realizados se tienen los siguientes hallazgos:

Se dio lugar al análisis de información de la empresa específicamente en el área de planeación específicamente en políticas, lineamientos y manuales donde la base principal fue el riesgo de gestión y corrupción correspondiente a los informes emitidos para el año 2021 en el que se expone una matriz de clasificación de riesgos desde los más moderados hasta los más altos.

El diligenciamiento de los riesgos hallados se fundamenta en las actividades de operación y control que se deben realizar en cada área de gestión funcional con la que cuenta la empresa en total hasta la vigencia 2021 existe un índice de 16 riesgos entre los que se encuentran riesgos altos, moderados y leves.

Mediante los 23 interrogantes planteados en la encuesta en relación directa a las áreas funcionales de la empresa se logra conocer un panorama real de cómo está la empresa frente a cada gestión de áreas como lo es la gestión del laboratorio, la gestión de calidad, gestión de

estrategia, de acueducto y alcantarillado, gestión comercial, financiera y ambiental entre otras que de acuerdo a los criterios de sus procesos permitieron dar a conocer si presentaban riesgos altos o si estaban acordes a las políticas o lineamientos establecidos por la empresa de servicios públicos Empitalito.

## Conclusiones

Con la utilización de las NIAS 402 como herramienta de manejo dentro de las organizaciones para un mejor control de las diferentes operaciones de planeación como en las empresas públicas de Pitalito EMPITALITO o cómo cual quiera otra empresa que preste el servicio público domiciliario se busca que se mantenga un control adecuado y no se presenten actos de corrupción dentro de las empresas o malos manejos administrativos que generan afectaciones serias en el direccionamiento exitoso y buen manejo de la entidad. Es de aclarar que las empresas públicas de Pitalito están cumpliendo en algunos de los requisitos que las NIA 402 exige al auditor para que este pueda proceder cuando una empresa utiliza una organización de servicios, lo que quiere decir que externaliza una o varias funciones dentro de la empresa de servicios.

Por medio de la investigación hecha a empresas públicas se ha podido concluir que esta facilita la información al auditor sobre la naturaleza de los servicios ofrecidos, así como el seguimiento interno realizado por la empresa de servicios de EMPITALITO con el objetivo de crear y aplicar tratamientos de auditoria para poder seguir reduciendo los agentes que puedan afectar estados financieros de la entidad y demás. Las Empresas públicas en los últimos años también han implementado nuevas estrategias que reduzcan los riesgos con personal más capacitado para que las obligaciones que adquiriera cada trabajador de planta sea más efectivo y no se cometan irregularidades que le puedan causar daños a la empresa prestadora de servicios y a los usuarios a quienes se les brinde el servicio en sus diferentes modalidades de Aseo, agua, alcantarillado y atención al cliente mejorando no solo la administración interna sino todas sus obligaciones como empresa prestadora de servicios públicos.

## Referencias Bibliográficas

Alfredo Acle Tomasini. (1989). *La planeación Estratégica*.

<https://www.acletomasini.com.mx/articulos/Planeacion%20estrategica%20y%20control%20total%20de%20calidad.pdf>

Coconubo L. (2016). *IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES DE*

*AUDITORÍA EN COLOM*. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/15264>

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (Resolución 160 DE 2004). *LEY 43 de 1990*. reglamentaria de la profesión de Contador Público.

[https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-104547\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-104547_archivo_pdf.pdf)

Consultores, J. B. (Enero de 2015). *Google académico*. NIA-ES 402. *Consideraciones de auditoría relativas a una entidad que utiliza una organización de servicios:*

<https://revistas.cef.udima.es/index.php/RCyT/article/view/4801>

Decreto 989 de 2020. (s.f.). *Relacionado con las competencias y requisitos específicos para Auditores de Control Interno*. Función Pública -Gestor Normativo -.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=134683>

Decreto 990 de 2002. (s.f.). *Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6070>

Empitalito 2023. (s.f.). *Estructura organizacional la Empresa de Servicios Públicos*

*Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP*. <https://empitalito.gov.co/es/estructura-organizacional/>

Empresas de Servicios Públicos Empitalito 2023. (s.f.). *Transparencia y acceso a la información pública*. <https://empitalito.gov.co/es/>

Función Pública del Gestor Normativo - Ley 87 de 1993. (s.f.).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>

Gaitán Díaz, J. A. (2020). *Análisis de la medición del clima organizacional por medio de la aplicación de instrumentos cuantitativos y cualitativos en las áreas administrativas y operativas de las empresas públicas de AIPE (EPA) en el año 2019*.

<https://repository.ucc.edu.co/items/43e6a951-f47d-420f-b825-1c4559d0c287>

Hernández P., Osneidy. (2016). *La Auditoría interna y su alcance ético*.

<https://biblat.unam.mx/hevila/ActualidadcontableFACES/2016/vol19/no33/2.pdf>

INCP. (2009). NIA 402, *consideraciones de auditoría relativas a una entidad que usa una organización de servicios*. <https://incp.org.co/nia-402-consideraciones-de-auditoria-relativas-a-una-entidad-que-usa-una-organizacion-de-servicios-aspectos-clave/>

Iturriaga, C. K. (2019). NIA 402: Consideraciones de auditoría relacionadas con una entidad que utiliza una organización de servicio.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4TLfDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=las+NIAS++NORMAS+INTERNACIONALES+DE+AUDITORIA&ots=HefUzgyy04&sig=EWp1PzoQQ0vcqMGhPHQyn3KedZo#v=onepage&q=las%20NIAS%20%20NORMAS%20INTERNACIONALES%20DE%20AUDITORIA&f=false>

Iturriaga, C. K. T., Nigenda, S. M., Prieto, S. C., & Rojas, E. D. G. (2019). *Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4TLfDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=nias+normas+internacionales+de+auditoria&ots=HefUzgBF->

5&sig=Jv6iY0ODp\_4hhXP\_guxpqAL2bxU#v=onepage&q=neas%20normas%20internacionales%20de%20auditoria&f=false

Jaramillo, S. A. (2019). *Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial. Espíritu emprendedor TES*, 3(1), 64-73.

JJ González Millán, MT Rodríguez Díaz (2019). *Manual práctico de Planeación Estratégica*.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kGzWDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR9&dq=planeacion+estrategica+&ots=aBIXdjdEph&sig=-WIDkvDFoDLcpE-BPmvPkoOVaZg#v=onepage&q&f=false>

José Gallardo, H. ((2012)). *Administración estratégica*. Grupo Editor S.A., C.V. México.

<https://books.google.es/books?id=EYRzEAAAQBAJ&lpg=PP1&ots=dZi4Fp3O2N&dq=Caracterizaci%C3%B3n%20de%20la%20NIA%20402%20como%20Instrumento%20de%20prevenci%C3%B3n%20del%20riesgo%20desde%20la%20planeaci%C3%B3n%20operativa%20y%20estrat%C3%A9gica%20en%20Empresa%20>

Ley 142 de 1994. (s.f.). *Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2752>

Lozano-Rosas, E. P.-C. (2020). *Responsabilidad del auditor en relación con los procedimientos de control de calidad de una auditoría de estados financieros según la norma internacional de auditoría NIA 220*.

<https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/1253?locale-attribute=es>

Ochoa-Rico, M. S.-B.-S.-O.-R. (2022). *Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. Amazonia Investiga*, 11(50), 245-259. <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/1922>

Presentación Turística - Pitalito. (2020). *Turismo Pitalito*. <https://turismopitalito.gov.co/>

Quispe, D. E. (2022). *Oportunidad de los procedimientos del revisor de calidad e incidencia en auditoría. Contabilidad y Negocios*.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/26137>

Sierra Caballero, F. (2019). *La entrevista en profundidad. Función, sentido y técnica*.

<https://idus.us.es/handle/11441/98760>

Solano, E. A. (2021). *Planificación estratégica en empresas de servicios públicos domiciliarios de Riohacha, Colombia*.

2002, D. 9. (2002). *Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6070>

2019, D. 2. (2023). *Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación*

*Nacional*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=103692>