



CARACTERIZACIÓN DE LA NIA 402 COMO INSTRUMENTO DE PREVENCIÓN DEL RIESGO DESDE LA PLANEACIÓN EN PITALITO (HUILA)

CHARACTERIZATION OF ISA 402 AS A RISK PREVENTION INSTRUMENT FROM THE PLANNING STAGE IN EMPITALITO (HUILA)

Fecha de recepción: 2025-03-03
 Fecha de aceptación: 2025-07-08
 Fecha de publicación: xxx

Sindy Julieth Barrera Suárez¹⁴

¹⁴ Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). Contadora Pública, Magíster en Dirección Estratégica. Con sólida experiencia como docente universitaria e investigadora principal en proyectos orientados a la innovación, el emprendimiento y la transformación organizacional. Comprometida con el fortalecimiento del tejido empresarial y el desarrollo de capacidades en contextos educativos y productivos. Correo electrónico: Sindy.barrera@unad.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3750-8679>

RESUMEN

La corrupción y los conflictos sociales en la gestión de empresas de servicios públicos acarrear consecuencias severas tanto para dichas entidades como para la sociedad en general. En este contexto, autores como Solano (2021) enfatizan que una adecuada planificación estratégica en las empresas de servicios públicos domiciliarios es crucial, pues la ausencia suele traducirse en el incumplimiento de los objetivos organizacionales. Por ello, el presente estudio asume como objetivo principal caracterizar la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 402 en la planeación de Empitalito. La investigación se desarrolló con un enfoque metodológico mixto de alcance exploratorio (Tipo IV), que combina la recolección de datos cualitativos con análisis estadísticos cuantitativos. El diseño explicativo secuencial completo con elementos exploratorios, utiliza una encuesta semiestructurada como herramienta principal de obtención de información. Los hallazgos ponen de relieve la necesidad de que Empitalito promueva la transparencia en su gestión y garantice a la ciudadanía el acceso a información relevante. Asimismo, se evidencia la importancia de guiar a la toma de decisiones dentro de un marco de políticas fundamentales y de gestionar las normas internas bajo principios de ética, cumplimiento legal, responsabilidad social y una sólida gobernanza institucional.

Palabras clave:

Empresa de servicios públicos, Normas Internacionales, Auditoría, Planeación.

ABSTRACT

Social conflicts and corruption in the administration of public service companies have serious consequences both for the companies themselves and for society in general. Authors such as (Solano, 2021) describe the strategic planning process in home public service companies as relevant, given that the absence of this shows the non-compliance of organizational objectives. The main objective of this project is to characterize NIA 402 as a risk prevention instrument from operational and strategic planning, establishing the importance of detecting and preventing risk and/or business fraud. The methodological approach of this research is mixed. Type IV: Exploratory research, with quantitative data and statistical analysis. Sequential explanatory design with elements of the sequential exploratory design. A semi-structured survey is carried out. Therefore, Empitalito must promote transparency in its management and ensure access to relevant information for citizens. Likewise, the fulfillment of objectives through decision making through the framework of fundamental policies, regulating and managing the company's standards through ethics, legal compliance, social responsibility and governance.

Keywords:

Public service company, International Standards, Audit, Planning.

RESUMO

Os conflitos sociais e a corrupção na administração das empresas de serviço público têm consequências graves tanto para as próprias empresas como para a sociedade em geral. Autores como (Solano, 2021) descrevem o processo de planejamento estratégico nas empresas de serviço público doméstico como relevante, visto que a ausência deste evidencia o não cumprimento dos objetivos organizacionais. O principal objetivo deste projeto é caracterizar o NIA 402 como um instrumento de prevenção de riscos a partir do planejamento operacional e estratégico, estabelecendo a importância de detectar e prevenir riscos e/ou fraudes empresariais. A abordagem metodológica desta pesquisa é mista. Tipo IV: Pesquisa exploratória, com dados quantitativos e análise estatística. Desenho explicativo sequencial com elementos do desenho exploratório sequencial. É realizada uma pesquisa semiestruturada. Portanto, a Empitalito deve promover a transparência na sua gestão e garantir o acesso à informação relevante para os cidadãos. Da mesma forma, o cumprimento dos objetivos através da tomada de decisões no âmbito de políticas fundamentais, regulando e gerindo os padrões da empresa através da ética, conformidade legal, responsabilidade social e governança.

Palavras-chave:

Empresa de serviço público, Normas Internacionais, Auditoria, Planejamento.

INTRODUCCIÓN

Empitalito ESP, empresa pública encargada de servicios domiciliarios esenciales, enfrenta desde hace años serias deficiencias en su planeación estratégica y operativa, lo que ha derivado en hallazgos de corrupción y riesgos financieros, jurídicos y operacionales. En este contexto, la aplicación de la NIA 402 como marco normativo internacional ofrece un camino para prevenir y mitigar estos riesgos. La falta de una planeación estratégica adecuada ha facilitado actos de corrupción y deficiencias en la gestión interna de Empitalito, afectando la transparencia y el control financiero.

El problema radica en que Empitalito se ha visto involucrada en los últimos años en irregularidades en la administración de los recursos públicos, las cuales han afectado a la sociedad en general. La corrupción y el fraude se refleja a través de las diferentes situaciones como sobornos y malversación de fondos, y se han registrado casos en los que funcionarios y empleados de empresas de servicios públicos han sido implicados en actos de corrupción, aceptando sobornos para otorgar contratos o favorecer a ciertos proveedores. También se han denunciado casos de malversación de fondos destinados a proyectos de infraestructura y mejora de servicios. Igualmente, se han presentado conexiones ilegales y manipulación de medidores, y algunos usuarios han realizado conexiones ilegales a la red de servicios públicos, evitando así el pago de las tarifas correspondientes. Además, ha habido contratos amañados, que la empresa los otorgó sin cumplir con los procedimientos adecuados de licitación y selección (Reynaers, 2021).

Estos infortunados hallazgos de corrupción en Empitalito generaron gran parte de los procesos administrativos con incidencia disciplinaria, penal, fiscal y sancionatoria. En efecto, se celebraron 160 contratos que la entidad suscribió entre el 1º de enero de 2020 y el 30 de abril del mismo año por un valor de \$7.735'027.046. La Contraloría Departamental encontró varias irregularidades que ameritaron la configuración de los hallazgos y presuntos detrimentos patrimoniales al municipio de Pitalito (Huila). Las denuncias por parte de la Contraloría señalaron que Empitalito viene firmando millonarios contratos que violan sistemáticamente los principios de economía y transparencia (Contraloría, 2021).

A continuación, se presentan diferentes investigaciones que se han concentrado en los instrumentos de prevención del riesgo y la planeación en empresas de servicios públicos. Al respecto, autores como (Solano, 2021) afirman que la planeación estratégica es un

factor crucial para el desarrollo y éxito de las empresas de servicios públicos domiciliarios en Riohacha (Guajira, Colombia), y en cualquier parte del mundo. Es necesario reconocer la importancia de cumplir adecuadamente todas las etapas de este proceso, ya que así se garantiza que la organización esté alineada con su propósito y logre alcanzar sus objetivos de manera efectiva. La planeación estratégica debe ser un pilar fundamental en la gestión de estas empresas. Sin embargo, lo relacionado con las etapas de la planeación evidencia el incumplimiento de las etapas o fases de la planeación estratégica, flagrante infracción que genera el cumplimiento de objetivos organizacionales y el malestar de los ciudadanos.

Igualmente (del Águila, 2020) afirma que el enfoque ciudadano en la prestación de servicios públicos constituye un desafío para la administración pública. De hecho, el compromiso de satisfacer las necesidades de la población y la participación del ciudadano en el diseño y evaluación de los servicios son elementos esenciales para lograr una gestión gubernamental más eficiente y centrada en el bienestar de la sociedad. Más aún, con transparencia, acceso equitativo a los servicios y el uso estratégico de la tecnología, el gobierno puede avanzar hacia un modelo de administración pública más inclusivo, responsable y orientado a resultados de calidad en beneficio de todos los ciudadanos. Es importante resaltar la planeación como herramienta esencial para prevenir el riesgo, desde el rol del auditor y la normatividad vigente NIAS.

En el mismo sentido, (Sánchez-Valbuena, 2020) sostiene que, en el mundo empresarial contemporáneo, la gestión y administración son elementos fundamentales para el éxito y la supervivencia de cualquier organización, especialmente en lo que respecta a las empresas de servicios básicos, que desempeñan un papel crucial en el bienestar y desarrollo de la sociedad. Desde luego, la gerencia de estas empresas se encarga de dirigir y coordinar las actividades empresariales, abarcando diversas funciones tales como planeación, organización, dirección y control, entre otras. En el pasado, las competencias administrativas se enfocaban principalmente en las funciones tradicionales de planeación, organización, dirección y control. Sin embargo, el entorno empresarial ha experimentado una profunda transformación, impulsada por la globalización, la innovación tecnológica y las cambiantes expectativas de los clientes. Esto ha conducido a que las actividades gerenciales se amplíen y adapten para incorporar técnicas y herramientas novedosas. En este contexto, la gestión empresarial de servicios públicos ha tenido que incorporar enfoques globales y proactivos. Ya no se trata sólo de cumplir con los deberes básicos de brindar servicios, sino de anticipar las necesidades de los usuarios, responder a las demandas de una sociedad

más informada y consciente, y adoptar soluciones que maximicen la eficiencia y sostenibilidad de la empresa.

Por su parte, (Cano Agudelo, 2019) indica que el Estado debe asumir la obligación de combatir la corrupción en las empresas de servicios públicos domiciliarios, ya que si existe un control efectivo puede asegurarse el bienestar de la sociedad y, por supuesto, satisfacer las necesidades básicas de la ciudadanía. Efectivamente, el Estado necesita fomentar la inversión interna y externa, y el buen gobierno se presenta como una herramienta clave para lograrlo. A decir verdad, la implementación de buenas prácticas y principios en la gestión desde la planeación estratégica de una empresa incluye una estructura desde la transparencia y divulgación de información, que contribuye a generar un ambiente de confianza tanto en los usuarios como en otras partes involucradas.

De igual forma, (Pinchi, 2020) menciona que los servicios públicos son un pilar fundamental para el bienestar de la sociedad, en cuanto satisfacen las necesidades básicas y esenciales de los ciudadanos. En Colombia, como en muchos otros países, se ha discutido ampliamente sobre la importancia de brindar servicios de calidad que están por encima de las expectativas de los usuarios. Por esta razón, es fundamental destacar la importancia de la calidad en los servicios esenciales y la necesidad de implementar una gestión eficiente y eficaz. En efecto, el 80% de los estudios coinciden en que la calidad del servicio debe ir más allá de las expectativas de los usuarios. Esto significa que los servicios deben ser eficientes y contar con características tales como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Cuando los servicios públicos cumplen con estas características y expectativas, se crea una relación positiva entre los ciudadanos y las instituciones, que demuestra confianza y satisfacción. En este sentido, la gestión interna desde la planeación como instrumento de prevención del riesgo es clave para asegurar un servicio público de calidad

METODOLOGÍA

Para alcanzar el objetivo central de caracterizar la NIA 402 como instrumento de prevención del riesgo desde la planeación operativa y estratégica en Empitalito, se ha adoptado un enfoque metodológico mixto que permite articular, de manera complementaria, la obtención de datos cualitativos y cuantitativos. Este planteamiento posibilita una comprensión profunda de la realidad que vive la entidad y, al mismo tiempo, ofrece perspectivas amplias y contrastadas para fundamentar la formulación de estrategias de prevención.

En primer lugar, se optó por un enfoque mixto que

integra la flexibilidad y el dinamismo de la metodología cualitativa con el rigor y la sistematicidad del análisis cuantitativo. Este abordaje propicia la triangulación de la información, favoreciendo así la veracidad y la robustez de los hallazgos obtenidos. De esta manera, se garantiza que tanto las percepciones y experiencias de los actores involucrados, como los indicadores numéricos de riesgo que se consideran en el análisis global.

Asimismo, la investigación se delimita dentro de un tipo de estudio exploratorio (Tipo IV), el cual se justifica por la necesidad de indagar de forma abierta en un contexto en el que aún se requieren evidencias empíricas que respalden la aplicación de la norma NIA 402 como mecanismo preventivo. De hecho, este carácter exploratorio permite no sólo identificar las vulnerabilidades y áreas críticas en la gestión interna de Empitalito, sino también generar nuevas hipótesis y recomendaciones que orienten futuras intervenciones.

Ahora bien, en cuanto al diseño de investigación, se ha adoptado un modelo explicativo secuencial con elementos del diseño exploratorio secuencial. Inicialmente, se recolectaron datos de naturaleza cualitativa a través de técnicas de investigación como la entrevista semiestructurada, que permite capturar las percepciones y conocimientos del auditor interno con respecto a los procesos de planificación, evaluación de riesgos y control normativo. Posteriormente, se complementaron estos hallazgos con un análisis estadístico de la información cuantitativa, que facilitó la verificación de tendencias y la identificación precisa de los porcentajes de riesgo en las distintas áreas funcionales de la entidad.

De igual manera, el instrumento de recolección de datos utilizado fue una encuesta semiestructurada, diseñada de manera rigurosa para captar información tanto precisa como contextualizada. La elección de este método se fundamenta en la necesidad de obtener datos que no solamente reflejen cifras y porcentajes, sino que también permitan profundizar en la visión de los actores clave, en particular del auditor interno que conoce de primera mano las disposiciones legales, los procesos operativos y los mecanismos de control preventivo establecidos según la NIA 402.

El proceso de recolección de datos se desarrolló en diversas fases interrelacionadas y complementarias:

1. Fase de preparación y diseño: etapa que define de forma detallada los objetivos específicos de la investigación, y diseña el cuestionario semiestructurado y seleccionó al principal informante, asegurando además el respaldo de evidencia documental que justifica la adopción del enfoque mixto.

2. Fase de recolección: consiste en aplicar la encuesta semiestructurada en conjunto con entrevistas en profundidad, contexto donde se exploraron aspectos relacionados con la planeación operativa, la evaluación de riesgos y la identificación de control interno. Durante esta fase se garantiza la confidencialidad y la veracidad de las respuestas mediante protocolos éticos y de seguridad de la información.

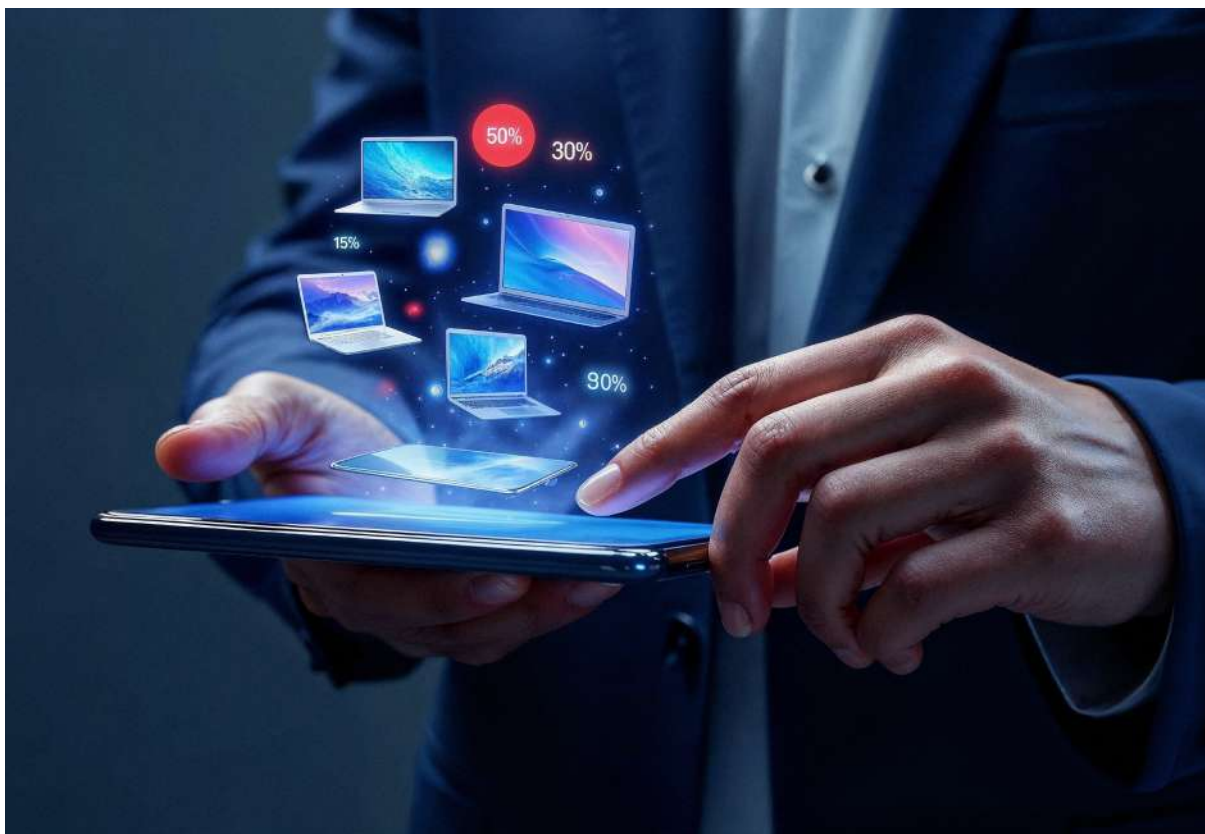
3. Fase de análisis: inicialmente, se realizó un análisis temático de los datos cualitativos con el fin de identificar categorías de riesgo y elementos recurrentes en las respuestas de los entrevistados. Con posterioridad, se aplicó un análisis estadístico descriptivo para consolidar la evidencia cuantitativa, lo que permitió calcular porcentajes representativos en áreas como la gestión financiera, jurídica, de contratación y operativa.

4. Fase de integración y discusión: finalmente, se integraron los hallazgos cualitativos y

cuantitativos mediante la triangulación de datos, lo que permitió construir una visión holística del impacto de la NIA 402 en la prevención de riesgos. Esta etapa fue fundamental para sustentar las conclusiones y recomendaciones que se derivan de la investigación.

Por ende, el análisis de la información se llevó a cabo con la intención de cruzar y contrastar los datos obtenidos de ambas metodologías. Para ello, se utilizó un enfoque analítico que permite identificar las áreas críticas donde la aplicación de la NIA 402 ofrece mayor potencial preventivo, así como las brechas existentes en los procesos de planificación. Dicho análisis se vio enriquecido al comparar las percepciones del auditor interno con los indicadores estadísticos, lo que posibilita establecer una relación directa entre el cumplimiento de los lineamientos de la norma y la mitigación de riesgos en Empitalito.

Finalmente, la adopción de un enfoque metodológico mixto, junto con un diseño explicativo secuencial y un instrumento de recolección de datos semiestructurado, ha permitido desarrollar una investigación sólida y comprehensiva. Así, se logra no sólo diagnosticar las debilidades en la gestión interna, sino también proporcionar una base empírica robusta para la aplicación de estrategias preventivas que promuevan la transparencia y el buen gobierno en la administración pública.



RESULTADOS

La aplicación de la NIA 402 como instrumento de prevención del riesgo desde la planeación operativa y estratégica en Empitalito (Huila) permite identificar un conjunto de hallazgos que reflejan tanto fortalezas incipientes como áreas de mejora sustanciales en la gestión interna de la entidad. A través de la entrevista al auditor interno, quien conoce las disposiciones legales, los procesos operativos y evaluación e identificación de riesgos, se obtuvieron datos que revelaron la compleja realidad de las distintas áreas funcionales. Por ende, se identificaron diversas categorías de riesgo que afectan la gestión operativa y estratégica de la entidad. Estas categorías permitieron visualizar de manera estructurada las áreas críticas que requieren atención, y cómo cada una se relaciona directamente con los lineamientos de control preventivo establecidos por la NIA 402. La siguiente tabla resume estos hallazgos clave.

Tabla 1.

Riesgos identificados en Empitalito y su relación con la NIA 402 como instrumento de prevención del riesgo.

Categoría de Riesgo	Descripción del Riesgo Identificado	Porcentaje Reportado	Relación con la NIA 402
Gestión Jurídica y Contratación	Fallas en la supervisión y control de procesos contractuales y legales.	48%	Requiere documentación rigurosa de contratos y protocolos, conforme a la NIA 402.
Administración de Recursos Físicos	Mal manejo de bienes físicos, instalaciones o herramientas de la entidad.	45%	Exige control interno sobre activos, evidencia de uso y mantenimiento adecuado.
Gestión de la Información	Ausencia de protocolos seguros para resguardar y acceder a información clave.	35%	Se relaciona con la obtención de evidencia y comunicación continua sobre los sistemas de información.
Gestión Financiera	Inconsistencias en el manejo presupuestal, ejecución financiera y control de recursos monetarios.	50%	La NIA 402 recomienda indicadores claros y auditorías periódicas para garantizar la transparencia financiera.
Gestión Comercial	Falencias en la operación de servicios comerciales, atención al cliente y facturación.	40%	Implica supervisión operativa y mejora en protocolos de gestión, conforme al enfoque de control preventivo.
Gestión Estratégica	Débil formulación y ejecución de estrategias organizacionales que afectan la sostenibilidad del servicio.	30%	Evaluación previa de riesgos estratégicos, fundamental en la aplicación de la NIA 402.
Gestión del Talento Humano	Problemas en la capacitación, asignación de funciones y retención de personal clave.	25%	La norma promueve revisiones periódicas y capacitación como parte del control interno efectivo.
Gestión del Aseo	Deficiencias en la prestación del servicio de saneamiento básico.	15%	Necesita mayor control operativo y revisión de cumplimiento de estándares por parte de contratistas.
Gestión de Laboratorio	Irregularidades técnicas y operativas en procesos analíticos y de calidad.	10%	Aplica la exigencia de documentación de procedimientos y verificación de resultados en la NIA 402.
Gestión y Corrupción	Presencia de riesgos de fraude, falta de controles éticos y conductas inapropiadas	40%	La NIA 402 busca prevenir este tipo de riesgos mediante auditoría, transparencia y controles bien estructurados.

Nota: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en la encuesta semiestructurada aplicada al auditor interno de Empitalito (2023).

Los datos reflejados en esta tabla permiten visualizar con claridad la concentración de riesgos en áreas sensibles tales como la gestión financiera, jurídica y contractual, donde los porcentajes altos evidencian vulnerabilidades críticas que demandan atención prioritaria. Este análisis resalta no sólo la frecuencia de los eventos de riesgo, sino también su potencial impacto en la sostenibilidad institucional. La correlación con los principios de la NIA 402 demuestra que el cumplimiento riguroso de esta norma puede actuar como una medida correctiva eficaz, orientando la aplicación de controles específicos, adaptados a cada categoría, y fortaleciendo el enfoque preventivo desde la base de la planeación estratégica.

A su vez, se identificó que la planeación estratégica de Empitalito adolece de un seguimiento oportuno y sistemático de los planes institucionales. El auditor reportó sanciones impuestas por los entes de control debido a retrasos en la ejecución de proyectos prioritarios y a la falta de cumplimiento de metas trazadas. Esta situación evidenció una brecha crítica entre la formulación de objetivos y la implementación de mecanismos de control. Desde luego, la NIA 402 exige que, al planificar la auditoría, se evalúe el entorno interno y externo de la entidad usuaria, así como los controles que el proveedor de servicios o, en este caso, las propias áreas misionales que se han establecido. Incorporar esta evaluación desde la fase de planeación estratégica permite anticipar desviaciones y estructurar controles preventivos, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas.

Por otro lado, el análisis de la gestión del talento humano reveló que, de las 34 capacitaciones programadas para 2021, únicamente se realizaron dos. La falta de interés y de recursos destinados a la formación del personal genera bajos niveles de productividad, incrementa la accidentalidad laboral y merma la capacidad de respuesta ante riesgos operativos. Asimismo, la carencia de personal calificado impacta negativamente en la formulación de proyectos, al tiempo que genera incumplimientos en los cronogramas y en los objetivos institucionales. La norma señala la necesidad de comprender la estructura organizacional y los controles internos relevantes para la auditoría. Al integrar este requerimiento, Empitalito puede establecer programas de capacitación alineados con los riesgos asociados a la tercerización ('outsourcing') de servicios, fortaleciendo la cultura de prevención, y asegurando que el personal clave cuente con las competencias necesarias.

En consecuencia, de ello, la inexistencia de una base de datos actualizada de suscriptores y la falta de personal suficiente para gestionar la recuperación de cartera han provocado elevados niveles de cartera morosa, con el riesgo de iliquidez para la empresa. Además, los sistemas de información financiera carecen de un software especializado, lo que dificulta la oportunidad y

veracidad de los datos, afectando la toma de decisiones estratégicas y comerciales. Por ende, al requerir evidencia sobre los controles implementados por las organizaciones de servicios, la norma orienta al auditor del usuario a evaluar la fiabilidad de los sistemas de información y de los procedimientos de cobranza. Más aún, aplicar estos lineamientos facilita el diseño de controles automatizados para la gestión de cartera y la verificación continua de la calidad de la información financiera.

Asimismo, la evaluación de riesgos detectó que la entrega y el uso de bienes para el funcionamiento óptimo de Empitalito son inadecuados, pues no existe un inventario actualizado, ni protocolos claros para la solicitud de adquisición y salida de activos. En paralelo, la falta de servidores y de mecanismos de respaldo ha dejado expuesta la información de la entidad, incrementando la vulnerabilidad frente a pérdidas o accesos no autorizados. La NIA 402 patentiza la necesidad de obtener evidencia suficiente sobre los controles de la organización de servicios, incluidos aquellos relacionados con la gestión de recursos físicos y tecnológicos. La adopción permite establecer procedimientos de verificación y pruebas de control sobre la infraestructura, garantizando la integridad y disponibilidad de los activos y de la información.

Del mismo modo, la carencia de un Talento humano adecuado para la supervisión de aspectos jurídicos y contractuales ha dado lugar a procesos judiciales y detrimento patrimonial. El auditor señaló que la falta de revisiones periódicas y de cláusulas claras de desempeño en los contratos de servicios externalizados, ha permitido la prolongación de incumplimientos y erosionado la confianza ciudadana. Así que, en orden a comprender la naturaleza de los servicios contratados y los controles aplicados por la organización de servicios, Empitalito debe incorporar en sus contratos cláusulas específicas de monitoreo, auditoría conjunta y sanciones por incumplimiento, fortaleciendo su posición jurídica y mejorando su reputación ante la comunidad.

Por consiguiente, los resultados de esta investigación revelan que Empitalito enfrenta retos significativos en la alineación de su planeación estratégica mediante mecanismos de control preventivo, en la gestión de su Talento humano, así como en la administración de cartera y recursos, y en la supervisión contractual. No obstante, cada uno de estos desafíos encuentra una respuesta estructurada en los lineamientos de la NIA 402, la cual propone la evaluación del entorno y de los controles antes de iniciar cualquier proceso de auditoría o contratación, así como la obtención de evidencia suficiente sobre la efectividad de los controles internos, tanto propios como de terceros. Además, se destaca la importancia de mantener una comunicación continua entre la entidad usuaria y la organización de servicios,

que incluya capacitaciones y revisiones periódicas.

Finalmente, la implementación sistemática de la NIA 402 en Empitalito (Huila) no sólo mitiga los riesgos detectados, sino que también promueve una cultura organizacional, proactiva y resiliente, orientada a la prevención y al cumplimiento de los objetivos misionales. Así, la entidad logra optimizar el uso de sus recursos, fortalece su gobernanza y recupera la confianza de la ciudadanía en la prestación de servicios públicos esenciales.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La exploración de la NIA 402 como instrumento de prevención del riesgo -desde la planeación operativa y estratégica en Empitalito- resalta, en primer término, la tensión inherente entre la dimensión normativa y la práctica cotidiana de la gestión pública. En teoría, las normas internacionales de auditoría ofrecen un marco robusto para garantizar transparencia, integridad y control; en la práctica, sin embargo, estas herramientas tropiezan con barreras culturales, organizativas y políticas que limitan la efectividad. Empitalito, como muchas otras entidades de servicios públicos en contextos locales, vive bajo la presión de resultados inmediatos, presupuestos ajustados y demandas ciudadanas urgentes. Este entorno, de por sí complejo, tiende a relegar la planeación de riesgos a un segundo plano, hasta que un hallazgo grave o una sanción externa lo hace reaparecer con fuerza. Por ejemplo, la Contraloría Departamental evidenció irregularidades en 160 contratos suscritos a inicios de 2020, señalando presuntos detrimentos patrimoniales para el municipio (Contraloría, 2021). Este tipo de hallazgo ex post facto refleja un patrón de administración marcadamente reactivo. Tal situación confirma la advertencia de Solano (2021) sobre las consecuencias de una planificación estratégica deficiente; asimismo, la ausencia de planeación efectiva conlleva el incumplimiento de metas institucionales y genera malestar en la ciudadanía.

Este patrón reactivo de gestión no es meramente un problema de prioridades, sino el reflejo de una concepción reduccionista del control interno entendido como un trámite burocrático más, un requisito para cumplir auditorías, pero no como una dimensión esencial de la gobernanza. No obstante, la NIA 402 invita a repensar esta perspectiva, indicando que la prevención de riesgos constituye un proceso que inicia en la propia fase de diseño de las estrategias operativas y debe mantenerse como hilo conductor de proyectos. Al adoptar este enfoque, Empitalito pasa de un modelo de “control posterior” a uno de “prevención continua”, contexto donde la identificación de riesgos no sea una actividad aislada, sino un hábito institucional arraigado en cada nivel jerárquico.

En segundo lugar, la investigación evidenció que la gestión del talento humano constituye el corazón mismo de la eficacia de cualquier norma de auditoría. La capacitación limitada, la rotación de personal y la falta de mecanismos de desarrollo profesional configuran un escenario en el que los controles se diseñan en la teoría, pero se encuentra eco en la práctica. Cuando el equipo humano no comprende plenamente el propósito de las normas ni poseen las habilidades para aplicarlas, el control interno se convierte en un decorado vacío. De hecho, la NIA 402, al identificar la necesidad de entender la estructura organizacional y los procesos de la entidad de servicios, resalta la urgencia de invertir en el Talento humano; no basta con impartir un curso aislado, es preciso cultivar una cultura de riesgos compartida, en la que cada colaborador se perciba como guardián de la integridad institucional.

Más aún, un tercer aspecto que emerge de manera crítica es la relación con los proveedores de servicios tercerizados. El análisis realizado en Empitalito reveló que la externalización de funciones, lejos de reducir la carga administrativa, ha multiplicado los ‘puntos ciegos’ de control. La NIA 402 define con claridad que el auditor debe comprender los controles internos que aplica la organización de servicios, pero, en la práctica, los contratos carecen de cláusulas detalladas de monitoreo y de derechos de auditoría compartida. Esto sugiere una falla conceptual, pues la tercerización se aborda desde una lógica meramente contractual, sin reconocer que el control efectivo requiere un compromiso activo y permanente por parte de la entidad usuaria. Desde luego, para revertir esta tendencia, es imprescindible rediseñar los procesos de contratación, incorporar desde la fase de licitación los criterios de control que exige la norma, e igualmente implementar la evaluación previa de los procesos del proveedor, acuerdos de reporte periódico, auditorías conjuntas y sanciones automáticas por incumplimiento.

Asimismo, la debilidad en la gestión documental e infraestructura tecnológica constituye otro punto de reflexión profunda. En un mundo donde la información es un activo estratégico, la carencia de sistemas robustos de respaldo, inventario y trazabilidad evidencia una desvalorización del dato como motor de la toma de decisiones. La auditoría, al requerir evidencia apropiada y suficiente para respaldar los juicios del auditor, se convierte en un llamado a modernizar la gestión de la información. No se trata únicamente de adquirir un mejor software, sino de repensar los flujos de datos, la interoperabilidad entre sistemas, ante todo la responsabilidad de cada área en la generación y custodia de la información. A todas luces, una apuesta en esta dirección no sólo mejora la capacidad de auditoría, sino que permitiría a Empitalito generar inteligencia organizacional, anticiparse a problemas y optimizar recursos.

Por otra parte, en el plano ético y reputacional, los hallazgos de demandas judiciales y detrimentos patrimoniales evidencian que los costos de no invertir en prevención pueden ser mucho mayores que los recursos destinados a fortalecer controles. Y la confianza ciudadana, una vez erosionada, resulta difícil de recuperar y además condiciona la capacidad de la entidad para implementar nuevos proyectos. Aquí la NIA 402 ofrece un plus y/o 'valor agregado'; efectivamente, al orientar al auditor a verificar la transparencia y eficacia de los controles de la organización de servicios, contribuye a generar reportes de auditoría sólidos, que pueden ser difundidos públicamente y servir de base para un diálogo constructivo con la comunidad. De esta manera, la auditoría deja de ser un ejercicio de fiscalización punitiva para convertirse en un instrumento de rendición de cuentas y de construcción de confianza.

Finalmente, la investigación no sólo diagnostica las brechas de Empitalito en la gestión de riesgos, sino que ofrece toda una 'hoja de ruta' para su transformación institucional. A juzgar por sus frutos, adoptar la NIA 402 de manera profunda y contextualizada permite a la entidad no sólo cumplir con estándares internacionales, sino convertirse en un referente de gestión pública preventiva, transparente y comprometida con el desarrollo sostenible de la comunidad.

REFERENCIAS

- Acosta-Lucero, B. N. (2020). De las políticas públicas en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios en zonas rurales [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/10983/25027>
- Amoedo-Souto, C. A., & Cutrín Domínguez, M. (2019). El impacto de la Ley 9/2017, de contratos del sector público, en la gestión directa de servicios públicos locales a través de medios propios. *Revista de Administración Pública*, (210), 393-432.
- Bravo Larrañaga, S. P., Díaz Bastidas, C. D., & Meneses Gómez, J. A. (2021). Propuesta de implementación de la política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto público en la empresa de servicios públicos de Sandoná, EMSAN ESP, 2021.
- Bustamante Choez, J. J., & Villavicencio Ibarra, M. F. (2022). Auditoría de gestión a la empresa de servicios de encomienda Urbanos Express, de la Provincia de Los Ríos, Cantón Quevedo periodo 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi, La Maná, Ecuador].
- Campelo Castro, D. K. (2022). Control interno en las empresas públicas de servicios que operan en las instituciones del Estado [Tesis de maestría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil].
- Cano Agudelo, E. (2019). Incidencia del gobierno corporativo en el desempeño financiero colombiano: Estudio de caso Celsia, Empresa de Servicios Públicos [Tesis doctoral, Universidad EAFIT].
- Cárdenas Higuera, C., Bermeo González, E. G., & Morales Fonseca, E. D. (2022). La auditoría financiera como instrumento de prevención del riesgo en una entidad comercial [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12494/45692>
- Casal, P. M. (2022, febrero). Estándares de clase mundial: La adopción plena de las normas internacionales de auditoría. D&G Profesional & Empresaria. (Artículo publicado en boletín profesional)
- Cupe Misagel, M. J. (2022). El sistema de control interno y la toma de decisiones en la empresa Plavimars S.A.C, Santiago de Surco, 2020 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92763>
- Del Águila, M. R. G., & Bardales, J. M. D. (2020). *Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. Ciencia Latina: Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1255.
- Estigarribia, M. I. C., Velázquez, R. E., Ibarra, G., & Valenzuela, R. (2020). Aplicabilidad del Diseño Exploratorio Secuencial para la medición de habilidades cognitivas: una experiencia en la Universidad Nacional de Asunción, Paraguay. *Arandu UTIC*, 7(2), 43-62. Disponible en: <https://www.utic.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/106>
- Guzmán Mejía, F. S. (2022). Auditoría financiera aplicada a la empresa Filtreq de la ciudad de Ambato (Ecuador), período 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato].
- Huamanchumo Leyton, Y. M. (2022). Programa de auditoría basada en la NIA 240 para detectar con efectividad los fraudes en los estados financieros de la Empresa Automotores INKA S.S.C. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/10645>
- Jiménez, O. G., Narváez, J. C. N., & Jarquín, V. I. J. (2023). *A contabilidade pública e as normas internacionais de auditoria (NIA): El contador público y las normas internacionales de auditoría (NIA). Brazilian Journal of Business*, 5(1), 134-157.
- Klein Gussoli, F. (2020). Contratos, licitaciones y servicios públicos a la luz de los tratados internacionales en derechos humanos incorporados en el derecho brasileiro [Contracts, Bids and Public Services in the Light of International Human Rights Treaties Incorporated into Brazilian Domestic Law]. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, (24), 43-77.
- Lopezosa, C. (2020). Entrevistas semiestructuradas

- con NVivo: Pasos para un análisis cualitativo eficaz. En C. Lopezosa, J. Díaz-Noci, & L. Codina (Eds.), *Metodos: Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social* (No. 1, pp. 88-97). Universitat Pompeu Fabra.
- Meléndez Howell, D., Yong Chacón, M., & Angulo Aguilar, J. E. (2021). Efectos y defectos de la regulación de los servicios públicos en Costa Rica: Nuevos desafíos ante nuevos paradigmas. Editorial ULEAD.
- Pereira Pérez, Z. (2011). *Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta*. *Revista Electrónica Educare*, 15(1), 15-29. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>
- Pinchi, R. R., & Bardales, J. M. D. (2020). *Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín*. *Ciencia Latina: Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332.
- Pole, K. (2009). Diseño de metodologías mixtas: Una revisión de las estrategias para combinar metodologías cuantitativas y cualitativas. *Renglones: Revista arbitrada en ciencias sociales y humanidades*, (60). Disponible en: <http://hdl.handle.net/11117/252>
- Quispe, D. E. (2022). *Oportunidad de los procedimientos del revisor de calidad e incidencia en auditoría*. *Contabilidad y Negocios*, 17(34), 71-91.
- Reynaers, A. M., Navarro, C., Medina, M. G., & Rama, J. (2021). La externalización de servicios públicos a nivel local: Experiencias, competencias y desafíos de la gestión de los contratos. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- Rodríguez Cardoso, O. I., Gallego Torres, A. P., & Ballesteros Ballesteros, V. A. (2020). Diseño explicativo secuencial para el aprendizaje mediado por dispositivos móviles sobre los procesos de aprendizaje de los métodos numéricos. En E. Serna M. (Coord.), *Revolución en la formación y la capacitación para el siglo XXI* (Vol. 1, pp. 588-597). Instituto Antioqueño de Investigación.
- Rojas, E. G. A. (2020). El rol de los Operadores de Infraestructura Móvil Rural en la expansión de la cobertura y en la reducción de la brecha de accesibilidad a los servicios públicos de telecomunicaciones móviles [Tesis doctoral, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Sánchez-Valbuena, I., Sánchez-González, J., & Pinedo-Frías, A. (2020). Competencias gerenciales: Factor de éxito en empresas de servicios públicos. *Saber, Ciencia y Libertad*, 15(2), 74-90.
- Sebastián, E. M. M. (2020). El contrato de servicios con prestaciones directas a la ciudadanía como modalidad de gestión indirecta de servicios públicos. *Revista de Administración Pública*, (212), 375-399.
- Solano, E. A. S., Fernández, D. L. M., & Juvinao, D. L. (2021). *Planificación estratégica en empresas de servicios públicos domiciliarios de Riohacha (Colombia)*. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(5), 755-773.
- Zúñiga, M. C., & Suárez, S. J. B. (2021). Caracterización de las normas internacionales de auditoría (NIAS) direccionada al efectivo y equivalentes del efectivo en la empresa de servicios públicos Empitalito ESP, municipio de Pitalito (Huila, Colombia). Documentos de Trabajo ECACEN, (2).

