

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA TERMINAL
DE TRANSPORTES DE HONDA S.A.**

Zharick Juliana Prada Lozano



UNIVERSIDAD
La Gran Colombia

Vigilada MINEDUCACIÓN

Contaduría pública, Facultad de ciencias económicas y empresariales

Universidad La Gran Colombia

Honda

2022

**Propuesta de implementación de un sistema de control interno en la empresa Terminal de
Transportes de Honda S.A.**

Zharick Juliana Prada Lozano

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Contador publico

Profesor José Efraín Chocontá Moreno



UNIVERSIDAD
La Gran Colombia

Vigilada MINEDUCACIÓN

Contaduría pública, Facultad de ciencias económicas y empresariales

Universidad La Gran Colombia

Honda

2022

Dedicatoria

La elaboración del presente proyecto está dedicado a mi familia, especialmente a mi mamá y a mi pareja, quienes siempre me han apoyado en cada proceso de mi vida, estuvieron a mi lado durante la realización del presente trabajo y fueron un gran apoyo emocional y mi mayor motivación. También para la empresa donde trabajo, mis jefes y compañeros, quienes me guiaron en la elaboración de este trabajo, con el fin de generar un aporte adicional a la labor realizada diariamente para beneficio de la empresa y las personas que allí trabajamos buscando cada día avanzar un paso más hacia la mejora continua.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	9
OBJETIVOS	10
OBJETIVO GENERAL	10
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
CAPITULO II: CRONOGRAMA EJECUTADO DE ACTIVIDADES DE PASANTÍA.....	12
CAPITULO III: JUSTIFICACIÓN	13
CAPITULO IV: MARCO REFERENCIAL	14
CAPITULO V: DIAGNOSTICO SITUACIÓN DE LA EMPRESA.....	15
ANÁLISIS INTERNO DE LA EMPRESA	15
<i>Organigrama</i>	<i>18</i>
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	18
<i>Contabilidad.....</i>	<i>18</i>
<i>Tesorería.....</i>	<i>22</i>
<i>Gerencia.....</i>	<i>23</i>
<i>Talento humano.....</i>	<i>24</i>
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS	25
<i>Proceso operativo centro de costos tasa de uso.....</i>	<i>26</i>
<i>Proceso operativo centro de costos baños y guarda equipaje.....</i>	<i>28</i>
<i>Procedimiento centro de costos estación de servicio</i>	<i>29</i>
ANÁLISIS EXTERNO DE LA EMPRESA	29
<i>Influencias Macroeconómicas</i>	<i>30</i>
<i>Factor social.....</i>	<i>33</i>
<i>Factor tecnológico</i>	<i>33</i>

CONTROL INTERNO TERMINAL DE TRANSPORTES DE HONDA S.A.	5
CLIENTES	34
<i>Cientes internos</i>	34
<i>Cientes externos</i>	35
CAPITULO VI: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL CONTROL INTERNO	36
ORIGEN DEL CONTROL INTERNO.....	36
OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	37
IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO	37
EL CONTROL INTERNO MEDIANTE EL MODELO COSO.....	37
COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	37
PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO	38
CAPITULO VII: PROPUESTA DE CONTROL INTERNO SEGÚN MODELO COSO ERM PARA EL TERMINAL DE TRANSPORTES DE HONDA S.A.	40
OBJETIVOS DE LA PROPUESTA A REALIZAR	40
PROPUESTA DE CONTROL INTERNO PARA TERMINAL DE TRANSPORTES DE HONDA S.A.	40
<i>Ambiente de control</i>	41
<i>Evaluación de riesgos</i>	43
<i>Actividades de control</i>	46
<i>Información y comunicación</i>	51
<i>Actividades de monitoreo y seguimiento</i>	52
PROPUESTA ESQUEMÁTICA PARA LOS CICLOS DE LA EMPRESA TERMINAL DE TRANSPORTES DE HONDA S.A.....	52
<i>Flujograma propuesto de control interno</i>	53
<i>Flujograma de cuentas por cobrar</i>	54
<i>Flujograma control de inventarios</i>	55
<i>Flujograma control de recursos humanos</i>	56
<i>Flujograma control de compras y adquisiciones</i>	57

CONCLUSIONES..... 58

LISTA DE REFERENCIAS..... 60

Lista de Figuras

Figura 1 Organigrama empresa Terminal de Transportes de Honda S.A.	18
Figura 2 Variación trimestral del ICTIP según grupos de costos.....	31
Figura 3 Flujograma de propuesta de control interno.....	53
Figura 4 Flujograma control de cuentas por cobrar	54
Figura 5 Flujograma control de inventarios.....	55
Figura 6 Flujograma control de recursos humanos	56
Figura 7 Flujograma control de compras y adquisiciones	57

Lista de Tablas

Tabla 1	Cronograma pasantía septiembre 2021-Julio 2022	12
Tabla 2	Descripción proceso Tasa de Uso.....	27
Tabla 3	Descripción Proceso Baños y guarda equipaje	28
Tabla 4	Tasa de crecimiento anual- Base 2015 (2019-2022 Primer trimestre)	30
Tabla 5	Variación del IPC (2019-2022).....	32
Tabla 6	Variación del nivel de desempleo (abril 2021-abril 2022)	32
Tabla 7	Evaluación de riesgos.....	43

Introducción

La elaboración de este trabajo se realiza con el fin de desarrollar un estudio a la empresa Terminal de Transportes de Honda S.A., en cuanto a sus procesos, actividades, cargos, lineamientos, normatividad; y con base en los resultados obtenidos, presentar una propuesta de aplicación de control interno teniendo en cuenta el modelo COSO, esto con el fin de que la empresa pueda obtener una mejor eficiencia en el desarrollo de sus procesos y la explotación de su objeto social.

El presente trabajo buscar ser de gran ayuda para la empresa y las personas que la conforman, ya que se analizaran factores tales como: políticas, procedimientos, estructuras, con el propósito de estudiar si hay deficiencia en el desarrollo de las mismas y encontrar posibles mejoras para que estos sean más efectivos.

Objetivos

Objetivo General

El objetivo general de este proyecto de pasantía es realizar una propuesta para la implementación de un control interno dentro de la empresa Terminal de Transportes de Honda SA, mediante la aplicación del modelo Coso ERM, orientado en el análisis, la evaluación y gestión de riesgos existentes.

Objetivos Específicos

Implementar un mecanismo de control interno de forma que le ayude a la empresa a mejorar sus procesos y así determinar mejores decisiones.

Aplicar el conocimiento obtenido durante la carrera en el ámbito de auditoría y enfocarlos en una empresa real, para así mejorar su operatividad.

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema

El terminal de Transporte de Honda cuenta con una serie de procesos, los cuales permiten que el desarrollo de su operatividad sea bastante amplio. Esta empresa se considera como una de las más grandes del municipio de Honda y con mayor reconocimiento a nivel nacional gracias a sus certificaciones Icontec. A su vez, al tener varias unidades de negocio es necesario contar con un sistema de control interno que permita optimizar los recursos y lograr una eficiencia y administración financiera más precisa para mejorar su productividad y tener un mayor control en cada uno de sus procesos.

CAPITULO II: Cronograma ejecutado de actividades de pasantía**Tabla 1***Cronograma pasantía septiembre 2021-Julio 2022*

Ítem	Actividad	Fecha
1	Conocimiento de la empresa: aspectos generales, organigrama, análisis mercado, características internas.	30-nov-21
2	Análisis situacional: estudiar análisis interno, procesos administrativos, conocimiento departamentos	31-mar-22
3	Análisis externo, influencias macroeconómicas y micro ambientales. Teorización del control interno: fundamentos teóricos, objetivos, importancia, estructura, ventajas y responsabilidad	15-abr-22
4	Análisis de control de riesgo según modelo coso	30-abr-22
5	Propuesta de implementación de un control interno dentro de la empresa basado modelo Coso	15-Jun-22
6	Planteamiento de conclusiones y recomendaciones	15-jul-22

Nota. Elaboración propia.

CAPITULO III: Justificación

El presente trabajo se realiza con el fin de estudiar el modelo de control que tiene actualmente la empresa Terminal de Transportes de Honda S.A. y evaluar los riesgos a los que se expone la empresa en la realización de los procesos administrativos y operativos, para de esta manera poder implementar una propuesta basada en el modelo coso.

CAPITULO IV: Marco referencial

En 2018 Mantilla señaló que “COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (p. 4).

Para el desarrollo de este proyecto investigativo se tomaron en cuenta como referencia los siguientes trabajos, cuya principal temática es el método de control interno basado en el modelo del COSO.

Como primera referencia, tenemos el trabajo “Propuesta de implementación de un sistema de control interno en la sociedad acuatec sas de la ciudad de Girardot” de los autores Yenny Paola Hernández Salcedo y Andrea Stephanie Toro Hernández, Corporación universitaria Minuto de Dios (2019), el cual consiste en desarrollar una propuesta de implementación de control interno mediante el modelo COSO en una compañía dedicada al sector financiero. Este proyecto se enfocó en estudiar la estructura de la empresa, y así mismo evaluar los riesgos de esta y el sector en el que opera.

Otra referencia importante que se tuvo en cuenta fue el trabajo “propuesta de modelo de control interno de la empresa recreación familiar termales santa rosa recrefam Ltda., mediante la evaluación de los riesgos” de los autores: Diego Alejandro Rendón Sánchez, Claudia Liliana Agudelo, Lina Marcela Jaramillo, Andrea Obando, de la Universidad Libre Seccional de Pereira (2014), este proyecto se enfoca en estudiar y evaluar el control interno que implementa una empresa dedicada al sector turismo, analizar e identificar sus riesgos y plantear una propuesta basada en el modelo COSO.

CAPITULO V: Diagnostico situación de la empresa

Es necesario conocer la empresa en la cual se centra el presente proyecto investigativo para poder identificar sus posibles riesgos, el sector en el que opera, y la forma de cómo implementar un buen modelo de control interno, por lo tanto, como paso relevante, se realizó un estudio detallado de los aspectos más importantes de la organización.

Análisis interno de la empresa

El Terminal de Transportes de Honda S.A. es una entidad de carácter mixta, la cual fue constituida mediante la Escritura Pública No. 2022 del 13 de noviembre de 1991 de la Notaria Única De Honda, inscrito en esta Cámara de Comercio el 02 de diciembre de 1991, con el No. 3225 del Libro IX, cuyo objeto social consiste en:

- Prestar todos los servicios conexos al transporte público terrestre automotor en todas sus modalidades.
- Generar todas las acciones tendientes a la planeación, construcción, establecimiento, administración y operación, que racionalice y optimice la oferta y la demanda de transporte automotor en todas sus modalidades, ofreciendo unas instalaciones eficientes, seguras, higiénicas y funcionales tanto a los transportistas como a los usuarios en general.
- Formar parte de otras sociedades mediante la adquisición y suscripción de acciones
- Adquisición o enajenación de bienes inmuebles y muebles.
- Promover y/o participar como accionistas en la creación de terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros en cualquier ciudad del país.
- Participar como accionista en otras empresas cuyo objeto social sea similar

- Prestar servicios educativos, de investigación, culturales, deportivos y de actualización dirigidos a los actores del sector, tales como: Conductores, operadores, administradores, propietarios de vehículos, usuarios, peatones, funcionarios y en general a la industria del transporte. Desarrollando e implementando programas de capacitación y prevención vial atinentes al bienestar social de las personas vinculadas al gremio transportador.
- Distribución de combustibles derivados del petróleo
- Importación de vehículos de toda clase, maquinaria industrial, tracto mulas, carro tanques, camiones y en general todos aquellos que sean necesarios.

Terminal de Transportes de Honda S.A. (2021) indico:

Es una de las empresas más grandes del municipio y del departamento, pues al desarrollar una gran cantidad de procesos, es una fuente de empleos directos e indirectos que benefician a la población en general, adicionalmente, es el único Terminal en Colombia que se encuentra certificada por la entidad ICONTEC, estas certificaciones validan que es una empresa que tiene unos procesos efectivos en cuanto a la parte ambiental, de seguridad y salud en el trabajo.

La Terminal de Transportes de Honda es una empresa ubicada en el municipio de Honda Tolima, la cual dio inicio a sus operaciones el 16 de abril de 2012, brindando servicios de transporte, tanto para la ciudadanía como para las empresas transportadoras; bajo condiciones de equidad, oportunidad, calidad y seguridad; garantizando sostenibilidad de las operaciones y mejoramiento de los procesos.

Dada su ubicación geográfica, el municipio de Honda fue denominado como la “Estrella vial de Colombia”; esta característica, obligatoriamente, generaba gran movilidad vehicular y de pasajeros con destino a diferentes puntos cardinales convirtiendo a Honda en un territorio generador de riqueza y dinamizador de la economía de la región.

La dinámica del transporte, especialmente el intermunicipal, creó la necesidad de contar con un espacio adecuado, en el que se pudiera atender y prestar el servicio de transporte con seguridad y comodidad a los pasajeros de origen, tránsito y destino.

En el año 2018 la Terminal de Transporte S.A fue certificada en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, lo que la cataloga como pionera en el país en obtener los sellos de reconocimiento internacional, los cuales se mantienen a la fecha.

El 15 de octubre de 2014 la Junta Directiva elige como Representante Legal Principal al señor Juan David Torres Díaz para que asuma este cargo a partir del 01 de noviembre de 2015 hasta la fecha.

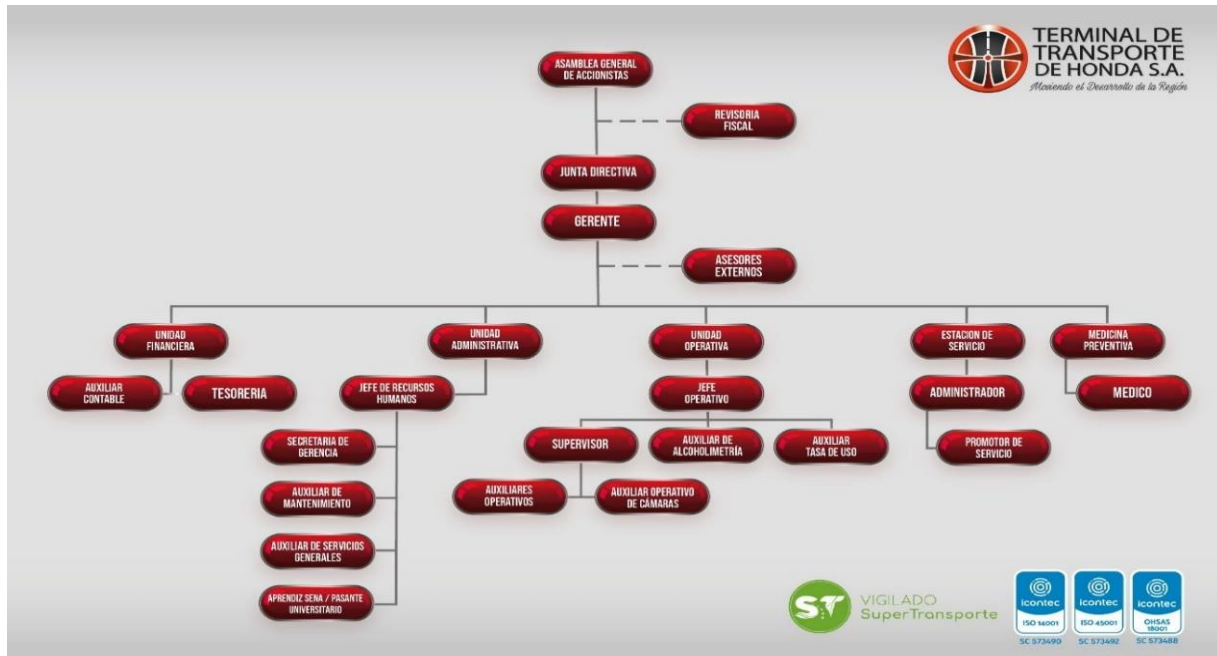
A partir de diciembre del año 2019 se inauguró una nueva unidad de negocio: La Estación de Servicio con franquicia de Terpel cuyo objetivo principal es la venta de combustible diésel, gasolina y aditivos. (párrs. 1-6)

Actualmente la empresa se encuentra en un proyecto de construcción de una nueva unidad de negocio, el cual consiste en prestar un servicio de diagnóstico automotriz, que busca beneficiar a la población de la región, ya que actualmente en el municipio de Honda no se cuenta con ningún CDA para el servicio de la ciudadanía.

Organigrama

Figura 1

Organigrama empresa Terminal de Transportes de Honda S.A.



Nota. La figura muestra la forma en que se encuentra estructurada la organización y los niveles jerárquicos de cada uno de sus procesos. Tomado de "Organigrama" por Terminal de Transporte de Honda S.A, 2021. (<https://terminalhonda.com/noso/>)

Descripción de los procesos administrativos

La Terminal de Transportes de Honda cuenta con una segregación de procesos, tanto operativos, como administrativos, los cuales estudiaremos para analizar si estos se están realizando de forma adecuada y cumpliendo con los requisitos para que haya un efectivo control interno dentro de la entidad.

Contabilidad

El departamento de contabilidad es el encargado de revisar, registrar y controlar los movimientos y transacciones financieras de la empresa, es uno de los procesos más importantes en el

control interno de la empresa, pues es por donde pasa toda la información de ventas, compras, gastos, inversiones, se registra y se autoriza.

El área contable cuenta con los siguientes cargos:

Auxiliar contable: Es la persona encargada de la digitación diaria de información en el software contable, mantener al día todas las transacciones y movimientos contables y bancarios realizados por la entidad, dentro de sus funciones se encuentran:

- Digitar en el software contable información correspondiente a boletines de caja como son facturas y recibos.
- Causación de documentos como nómina y sus respectivas apropiaciones, facturas de compras, facturas de venta, provisiones y amortizaciones, etc.
- Clasificar los pagos y revisar conceptos realizados según su objeto y dependencia a la que se dirige.
- Aplicar las diferentes deducciones tributarias a los proveedores.
- Realizar conciliaciones bancarias y cuentas de terceros.
- Revisar detalladamente los soportes contables anexos a las cajas menores
- Archivar y clasificar en su respectivo lugar los soportes de las actividades contables.
- Proporcionar información y elaborar informes para la presentación de estados financieros.
- En la sucursal del Banco Bogotá, revisar y pre aprobar que los valores y terceros que se vayan a vincular y pagar; estén correctos tanto en su nombre, identificación, cuenta y valores.

Contador Público: Una vez digitada la información contable, el contador es quien se encarga de la elaboración de los informes contables, preparación y realización de declaraciones tributarias, es quien presenta ante la junta y asamblea de accionistas la información financiera y expone

cada uno de los movimientos contables realizados durante un periodo determinado, dentro de sus funciones se encuentran las siguientes:

- Determinar los mecanismos financieros que optimicen y hagan eficiente la aplicación del recurso económico de la empresa, de acuerdo a sus objetivos y metas de corto, mediano y largo plazo.
- Conocer, divulgar y ejecutar normas en materia presupuestal, fiscal y financiera expedidas por las autoridades correspondientes.
- Definir indicadores o ratios financieros y de gestión para el adecuado seguimiento y control presupuestal y financiero.
- Establecer metodologías para el análisis de la información financiera y pronosticar y proyectar los requerimientos financieros institucionales.
- Determinar las inversiones adecuadas para la empresa, que optimicen la utilización de los recursos actuales y los recursos futuros en nuevos proyectos.
- Lograr permanentemente la consecución de recursos que se requieren para capital de trabajo y nuevos proyectos a bajos costos.
- Orientar a toda la estructura organizacional para lograr las utilidades que se requieren para los socios y la empresa, mediante la optimización de los costos, gastos y la generación de ingresos suficientes para cumplir los objetivos.
- Coordinar, orientar y asesorar permanentemente al personal que labora en áreas a cargo.
- Elaborar, en coordinación con la Gerencia, el presupuesto de ingresos y egresos de la sociedad.
- Preparar y presentar los impuestos nacionales y municipales vigentes.
- Presentar a la Gerencia planes de inversión para los excedentes de tesorería.

- Evitar el pago de sanciones por mora en la presentación de liquidaciones fiscales y parafiscales.
- Supervisar y revisar que las conciliaciones bancarias estén al día, validándolas con su firma y velar por el registro de las partidas conciliatorias que resulten de estas.
- Revisar y validar que los ingresos diarios estén debidamente soportados, consignados y contabilizados.
- Digitar todos los comprobantes de egreso de las diferentes cuentas bancarias y revisar que contengan los soportes que originaron su giro.
- Supervisar la información digitada en el software contable.
- Presentar balance de prueba al Gerente durante los diez primeros días del mes.
- Elaborar los diferentes estados financieros y sus respectivas notas.
- Elaborar el presupuesto de la Terminal de Transporte y presentar junto con los estados financieros la ejecución presupuestal.
- Elaborar y subir a la plataforma de la DIAN las obligaciones tributarias, tales como: Declaraciones de IVA, declaración de retención en la fuente, renta y complementarios (Once formatos), presentación de Información exógena, elaborar y subir a la plataforma del CHIP la información del Termina, elaborar los certificados accionarios, laborar los certificados de retención en la fuente, Elaborar y subir la información financiera del Terminal a la página de la Superintendencia de Puertos y Transporte

En el desarrollo del departamento de contabilidad, se registran todos los hechos y movimientos de la entidad tales como:

- Causación y pago de nomina
- Causación y pago de seguridad social
- Causación de facturas de proveedores

- Elaboración de facturas de venta
- Contabilización y registro de ingresos diarios
- Causación y pago de impuestos

Esas son algunas de las actividades que son supervisadas por el área contable, las cuales deben tener un estricto control contable y administrativo, pues son de esencial importancia para la entidad.

Tesorería

El departamento de tesorería se encarga de realizar todas las labores relacionadas con el ingreso y salida de efectivo de la entidad. En este departamento solo se cuenta con un cargo que es el correspondiente al de la:

Tesorera: Quien se encarga de consignar en las cuentas bancarias de la entidad el dinero recibido diariamente en efectivo por el giro ordinario de las actividades de la organización, adicionalmente es quien realiza todos los pagos, una vez están autorizados por el departamento de contabilidad, dentro de las funciones del tesorero se encuentran las siguientes:

- Recoger diariamente el dinero recaudado en tasa de uso, baños y guarda equipaje.
- Consignar diariamente el dinero del recaudo. (Boletines de caja)
- Verificar existencias de insumos para operar en los cargos de alcoholimetría, tasa de uso y baños.
- Administración de caja mejor de Alcoholimetría y Terminal.
- Realizar pago a los diferentes proveedores e impuestos y entregar los comprobantes de egreso con los soportes a Contabilidad.
- Entregar diariamente facturas por pagar al auxiliar contable, registrándolas en el sistema en gastos por causar.

- Pagar mensualmente nómina y seguridad social; una vez esta revisada por el auxiliar contable.
- Realizar los pagos por conceptos de liquidaciones de personal y prestaciones sociales.
- Asegurar que, en tasa de uso, baños y guarda equipaje exista dinero sencillo.
- Asistir a las reuniones y/o citaciones de Junta Directiva.
- Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna.
- Realizar diligencias propias de la Terminal como cambiar dinero, consignar, pagar facturas, realizar compras, entre otras.

Gerencia

El departamento de gerencia cuenta con dos cargos, los cuales son:

Gerente: El gerente de la entidad es la persona encargada de ejercer la representación legal de la Terminal de Transporte de Honda y ejecutar las políticas. Dentro de las funciones del gerente se destacan las siguientes:

- Velar porque todas las actividades de la organización se realicen de acuerdo a las normas y lineamientos establecidos.
- Implementar estrategia de recaudo de recursos para el buen funcionamiento de la empresa.
- Fomentar el liderazgo y trabajo en equipo dentro de su grupo de trabajo.
- Hacer cumplir todas las decisiones tomadas y autorizadas por la junta directiva de la organización.
- Asegurarse de tomar decisiones que conlleven a una mejora constante de la organización.

Secretaria de gerencia: Es la persona encargada de realizar el apoyo administrativo en todas las actividades relacionadas con el departamento gerencial y de compras y adquisiciones, dentro de sus funciones se encuentran las siguientes:

- recepción y clasificación de correspondencia que ingrese o egrese de la empresa.
- Digitalizar y redactar la documentación que sea asignada por el Gerente.
- Realizar seguimiento documental al archivo de la organización
- Mantener actualizado y organizado el archivo físico y electrónico de la Gerencia.
- Dar trámite al registro de alcoholimetría con resultado positivo ante la gerencia de las empresas transportadoras.
- Mantener actualizada la documentación correspondiente a las brigadas de prevención y promoción dirigidas a los transportadores (Tomar las evidencias fotográficas y verificar la programación)
- Gestionar las compras de la empresa, seleccionado, evaluando y reevaluando a los proveedores.
- Recepcionar cotizaciones y seguir las indicaciones de la Gerencia.
- Proveer el correcto aprovisionamiento de útiles, papelería, equipos y servicios.
- Comunicarse con los proveedores externos y gestionar la documentación requerida como soporte para cancelar el producto o servicio.
- Generar actas de reuniones de gerencia.
- Recepcionar las facturas y generar la documentación pertinente para entregar a contabilidad.

Talento humano

El departamento de talento humano cuenta con un cargo principal:

Jefe de talento humano: La persona encargada del talento humano de la empresa es quien se dedica a la motivación, organización y coordinación del personal afiliado a la empresa Terminal de Transportes de Honda S.A. Dentro de sus principales funciones se encuentran las siguientes:

- Realizar las afiliaciones de seguridad social a través de la página web o desplazarse a las entidades pertinentes.
- Gestionar las evaluaciones de desempeño del personal.
- Planear y ejecutar el programa de formación y capacitación.
- Hacer seguimiento y/o gestionar a los registros electrónicos diligenciados por el personal como auto reporte, novedades de personal, etc.
- Reportar accidentes de trabajo a la ARL y EPS en un plazo no mayor a dos días hábiles después de ocurrido el evento, los trabajadores deberán reportar la situación a través del formato, digital auto reporte.
- Reportar la seguridad social a través del portal transaccional planilla integrada de liquidación de aportes, verificar fecha de pagos de seguridad social de acuerdo Decreto 1990 de 2016 y verificar correos electrónicos de aviso

Descripción de los procesos operativos

El Terminal de Transportes de Honda, al ser una empresa dedicada a diferentes unidades de negocio, tiene clasificados sus procesos por centros de costos, para poder llevar un mejor control del mismo, es por ello que se dividen de la siguiente manera:

- Proceso operativo centro de costos tasa de uso
- Proceso operativo centro de costos baños
- Proceso operativo centro de costos guarda equipaje
- Proceso operativo centro de costos estación de servicio

A continuación, veremos una revisión detallada, para conocer cómo funcionan cada uno de estos procesos.

Proceso operativo centro de costos tasa de uso

El principal objetivo de esta unidad de negocio de tasa es recaudar el dinero que se deriva de la operación del servicio correspondiente a alcoholimetría, sello, tasa de uso, evasión y transgresiones de los conductores de servicio de pasajeros intermunicipal e interdepartamental por carretera, cumpliendo con las tarifas estipuladas por el Ministerio de Transporte

Alcoholimetría: Es un procedimiento que deben realizar todos los conductores antes de Salir de las instalaciones del Terminal de Transporte de Honda, el cual consiste en realizar una prueba para validar que la persona que va a conducir un vehículo no ha ingerido ningún tipo de sustancia alcohólica

Sello: Es un sticker que se le coloca al Vehículo antes de salir del Terminal, el cual simboliza que ese carro realiza todo el respectivo proceso correspondiente dentro del Terminal.

Tasa de uso: corresponde al valor que debe ser pagado por las empresas de Transporte por utilizar las instalaciones del terminal de transporte de pasajeros.

Evasión: Es el valor que se cobra a los conductores que no ingresan al terminal a comprar su respectiva tasa de uso cuando están obligados a hacerlo, es decir es un pago que deben realizar por el hecho de haber evadido el ingreso a las instalaciones del Terminal.

Transgresiones: Violación de las normas contenidas en las disposiciones establecidas en las leyes 105 y 336 Decreto 1079 y Manual operativo de la Terminal de Transporte.

El proceso respectivo a realizar en el área de tasa de uso, se especifica y resume en la siguiente tabla:

Tabla 2*Descripción proceso Tasa de Uso*

Actividad	Descripción	Responsable	Información documentada
Inicio puesto de trabajo	El Auxiliar se debe ubicar en el puesto de trabajo según programación de turnos, portando los elementos de dotación. .	Auxiliar Tasa de Uso	Programación de turnos
Recibir turno	El auxiliar debe recibir el turno con 15 minutos de anticipación, verificado elementos de trabajo, leyendo las novedades del turno anterior y firmando como evidencia de leído, igualmente debe ingresar al sistema con el usuario y la clave asignada.	Auxiliar Tasa de Uso	Libro de minuta
Arribo del conductor	El Conductor debe llegar a la bahía de ascenso de pasajeros, estacionar su vehículo y dirigirse a su correspondiente Taquilla.	Conductor	NA
Solicitud orden de salida	El Conductor debe solicitar Orden de Salida o planilla de viaje en la Terminal de Transporte, en su respectiva taquilla o empresa transportadora. El Conductor debe dirigirse a la zona de Tasa de Uso y entregar a la Auxiliar la orden de salida o planilla de viaje (Para vehículos en tránsito)	Empresa transportadora Conductor	NA
Ingresar datos al sistema y pago de la tasa de uso	La Auxiliar recibe la Orden de salida o planilla de viaje con el respectivo dinero. Se debe tomar fotografía de la orden de salida o planilla de viaje. Para lo cual debe ingresar el número de placa, cotejar que los datos registrados en la base de datos o registrar los datos del conductor nuevo. Si el sistema reporta transgresión(es) al manual operativo o tasa de uso en evasión, pendiente (s) por cancelar, la Auxiliar debe informar al Conductor para que realice el correspondiente pago o indicar el trámite a realizar ante el Jefe Operativo de la Terminal de Transporte.	Auxiliar tasa de uso	FO-ST-01 Reporte de rutas por empresa OD-ST-06 Manual de usuario de tasa de uso
Cotejar información	El Conductor debe cotejar su identificación por intermedio del lector biométrico de huellas. Para los casos en que el lector no lee la huella digital del conductor, se debe desactivar el lector.	Conductor	NA
Expedir comprobante	Una vez validada la información la Auxiliar expide el correspondiente comprobante de pago tasa de uso.	Auxiliar tasa de uso	Comprobante tasa de uso
Depositar dinero	Ingresar el dinero correspondiente al recaudo en la caja fuerte con los respectivos soportes de tesorería.	Auxiliar tasa de uso	-Cuadre de caja por turno -Reporte de novedades -Recibo de pago
Reportes para la Superintendencia de Puertos y Transportes	En las temporadas de alta demanda como semana santa, temporada de vacaciones de mitad de año, semana de receso estudiantil de octubre y temporada de fin de año, se deben remitir en línea reportes diarios sobre la movilización de pasajeros. Verificar la información digitada antes de grabar los datos. Ver instructivo Reporte de información alta temporada.	Auxiliar tasa de uso	Instructivo reporte de información alta temporada
Finalizar turno	Terminado el turno debe verificar que cerró sesión en el módulo de tasas de uso y reportar en el libro de minuta lo ocurrido durante el turno.	Auxiliar tasa de uso	Libro minuta

Nota. Esta tabla detalla y describe la forma en que se llevan a cabo cada uno de los procesos relacionados con el centro de costos de tasa de uso.

Proceso operativo centro de costos baños y guarda equipaje

Otra unidad de negocio con la que cuenta el Terminal de Transportes de Honda S.A. es el servicio de baños y guarda equipaje.

El cual consiste en prestar el servicio de alquiler de baños y guarda equipaje a los pasajeros, comerciantes, conductores, taquilleros y usuarios en general del Terminal de Transportes de Honda SA.

El proceso respectivo a realizar en el área de baños y guarda equipaje, se especifica y resume en el siguiente cuadro:

Tabla 3*Descripción Proceso Baños y guarda equipaje*

Actividad	Descripción	Responsable	Información documentada
Inicio puesto de trabajo	El Auxiliar se debe ubicar en el puesto de trabajo según programación de turnos, portando los elementos de dotación. .	Auxiliar de Servicios Generales	Programación de turnos
Recibir turno	La Auxiliar debe recibir su turno con 15 minutos de anticipación, verificado elementos de trabajo.	Auxiliar de Servicios Generales	Libro de minuta
Verificar elementos de trabajo	La auxiliar debe verificar al recibir su turno que esté provista de papel higiénico, elementos y producto de aseo como son hipoclorito, detergente, escoba, trapero, lijas, etc., radio comunicador, linterna y dinero en sencillo para cambio.	Auxiliar de Servicios Generales	FO-AD-06 Entrega de elementos
Recibir tarifas del servicio	El pasajero o usuario solicita el servicio de baño para lo cual debe cancelar la tarifa estipulada y la auxiliar debe entregar factura de venta y cambio según corresponda.	Auxiliar de Servicios Generales	Registro Factura de venta
Aseo y desinfección	Con intervalo de 15 minutos debe ingresar a cada baño y descargar las letrinas. Con intervalos de 2 horas aproximadamente debe despapelar las canecas y depositar las bolsas en la caneca ubicada al frente de los baños, realizar aseo al piso, paredes, puertas, lavamanos y desinfectar. el instructivo Rutinas de aseo y desinfección áreas	Auxiliar de Servicios Generales	INS-SP-01 Rutinas de aseo y desinfección áreas
Preparación para entregar turno	Antes de entregar el turno debe realizar aseo a todas las unidades sanitarias, lavamanos, pisos, despapelar y desinfectar.	Auxiliar de Servicios Generales	NA
Entrega de turno	En el cambio de turno, debe entregar inventariado papel higiénico, protectores, toallas higiénicas, productos y elementos de aseo, dinero en caja y pases.	Auxiliar de Servicios Generales	TTH-TES-2016-001 Relación de actividades y dineros del servicio de baños.
Finalizar turno	Una vez finalizado el turno, debe reportar en el libro de minuta lo ocurrido durante su turno y entregar en Tesorería dinero y soportes de los ingresos generados	Auxiliar de Servicios Generales	Libro de minuta

Nota. Esta tabla detalla y describe la forma en que se llevan a cabo cada uno de los procesos relacionados con el centro de Baños y guarda equipaje.

Procedimiento centro de costos estación de servicio

La estación de servicio del Terminal de Transportes de Honda, es una unidad de negocio nueva, la cual dio inicio a sus labores el día 9 de diciembre del año 2019, y se encarga de prestar los siguientes servicios:

- Venta de combustible (Gasolina corriente – Diésel)
- Venta de lubricantes y aditivos
- Venta de gaseosas y cigarrillos

La estación de servicio opera bajo la franquicia de Terpel, y desde su funcionamiento ha tenido excelente recibimiento por parte de la comunidad en general, pues se caracteriza por prestar un buen servicio, con precios justos, variedad de productos y se caracteriza principalmente por la exactitud en sus medidas de tanqueo, pues constantemente realizan calibración a los equipos de la Estación.

Por lo tanto, es una actividad económica que le ha dado bastante reconocimiento al Terminal, ya que maneja un nivel de ventas significativo, es por ello, que es importante evaluar los riesgos que existen en esta unidad de negocio, pues se manejan diferentes variables tales como: inventario de productos, manejo de dinero, los cuales deben estar debidamente controlados para su respectiva eficiencia y buen resultado.

Análisis externo de la empresa

El sector externo de la empresa Terminal de Transporte de Honda, se mide a través de una serie de factores e indicadores macroeconómicos y microeconómicos, los cuales permiten conocer de manera global la situación en la que actualmente está la empresa dentro de la económica de Colombia. Estos factores se resumen en: influencias macroeconómicas, factor económico, factor social, factor geopolítico, factor tecnológico.

Influencias Macroeconómicas

Se entiende por macroeconomía por la ciencia encargada de estudiar los indicadores a nivel global de la economía a través del estudio de las variables agregadas más representativas. En el presente proyecto revisaremos a fondo las siguientes variables:

- Variación del PIB en el sector transporte intermunicipal de pasajeros
- Índice costos del transporte intermunicipal de pasajeros
- Niveles de desempleo

Variación del PIB en el Transporte Intermunicipal de pasajeros

Tabla 4

Tasa de crecimiento anual- Base 2015 (2019-2022 Primer trimestre)

Concepto	2019	2020	2021	2022
Transporte terrestre	2,3	-2,0	-7,6	9,3

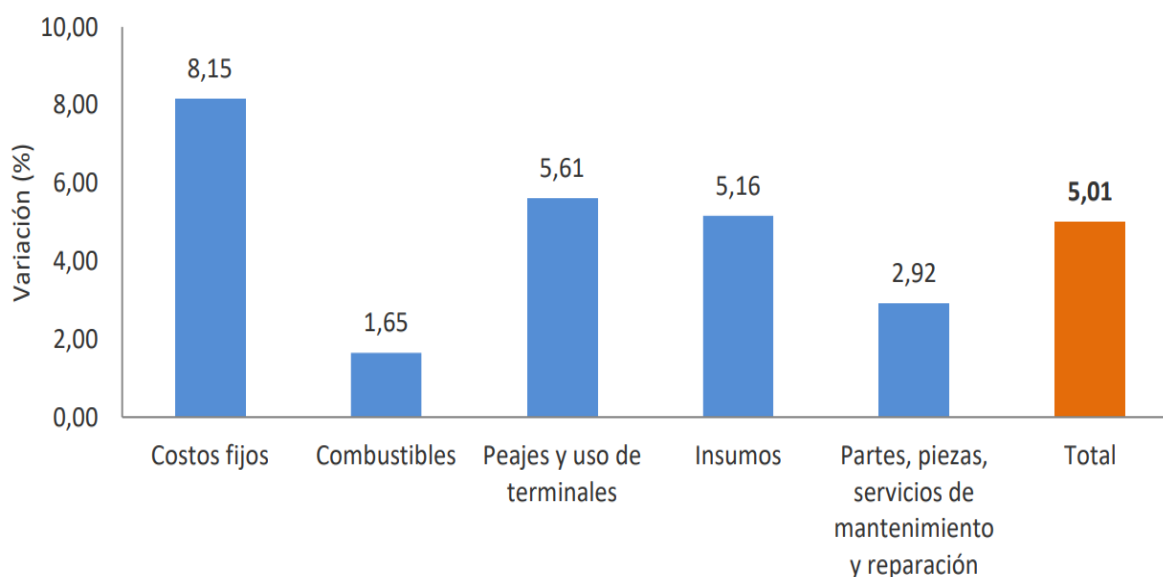
Nota. Esta tabla muestra el comportamiento anual comparativo del año 2019-2022 en el primer trimestre. Tomado de “Boletín técnico crecimiento anual del transporte” por Departamento Administrativo Nacional De Estadística [DANE], 2022. (<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales-por-sector-institucional-cntsi>)

En el primer trimestre de 2022, el Producto Interno Bruto en el sector transporte terrestre, crece 9.3 %. En la Tabla 4 se refleja el comportamiento del PIB durante los años (2019-2020-2021-2022), y se ve la afectación que hubo en el año 2020 y a inicios del 2021 a causa de la pandemia y las medidas que se tomaron para combatirla. El sector del transporte de pasajeros fue uno de los más afectados, pues las terminales de transporte tuvieron que cerrar sus instalaciones y parar completamente las actividades durante un periodo de tiempo, lo cual llevo a 0 la actividad económica del transporte intermunicipal de pasajeros y a su vez se refleja el decremento del PIB durante este periodo.

Índice costos del transporte intermunicipal de pasajeros En el primer trimestre del año 2022, la variación del índice de costos del transporte intermunicipal de pasajeros (ICTIP), fue del 5.01% en comparación con el último trimestre del año 2021

Figura 2

Variación trimestral del ICTIP según grupos de costos



Nota. La figura representa el incremento del 5.01% que tuvieron los costos relacionados al sector transporte intermunicipal de pasajeros en el primer trimestre 2022 comparado con el último trimestre 2021. Tomado de "Índice de costos del transporte intermunicipal de pasajeros (ICTIP)" por Departamento Administrativo Nacional De Estadística [DANE], 2022. (<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-costos-del-transporte-intermunicipal-de-pasajeros-ictip>)

Comportamiento general de precios. El método para medir el comportamiento general de los precios, se realiza a través de la variación del índice de precios al consumidor, este es una medida para evaluar el cambio en el precio de bienes y servicios más representativos para el consumo de los hogares y familias colombianas, dentro de estos bienes y servicios esenciales se encuentra el transporte.

Tabla 5*Variación del IPC (2019-2022)*

Mes	2019	2020	2021	2022
Enero	0.60	0.42	0.41	1.67
Febrero	0.57	0.67	0.64	1.63
Marzo	0.43	0.57	0.51	1.00
Abril	0.50	0.16	0.59	1.25
Mayo	0.31	-0.32	1.00	0.84
Junio	0.27	-0.38	-0.05	
Julio	0.22	0.00	0.32	
Agosto	0.09	-0.01	0.45	
Septiembre	0.23	0.32	0.38	
Octubre	0.16	-0.06	0.01	
Noviembre	0.10	-0.15	0.50	
Diciembre	0.26	0.38	0.73	
En año corrido	3.80	1.61	5.62	6.55

Nota. La tabla refleja el comportamiento y la variación del IPC durante los últimos tres años. Tomado de “Índice de precios al consumidor” por Departamento Administrativo Nacional De Estadística [DANE], 2022. (https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/bol_ipc_may22.pdf)

Niveles de desempleo. El transporte de intermunicipal de pasajeros ha sido una de las principales fuentes que se encargan de generar empleo en el país. En el mes de abril del año 2022 se observa una disminución en la tasa de desempleo del 4.3% en comparación con el mes de abril del año 2021.

Tabla 6*Variación del nivel de desempleo (abril 2021-abril 2022)*

Indicadores/poblaciones	Abril 2022	Abril 2021	Variación absoluta
TGP%	63.6	61.0	2.5
TO%	56.5	51.6	4.9
TD%	11.2	15.5	-4.3
Población ocupada	21.957	19.756	2.201
Población desocupada	2.761	3.621	-860
Población fuera de la fuerza laboral	14.166	14.932	-766

Nota. Comparación de índice de desempleo año 2021-2022. Tomado de “Tasa global de participación, ocupación y desempleo” por Departamento Administrativo Nacional De Estadística [DANE], 2022. (<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>)

Factor social

El transporte intermunicipal de pasajeros, ha sido uno de los más importantes en el desarrollo de la economía colombiana, actualmente existen 49 Terminales de transporte terrestre legalmente autorizadas y habilitadas para prestar el servicio de conexión entre los pasajeros y las empresas de transporte en el país.

El transporte en Colombia ha sido considerado como un servicio integrado social y económicamente, las terminales se crearon con el fin de agrupar las empresas de transporte en un sitio adecuado, mediante una regulación y orden para prestar un mejor servicio a los pasajeros.

Gracias a la creación de la Terminal de Transporte de Honda, se ha gestionado la organización del transporte en el municipio de honda y alrededores, pues se les facilita a los pasajeros la adquisición de un tiquete con las medidas de seguridad óptimas que no se ofrecen en los sitios donde no hay terminales. Adicionalmente, se generaron más de 40 empleos directos, y más de 150 empleos indirectos, las empresas de transporte operan más organizadamente, y se ofrecen servicios de calidad a la comunidad, ofreciéndoles seguridad y confianza en sus viajes.

Factor tecnológico

La terminal de Transportes de Honda S.A. es una de las más avanzadas a nivel tecnológico en Colombia, cuenta con puntos de carga, zona wifi, procesos operativos y administrativos sistematizados, los cuales permiten una óptima operatividad y gestión de servicio a pasajeros y transportadores.

Con el paso de los años, la tecnología va avanzando y cada día las empresas deben acoplarse a ella para ir mejorando los procesos y la realización de los mismos. Uno de los mayores problemas que presenta la entidad, es la evasión de vehículos, al no entrar al terminal a hacer uso de ella y pagar la respectiva tasa de uso. Aunque la terminal cuenta con un sistema de información que ayuda a que la operatividad garantice la legalidad de los despachos y ayuden a llevar un control en los ingresos

económicos, es necesario un sistema de control eficiente que evite la evasión de uso de la terminal y permita identificar cuales puntos de vulnerabilidad están siendo aprovechados por los vehículos afiliados a las empresas para no retribuirle el pago de los servicios a la terminal. Es importante que la calidad en los procesos vaya de la mano con la tecnología, para así fortalecer el valor del servicio prestado y gestionar la capacitación permanente en atención al usuario.

Clientes

El terminal de Transporte de Honda es un medio de conexión entre pasajeros y empresas prestadoras de servicios de transporte, es por ello que cuenta con dos tipos de clientes dentro de su operación, los cuales son: clientes internos y clientes externos:

Clientes internos

Los clientes internos del Terminal de Transportes de Honda son: Los trabajadores que tiene vinculados el Terminal de Transporte directamente para el desarrollo de sus funciones de control y operatividad, dentro de ellos están: operarios de control, personal de aseo, personal de enfermería, personal administrativo y promotores de servicio. Los cuales conjuntamente desarrollan una función que permite el sostenimiento y evolución de la empresa.

Para el sostenimiento de una sana relación entre el cliente interno y la entidad, es necesario tener en cuenta la gestión del fortalecimiento de la salud mental y física de ellos. Es importante realizar constantes evaluaciones del clima laboral en la organización, para así conocer la situación de los trabajadores, y realizar actividades que mejoren sus condiciones. También es importante hacer inversión en infraestructura, capacitación y mantener una relación saludable entre empleador y empleado siempre.

Clientes externos

Los clientes externos son los consumidores finales, quienes reciben y hacen uso del servicio prestado, dentro de ellos se encuentran:

Empresas de servicio de transporte. Dentro del Terminal de Transporte de Honda actualmente hay 29 empresas de transporte, las cuales ofrecen sus servicios de transporte de pasajeros a diferentes destinos del país.

Conductores. Los conductores son un cliente externo también, pues directamente a ellos se les vende la tasa de uso, y son los principales demandantes de nuestros servicios.

Comerciantes. El terminal cuenta actualmente con 30 locales comerciales, en los cuales ellos prestan diferentes servicios, tales como restaurante, cafetería, venta de comidas y bebidas, entre otros, estos servicios complementan los ofrecidos por el terminal para brindarle todos los beneficios a los usuarios finales.

Pasajeros. Son los usuarios finales y por ende también unos de los clientes externos del Terminal, pues ellos son quienes finalmente se benefician de las instalaciones del terminal y sus servicios.

CAPITULO VI: Fundamentos teóricos del control interno

El control interno es un término bastante amplio, del cual se han sacado varias definiciones y conceptos, que se estudiarán a continuación:

Origen del control interno

El control interno se originó a finales del siglo XIX, cuando en la revolución industrial surgió una necesidad, la cual fue controlar las operaciones que por la magnitud y el volumen empezaron a realizarse por máquinas las cuales eran operadas por varios trabajadores. A raíz del incremento de la producción, los propietarios empezaron a ver la necesidad de crear una estructura de control para manejar y supervisar las actividades operativas, administrativas y comerciales. Desde allí empezaron a gestionar sistemas y procedimientos que permitieran disminuir el riesgo en los procesos de las organizaciones.

En Colombia, Luna (2011), define el control interno así: “Está integrado en los procesos de la organización y forma parte de planteamiento, ejecución y monitoreo, y representan una herramienta útil para la gerencia” (p. 49).

Del concepto de Luna, entendemos que el control interno es una herramienta para la gerencia, la cual le permite tener un control sobre los procesos, de manera que se puedan analizar las operaciones, los resultados, estudiar los riesgos que se encuentran inherentes a las actividades, y así mismo, encontrar las posibles mejoras para que funcionen de forma óptima todos los centros de operación de la empresa, lo cual les permitirá obtener mejores resultados, tanto administrativos, como operativos.

Objetivos del control interno

El objetivo principal del control interno es proporcionar a la empresa un grado de seguridad razonable con base en la consecución de metas relacionadas con los procesos operativos, la información y el cumplimiento de propósitos. Dentro de los objetivos básicos que integran al control interno se encuentra asegurar confiabilidad sobre la información contable de la empresa y proporcionar mecanismos de apoyo para la consecución de los objetivos de la organización.

Importancia del control interno

El control interno dentro de las empresas es importante e indispensable, ya que es útil para prevenir fraudes y minimizar errores que puedan llegar a causar un daño económico o social a la empresa, a su vez, su correcta implementación, evaluación, auditorio y supervisión son necesarios para que un adecuado proceso se mantenga dentro de la organización.

El control interno mediante el modelo coso

El presente trabajo, se encuentra encaminado a la aplicación del control interno en la empresa Terminal de Transportes de Honda S.A. mediante el modelo del COSO, a través de este, el Control Interno es un proceso que se diseña con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable que le permita a la empresa cumplir sus objetivos planteados mediante el alcance de la eficiencia, confiabilidad de la información y cumplimiento de leyes y requisitos. Mediante el modelo de control interno COSO, se logra tener una organización de procesos, la información es más precisa y confiable para los usuarios que la requieran y las operaciones se desarrollan de manera más eficiente.

Componentes del control interno

El control interno está integrado por cinco componentes, los cuales conforman un sistema integrado, los cuales mediante un proceso conjunto permiten el funcionamiento del sistema de control

interno. Los componentes son: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, Información y comunicación, supervisión y seguimiento.

Principios del control interno

Según Badillo (2014):

El control interno cuenta con 17 principios, los cuales representan los conceptos fundamentales relacionados con los componentes para el establecimiento de un efectivo Sistema de Control Interno.

1. La organización demuestra compromiso por la integridad y valores Éticos
2. El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.
3. La Administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.
4. La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.
5. La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.
6. La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.
7. La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.
8. La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.

9. La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.
10. La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.
11. La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.
12. La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.
13. La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar funcionamiento del control interno.
15. La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.
16. La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.
17. La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado. (párrs. 1-18)

CAPITULO VII: Propuesta de control interno según modelo COSO ERM para el Terminal de Transportes de Honda S.A.

Actualmente el Terminal de Transportes de Honda S.A. cuenta con una estructura organizada en cuanto a sus procesos operativos, pues presenta una adecuada coordinación de su sistema integrado de gestión, sin embargo, no tiene una estructura documentada y planteada de control interno en los procesos tanto administrativos como financieros y contables.

Es por ello, que a través del presente proyecto se busca plantear una propuesta de un sistema de control interno bajo el modelo coso, las cuales ayudaran a detectar y prevenir errores posibles que puedan estarse presentando en el desarrollo del proceso administrativo y contable de la empresa.

A través de esta propuesta, la empresa tendrá unas pautas y lineamientos, los cuales le servirán para llevar a cabo una adecuada estructura de control interno, bajo los parámetros y normas vigentes.

Objetivos de la propuesta a realizar

Estructurar un sistema de control interno basado en el modelo coso para el Terminal de Transportes de Honda S.A, creando un instrumento guía para la gerencia, el cual permita promover una adecuada administración de los bienes y recursos de la organización, enfocado a la organización de los procesos administrativos y contables.

Propuesta de control interno para Terminal de Transportes de Honda S.A.

Con la propuesta que se señala a continuación se busca contribuir al buen funcionamiento y desempeño de la empresa, esta se ha elaborado bajo los parámetros del modelo COSO ERM, mediante el estudio y aplicación de cada uno de los componentes que hacen parte de la estructura de un correcto control interno.

Ambiente de control

El ambiente de control consiste en generar un ambiente de trabajo adecuado y armonioso, tanto para el área administrativa, como para cada una de los departamentos operativos, esto sirve para tener un compromiso y sentido de pertenencia por parte de los empleados más fortalecido, lo cual permite prestar un mejor servicio a los usuarios.

Para llevar a cabo un ambiente de control eficiente es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

Integridad y valores éticos: Un factor fundamental para el desarrollo de un buen ambiente de control es la integridad humana y los valores éticos en cada una de las personas que hacen parte de la organización, es por ello que la empresa debe establecer y fijar procesos y mecanismos que promuevan en los trabajadores estos valores y cualidades morales que son indispensables.

En el desarrollo de la investigación fue posible evidenciar que durante la convivencia laboral se presentan problemas interpersonales entre trabajadores, los cuales generan deficiencia y bajo rendimiento en los procesos operativos. Esta situación se presenta debido a que hay falta de fortalecimiento en valores tales como: tolerancia, disciplina, compromiso, autocontrol, paciencia, responsabilidad.

Los valores anteriormente mencionados son indispensables para el desarrollo de un buen funcionamiento de la organización, la falta o carencia de ellos hace que la comunicación y la convivencia laboral se debiliten, lo que conlleva a un bajo rendimiento en la realización de sus funciones.

Para ello, se proponen las siguientes actividades para lograr fortalecer la integridad y valores dentro de la organización:

- Capacitar al personal constantemente en los valores morales y éticos que son necesarios dentro de la organización, recordarles de manera frecuente lo importante que son para la empresa las labores que realizan, pero, sobre todo, como actúan como personas y compañeros. También es

importante realizar estos ejercicios de capacitación ética, con el fin de que todas las personas que integran la organización conozcan los valores, principios misión y visión que tiene la empresa y la forma en que deben aportar a su buen funcionamiento.

- Tener definidos los valores que son requeridos en la empresa, en los procesos de selección del talento humano, esto sirve para que las personas que integren la empresa desde un principio tengan claros los valores organizacionales y sea más fácil su aplicación.

Estructura organizacional: Toda empresa debe tener bien definido su organigrama, los cargos que lo componen y las funciones que debe desarrollar cada puesto, es por ello que fue posible conocer que la empresa Terminal de Transportes de Honda S.A. cuenta con una estructura organizacional definida y bien planteada, sin embargo, una de las falencias encontradas dentro de la investigación, es que hay personas que se encuentran realizando las funciones de dos cargos, como es el caso de la asistente de gerencia quien a su vez realiza las actividades de tesorería. Esta decisión se tomó a causa de la pandemia, donde hubo disminución de la operatividad y por tanto disminución de personal administrativa.

Sin embargo, a medida que la actividad vuelve a su normalidad se recomienda estudiar la necesidad de contar con la cantidad de personal requerido para un buen funcionamiento administrativo, y que no se llegue al punto de sobrecargas laborales en los trabajadores.

Los reglamentos y manuales de procedimientos La empresa cuenta con un manual de funciones y procedimientos para cada cargo de la empresa, también cada uno de los trabajadores reciben una inducción inicial al momento de incorporarse por primera vez a la organización, lo cual está muy bien.

Pero se pudo evidenciar, que algunos trabajadores realizan bien su turno de trabajo, pero no tienen muy claras todas las funciones que hacen parte de cada puesto; es decir, el trabajo se vuelve una

actividad rutinaria, que realizan diariamente, pero al momento de preguntarles por el procedimiento de su cargo, no saben cómo responder a ello.

Por lo tanto, es importante que la empresa se encargue de realizar reinducciones periódicas, con el fin de que todos los empleados cuenten con la información necesaria de cada puesto que realicen y a su vez esto permite que se desempeñen mejor en sus funciones.

Evaluación de riesgos

Los riesgos, son aquellas situaciones o actividades que al realizarse dentro del funcionamiento ordinario de la organización pueden llegar a ser una amenaza para la consecución de los objetivos de la empresa. La evaluación del riesgo de la empresa terminal de transporte de honda, la vamos a plantear en el siguiente cuadro estableciendo primero, los objetivos más relevantes en los que se enfoca la organización, de allí evaluaremos los riesgos que se encuentran presentes en esos objetivos, y de la misma manera mostraremos el efecto que estos tienen dentro de la entidad.

Tabla 7

Evaluación de riesgos

Objetivos	Tipo de riesgo	Departamento	Riesgos potenciales	Efectos
1. Tener un flujo de caja mediante una cartera acorde a los parámetros establecidos	Financiero	Tesorería	No existe un sistema de cobranza de cartera óptimo para la gestión de recursos a crédito	La empresa cuenta con una cartera que supera los montos y vencimientos establecidos en las políticas contables y administrativas
2. Manejar un stock de inventarios sistematizado y monitoreado, de forma que haya un control sobre los productos y no exista pérdidas ni vencimientos	Operativo	Estación de servicio	El control de inventarios no es óptimo para una empresa que maneja una gran cantidad de productos.	Perdida y faltantes de productos al no haber un correcto sistema

2. Manejar un stock de inventarios sistematizado y monitoreado, de forma que haya un control sobre los productos y no exista perdidas ni vencimientos	Operativo	Estación de servicio	Se sigue manejando inventarios a mano y en planillas físicas que son fácilmente manipulables	Al no haber control de los inventarios se presenta gran cantidad de productos vencidos y desorden en las planillas de inventarios
2. Manejar un stock de inventarios sistematizado y monitoreado, de forma que haya un control sobre los productos y no exista perdidas ni vencimientos	Operativo	Servicio De Baños	No hay seguimiento administrativo y contable al control de algunos inventarios manejados en la empresa, tales como (papel higiénico-toallas-protectores)	No es posible conocer en tiempo real los productos en existencia, por lo tanto, no se conoce la fecha exacta en que se deben hacer nuevos pedidos y llega el punto donde se termina el stock y se retrasa el proceso operativo, además se presta un mal servicio a los clientes al no tener existencias de inventarios por no llevar un buen control
3. Mantener un ambiente laboral armonioso y una relación empleador - empleado óptima para la buena prestación de servicios	Operativo	Talento Humano	Falta de comunicación con los empleados, no escucharlos ni entender sus situaciones y opiniones	Baja autoestima y desmotivación en el desarrollo de sus funciones
3. Mantener un ambiente laboral armonioso y una relación empleador - empleado óptima para la buena prestación de servicios	Operativo	Talento Humano	Problemas interpersonales entre los trabajadores, que disminuye la eficiencia en sus actividades laborales	Disminución de rendimiento laboral, improductividad
3. Mantener un ambiente laboral armonioso y una relación empleador - empleado óptima para la buena prestación de servicios	Operativo	Talento Humano	Rotación constante de personal de la estación de servicio, lo cual afecta la operatividad y el buen servicio al cliente prestado	Personal poco capacitado, ya que continuamente se está cambiando, lo que afecta las labores operativas y administrativas de la estación de servicio
4. Sostener un sistema de compras y adquisiciones que permita supervisar y llevar control de este proceso	Financiero	Compras y adquisiciones	No hay una política de existencia de productos, se realizan pedidos y compras de acuerdo a necesidades	Al no existir control en la existencia de productos, se llega el momento donde hay insumos de más, o hacen falta, lo cual afecta la operatividad y economía de la empresa

4. Sostener un sistema de compras y adquisiciones que permita supervisar y llevar control de este proceso	Financiero	Compras y adquisiciones	No existe un adecuado proceso de selección de proveedor	Al no haber un control que permita escoger el proveedor más adecuado para la adquisición de los productos, no se controlan los precios y los requisitos necesarios
4. Sostener un sistema de compras y adquisiciones que permita supervisar y llevar control de este proceso	Financiero	Compras y adquisiciones	No se hace seguimiento al departamento de compras con base en el presupuesto de gastos autorizado por la junta directiva	Se gasta más de lo que está presupuestado para el año, al no haber control sobre este proceso
4. Sostener un sistema de compras y adquisiciones que permita supervisar y llevar control de este proceso	Financiero	Compras y adquisiciones	Varias personas realizan compras y pedidos, lo que crea un riesgo de que la documentación no llegue completa al departamento de contabilidad	Muchas facturas se quedan por fuera del sistema contable, ya que no se pasan oportunamente a este departamento para su proceso.

Nota. Análisis y evaluación de riesgos existentes dentro de la empresa Terminal de Transportes de Honda S.A. Elaboración propia.

En el cuadro anterior se han planteado los riesgos más relevantes con los que cuenta actualmente la empresa Terminal de Transportes de Honda S.A. riesgos que se controlaran con el fin de mejorar los procesos a través del presente proyecto que busca aportar una posible solución a las situaciones de amenaza que actualmente se encuentran en la organización.

Instrumentos utilizados para evaluación de riesgos Para recopilar la información necesaria para la identificación de los riesgos anteriormente relacionados, fue necesaria la aplicación de las siguientes herramientas e instrumentos de evaluación de riesgos:

- **Entrevistas:** Durante el trabajo de campo realizado en el desarrollo de la pasantía, se realizaron entrevistas a los trabajadores, en cada una de las áreas de trabajo estudiadas: estación de servicio, compras y adquisiciones, servicio de baños, tesorería.

- **Análisis preliminar de riesgos (APR):** Esta herramienta se utilizó para identificar todas las actividades que conforman los procesos, así mismo se plasman en una tabla los objetivos con los que cuenta la organización, a partir de estos los riesgos encontrados y las consecuencias de estos.

Actividades de control

Una vez planteados cada uno de los riesgos a los que actualmente se enfrenta la organización, es importante desarrollar una serie de parámetros para ayudar a disminuir estos riesgos y mejorar los procesos. Por lo tanto, se proponen las siguientes actividades de control para el Terminal de Transportes de Honda S.A.:

Para el riesgo No. 01: “No existe un sistema de cobranza de cartera óptimo para la gestión de recursos a crédito”

Hay que aplicar una medida de control interno inmediata, pues entre más tiempo pase y no se implemente una estructura de control interno adecuada, las cuentas por cobrar de la empresa seguirán creciendo hasta el punto en donde se puedan llegar a perder muchas.

Por lo tanto, para mejorar el proceso de gestión de la cartera del Terminal de Transporte de Honda, se propone:

- Dar un seguimiento constante a los clientes que han presentado atraso en sus pagos. Para ello, se debe asignar a alguien responsable que vigile todo el proceso de cobro.
- Al momento de vender un producto o servicio a crédito se deben establecer en un contrato o documento escrito todas las condiciones de pago: tales como plazos, cuotas, y las posibles consecuencias en caso de no cumplir con esas condiciones, de forma que haya una política de cobranza definida.

- Crear un calendario de cobranza actualizado, con la información de los clientes que adeudan facturas con la empresa, suministrando la información suficiente para el proceso de cobro: datos completos del cliente, dirección, teléfono, valor adeudado, plazo de vencimiento de la deuda, número de facturas pendientes de pago. Con esta información es más fácil llevar un control de la cartera y gestionarla de forma oportuna.
- Lo más importante es tener una base de datos contable actualizada, de forma que se pueda informar a los clientes en tiempo real el valor que deben, y los pagos que realicen se concilien a tiempo para su debido cobro.

Con la aplicación de estas actividades de control se busca que la empresa mejore su proceso de cobro de cartera y por ende su liquidez y recuperación de cartera castigada.

Para el riesgo No. 02: “El control de inventarios no es óptimo para una empresa que maneja una gran cantidad de productos.”

“Se sigue manejando inventarios a mano y en planillas físicas que son fácilmente manipulables.”

“No hay seguimiento administrativo y contable al control de algunos inventarios manejados en la empresa, tales como (papel higiénico-toallas-protectores)”

En una empresa es indispensable llevar control sobre los inventarios de la organización, tanto el inventario de activos fijos, como los inventarios que se encuentran disponibles para su venta. Por lo tanto, se proponen las siguientes actividades de control para mejorar la tenencia y manejo de inventarios del Terminal de Transportes de Honda S.A:

- La empresa debe establecer una política de inventarios, donde se fijan pautas tales como: crear un stock de reserva de inventario autorizado, y llevar control de que se cumpla, para no incurrir en inexistencia de productos y así prestar un buen servicio al cliente. Establecer el método de manejo de inventarios, el recomendable es: “primeras en entrar, primeras en

salir” pues esto facilita a que los productos se venzan menos y tengan una mejor rotación de calidad.

- Para el caso de la estación de servicio, donde hay un registro de inventarios y facturación, pero, aun así, se vence gran cantidad de productos en el mes, también hay pérdida de productos del kiosko, tales como gaseosas, aguas, cigarrillos, esto se debe a que no hay un buen control sobre estos inventarios que se encuentran disponibles para la venta. Se recomienda implementar un sistema de control que puede ser manejado por la administradora de la estación y supervisado por personal del área contable o de revisoría, donde se crea un archivo de Excel con la información de cada uno de los productos que se venden en la estación de servicio, la existencia y diariamente ir registrando las entradas y salidas de productos, las compras deben ir con el respectivo número de factura fecha de vencimiento de los productos y cantidad que llega, esto para evitar que los productos lleguen a su fecha de vencimiento.
- También es importante para la estación de servicio realizar conteo físico de existencias por parte de personal administrativo constantemente, actualmente se realiza una vez al mes, pero la periodicidad debe ser más frecuente, para evitar la acumulación de faltantes.
- Para el caso del área de baños, donde también se manipulan inventarios para la venta tales como (papel higiénico, toallas, protectores) no se lleva ningún registro, ni tampoco se hacen conteos físicos, por lo tanto es indispensable que la empresa cree una política para el manejo de estos inventarios, y que se pueda llevar control desde el área contable, de manera que diariamente cuando se vayan registrando las ventas se pueda conocer el saldo real, y de esta manera no seguir teniendo inexistencia de productos como ha pasado, y no poderle prestar un servicio completo a los usuarios. También hay que definir un stock de reserva para los pedidos, y asignar responsables de los inventarios, de forma que haya una persona que este

ejerciendo control constante sobre ellos, y n esta información pueda ser comparado y corroborado con el área contable.

Para el riesgo No. 03 “Falta de comunicación con los empleados, no escucharlos ni entender sus situaciones y opiniones”

“Problemas interpersonales entre los trabajadores, que disminuye la eficiencia en sus actividades laborales”

“Rotación constante de persona, lo cual afecta la operatividad y el buen servicio prestado al cliente”

En el caso de la gestión del talento humano de la organización es indispensable crear actividades de control que sirvan para la motivación, armonía y buen ambiente laboral, para ello se recomiendan las siguientes actividades:

- Para mantener un buen clima laboral es importante el reconocimiento hacia los empleados, pues esto les ayuda a darse cuenta cuando están realizando bien su trabajo y cuando necesitan mejorar, de esta manera se vuelven más productivos, trabajan con más motivación, y el ambiente y relación entre empleador y empleado mejora indudablemente. Es bueno reconocer el esfuerzo que cada uno de los trabajadores hacen para que la empresa salga adelante, pero también es importante que el empleador valore los sacrificios y la labor realizada por sus trabajadores.
- La empresa debe fomentar el respeto y la igualdad en sus colaboradores, ya que el hecho de que entre ellos mismos se presenten conflictos no es sano para la empresa, puesto que el rendimiento y la productividad de la organización se puede ver afectada, por lo tanto, deben realizarse integraciones y capacitación al personal acerca de los valores de la entidad, de tratar siempre al otro con respeto y crear una cultura de compañerismo y confianza dentro y fuera del ambiente laboral.

- Para que no haya tanta rotación continua de personal, es necesario una modificación y correctiva a los procesos de selección del talento humano a la hora de su contratación, pues es importante evaluar aspectos tales como: experiencia, capacidades emocionales, psicológicos explicarle a profundidad el cargo y sus funciones, de forma que se haga un estudio profundo de ambas partes, antes de su contratación para evitar las renunciaciones tan frecuentes que se presentan últimamente en la organización.

El control interno aplicado a las condiciones del talento humano es un poco más completo, puesto que requiere el trato con personas que cuentan con diferentes cualidades, capacidades, condiciones; cada trabajador es un mundo distinto y es posible llegar a crear un ambiente laboral agradable a través de la aplicación y socialización de los valores éticos y organizacionales de forma correcta.

Para el riesgo No. 04: “No hay una política de existencia de productos, se realizan pedidos y compras de acuerdo a necesidades”

“No existe un adecuado proceso de selección de proveedor”

“No se hace seguimiento al departamento de compras con base en el presupuesto de gastos autorizado por la junta directiva”

“Varias personas realizan compras y pedidos, lo que crea un riesgo de que la documentación no llegue completa al departamento de contabilidad”

Para el departamento de compras y adquisiciones se encontraron varias debilidades y controles que no se están realizando, por lo que se recomiendan las siguientes actividades de control para su respectiva mejora:

- Crear una política de existencia de productos, de forma que se pueda cumplir con las necesidades en su debido momento, con el cumplimiento de todos los procesos administrativos, y que no sean las compras espontáneas que deben realizarse a la carrera.

- Llevar una relación de compras desde el departamento de adquisiciones, de forma que se pueda comparar en cuanto a categorías y precios con el presupuesto que se tiene establecido y aprobado para su ejecución, con el fin de no superar este, generar un ahorro, y tener un control de adquisiciones.
- Destinar únicamente a una persona para la gestión de compras y pedidos, de manera que se concentre en una sola persona la responsabilidad de que la documentación respectiva llegue completa y a tiempo a contabilidad para su continuo y organizado proceso.
- Crear una base de datos con los proveedores de productos y servicios, con el fin de tener alimentado un sistema de direcciones, teléfonos, productos ofrecidos, precios, y así sea más eficiente el proceso de pedidos, y se puedan tener varias opciones de compra para disminuir costos.

Información y comunicación

El cuarto componente del control interno coso, consiste en generar información efectiva de los resultados derivados de las actividades de control propuestas en el componente anterior, y de esta manera comunicar asertivamente según la jerarquización a la gerencia estos datos informativos con el fin de evaluar y asegurarse de que los controles aplicados están desarrollándose de manera correcta, o deben corregirse. Es decir, las actividades de control ejecutadas en la propuesta de control interno deben servir a la alta gerencia para la toma de decisiones y así llevar a la organización a una mejora continua.

Cada uno de los departamentos involucrados en los riesgos encontrados: (tesorería, estación de servicio, contabilidad, compras y adquisiciones) debe mensualmente comunicar oportunamente a la gerencia por medio de un informe de gestión por departamentos, una explicación detallada acerca de cómo se están ejecutando las actividades de control y que resultados se han obtenido de su ejecución.

Esto con el fin de dar un seguimiento necesario y así contribuir con la mejora de la productividad y tener un control interno más fortalecido y efectivo.

Actividades de monitoreo y seguimiento

El último componente consiste en monitorear y realizar un seguimiento estructurado al control interno ejecutado, con el fin de poder llevar una evaluación continua del funcionamiento y mejoramiento del sistema de control interno planteado, y de esta manera poder detectar posibles errores y plantear a tiempo soluciones de mejora para cada día hacer más eficiente el modelo implementado.

Para esto se recomienda que la organización realice lo siguiente:

- Implementar mecanismos de supervisión diarios sobre las actividades de control, que le permitan a la organización un fortalecimiento de su control interno y un monitoreo permanente.
- Realizar capacitaciones al personal acerca de las actividades de control a aplicar y asesorarlos en los controles que se piensan ejecutar, con el fin de que todas las personas de la organización conozcan las debilidades de la empresa, los riesgos en que se incurre, y las actividades planteadas para mejorar.
- Realizar estadísticas de satisfacción en clientes, empleados, proveedores, buscando conocer el cumplimiento de las actividades y su efecto en las personas involucradas.

Propuesta esquemática para los ciclos de la empresa Terminal de Transportes de Honda S.A.

Como aspecto final del presente proyecto se plantearán unas herramientas adicionales para el Terminal de Transportes de Honda S.A. que le permitirán conocer cómo deben estar integrados los departamentos que presentan los riesgos y procesos estudiados en el presente documento, una vez aplicados los controles propuestos.

Para entender mejor y que quede más clara la información suministrada en el desarrollo de la propuesta se plasmaran los siguientes flujogramas para los controles propuestos:

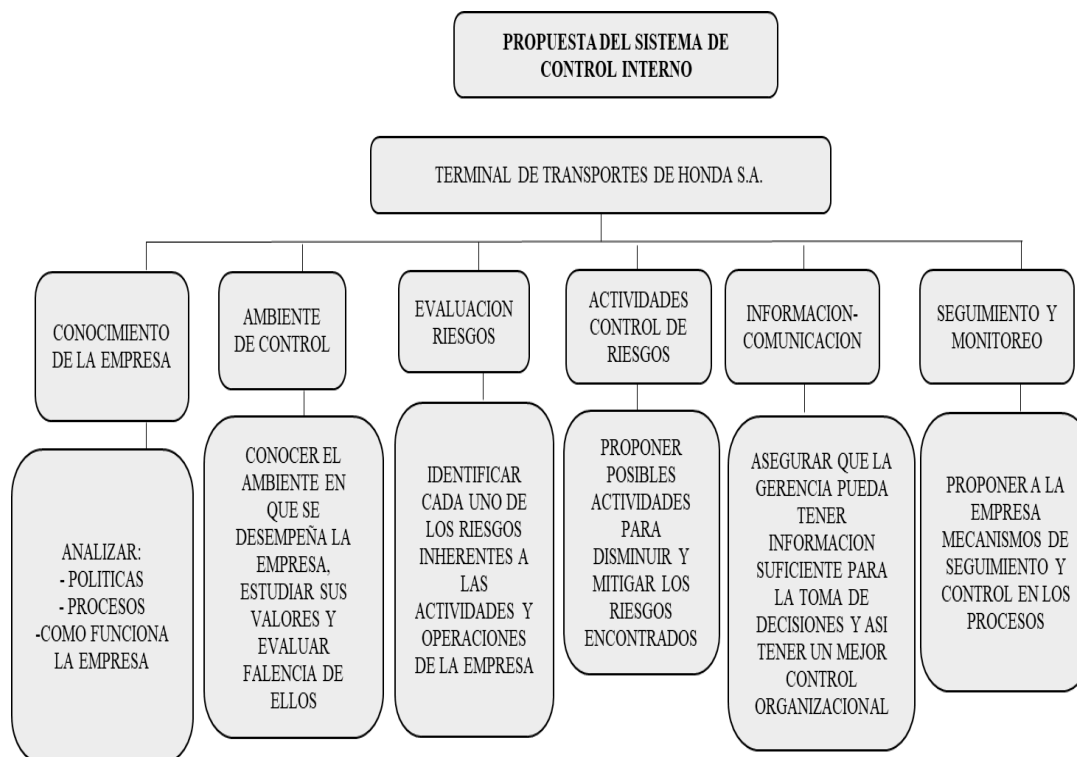
- Flujograma propuesta de control interno
- Flujograma control cuentas por cobrar
- Flujograma control inventarios
- Flujograma control de recursos humanos
- Flujograma control compras y adquisiciones

Flujograma propuesto de control interno

En este flujograma se busca unificar la propuesta de control interno realizada para el Terminal de Transporte de Honda, de forma más dinámica y unificada.

Figura 3

Flujograma de propuesta de control interno



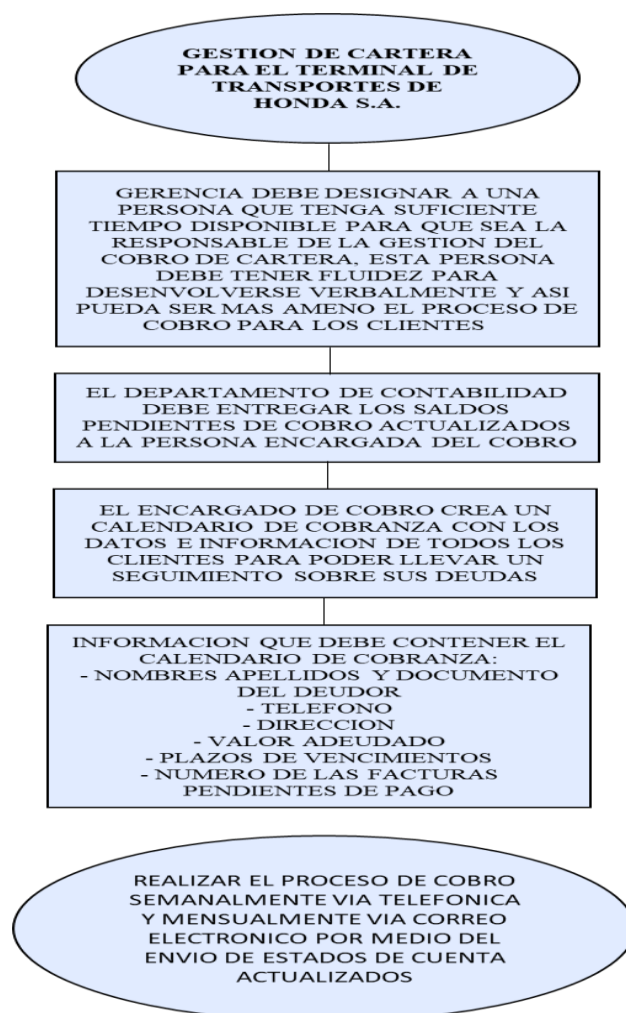
Nota. Esta figura representa el proceso de la propuesta de control interno desarrollada en el presente documento. Elaboración Propia.

Flujograma de cuentas por cobrar

El proceso de cuentas por cobrar o cartera es uno de los más importantes para la empresa, ya se plantearon los riesgos que esta presenta y las actividades para su control, a continuación, se presenta un flujograma del debido proceso de cartera que debe llevarse a cabo:

Figura 4

Flujograma control de cuentas por cobrar



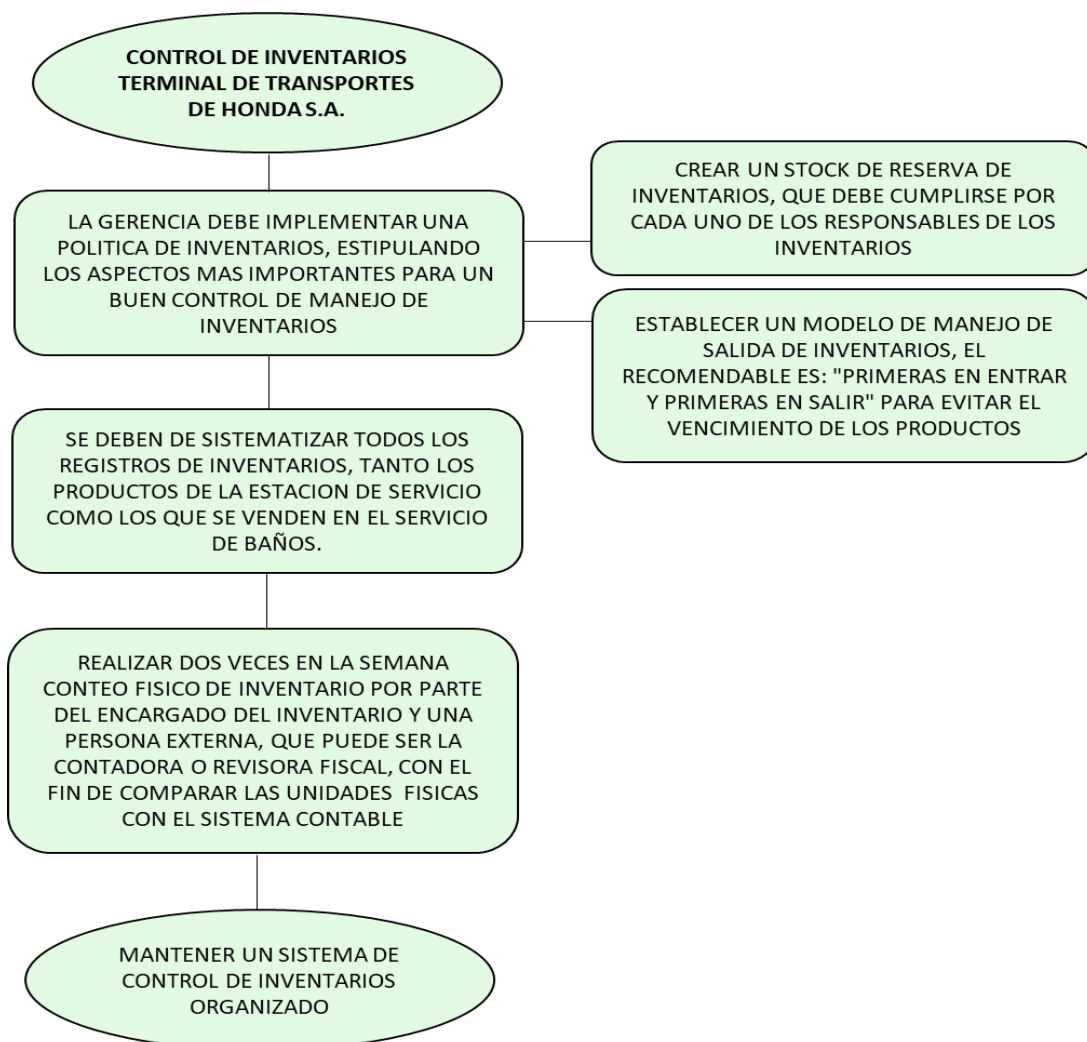
Nota. Esta figura representa el proceso de control de cuentas por cobrar propuesta para un mejor manejo de recursos.
Elaboración Propia.

Flujograma control de inventarios

La propuesta para la organización de los inventarios se ve reflejada en el siguiente flujograma, donde se plasma el proceso que debe llevarse a cabo para tener un buen mecanismo y control de inventarios:

Figura 5

Flujograma control de inventarios



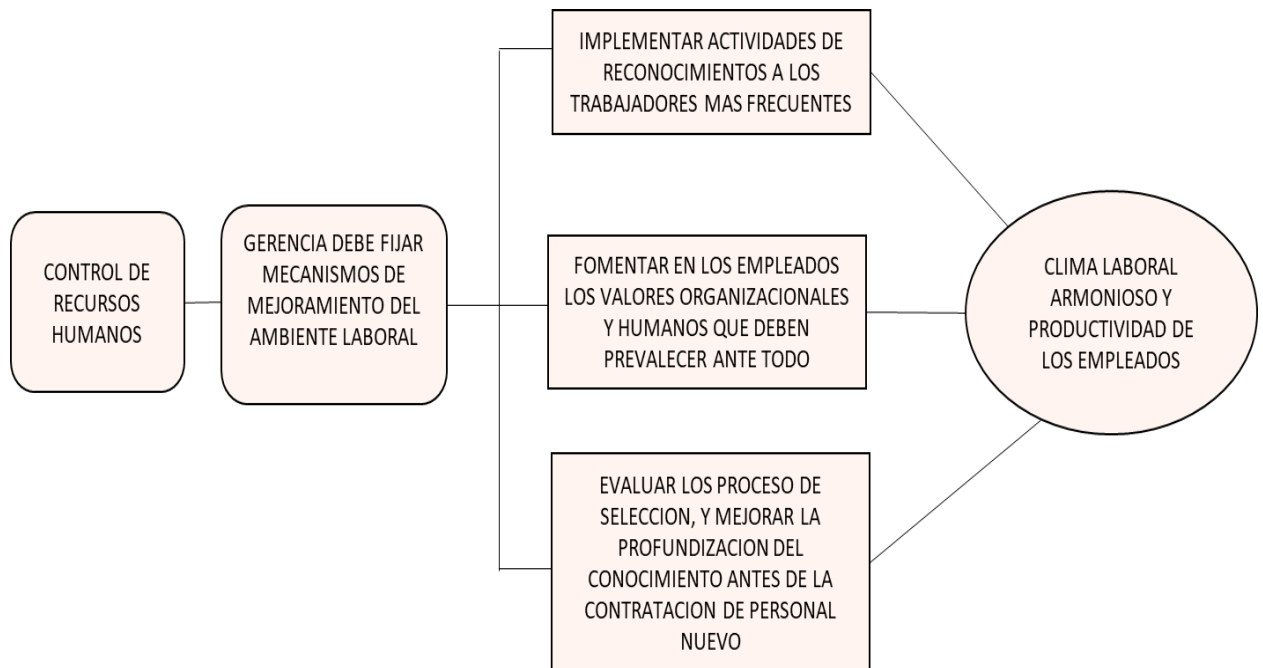
Nota. Esta figura representa el proceso de control de inventarios propuesta para un mejor seguimiento de los productos y su almacenamiento. Elaboración Propia

Flujograma control de recursos humanos

Para el departamento de recursos humanos se recomiendan unos mecanismos de mejoramiento del clima laboral, con el fin de evitar la improductividad de los trabajadores por culpa de los problemas interpersonales o el mal ambiente laboral que pueda llegarse a presentar. Este proceso se define a continuación:

Figura 6

Flujograma control de recursos humanos



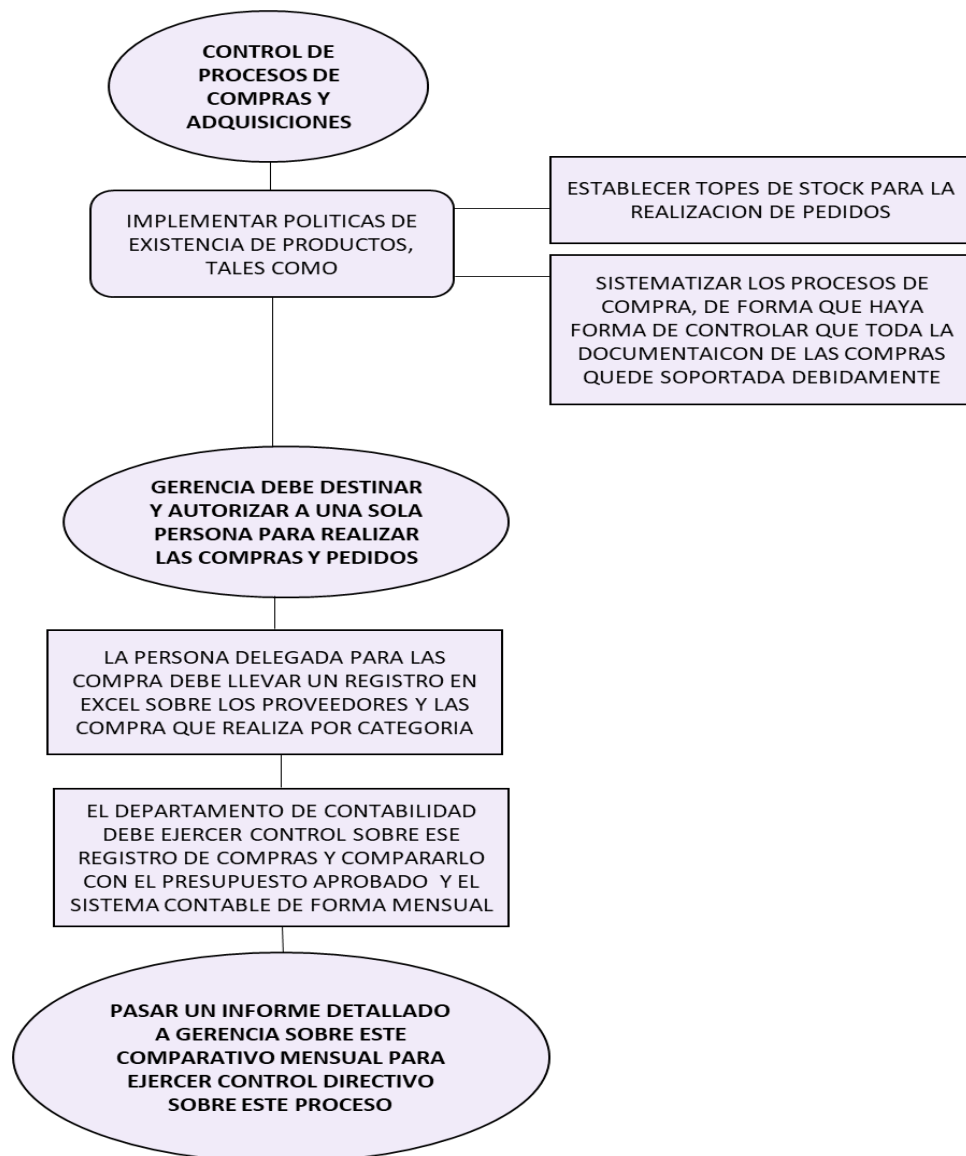
Nota. Esta figura representa el proceso de control recursos humanos para lograr un ambiente laboral más ameno para el rendimiento empresarial. Elaboración Propia

Flujograma control de compras y adquisiciones

El proceso de compras y adquisiciones presenta varios riesgos en sus actividades, y la propuesta de control para ellos, es la siguiente:

Figura 7

Flujograma control de compras y adquisiciones



Nota. Esta figura representa el proceso de control de compras y adquisiciones propuesta para que el procedimiento sea más eficiente. Elaboración Propia

CONCLUSIONES

Para concluir el presente trabajo, se resalta principalmente la importancia de un adecuado control interno dentro de cualquier organización, es indispensable que haya una segregación de funciones y procesos, un cumplimiento adecuado de los manuales existentes y la correcta aplicación de actividades de control que le permitan a la empresa conocer, disminuir y mitigar los riesgos a los que se enfrentan en el desarrollo de su actividad económica.

Luego de un estudio y análisis profundo de la empresa Terminal de Transportes de Honda S.A. se pudo conocer que es una organización bastante amplia que, a pesar de llevar poco tiempo en el mercado, ha resaltado en muchos aspectos y ha tenido varios reconocimientos importantes a nivel municipal, regional y nacional por su buen trabajo y esfuerzo administrativo. Sin embargo, a pesar de los procesos y controles ya existentes en el sistema de gestión integral que actualmente tiene, se pudo identificar que cuenta con una serie de riesgos en sus procesos principalmente administrativos y contables y pocos controles sobre ellos, ya que no cuenta con un sistema de control interno que estudie y mitigue estos riesgos.

Es por ello, que se espera que los cinco componentes del control interno aplicados a esta empresa en el presente proyecto, sirvan de base para que la gerencia pueda implementar las propuestas de control planteadas y expuestas, llevar a cabo las actividades de control establecidas, y los flujogramas elaborados con base en las situaciones encontradas le permitan una mejor comprensión de los controles planteados en cada uno de los procesos estudiados.

Finalmente, se exponen los beneficios que obtendrá la empresa Terminal de Transportes de Honda S.A. al decidir implementar la propuesta desarrollada en el presente trabajo de grado:

- Mejorar las relaciones internas de la empresa, con los empleados, proveedores, clientes al prestar un mejor servicio.

- Prevenir el fraude dentro de la organización derivados de la falta de controles de procesos administrativos.
- Mejorar la comunicación dentro de la organización, estableciendo reglas y pautas claras a seguir en el desarrollo de las actividades laborales.
- Ejercer control y seguimiento de las actividades que conllevan al cumplimiento de los objetivos y a la mejora continua de la organización.

Lista de referencias

Badillo, J. (2014). *Implementación y evaluación del control interno*. [Diapositivas de PowerPoint]. Slide

Share. <http://www.iuai.org.uy/uploads/presentaciones/jornadas/9/PANEL-%20PERSPECTIVAS%20DE%20LA%20AUDITORIA%20INTERNA%20BADILLO.pdf>.

Departamento administrativo nacional de estadística DANE. (2022). *Boletín técnico crecimiento anual del*

transporte. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales-por-sector-institucional-cntsi>.

Departamento administrativo nacional de estadística DANE. (2022). *Índice de costos del transporte*

intermunicipal de pasajeros ICTIP. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-costos-del-transporte-intermunicipal-de-pasajeros-ictip>.

Departamento administrativo nacional de estadística DANE. (2022). *Índice de precios al consumidor*.

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/bol_ipc_may22.pdf.

Departamento administrativo nacional de estadística DANE. (2022). *Tasa global de participación,*

ocupación y desempleo. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>.

Hernández, Y. P., Toro A.S. (2019). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno en la*

sociedad Acuatec SAS de la ciudad de Girardot [Trabajo de grado]. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Luna, O. F. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. (1ª ed.) Instituto de investigación en

Accountability y control IICO.

<https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.

Mantilla, S. A. (2018). *Auditoria del control interno*. (4ª ed.) Ecoe Ediciones.

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Rendon, D. A., Agudelo C. L., Jaramillo L. M., Obando, A. (2014). *Propuesta de modelo de control interno de la empresa recreación familiar termales Santa Rosa recrefam LTDA*. [Trabajo de especialización].

Universidad libre seccional de Pereira.

Terminal de Transportes de Honda S.A. (2021, abril). Quienes somos. <https://terminalhonda.com/noso/>