

Diagnóstico para la implementación de un sistema de control interno operativo en la empresa

Universal JCK de la ciudad de Armenia, Colombia.



HAROLD FAUSTINO CAMACHO MEJÍA

Pasantía para optar al título de Profesional en Contaduría Pública

Corporación Universitaria Autónoma Del Cauca

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas

Popayán Cauca

2021

Diagnóstico para la implementación de un sistema de control interno operativo en la empresa
Universal JCK de la ciudad de Armenia, Colombia.



Asesor: Mg. Óscar Andrés López Valencia

Corporación Universitaria Autónoma Del Cauca

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas

Popayán Cauca

2021

Nota de aceptación

En calidad de director en conjunto con los jurados de trabajo de pasantía denominado DIAGNÓSTICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO EN LA EMPRESA UNIVERSAL JCK DE LA CIUDAD DE ARMENIA, COLOMBIA elaborado por Harold Faustino Camacho Mejía ,egresado de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca, Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas, una vez revisado y evaluado el informe final y aprobada la sustentación ,autorizan a el autor a realizar los trámites correspondientes para optar el título de Contador Publico.

Magister, Oscar Andrés López Valencia.

Director

Magister, William Bernardo Macías Orozco.

Jurado

PhD©, Wilson Noé Garcés Aguilar.

Jurado

Dedicatoria

Hoy que ya me encuentro culminando esta etapa de mi vida, quiero dedicar este logro primero a Dios por brindarme la salud y el bienestar, a mi familia por su apoyo incondicional durante todo este tiempo, en especial a mis padres por sus valiosos consejos y la paciencia en cada etapa de mi vida y a mis hermanitos por ser un punto de inspiración para querer lograr cada una de las metas propuestas.

Agradecimientos

Inicialmente doy mis más sinceros agradecimientos al centro de formación de conductores Universal JCK principalmente a su junta directiva, por permitir realizar mi pasantía y culminarla virtualmente debido a la emergencia sanitaria actual.

A Uniautónoma por permitirme adquirir los conocimientos que me hacen hoy ser un profesional idóneo, a los profesores que me guiaron no solo académicamente si no personalmente.

Finalmente, doy mis más sinceros agradecimientos al profesor Óscar López que me guió y motivó en la culminación de este proyecto de grado, con sus particulares frases como “échele más biela al proyecto mijo”.

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo implementar un sistema de control interno operativo en la empresa Universal JCK de la ciudad de Armenia, Colombia. El tipo de estudio corresponde a tipo descriptivo en razón de detallar procesos, normas, informes de auditorías, ordenamiento, análisis y clasificación de información. La investigación se elaboró en base a los componentes del modelo COSO y la información brindada por cada uno de los representantes de cada área para lo cual se ha tenido que analizar cuál es el nivel de las variables de estudio y su interrelación, para luego sustentar en forma concisa las conclusiones y recomendaciones con las cuales pueden mejorar el manejo de sus procesos por cada área que cuenta. La muestra es constituida por la parte administrativa y operativa de la empresa. El enfoque es cualitativo y cuantitativo; se aplicó tanto entrevista, encuesta y cuestionario de control interno, se reforzó con investigación documental para confirmar la veracidad de la información brindada. Los resultados demuestran que muchas de las áreas de la empresa desconocen un sistema de control y sus beneficios, viéndose inmersos e incursionando en errores. Adicionalmente, no es evidente una supervisión periódica de las actividades de control; lo que puede llevar a la organización a causar un sin número de errores en sus actividades cotidianas, siendo como un punto crítico que conlleva mala toma decisiones y desconocimiento de una aplicación de políticas y procedimientos dentro de la empresa, ya que un buen sistema de control interno diseñado contribuirá al logro de los objetivos de la entidad. Asimismo, con la propuesta que se ha indicado para mejorar los procesos operativos y luego de haber evaluado los procesos que realiza por cada área; es decir, lograr que los procesos de sus operaciones estén bien definidos y organizados,

para que alcancen niveles óptimos, disminuyendo los riesgos e irregularidades dentro UNIVERSAL JCK.

Palabras claves

Control interno, modelo COSO, centro de enseñanza automovilística, organización.

Abstract

The objective of this research was to implement an operational internal control system in the Universal JCK company in the city of Armenia, Colombia. The type of study corresponds to a descriptive type in order to detail processes, standards, audit reports, ordering, analysis and classification of information. The research was developed based on the components of the COSO model and the information provided by each of the representatives of each area, for which the level of the study variables and their interrelationship had to be analyzed, to later support in concise form the conclusions and recommendations with which they can improve the management of their processes for each area that it has. The sample is made up of the administrative and operational part of the company. The approach is qualitative and quantitative; Both an interview, a survey and an internal control questionnaire were applied, reinforced with documentary research to confirm the veracity of the information provided. The results show that many of the areas of the company are unaware of a control system and its benefits, seeing themselves immersed and making mistakes. Additionally, periodic supervision of control activities is not evident; which can lead the organization to cause a number of errors in its daily activities, being a critical point that leads to poor decision making and ignorance of an application of policies and procedures within the company, since a good control system The

internal designed will contribute to the achievement of the entity's objectives. Also, with the proposal that has been indicated to improve operational processes and after having evaluated the processes carried out by each area; that is, to ensure that the processes of its operations are well defined and organized, so that they reach optimal levels, reducing risks and irregularities within UNIVERSAL JCK.

Keywords:

Internal control, COSO model, automotive education center, organization

Contenido

Introducción	17
1. Problema	18
1.1. Planteamiento del problema	18
1.2 Justificación	21
1.3. Objetivos	24
2. Capítulo II: Marco teórico o referentes conceptuales	24
2.1 Componentes del modelo coso (control interno)	28
2.1.1 Entorno de control.	28
2.1.2 Evaluación de los riesgos.	29
2.1.3 Actividades de control.	30
2.1.4 Información y comunicación.	31
2.1.5 Supervisión y monitoreo	32
2.2. Marco conceptual.....	33
2.2.1 Control interno.	33
2.2.2 Centro de enseñanza automovilística. Art.12.	33

2.2.3 Acción correctiva.....	33
2.2.4 Acción preventiva.....	34
2.2.5 El termino eficacia.....	34
2.2.6 Gestión orientada a resultados.....	34
2.2.7 Liderazgo:.....	35
2.2.8 Auditoría Interna.....	35
2.2.9 Auditoría Externa.....	35
2.2.10 Riesgo financiero.....	35
2.2.11 Los mapas de riesgo.....	36
2.2.12 Planeación estratégica.....	36
2.2.13 Los Sistemas de gestión de calidad.....	36
2.2.14 Satisfacción del cliente.....	36
2.3. Marco legal.....	38
3 Capítulo III Metodología.....	39
3.1 Tipo de estudio.....	39

4. Capítulo IV: Resultados	60
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO (REPRESENTANTE LEGAL)	81
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO (CONTADORA PÚBLICA)	83
5. Conclusiones	86
6. Recomendaciones	88
7. Anexos.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 1.....	89
8. Referentes bibliográficos	92

Lista de tablas

TABLA 1. FÓRMULA PARA DETERMINAR LA MUESTRA EN POBLACIONES FINITAS.....	43
TABLA 2 CÁLCULO DEL ERROR MUESTRAL PARA POBLACIONES FINITAS.....	44
TABLA 3 NIVEL DE ACTUALIZACIÓN Y UTILIDAD DE LOS TEMAS Y CONTENIDOS EN LA TEMÁTICA VISTA EN CLASE.	61
TABLA 4. LOS RECURSOS DIDÁCTICOS Y TECNOLÓGICOS CON LOS QUE CUENTA UNIVERSAL JCK.	62
TABLA 5. EL NIVEL DE IDONEIDAD DE LOS INSTRUCTORES DE UNIVERSAL JCK.	63
TABLA 6. LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS ESTUDIANTES CON NECESIDADES O CONDICIONES ESPECIALES.....	63
TABLA 7. EL AMBIENTE EN UNIVERSAL JCK.....	64
TABLA 8. RECOMENDARÍA A FAMILIARES Y AMIGOS LOS SERVICIOS DE UNIVERSAL JCK.	64
TABLA 9. SE CONSIDERA APTO PARA SALIR A CONDUCIR.....	65
TABLA 10. LA PLANTA FÍSICA DE UNIVERSAL JCK.....	66
TABLA 11. LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DENTRO DE UNIVERSAL JCK.....	67
TABLA 12. EL TRATO RECIBIDO POR LAS DIFERENTES PERSONAS QUE LABORAN EN UNIVERSAL JCK.	67
TABLA 13. EL NIVEL DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE UNIVERSAL JCK.	68
TABLA 14. EL PROCESO DE ATENCIÓN, SOLUCIONES QUEJAS Y RECLAMOS.....	69

TABLA 15. FACILIDAD DE ACCESO A LAS INSTALACIONES DE UNIVERSAL JCK	69
TABLA 16. HA ESCUCHADO MENCIONAR A UNIVERSAL JCK EN ALGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN O RED SOCIAL.....	70
TABLA 17. PRECIO ASEQUIBLE.....	71
TABLA 18. PUNTUALIDAD POR PARTE DEL INSTRUCTOR EN LAS CLASES RECIBIDAS.....	72
TABLA 19. PREGUNTA ¿CONOCE SUS FUNCIONES?	73
TABLA 20. ¿CONOCE USTED BAJO QUE NORMA SE IMPARTEN LAS CLASES?	73
TABLA 21. PREGUNTA ¿RECIBE SU REMUNERACIÓN JUSTA Y A TIEMPO?.....	74
TABLA 22. PREGUNTA ¿SE LE BRINDAN ESPACIOS DE APRENDIZAJE CONTINUO PARA MEJORAR CONOCIMIENTO?	75
TABLA 23.. PREGUNTA ¿CUENTA CON LOS INSUMOS O HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR SUS CLASES?.....	75
TABLA 24. PREGUNTA ¿CONOCE EL PROTOCOLO PARA LAS CLASES PRÁCTICAS?.....	76
TABLA 25. PREGUNTA ¿CONOCE LOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN LA ESCUELA?	77
TABLA 26. PREGUNTA ¿A QUÉ PROCESO PERTENECEN DENTRO DE LA EMPRESA?.....	78
TABLA 27. PREGUNTA ¿CONOCE USTED LA NORMATIVIDAD DE LA INTENSIDAD HORARIA?	79

Lista de Gráficas

GRÁFICA 1. NIVEL DE ACTUALIZACIÓN Y UTILIDAD DE LOS TEMAS Y CONTENIDOS EN LA TEMÁTICA VISTA EN CLASE	61
GRÁFICA 2. PROCESO DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DESARROLLADO EN UNIVERSAL JCK.	62
GRÁFICA 3. LOS RECURSOS DIDÁCTICOS Y TECNOLÓGICOS CON LOS QUE CUENTA UNIVERSAL JCK.	62
GRÁFICA 4. NIVEL DE IDONEIDAD DE LOS INSTRUCTORES DE UNIVERSAL JCK.	63
GRÁFICA 5. LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS ESTUDIANTES CON NECESIDADES O CONDICIONES ESPECIALES.	63
GRÁFICA 6. EL AMBIENTE EN UNIVERSAL JCK.	64
GRÁFICA 7. PREGUNTA ¿RECOMENDARÍA A FAMILIARES Y AMIGOS LOS SERVICIOS DE UNIVERSAL JCK?	65
GRÁFICA 8. SE CONSIDERA APTO PARA SALIR A CONDUCIR.	65
GRÁFICA 9. LA PLANTA FÍSICA DE UNIVERSAL JCK.	66
GRÁFICA 10. LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DENTRO DE UNIVERSAL JCK.	67
GRÁFICA 11. EL TRATO RECIBIDO POR LAS DIFERENTES PERSONAS QUE LABORAN EN UNIVERSAL JCK.	68
GRÁFICA 12. EL NIVEL DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE UNIVERSAL JCK.	68
GRÁFICA 13. EL PROCESO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.	69

GRÁFICA 14. FACILIDAD DE ACCESO A LAS INSTALACIONES DE UNIVERSAL JCK.....	70
GRÁFICA 15. PREGUNTA ¿HA ESCUCHADO MENCIONAR A UNIVERSAL JCK EN ALGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN O RED SOCIAL?	71
GRÁFICA 16. PRECIO ASEQUIBLE.....	72
GRÁFICA 17. PUNTUALIDAD POR PARTE DEL INSTRUCTOR EN LAS CLASES RECIBIDAS.....	72
GRÁFICA 18. ¿CONOCE SUS FUNCIONES?	73
GRÁFICA 19. ¿CONOCE USTED BAJO QUE NORMA SE IMPARTEN LAS CLASES?.....	74
GRÁFICA 20. ¿RECIBE SU REMUNERACIÓN JUSTA Y A TIEMPO?.....	74
GRÁFICA 21. ¿SE LE BRINDAN ESPACIOS DE APRENDIZAJE CONTINUO PARA MEJORAR CONOCIMIENTO?	75
GRÁFICA 22. ¿CUENTA CON LOS INSUMOS O HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR SUS CLASES?	76
GRÁFICA 23. ¿CONOCE EL PROTOCOLO PARA LAS CLASES PRÁCTICAS?.....	76
GRÁFICA 24. ¿CONOCE LOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN LA ESCUELA?.....	78
GRÁFICA 25. ¿A QUÉ PROCESO PERTENECEN DENTRO DE LA EMPRESA?.....	78
GRÁFICA 26. ¿CONOCE USTED LA NORMATIVIDAD DE LA INTENSIDAD HORARIA?.....	79

Introducción

El propósito de toda organización es buscar una máxima eficiencia en sus funciones operacionales, evitando de esta manera pérdidas que son representadas en utilidades, es por esto que un sistema de control interno operacional propuesto para UNIVERSAL JCK traerá consigo beneficios para la empresa adaptados al contexto de globalización.

Las empresas son la caracterización más elocuente del tejido económico de cualquier país, sea desarrollado o subdesarrollado. Es por ello que deben establecer un control interno que les permita el progreso económico esperado, poder mantenerse en el mercado, y contribuir así a la economía del país. Por tanto, el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente, a los efectos de suprimir o disminuir significativamente la multitud de riesgos a la cual se hayan expuestos los distintos tipos de organizaciones, sean privadas o públicas, con o sin fines de lucro. (Quinaluisa, et al., 2018)

La no implementación de un sistema de control interno en una organización conlleva a la falta de control en sus operaciones abarcando consigo un latente riesgo en sus procesos. El presente trabajo titulado Implementación de un sistema de control interno operativo en la empresa Universal JCK de la ciudad de Armenia, Colombia busca consigo mejorar los procesos y así determinar de qué manera se están manejando cada una de las áreas buscando un eficiente manejo de los recursos en aras de alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

1. Problema

1.1. Planteamiento del problema

Para la administración moderna, el tener una clara comprensión del concepto y el alcance de un Sistema de Control Interno constituye un factor clave para los propósitos de alcanzar una utilización eficaz de los recursos al evitar o disminuir las pérdidas por concepto de desvíos y despilfarros, fraudes, conductas corruptivas y la producción de un bien sin la calidad requerida por el mercado al que está dirigido. El control interno es una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa. (Aguinaga, 2016)

Adicionalmente, el control interno se hace necesario entre otros aspectos debido a la evolución tecnológica que permita salvaguardar la información y la estandarización de los procesos en las organizaciones, con el fin de garantizar la calidad de los productos y servicios que ofrece. Con los resultados obtenidos se podrá realizar la estimación del Riesgo de Control, determinando el nivel de confianza y riesgo de la organización (Quinaluisa, et al., 2018)

Estudios a nivel nacional concluyen que a través de un adecuado sistema de control interno, se dispondrán las condiciones necesarias para generar información pertinente, confiable, útil y relevante para cimentar el proceso de toma de decisiones, y se fijarán los insumos básicos para dirigir las acciones por ejecutar en futuros periodos operacionales de acuerdo con las situaciones que se presenten. (Stefanell y Barrios, 2016)

Universal JCK es una organización cuya misión es formar conductores competentes para el trabajo y el desarrollo humano acordes a las necesidades sociales y laborales, cumpliendo las políticas nacionales establecidas en el Decreto 1079 de 2015, Decreto 1500 y Resolución 3245 de 2009 del Ministerio de Transporte, mediante metodologías interactivas que contribuyan a la formación integral. (Universal JCK, 2017)

Debido a fallas encontradas en la parte operacional y delegación de funciones en la organización, la asamblea general tomó la decisión de implementar un sistema de control interno puesto que toda empresa que busque sobrevivir en un mercado competitivo, no solo requiere mejoras en su proceso productivo sino que las áreas ejecutivas hagan uso de sistemas de control adecuados, confiables como factor clave del éxito, con el fin de contribuir en la mejora de los procesos, trayendo consigo el aumento de utilidades y la preparación de informes para futuros procesos de auditoría por parte de entidades encargadas de la verificación y cumplimiento de la norma, como lo son el Ministerio de Transporte y Ministerio de Educación. (Medina, Atencio, Romero y Castro, 2002)

Así, Universal JCK manifiesta que dentro de la parte no operacional no se cuenta con un conjunto de nuevas tecnologías que permitan a los usuarios tener acceso al centro de enseñanza automovilística (CEA) de manera globalizada, viéndose inmersos en lo que se cataloga como la resistencia al cambio por parte de la empresa, influyendo directamente en el no aumento de obtención de utilidades por parte de la organización. (Duque, de Ocampo y Velásquez, 2013) plantea como método de expansión cinco estrategias directas, mejorar la percepción de calidad y confianza, variables que son muy medidas en la toma de decisiones de los usuarios de este tipo de servicios; el posicionamiento de marca a través de un eficiente trabajo de cuidado y manejo

de imagen corporativa; la implantación de estrategias híbridas de promoción, implementando tácticas publicitarias tradicionales como modernas y por último la extensión de marca que busca penetrar otros mercados no explorados aun por la competencia.

Los procesos de enseñanza en universal JCK se ven limitados a tan solo como maniobrar el vehículo, unas clases básicas de mecánica y la reglamentación teórica impartida por parte de los instructores. Estas clases teóricas resultan para los aspirantes un poco monótonas y magistrales generando esto la poca atención y el desinterés de quienes van a adquirir su licencia de conducción llevando consigo la no apropiación correcta o completa del conocimiento a la hora de conducir un vehículo. En Cortes, 2017 se propone la implementación de un aula virtual para el desarrollo del curso de mecánica básica en la cual se encuentran dispuestos recursos y actividades tales como foros, cuestionarios tareas, chats etc. que el estudiante podrá tener acceso de acuerdo a las orientaciones del docente en el tiempo y lugar que estime conveniente para que sea un complemento de las clases presenciales.

La administración de la escuela de formación de conductores en busca del logro de sus objetivos y atado a la normativa, busca mediante nuevas tendencias mejorar el proceso de enseñanza para los aspirantes a adquirir la licencia de conducción, es por esto que mediante el sistema de control interno se identificarán las falencias en este proceso para dar pronta corrección. Por lo anterior se plantea la siguiente pregunta.

¿Qué beneficios traerá consigo la realización de un diagnóstico para la implementación de un sistema de control interno operativo en la empresa Universal JCK de la ciudad de Armenia, Colombia?

1.2 Justificación

Para lozano y Tenorio un adecuado Sistema de Control Interno llega a ser parte importante de una entidad, pues garantiza salvaguardar los bienes de la entidad y hace confiables los registros y resultados contables por lo cual es una acción indispensable para la marcha y mejora de la misma. (Aguinaga, 2016)

Sin importar el tipo de organización (tamaño, estructura y naturaleza), las empresas se encuentra rodeada de diversos factores que pueden impactar el cumplimiento de los objetivos y la continuidad del negocio. Por tal motivo, el control en las organizaciones se propone como herramienta indispensable para proteger sus recursos, y de esta manera evitar pérdidas significativas. Le permite mantener la competitividad en el entorno en el que desarrolla sus negocios. Y de igual forma podrá aumentar la eficiencia operativa, resolver conflicto de intereses, guiar a las personas hacia el logro de los objetivos y evitar todo tipo de problemas (legales, ambientales, etc.). Además, proporciona seguridad en la efectividad y eficiencia de las operaciones, el acatamiento de las leyes y regulaciones, y la confiabilidad de la información financiera. (Morales, 2016)

El Control Interno es un proceso que es realizado por el grupo de colaboradores en cada nivel de la organización, de tal forma que se pueda generar una seguridad razonable tras el cumplimiento de varios objetivos.

Dentro de estos objetivos están los de lograr la eficiencia y eficacia en las operaciones, generar un grado de alta confiabilidad en la generación de la información, en especial la financiera y finalmente lograr el objetivo de cumplimiento de todo tipo de

normatividad que está asociada a la naturaleza de las operaciones que realiza la empresa en un periodo. (Montoya, 2016)

Cuando se hace referencia al primer objetivo “eficiencia y eficacia en las Operaciones” así lo documenta Huertas “la eficacia es la obtención de los resultados marcados como objetivos y puede ser expresada en cantidad, la eficiencia se logra cuando el objetivo perseguido se obtiene con el mínimo de inputs” (Montoya, 2016)

Un estudio denominado “Las pyme: Una mirada a partir de la experiencia académica del MBA PYME” plantea que estas deben alinearse con las tendencias que impone la gerencia del siglo XXI, en donde la competitividad se convierte en el eje central del negocio, la producción del conocimiento en el factor determinante para transformar este tipo de empresas y estimular, entre otros: la creatividad, la generación de conocimientos y la creación de productos y servicios sucita Villegas e Iván, (2010).

Universal JCK es una organización catalogada según el código de comercio como una Sociedad por acciones simplificada, la cual genera 14 empleos directos en la parte operacional como lo son los instructores, generando así progreso para la familia de estos empleados. Según la CEPAL (2014), las PYME'S en América Latina representan aproximadamente 99 % del total de empresas, además estarían generando casi 67 % de los empleos en el país. Lo anterior es un aspecto fundamental que justifica la ejecución de la pasantía aprovechando los aportes profesionales para la correcta toma de decisiones y el correcto dinamismo; trayendo consigo el crecimiento económico y social de la organización.

Para la organización, posterior a la revisión de los informes de auditoría donde se evidenció una serie de no conformidades y se identificaron problemas en la delegación de funciones, en aras del cumplimiento del OBF (objetivo básico financiero), hacer crecer la empresa, busca implementar un sistema de control interno operativo.

Por otra parte, Universal JCK busca la mejora continua de sus procesos. Como lo refiere Cortez Salamanca y Pantoja, (2017)

Los cambios sociales, culturales, políticos, económicos y tecnológicos de los últimos treinta años le presentan a este sector empresarial un reto importante, ya que las pymes deben estar preparadas para crear y mantener ventajas competitivas, agregar valor a sus productos y servicios e igualmente tener rentabilidad y sostenibilidad, pues un aspecto importante respecto de la productividad tiene que ver con la generación de diferenciación y adaptabilidad en las nuevas tendencias del mercado. (p.3)

Es por esto que mediante un sistema de control interno se busca identificar las falencias en los procesos de control y la óptima verificación de los mismos estando a la vanguardia de los mercados.

La ejecución de la pasantía en la ciudad de Armenia donde se encuentra ubicado el centro de formación de conductores, permite al estudiante llevar los conocimientos adquiridos en la Corporación Autónoma del Cauca y aplicarlos de manera correcta en esta región dando a conocer así el potencial de los futuros profesionales de la institución. Además, el hecho de realizar este proyecto en otra región del país permitirá la adquisición de nuevos conocimientos

que serán de vital importancia para la formación del profesional, entre tanto se aplicarán los conocimientos adquiridos durante la etapa de la carrera, siendo aprovechados por Universal JCK.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Establecer un diagnóstico para la implementación de un sistema de control interno operativo en la empresa Universal JCK de la ciudad de Armenia, Colombia.

1.3.2. Objetivos específicos.

Verificar el cumplimiento de los cinco elementos del control interno establecidos por JCK

Identificar el nivel de servicio a los clientes externos (estudiantes) para el mejoramiento continuo

Analizar el conocimiento de las funciones a idoneidad de los clientes internos (instructores)

2. Capítulo II: Marco teórico o referentes conceptuales

Villao (2015), en su proyecto de investigación titulado, Manual de control interno para el área contable del sindicato de choferes profesionales Escuela de Conducción de Santa Elena, concluyó que un manual de control interno permite la identificación de riesgos que protegen los recursos de posibles fraudes e irregularidades. Además, de la elaboración del manual de funciones para los empleados que es esencial porque contiene lineamientos relativos a la

confiabilidad de información, eficiencia y eficacia de las operaciones y cumplimiento de leyes y normas.

Espitia (2019), Vega de la cruz (2016) llegaron a la conclusión que los manuales y aplicativos resultan dar verdaderos resultados puesto que facilitan a las organizaciones el desarrollo de sus actividades de una manera más rápida y confiable; teniendo una clara estructura organizacional, la empresa podrá cumplir con las metas propuestas y de esta manera aumentar sus utilidades, llevando consigo la disminución en el tiempo de las tareas lo que se refleja en el bienestar de cada empleado.

López y Cañizares, (2018) Manifestaron que el control interno dentro de toda empresa es de gran importancia ya que es una herramienta necesaria para el óptimo funcionamiento de la misma. Una organización que cuente con un excelente sistema de control interno de las actividades y de los recursos, es un ente económico sólido ya que tiene la fiabilidad en todas y cada una de sus operaciones, además se puede prever a tiempo los riesgos para eliminarlos completamente o de no ser posible minimizarlos y evitar así pérdidas económicas.

La anterior interpretación permite concluir que el sistema de control interno es un medio para llegar a la optimización de la empresa en procesos de control, no se trata únicamente de un conjunto de manuales de políticas y formas, sino de personas que ejecutan actividades en cada nivel de una organización, no se trata únicamente de un conjunto de manuales de políticas y formas, sino de personas que ejecutan actividades en cada nivel de una organización.

En Angulo Quiroz y Sánchez (2018) con su estudio, Metodología de Control Interno para las Pequeñas Empresas “CIPE”, llegaron a la conclusión que:

Las pequeñas empresas no utilizan sistemas de control organizacional. Su aplicación es de manera esporádica y basada en la experiencia. Esto se debe principalmente porque no se conocen los beneficios de su uso, y por el contrario se desvaloriza por la idea de su alto costo en la implementación. (p.39)

Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial trabajo realizado por Parra (2014)

Se identificó como las Mipymes pueden pasar de un estado de informalidad y flexibilidad en los procesos de planificación y control, hasta una fase de mayor formalidad, con el establecimiento de procesos y procedimientos, a medida que la organización va creciendo y cumpliendo sus objetivos misionales. (p.143)

Las Mipymes no cuentan con un código de conducta formal que fomente las actitudes y comportamientos adecuados de los empleados y directivos, sin embargo, la administración de las empresas demuestra su compromiso hacia el comportamiento integral y ético, comunicado a todos los empleados, lo que contribuye significativamente a propiciar un ambiente de control efectivo. (p.143)

Como lo menciona el estudio anterior las tareas y responsabilidades tiene que ir directamente relacionadas con la revisión y registro de las transacciones asignadas a diferentes personas. El control interno no debe ser un tema manejado de forma informal, los empleados deben conocer sus funciones y competencias razón por la cual debe existir un manual de funciones y procedimientos formalizado; los jefes de cada área deber hacer un seguimiento y continuo para obtener exactitud en los resultados a obtener.

Leal y Valderrama, (2017) manifestaron que las organizaciones, refiriéndose exactamente a las pymes, requieren un sistema de control donde se cuide y vele por los activos de la empresa; se dé veracidad de los datos para la toma de decisiones. Por otra parte, el cumplimiento de las normas establecidas en el manual de control interno permitirá a la organización el cumplimiento de sus objetivos.

Las autoras concluyen que la implementación de un sistema de control interno independientemente del tamaño de la organización será beneficioso en la eficiencia de los procesos, fluctuaciones en la volatilidad del mercado e identificación de manera rápida de las oportunidades, viéndose esto reflejado en sus estados financieros presentados a terceros para la obtención de inversiones (Créditos con entidades financieras) y posibles aliados estratégicos (inversionistas).

Salto y Sosa, (2019) refiere que las cuestiones abordadas en el trabajo permiten concluir que existe una estrecha relación entre la innovación, el control interno y el aporte de las pymes al desarrollo social. Innovar es fundamental para mejorar la productividad de las microempresas, las cuales deben mostrar un alto nivel de organización y control que les permita a sus dueños y demás actores internos sostenerlas en el tiempo y favorecer, en mayor medida, el crecimiento social de la población.

Es de incuestionable relevancia para el microempresario comprender el papel de la innovación en el control interno de las pymes, pues ello le permitirá visualizar los procesos de forma más clara y contribuir a que el negocio se desarrolle más eficaz y eficientemente. Las evidencias revelan que las herramientas de control e innovación no siempre están al alcance de todos los

microempresarios, ya sea por su falta de capacidad adquisitiva o por desconocimiento, situación que debe revertirse a través de nuevas políticas públicas o de alianzas con empresas de mayor rango económico.

En tal sentido, en Ecuador, el Estado, las universidades, las empresas y sus profesionales tienen la meta de comportarse como lo que son, los actores fortalecedores del conocimiento, la innovación, encargados de propiciar políticas públicas incluyentes, específicamente en relación con las microempresas como agentes importantes en la dinamización de la economía del país. Saltos, Macías y Ceballos, (2019)

Finalmente, a pesar de las dificultades que impiden el adecuado desenvolvimiento de la actividad de las pymes en Ecuador, no queda duda de que existe un gran potencial en estas empresas debido a que constituyen un elemento clave en la generación de empleo, lo que contribuye al desarrollo social, particularmente en el caso del cantón Portoviejo.

2.1 Componentes del modelo coso (control interno)

2.1.1 Entorno de control.

El entorno de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se fijan los objetivos y se consideran los riesgos. Este componente se ve dirigido por la cultura de la organización, es decir, políticas, procedimientos, códigos de ética, que fomenten la conciencia de control de los miembros de la entidad. Es en este componente donde se generan las actividades de las organizaciones, las cuales responden a la filosofía de gestión de la gerencia, compuesto por el compromiso ético de los accionistas y la integridad que

debe reflejarse en todos los niveles de la entidad. A partir de la misión y visión de la organización, surge el compromiso de los miembros a desarrollar sus operaciones alineado a las directrices de la alta gerencia. Los factores que integran este componente comprenden: la integridad y los valores éticos, los incentivos para el personal, el compromiso para la competencia, la filosofía y estilo de operación de la administración, la estructura organizacional, el consejo de directores o comité de auditoría, la asignación de autoridad y responsabilidad, las políticas y prácticas sobre recursos humanos, entre otros. Para lograr un ambiente de control adecuado se deben tomar en cuenta aspectos como: el estilo de gerencia, la estructura organizacional, el compromiso por ser mejores y la división del trabajo. En concordancia a lo expuesto se entiende que el ambiente de control crea el tono de la organización al influir en la conciencia de control del personal y puede verse como el fundamento de los demás componentes. (López, 2017)

2.1.2 Evaluación de los riesgos.

La entidad debe conocer, predecir y aproximarse a los riesgos, que podrían afectar la consecución de los objetivos, con el objeto de implementar mecanismos que identifiquen, examinen y mitiguen los potenciales riesgos. Se pueden diferenciar dos tipos de riesgos en una organización: el riesgo de control y el riesgo inherente. El riesgo inherente es propio de las actividades o procesos de la organización, que pueden incidir en la probabilidad de continuar el postulado de negocio en marcha; en tanto que el riesgo de control se entiende como la posibilidad de que presentándose errores de importancia no puedan ser detectados por los sistemas de control de la entidad impidiendo el logro de los objetivos organizacionales. Existen metodologías favorables para la identificación y valoración de los riesgos, entre las más comunes

encontramos las matrices y los manuales de referencia. En este proceso de identifican riesgos interno y/o externos, por cada objetivo importante a nivel de actividad. Posterior a la identificación y valoración es necesario reducir, administrar o compartir los riesgos, se puede realizar este análisis mediante un plan de mitigación. (López, 2017)

2.1.3 Actividades de control.

Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control son las políticas y procedimientos a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones. Son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Potencialmente existen varias actividades de control en cualquier entidad, incluyendo los controles manuales y automáticos. COSO expresa que las actividades de control generalmente se relacionan con políticas y procedimientos que pertenecen:

- i. La separación de responsabilidades
- ii. El procesamiento de la información
- iii. Los controles físicos
- iv. Las revisiones del desempeño

El desarrollo de actividades de control relacionadas con estos tipos de políticas y procedimientos con frecuencia se incluyen en los siguientes cinco tipos

de actividades de control específicas, que se analizan a continuación. 24 i. Separación adecuada de las responsabilidades ii. Autorización adecuada de las operaciones y actividades. iii. Documentos y registros adecuados. iv. Control físico sobre activos y registros. v. Verificaciones independientes referentes al desempeño (Rodríguez y Vega, 2016)

2.1.4 Información y comunicación.

Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones. Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la alta gerencia de que responsabilidades de control deben tomarse seriamente. Debe entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relaciona con el trabajo de otros. Deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas. El propósito del sistema de información y comunicación de contabilidad de la entidad es iniciar, registra, procesar e informar de las operaciones de la entidad y mantener la

responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicaciones tiene varios subcomponentes, que, por lo general, están compuestos por diferentes tipos de transacciones como ventas, devoluciones de ventas, entradas de efectivo, adquisiciones, etc. Para cada clase de operación, el sistema contable debe satisfacer los seis objetivos de auditoría relacionados con la operación, que se identificaron anteriormente.

(Rodríguez y Vega, 2016)

2.1.5 Supervisión y monitoreo

Con la finalidad de alcanzar el concepto de mejoramiento continuo, todo proceso que se desarrolle en una organización debe ser supervisado y monitoreado; para ello se requiere de un sistema de control interno flexible que responda de manera ágil y se adapte a las condiciones. Al monitoreo se lo clasifica en permanente o periódico en relación a su periodicidad. El monitoreo será periódico cuando existan plazos establecidos para su desarrollo, en tanto que el monitoreo es permanente cuando se realizan de forma continúa presentándose de manera jerarquizada, es decir, se revisan los niveles inferiores hasta llegar a los niveles superiores, quienes son los responsables de realizarlo. Revista Killkana Sociales. Vol. 1, No. 1, Enero-Abril, 2017 34 López y Pesantez Por lo tanto, los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, valorando el desempeño del sistema en el tiempo, o sea, en el curso de las operaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerán de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de supervisión empleados. (Rodríguez y Vega, 2016)

2.2. Marco conceptual

2.2.1 Control interno. Sistema de Control Interno, es la agrupación de todos los procedimientos que se siguen en un debido control como por ejemplo acciones, procedimientos etc., incluyendo las actitudes de todos los integrantes de la empresa como son sus directivos y personal, instaladas y organizadas en cada Ente. Si bien es cierto corresponde a la persona del ente, utilizar las herramientas necesarias del Sistema de Control Interno, sin embargo, debe señalarse que toda la responsabilidad de su puesta en marcha y mantenimiento le corresponde a todo el ente jurídico, es decir, la Alta Gerencia (Directores, Presidentes Ejecutivos, Directores Regionales, Gerentes Generales, Gerentes Centrales), Gerentes de Línea, Gerentes de Apoyo y Gerentes de Soporte; Sub Gerentes, Jefes de Divisiones, de Departamentos y de Oficina) y de los Niveles Operativos. Picoloto (2013). Asencio, González y Lozano, (2017)

2.2.2 Centro de enseñanza automovilística. Art.12. Todo Centro de Enseñanza

Automovilística, es un establecimiento docente de naturaleza pública, privada o mixta, que tenga como actividad permanente la instrucción de personas que aspiren a obtener el certificado de capacitación en conducción, o instructores en conducción. (Codigo Nacional de Transito, 2002)

2.2.3 Acción correctiva. Para Santillán cuando la empresa experimenta un incumplimiento de requerimientos del sistema de gestión de calidad se generan las denominadas no conformidades, ante las cuales la empresa debe realizar las acciones correctivas necesarias a fin de eliminar las causas que las originan. La implementación eficaz de una acción

correctiva se basa en un pormenorizado análisis que permita encontrar la causa raíz del problema, lo que evita la recurrencia de la no conformidad. (Santillan, 2018)

2.2.4 Acción preventiva. Uno de los principios de la acción preventiva es evitar riesgos:

Principio tajante, inspirador de toda la normativa en materia de seguridad y salud. El empresario deberá identificar los riesgos existentes en su empresa y considerará para ello tanto los factores objetivos como subjetivos. Una vez determinados los riesgos derivados de la propia organización de la empresa, del proceso productivo o de la utilización por los trabajadores de equipos, instrumentos, máquinas, el empresario procederá a eliminar de raíz la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. (Guerrero, 2018)

2.2.5 El termino eficacia. La eficacia exige concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados específicamente para la eficacia y madurez del control interno. (Alegría, y Janeth (2013) Siendo este el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó.

2.2.6 Gestión orientada a resultados. Es el enfoque orientado a lograr cambios importantes en la manera en que operan las organizaciones, mejorando el desempeño en cuanto a los resultados como la orientación central. Proporciona el marco de la gestión y las herramientas para la planificación estratégica, la gestión de riesgos, el monitoreo del desempeño y la evaluación. (CEPAL, 2018)

2.2.7 Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. García, Quispe, y Ráez (2003)

2.2.8 Auditoría Interna. La auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización. Asimismo, la auditoría interna es una sola función practicada internamente por el propio personal de la empresa o también bajo la modalidad de outsourcing del departamento de auditoría interna. Iturriaga, de León Contreras y Villavicencio. (2017)

2.2.9 Auditoría Externa: Es la evaluación sistemática llevada a cabo por un ente externo a la institución evaluada. Su propósito es verificar la realización de los procesos de auditoría pág. 11 interna y autocontrol, implementando el modelo de auditoría de segundo orden. Las entidades que se comporten como compradores de servicios de salud deberán desarrollar obligatoriamente la auditoría en el nivel de auditoría externa. (Chiliquinga, 2018)

2.2.10 Riesgo financiero.

La administración del riesgo empresarial es el proceso por el cual la dirección de una empresa u organización administra el amplio espectro de los riesgos a los cuales está expuesta (tanto de mercado como operacionales) de acuerdo con el nivel de riesgo al cual está dispuesta a exponerse según sus objetivos estratégicos. (Muñoz, Arenas y García. 2017 p.45)

2.2.11 Los mapas de riesgo. Son una herramienta insustituible para detectar las áreas y los elementos sometidos a riesgo y así poder distribuir los esfuerzos proporcionalmente a los niveles de afectación. Es decir, conocer el nivel potencial de impacto de la inundación sobre los diversos elementos distribuidos en el territorio ayuda a analizar, a tomar decisiones y a desarrollar medidas de gestión. (Masgrau, 2014)

2.2.12 Planeación estratégica. Según Chiavenato cada día que pasa, las organizaciones están sufriendo las fuertes presiones de la competencia en el mercado en que actúan, lo que las obliga a mantenerse en un proceso continuo de alerta, adaptación y adecuación a las condiciones cambiantes del entorno. El objetivo principal de la planeación estratégica es sentar las bases necesarias para las maniobras que permitirán a las organizaciones navegar y perpetuarse, incluso ante las condiciones dinámicas cambiantes del contexto de los negocios que son cada vez más adversas e imprevisibles. (Chiavenato, 2017)

2.2.13 Los Sistemas de gestión de calidad. Según la revisión en la literatura tienen cada vez más importancia en todo el mundo debido a su simplicidad para ser aplicados además que se pueden adaptar a todas las empresas, instituciones u organizaciones que requieran mejorar la calidad ya sea de su producción o del servicio que se preste. (Velástegui, Ibarra y Villavicencio, 2017)

2.2.14 Satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente es uno de los aspectos más analizados en el marketing y la psicología de consumo. Los dos motivos principales son: Por un lado, su medición sirve como aproximación para valorar si las organizaciones actúan en base a

sus objetivos y por otro lado, su comprensión permite obtener predicciones sobre el comportamiento futuro del cliente.

Por otro lado en la actualidad, lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende en el mercado, por ello. El objetivo de mantener satisfecho al cliente ha traspasado fronteras del departamento de mercadotecnia para convertirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de las empresas exitosas. (Eras, 2018)

2.3. Marco legal

Los centros de enseñanza automovilística están regidos por las siguientes normas:

1) Ley 1397 de 2010 por el medio del cual se modifica la ley 769 de 2002.

Artículo 15. Constitución y funcionamiento. El ministerio de transporte reglamentará la constitución y funcionamiento de los centros de enseñanza automovilística de conformidad con lo establecido en la ley. (MINTRASPORTE, 2010)

2) Resolución 3245 de 21 de julio de 2009

Ministerio de transporte

Contenido: ministerio de transporte. Reglamenta el decreto 1500 de 2009 y establece requisitos para la habilitación de los centros de enseñanza automovilística.

Temas específicos: código nacional de tránsito, ministerio de transporte, funciones del ministerio de transporte, centro de enseñanza automovilística, licencia del centro de enseñanza automovilística, competencia del ministerio de transporte, funcionamiento del centro de enseñanza automovilística, habilitación del centro de enseñanza automovilística

**3) DECRETO 1079 DE 2015 Parte 3 Reglamentaciones en materia de tránsito,
título 1. Centro de enseñanza automovilística.**

Artículo 2.3.1.1.Objeto.El presente título tiene por objeto establecer los requisitos para la constitución, funcionamiento, habilitación y clasificación de los Centros de Enseñanza Automovilística, determinar los requisitos para el funcionamiento de los programas de capacitación en conducción o de instructores en conducción y demás requisitos necesarios para su habilitación. (Decreto 1500 de 2009, artículo 1°)

3. Capítulo III Metodología

3.1 Tipo de estudio

El enfoque de la investigación

Los métodos híbridos o mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación e implican la recolección y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así, como una integración y discusión conjunta para realizar inferencias producto de la información recaudada. (Hernández y Torres, 2018)

El tipo de investigación

La intervención corresponde a tipos descriptivos en razón de detallar procesos, normas, informes de auditorías, ordenamiento, análisis y clasificación de información. (Hernández y Torres, 2018)

Método de investigación

Tratamiento de la información

. Objetivo 1.

Verificar el cumplimiento de los cinco elementos del control interno establecidos por JCK

Se generará una matriz COSO que arroje el porcentaje de cumplimiento de cada área de la organización.

Con la elaboración de matrices de riesgos basado en metodologías se logra evidenciar y explotar los principales riesgos que pueden afectar a la organización, generar conciencia de las afecciones que podría tener y sobre todo el contar con planes de acción que mitiguen dichos eventos potenciales, los cuales tienen como resultado el apoyo a la consecución de los objetivos de la empresa y la creación de valor de la misma. (Muñoz, 2016)

Durante el periodo de pasantía se verificará el cumplimiento de lo establecido en el sistema de control interno respecto a procesos y procedimientos realizados en la organización para así medir el grado de efectividad del mismo y evitar fraudes en los procesos.

Asimismo, la organización, en aras del logro de sus objetivos y después de haber asumido un costo por el diagnóstico para el sistema a implementar se le sugiere hacer un seguimiento bimensual para obtener el beneficio total de este sistema de control interno operativo.

Objetivo 2

Identificar el nivel de servicio a los clientes externos (estudiantes) para el mejoramiento continuo

Para dar cumplimiento al objetivo 1 determinamos una muestra para los clientes

Para el correcto diagnóstico de la organización, se recolectará información con el método de entrevistas iniciaremos una entrevista al personal administrativo . Y otra al personal operativo de la empresa, con una serie de preguntas previamente verificadas.

Según Troncoso y Amaya la entrevista se enmarca dentro del quehacer cualitativo como una herramienta eficaz para desentrañar significaciones, las cuales fueron elaboradas por los sujetos mediante sus discursos, relatos y experiencias. De esta manera se aborda al sujeto en su individualidad e intimidad. Por esto, el texto tiene como objetivo establecer una guía práctica y necesaria para la consecución correcta de entrevistas en el área de la investigación cualitativa en salud. Así, también presentan los pasos y técnica. (Troncoso y Amaya, 2016)

Adicionalmente, se hará una encuesta los estudiantes para recopilar información desde terceros, siendo esto vital para el mejoramiento continuo y brindar un excelente servicio.

Por otro lado, se revisará documentación para verificar que las no conformidades dadas por auditores internos y externos a la organización hayan tenido su debido cumplimiento siendo este el complemento para un óptimo diagnóstico de la organización.(Ver anexo 1)

El estudio del control interno constituye la base para confiar o no en los registros contables y así poder determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos o pruebas de auditoría. En la actualidad, se ha puesto mucho énfasis en los controles internos y, su estudio y evaluación conlleva a todo un proceso que comienza con una comprensión, continúa con una evaluación preliminar, pruebas de cumplimiento, reevaluación de los controles, arribándose finalmente a limitar o ampliar las pruebas sustantivas. (Carrión, Vines y Álava, 2017)

Objetivo 3.

Analizar el conocimiento de las funciones e idoneidad de los clientes internos
(instructores)

, Se hará una encuesta los instructores para recopilar información de la planta operacional operacional de la organización, siendo esto vital para seguir brindando un excelente servicio.

Determinar la muestra

Determinamos el número de encuestas que vamos a realizar es decir, el número de personas que vamos a encuestar.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z=Nivel de confianza
N=Población-Censo
p= Probabilidad a favor
q= Probabilidad en contra
e= error de estimación
n= Tamaño de la muestra

n: muestra: es el número representativo del grupo de personas que queremos estudiar (población) y, por tanto, el número de encuestas que debemos realizar, o el número de personas que debemos encuestar.

N: población: es el grupo de personas que vamos a estudiar, las cuales podrían estar conformadas, por ejemplo, por nuestro público objetivo.

z: nivel de confianza: mide la confiabilidad de los resultados. Lo usual es utilizar un nivel de confianza de 95% (1.96) o de 90% (1.65). Mientras mayor sea el nivel de confianza, mayor confiabilidad tendrán los resultados, pero, por otro lado, mayor será el número de la muestra, es decir, mayores encuestas tendremos que realizar.

e: grado de error: mide el porcentaje de error que puede haber en los resultados. Lo usual es utilizar un grado de error de 5% o de 10%. Mientras menor margen de error, mayor validez tendrán los resultados, pero, por otro lado, mayor será el número de la muestra, es decir, mayores encuestas tendremos que realizar.

p: probabilidad de ocurrencia: probabilidad de que ocurra el evento. Lo usual es utilizar una probabilidad de ocurrencia del 50%.

q: probabilidad de no ocurrencia: probabilidad de que no ocurra el evento. Lo usual es utilizar una probabilidad de no ocurrencia del 50%. La suma de "p" más "q" siempre debe dar 100%.

Determinar la muestra	
Error de estimación	10%
Población	100
Nivel de confianza	90%
TAMAÑO DE LA MUESTRA	41

Tabla 1. Fórmula para determinar la muestra en poblaciones finitas.

Fuente elaboración propia.

CÁLCULO DEL ERROR MUESTRAL PARA POBLACIONES FINITAS
--

TAMAÑO MUESTRA	41
TAMAÑO POBLACIÓN	100
NIVEL DE CONFIANZA	95 %
ERROR MUESTRAL	12 %

Tabla 2 Cálculo del error muestral para poblaciones finitas.

Fuente elaboración propia.

$$e = \alpha_c * \sqrt{\frac{0,5^2 * N - n}{n * N - 1}}$$

Para la realización de la encuesta a instructores se tomó una muestra de 6 instructores siendo estos la mitad de la población más uno en esta área a entrevistar de esta manera nos da un nivel de confianza más alto.

Anexo 1: Documento entrevista a área administrativa de Universal JCK

Evaluación del componente AMBIENTE DE CONTROL				
PREGUNTA	RESPUESTA			
	SI(6)	SI PARCIALMENTE (3)	NO(1)	Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
¿Difunde la misión y visión de Universal JCK?				
¿El personal conoce el objetivo general y los principales procesos a cargo de la organización?				

<p>¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?</p>				
<p>¿La organización cuenta con un sistema normativo para la atracción de personal?</p>				
<p>¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?</p>				
<p>¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?</p>				
<p>¿El Manual de organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa se difunden entre el personal?</p>				

¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para UNIVERSAL JCK?				
---	--	--	--	--

Evaluación del componente ADMINISTRACION DE RIESGOS				
PREGUNTA	RESPUESTA			
	SI	SI PARCIALMENTE	NO	Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?				
¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los				

procesos?				
¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?				
¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos considera la posibilidad de fraude?				
¿Los principales proyectos y procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Administración de Riesgos?				
¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?				
¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de recuperación de desastres?				
¿Las Matrices de Administración de Riesgos, los planes de				

contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos de la unidad administrativa están actualizados?				
--	--	--	--	--

Evaluación del componente Actividades de control.				
PREGUNTA	RESPUESTA			
	SI	SI PARCIALMENTE	NO	Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?				
¿Los principales procesos y proyectos de la unidad administrativa están soportados en sistemas de información?				

<p>¿Los principales procesos y proyectos de la unidad administrativa están soportados en sistemas de información?</p>				
<p>¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?</p>				
<p>¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?</p>				
<p>¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?</p>				
<p>¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?</p>				

Evaluación del componente Información y Comunicación				
PREGUNTA	RESPUESTA			
	SI	SI PARCIALMENTE	NO	Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?				
¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?				

Evaluación del componente Supervisión y seguimiento				
PREGUNTA	RESPUESTA			
	SI	SI PARCIALMENTE	NO	Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?				
¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?				
¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?				

(Presidente del Comité & Secretario, 2018)

Anexo 2: Encuesta instructores

PREGUNTA	RESPUESTA			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SI	SI PARCIALMENTE	NO	
¿Conoce sus funciones?				
¿Conoce usted Bajo que norma se imparten las clases?				
Se le brindan espacios de aprendizaje continuo para mejorar conocimiento?				
Recibe su remuneración justa y a tiempo?				
¿Cuenta con los insumos o herramientas necesarias para desarrollar sus clases?				
¿Conoce el protocolo para las clases prácticas?				
¿Conoce los procesos que se desarrollan en la escuela?				

¿ A qué proceso pertenecen dentro de la empresa?				
¿Conoce usted la normatividad de la intensidad horaria?				

Anexo 2. Fuente elaboración propia.

Anexo 3: Encuesta estudiantes satisfacción 2020

<p>Nuestro compromiso es brindar un servicio de calidad, y para lograrlo su opinión es de máxima importancia. Agradecemos la información que usted suministre, la cual se traducirá en beneficio de la organización y los servicios que presta.</p>				
<p>A continuación marque con una X el nivel de satisfacción que usted tiene con respecto a los criterios de cada una de las áreas de gestión institucional:</p>				
CRITERIOS	Satisfecho (3)	Medianamente Satisfecho (2)	Insatisfecho (1)	NS / NR
Nivel de actualización y utilidad de los temas y contenidos en la temática vista en clase				
El proceso de evaluación del aprendizaje desarrollado en				

Universal JCK				
Los recursos didácticos y tecnológicos con los que cuenta Universal JCK.				
El nivel de idoneidad de los instructores de Universal JCK				
La atención brindada a los estudiantes con necesidades o condiciones especiales				
El ambiente en Universal JCK				
Recomendaría a familiares y amigos los servicios de Universal JCK				
Se considera apto para salir a conducir				
La planta física de Universal JCK				
Las condiciones de seguridad y protección dentro de Universal JCK				
El trato recibido por las diferentes persona que laboran				

en Universal JCK				
El nivel de capacitación del personal de Universal JCK				
El proceso de atención y solución de quejas y reclamos				
Facilidad de acceso a las instalaciones de Universal JCK				
Ha escuchado mencionar a Universal JCK en algún medio de comunicación o red social.				
Precio asequible				
Puntualidad por parte del instructor en las clases recibidas				
OBSERVACIONES:				

(XXI, 2016)

Glosario

Definición de pyme: La Ley 590 de 2000, expedida para promover su desarrollo, las define como: “Toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en

actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana.”. Las Pyme: la pequeña y mediana empresa conformada por la persona natural o jurídica, con fines de explotación económica, según el Artículo 2, de la Ley 905 de 2004. (Colombia, 2000)

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una No conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una No conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Eficacia: Se refiere a la capacidad de lograr resultados. **Eficiencia:** Busca lograr resultados con el mínimo esfuerzo o costo.

Eficiencia: Busca lograr resultados con el mínimo esfuerzo o costo.

Auditoría interna: Es un sistema de control interno de la empresa y consiste en el conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en una organización concreta para proteger su activo, minimizar riesgos, incrementar la eficacia de los procesos operativos y optimizar y rentabilizar, en definitiva, el negocio.

Auditoría externa: Consiste en que una empresa ajena supervise y realice un análisis exhaustivo por parte de un auditor, el cual es totalmente ajeno a la actividad de la

empresa, con el objetivo de emitir una opinión imparcial e independiente sobre el sistema de operación de la empresa y su control interno.

Riesgo: Es la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias. Los riesgos de que trate el presente procedimiento son:

Riesgo estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

Riesgos operativos: Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.

Riesgos financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.

Riesgos de cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

Mapa de riesgos: Es una representación final de la probabilidad e impacto de uno o más riesgos frente a un proceso, proyecto o programa.

Planeación estratégica: La planeación estratégica es una herramienta administrativa que ayuda a incrementar las posibilidades de éxito cuando se quiere alcanzar algo en situaciones de incertidumbre y/o de conflicto (oposición inteligente).

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr los objetivos.

Sistema de gestión de la calidad: Es parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad, el cual aporta sistematicidad en la planificación, organización, control, evaluación y mejora continua de la gestión del proceso directivos, misionales y de apoyo.

Oportunidad de mejora: Sugerencia que se indica para implementar en una actividad, procedimiento, proceso, servicio o producto, que agregue valor a la eficacia de la gestión del SGC.

Calidad: La calidad parte de la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas y esto se logra a partir del conocimiento de las necesidades del cliente y el grado en el que un conjunto de características de un producto y/o servicio cumple con los requisitos establecidos por él, su finalidad es llegar al estándar más alto en lugar de estar satisfecho con lo básico.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplirlos requisitos.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.

Indicador: Variable que se va a medir. Estos pueden ser de tipo estratégico, táctico y operativo.

Instrucción: Describe las operaciones propias de cada proceso o de cada puesto de trabajo.

Diagnóstico.

Se realiza un diagnóstico de la situación actual que presenta el centro de enseñanza automovilística. Para realizar el diagnóstico se solicita a once personas de diferentes áreas específicas; para conocer su estado organizacional actual y permitir que expresen sus inconformidades, necesidades y gustos. Con la encuesta que se realizaron tres encuestas; una para el área administrativa otra para el área operacional y una de satisfacción del cliente. Las encuestas correspondientes al área administrativa y área operacional tienen 3 ítems de respuesta así: Si, Si parcialmente y No. cada ítems se calificara con un valor de 3, 2,1 respectivamente. Para la encuesta de satisfacción del cliente los ítems son: satisfecho, medianamente satisfecho, insatisfecho, N/S N/R(No sabe no responde) y se calificaran así: 3,2,1 N/S,N/R.

4. Capítulo IV: Resultados

Se realizó el respectivo análisis a las actas de auditorías emitidas por auditores externos y se encontró que las No conformidades realizadas no son de trascendencia para la organización ya que se deben a procesos que por falta de tiempo no han sido corregidos ante los entes encargados de dichos procesos.

Según la última auditoría realizada por el instituto colombiano de certificación en el informe final de auditoría EDS,GNCV Y CEA y Acta de visita de inspección practicada al centro de enseñanza automovilística centro de formación de conductores universal JCK. . (Anexo 1)

Posterior a las encuestas realizadas a los estudiantes se encontró lo siguiente:

Satisfecho	41
Medianamente satisfecho	0
Insatisfecho	0

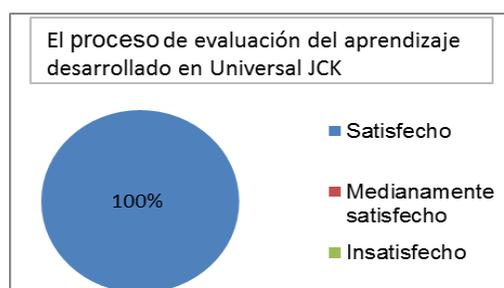
Tabla 3 Nivel de actualización y utilidad de los temas y contenidos en la temática vista en clase.

Fuente elaboración propia.



Gráfica 1. Nivel de actualización y utilidad de los temas y contenidos en la temática vista en clase.

Fuente elaboración propia.



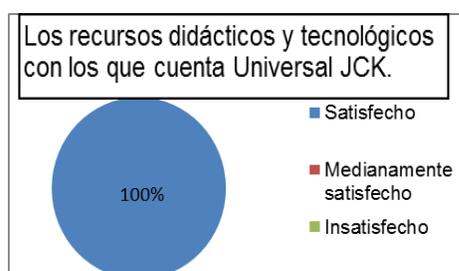
Gráfica 2. Proceso de evaluación del aprendizaje desarrollado en Universal JCK.

Fuente elaboración propia.

Satisfecho	41
Medianamente satisfecho	0
Insatisfecho	0

Tabla 4. Los recursos didácticos y tecnológicos con los que cuenta Universal JCK.

Fuente elaboración propia.



Gráfica 3. Los recursos didácticos y tecnológicos con los que cuenta Universal JCK.

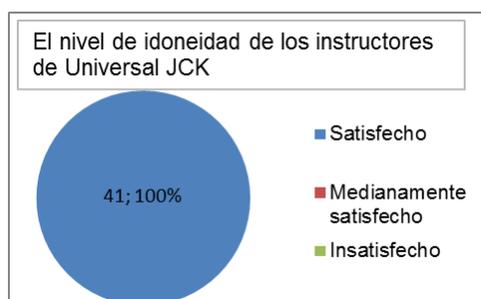
Fuente elaboración propia.

Respecto al currículum y a la didáctica presentada en Universal JCK los estudiantes manifiestan estar totalmente satisfechos.

Satisfecho	41
Medianamente satisfecho	0
Insatisfecho	0

Tabla 5. El nivel de idoneidad de los instructores de Universal JCK.

Fuente elaboración propia.



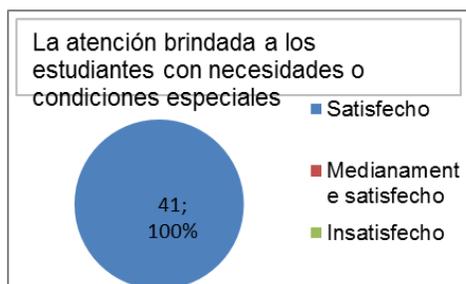
Gráfica 4. Nivel de idoneidad de los instructores de Universal JCK.

Fuente elaboración propia.

Satisfecho	41
Medianamente satisfecho	0
Insatisfecho	0

Tabla 6. La atención brindada a los estudiantes con necesidades o condiciones especiales.

Fuente elaboración propia.



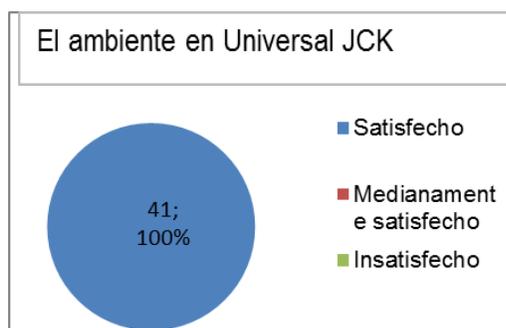
Gráfica 5. La atención brindada a los estudiantes con necesidades o condiciones especiales.

Fuente elaboración propia.

Satisfecho	41
Medianamente satisfecho	0
Insatisfecho	0

Tabla 7. El ambiente en Universal JCK.

Fuente elaboración propia.



Gráfica 6. El ambiente en Universal JCK.

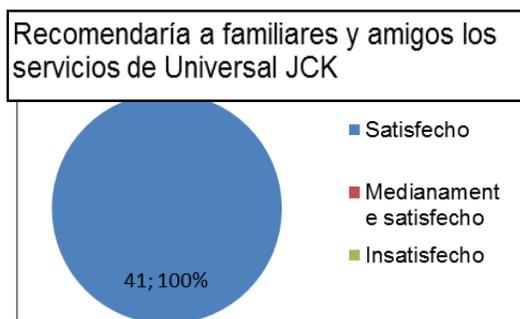
Fuente elaboración propia.

Las encuestas arrojan resultados satisfactorios para el nivel de idoneidad de los instructores, la atención brindada a los estudiantes y la percepción de un ambiente ideal en Universal JCK.

Satisfecho	41
Medianamente satisfecho	0
Insatisfecho	0

Tabla 8. Recomendaría a familiares y amigos los servicios de Universal JCK.

Fuente elaboración propia.



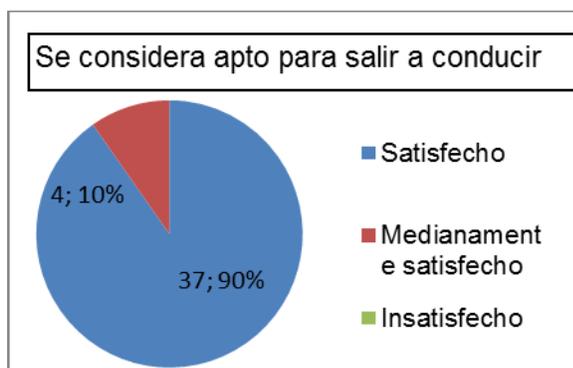
Gráfica 7. Pregunta ¿Recomendaría a familiares y amigos los servicios de Universal JCK?

Fuente elaboración propia.

Satisfecho	37
Medianamente satisfecho	4
Insatisfecho	0

Tabla 9. Se considera apto para salir a conducir.

Fuente elaboración propia



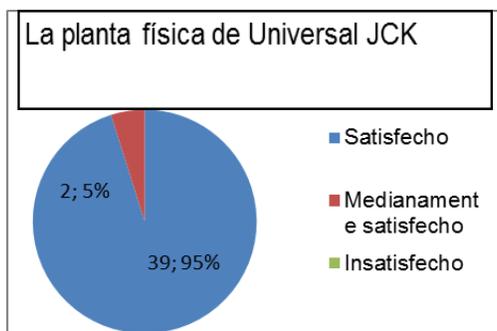
Gráfica 8. Se considera apto para salir a conducir.

Fuente elaboración propia.

Satisfecho	39
Medianamente satisfecho	2
Insatisfecho	0

Tabla 10. La planta física de Universal JCK.

Fuente elaboración propia.



Gráfica 9. La planta física de Universal JCK.

Fuente elaboración propia.

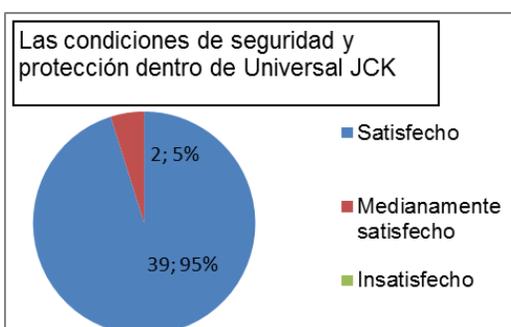
Los estudiantes manifiestan que el centro de enseñanza automovilística cuenta con una infraestructura adecuada para el desarrollo de sus clases teóricas y prácticas; por lo anterior satisfactoriamente recomendarían el CEA a familiares y amigos.

Por otro lado, un porcentaje menor de los estudiantes se siente medianamente satisfecho al momento de salir a conducir su vehículo; ellos consideran que desde el ministerio de transporte se deberían implementar más horas de práctica en un vehículo.

Satisfecho	39
Medianamente satisfecho	2
Insatisfecho	0

Tabla 11. Las condiciones de seguridad y protección dentro de Universal JCK.

Fuente elaboración propia.



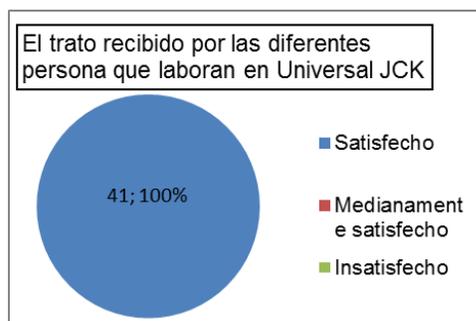
Gráfica 10. Las condiciones de seguridad y protección dentro de Universal JCK.

Fuente Elaboración propia.

Satisfecho	41
Medianamente satisfecho	0
Insatisfecho	0

Tabla 12. El trato recibido por las diferentes personas que laboran en universal JCK.

Fuente elaboración propia.



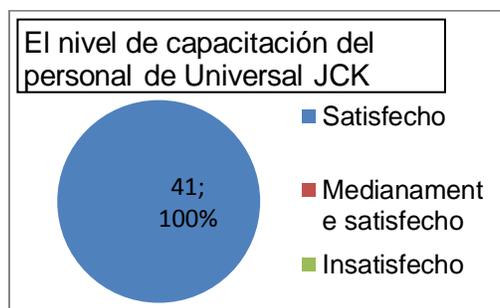
Gráfica 11. El trato recibido por las diferentes personas que laboran en Universal JCK.

Fuente elaboración propia.

Satisfecho	41
Medianamente satisfecho	0
Insatisfecho	0

Tabla 13. El nivel de capacitación del personal de Universal JCK.

Fuente elaboración propia.



Gráfica 12. El nivel de capacitación del personal de Universal JCK.

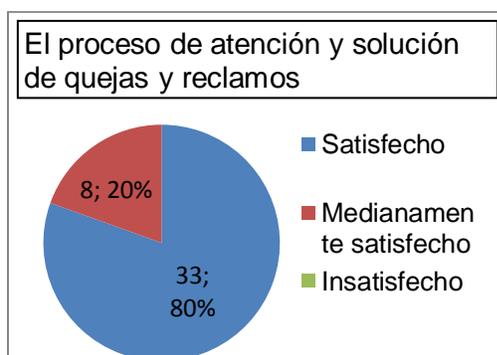
Fuente elaboración propia.

Se evidencia una calificación de satisfacción por parte de los estudiantes frente al nivel de capacitación y el trato recibido por el personal además de las condiciones de seguridad dentro del Centro de enseñanza automovilística.

Satisfecho	33
Medianamente satisfecho	8
Insatisfecho	0

Tabla 14. El proceso de atención, soluciones quejas y reclamos.

Fuente elaboración propia.



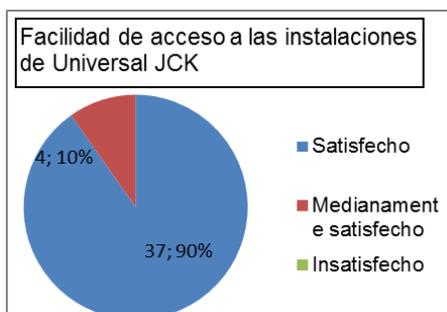
Gráfica 13. El proceso de atención y solución de quejas y reclamos.

Fuente elaboración propia.

Satisfecho	37
Medianamente satisfecho	4
Insatisfecho	0

Tabla 15. Facilidad de acceso a las instalaciones de Universal JCK

Fuente elaboración propia.



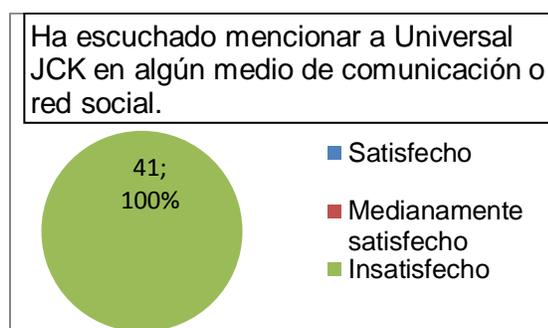
Gráfica 14. Facilidad de acceso a las instalaciones de Universal JCK.

Fuente elaboración propia.

Satisfecho	0
Medianamente satisfecho	0
Insatisfecho	41

Tabla 16. Ha escuchado mencionar a Universal JCK en algún medio de comunicación o red social.

Fuente elaboración propia.



Gráfica 15. Pregunta ¿Ha escuchado mencionar a Universal JCK en algún medio de comunicación o red social?

Fuente elaboración propia.

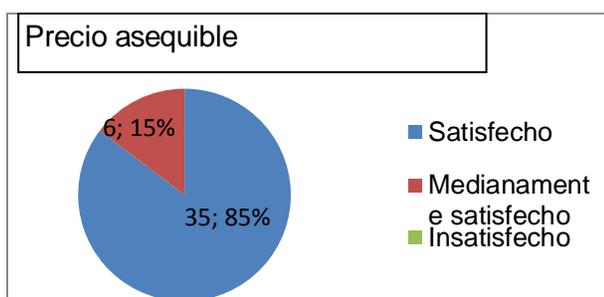
Para los encuestados, respecto al proceso de quejas y reclamos refieren estar medianamente satisfecho ya que no se percibe fácilmente un buzón de sugerencias. Por otro lado en cuanto a la ubicación del CEA un porcentaje menor indica sentirse medianamente satisfecho para llegar al lugar de las instalaciones porque no es fácilmente visible.

Para el 100% de los encuestados es insatisfecho el no haber encontrado a universal JCK en alguna red social o página de internet, que les permitiría llegar o conocer de manera más práctica la Escuela de conducción.

Satisfecho	35
Medianamente satisfecho	6
Insatisfecho	0

Tabla 17. Precio asequible.

Fuente elaboración propia.



Gráfica 16. Precio asequible.

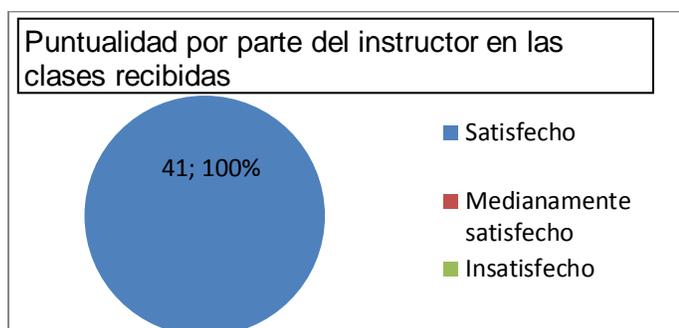
Fuente elaboración propia.

Los clientes encuestados se encuentran en un grado de satisfacción del 100% respecto al precio para acceder al CEA en comparación con otras Escuelas de Conducción.

Satisfecho	41
Medianamente satisfecho	0
Insatisfecho	0

Tabla 18. Puntualidad por parte del instructor en las clases recibidas.

Fuente elaboración propia.



Gráfica 17. Puntualidad por parte del instructor en las clases recibidas.

Fuente elaboración propia.

Por otra parte, resaltan el cumplimiento de los instructores para el inicio y finalización de sus clases sintiéndose satisfechos.

Respecto a la encuesta de instructores se encontró lo siguiente

¿Conoce sus funciones?	
Si	5
Si Parcialmente	1

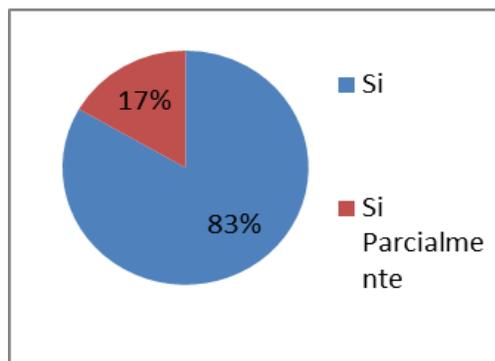
Tabla 19. Pregunta ¿Conoce sus funciones?

Fuente elaboración propia.

¿Conoce usted Bajo que norma se imparten las clases?	
Si	6
Si Parcialmente	0

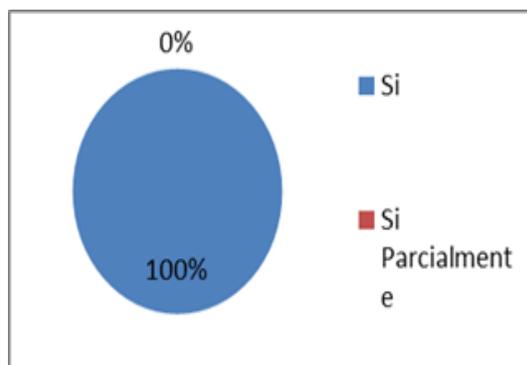
Tabla 20. ¿Conoce usted Bajo que norma se imparten las clases?

Fuente elaboración propia.



Gráfica 18. ¿Conoce sus funciones?

Fuente elaboración propia.



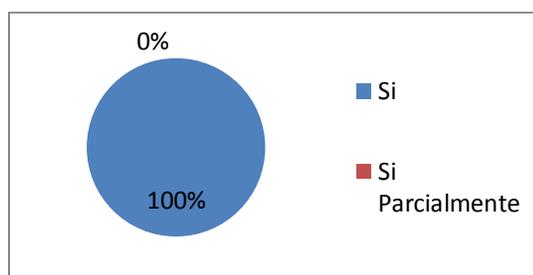
Gráfica 19. ¿Conoce usted bajo que norma se imparten las clases?

Fuente elaboración propia.

¿Recibe su remuneración justa y a tiempo?	
Si	6
Si Parcialmente	0

Tabla 21. Pregunta ¿Recibe su remuneración justa y a tiempo?

Fuente elaboración propia.



Gráfica 20. ¿Recibe su remuneración justa y a tiempo?

Fuente elaboración propia.

Las anteriores graficas muestran que los instructores sí conocen la norma (Decreto 1500, Resolución 3245) bajo la cual se imparten las clases en el centro de enseñanza

automovilística brindando una plena confianza a las personas asistentes a las mismas. Sin embargo un 17% de los encuestados refiere conocerla parcialmente; lo anterior sustentado en que la administración manifieste que uno de sus instructores lleva poco tiempo vinculado a la organización y no aún no hay un adherencia total al manuela de funciones. . Por otro lado, no hay objeción respecto a la remuneración recibida lo que indica que el personal satisface sus necesidades y lleva una buena calidad de vida.

¿Se le brindan espacios de aprendizaje continuo para mejorar conocimiento?	
Si	3
Si Parcialmente	3

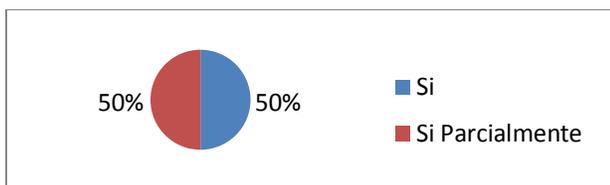
Tabla 22. Pregunta ¿Se le brindan espacios de aprendizaje continuo para mejorar conocimiento?

Fuente elaboración propia.

¿Cuenta con los insumos o herramientas necesarias para desarrollar sus clases?	
Si	6
Si Parcialmente	0

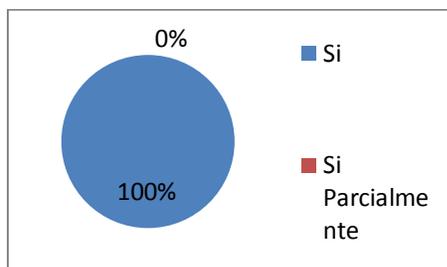
Tabla 23.. Pregunta ¿Cuenta con los insumos o herramientas necesarias para desarrollar sus clases?

Fuente elaboración propia.



Gráfica 21. ¿Se le brindan espacios de aprendizaje continuo para mejorar conocimiento?

Fuente elaboración propia.



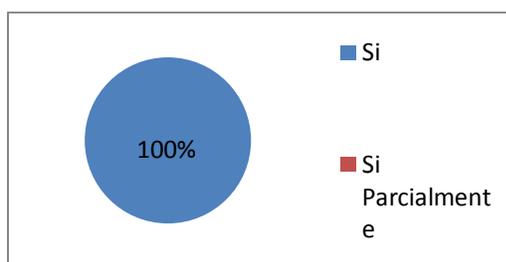
Gráfica 22. ¿Cuenta con los insumos o herramientas necesarias para desarrollar sus clases?

Fuente elaboración propia.

¿Conoce el protocolo para las clases prácticas?	
Si	6
Si Parcialmente	0

Tabla 24. Pregunta ¿Conoce el protocolo para las clases prácticas?

Fuente elaboración propia.



Gráfica 23. ¿Conoce el protocolo para las clases prácticas?

Fuente elaboración propia.

El 50% de las personas encuestadas refirió que se dan espacios de aprendizaje mediante capacitaciones y socializaciones externas enlazadas por la empresa no obstante según afirmaron algunos instructores no se encuentran cursos fácilmente para mejorar el conocimiento de enseñanza más que todo sobre la seguridad vial espacios que serían de aprendizaje para su continua actualización.

Respecto a los insumos o herramientas para desarrollar sus clases; el 100% de los encuestados manifestó que si cuenta con todas las herramientas necesarias; material de presentación de videos, talleres prácticos, indumentaria para sus clases prácticas., vehículos con los permisos para enseñar. Esto permite que se brinde un excelente servicio a los clientes de Universal JCK.

Los instructores conocen el protocolo de las clases prácticas que se encuentra establecida en la guía de instrucción de las mismas y la normatividad de la intensidad horaria según la licencia que se va a tramitar establecida en la resolución 1500.

¿Conoce los procesos que se desarrollan en la escuela?	
Si	4
Si Parcialmente	2

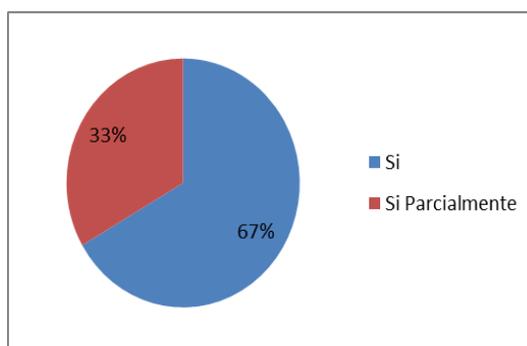
Tabla 25. Pregunta ¿Conoce los procesos que se desarrollan en la escuela?

Fuente elaboración propia.

¿ A qué proceso pertenecen dentro de la empresa?	
Si	3
Si Parcialmente	3

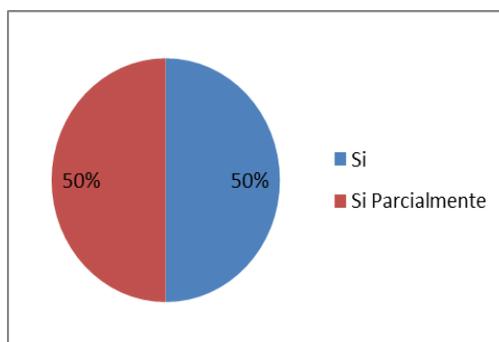
Tabla 26. Pregunta ¿A qué proceso pertenecen dentro de la empresa?

Fuente elaboración propia.



Gráfica 24. ¿Conoce los procesos que se desarrollan en la escuela?

Fuente elaboración propia.



Gráfica 25. ¿A qué proceso pertenecen dentro de la empresa?

Fuente elaboración propia.

Un 67% de los encuestados refirió conocer los procesos que se desarrollan en la escuela; mientras que el otro 33% indicó hacerlo parcialmente. Esto se debe a que se

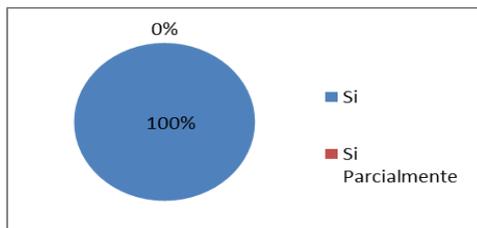
conoce que existe un sistema de gestión de calidad pero no hay un conocimiento preciso y de trasfondo de esta información

El 50% de los encuestados refirió conocer a que proceso pertenece dentro de la empresa y el otro 50% parcialmente, esto se debe a que simplemente hay un conocimiento superficial del proceso al cual pertenecen dentro de la escuela

¿Conoce usted la normatividad de la intensidad horaria?	
Si	6
Si Parcialmente	0

Tabla 27. Pregunta ¿Conoce usted la normatividad de la intensidad horaria?

Fuente elaboración propia.



Gráfica 26. ¿Conoce usted la normatividad de la intensidad horaria?

Fuente elaboración propia.

El 100% de los encuestados refirió que si conoce la normatividad de la intensidad horaria para impartir las clases, esto conlleva a una óptima prestación del servicio desde el inicio hasta la culminación de las mismas, generando así un grado de confianza para sus usuarios.

RESULTADOS DE CONTROL INTERNO

$$NC = CT * 100 / PT$$

$$NC = PP * 100 / 110$$

$$NC = 82,72\%$$

En donde:

NC= Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO (REPRESENTANTE LEGAL)

PREGUNTAS	SI	NO	CAL	POND
¿Difunde la misión y visión de Universal JCK?	x		2	2
¿El personal conoce el objetivo general y los principales procesos a cargo de la organización?	x		2	2
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	x		2	2
¿La organización cuenta con un sistema normativo para la atracción de personal?	x		2	2
¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	x		2	2
¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	x		2	2
¿El Manual de organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa se difunden entre el personal?	x		2	2
¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para UNIVERSAL JCK?		x	2	1
Total			16	15
¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?	x		2	2
¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?		x	2	1
¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos considera la posibilidad de fraude?		x	2	1
¿Los principales proyectos y procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Administración de Riesgos?		x	2	1
¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?		x	2	1
¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de recuperación de desastres?		x	2	1
¿Las Matrices de Administración de Riesgos, los planes de contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos de la unidad administrativa están actualizados?		x	2	1
Total			14	8
¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	x		2	2
¿Los principales procesos y proyectos de la unidad administrativa están soportados en sistemas de información?	x		2	2
¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?	x		2	2
¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?	x		2	2
¿Implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?		x	2	1
¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?	x		2	2
Total			12	11
¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?	x		2	2
Total			2	2
¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?		x	2	1
¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?		x	2	1
¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?	x		2	2
Total			6	4
Total			50	40

Fuente: Actfin Asesores Financieros Cía. Ltda.

Elaborado por: Harold Camacho

COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO	CONFIANZA
Ambiente de control	15	16	BAJO	107%
Evaluacion de riesgos	8	14	BAJO	175%
Actividades de control	11	12	BAJO	109%
Informacion y comunicación	2	2	BAJO	100%
Supervision y monitoreo	4	6	BAJO	150%
TOTAL	40	50	BAJO	125%
INTERVALO	CONFIANZA	RIESGO	COLOR	
15-50	BAJO	ALTO		
51-75	MODERADO	MODERADO		
76-95	ALTO	BAJO		

Fuente: Actfin Asesores Financieros Cía. Ltda.

Elaborado por: Harold Camacho

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO (CONTADORA PÚBLICA)

Preguntas	SI	NO	CAL	POND
¿Difunde la misión y visión de Universal JCK?	x		2	2
¿El personal conoce el objetivo general y los principales procesos a cargo de la organización?	x		2	2
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	x		2	2
¿La organización cuenta con un sistema normativo para la atracción de personal?		x	2	1
¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	x		2	2
¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	x		2	2
¿El Manual de organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa se difunden entre el personal?	x		2	2
¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para UNIVERSAL JCK?	x		2	2
Total			16	15
¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?		x	2	1
¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?		x	2	1
¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos considera la posibilidad de fraude?		x	2	1
¿Los principales proyectos y procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Administración de Riesgos?	x		2	2
¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?		x	2	1
¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de recuperación de desastres?		x	2	1
¿Las Matrices de Administración de Riesgos, los planes de contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos de la unidad administrativa están actualizados?	x		2	2
Total			14	9
¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?		x	2	1
¿Los principales procesos y proyectos de la unidad administrativa están soportados en sistemas de información?		x	2	1
¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?		x	2	1
¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?		x	2	1
¿Implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?		x	2	1
¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?		x	2	1
Total			12	6
¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?	x		2	2
Total			2	2
¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	x		2	2
¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	x		2	2
¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?	x		2	2
Total			6	6
Total			50	38

COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO	CONFIANZA
Ambiente de control	15	16	BAJO	107%
Evaluación de riesgos	9	14	BAJO	156%
Actividades de control	12	6	ALTO	50%
Información y comunicación	2	2	BAJO	100%
Supervisión y monitoreo	6	6	BAJO	100%
TOTAL	44	44	BAJO	100%
INTERVALO	CONFIANZA	RIESGO	COLOR	
15-50	BAJO	ALTO		
51-75	MODERADO	MODERADO		
76-95	ALTO	BAJO		

Hallazgo del cuestionario modelo COSO (Representante legal-Contadora Pública)

DEBILIDAD	RIESGO	CAUSA	CONTROL
La organización desconoce los componentes del control interno	La organización puede incurrir en fallas para su proceso operacional	Falta de implementación del sistema de control interno	Implementación del sistema de control interno
No se llevan actividades de control que permita al personal operativo conocer en profundidad su sistema de gestión	Incurrir en desconocimiento de funciones para cada empleado llevando consigo desorden en la organización	Falta de socialización y comunicación y visualización del manual de funciones para cada empleado	Socialización y comunicación.

de calidad			
La organización no cuenta con una matriz de administración de riesgos.	El no cumplimiento de las metas en la organización para la realización de sus proyectos	No es evidente la implementación de matriz de riesgos para proyectos en curso	Diseñar matriz de riesgo para futuros proyectos o proyectos en curso.
No se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control	Se presenten procesos erróneos en la realización de las actividades	La no vigilancia periódica del desarrollo de las actividades y procesos.	Revisión trimestral de las actividades encargadas para cada área.
Falta de actualización de datos para revisión en auditorías externas	No cumplimiento correcto en auditorías externas generando no conformidades innecesarias	No se ha designado un personal facultado para la realización de dicha actividad.	Incluir en el manual de funciones de algún personal del área administrativa que se encuentre facultada para satisfacer esta falencia.
Se evidencia falta de estrategias de marketing	No maximización de utilidades	No se cuenta con un plan estratégico de marketing	Realizar un plan estratégico de marketing.

5. Conclusiones

El trabajo de investigación realizado en esta organización permitió al pasante conocer la importancia de aplicar un sistema de control y su óptima eficiencia si cuenta con un seguimiento adecuado; esto se debe a que mediante el sistema de control todas las áreas se mantienen en constante supervisión estando atadas a lineamientos trazados por la alta gerencia.(políticas)

Se puede afirmar que la Empresa UNIVESAL JCK cuenta con altos puntos críticos, debido a que su manual de políticas, funciones y procedimientos en sus labores diarias no ha sido de total adaptación entre sus empleados dificultando la gestión de los procesos. Lo anterior debido a que no se mantiene una periodicidad en la socialización de los manuales mencionados.

Al aplicar el Modelo COSO como herramienta para realizar un control interno que conllevó a evaluar la empresa UNIVERSAL JCK permitió obtener un análisis de los riesgos más latentes identificando los puntos críticos en cada proceso; detectándose deficiencias principalmente en el ítem de Actividades de control

La falta de una periódica revisión de las actividades de control conllevó a que UNIVERSAL JCK no tenga un adecuado manejo de los bienes, funciones e información de la empresa, generando una limitación de facultades en las áreas permitiendo arbitrariedades y decisiones indebidas que a largo plazo no permita lograr los objetivos propuestos.

El cuestionario de control interno informe COSO permitió identificar las pautas necesarias para poder iniciar con un planteamiento de las posibles soluciones en cada falencias encontradas en los departamentos de la empresa.

Universal JCK para sus grupos de interés clientes, cuenta con un alto de grado de confianza y satisfacción siendo esto de gran beneficio para el aseguramiento de un futuro en ingresos contando de esta manera con una publicidad en la que no se incurren en gastos siendo esta la voz a voz. Adicionalmente la organización podría tener un poder de negociación con sus clientes. Por otra parte viéndose beneficiados los socios y próximos inversores de la organización. ;.

Para las entidades financieras la empresa cuenta con un respaldo en el momento de adquirir o solicitar un crédito.,

El estado siendo un recaudador de impuestos de las organizaciones y estando UNIVERSAL JCK perdurando en el mercado garantiza un recaudo a largo plazo.

Como consecuencia de la globalización se evidencia que universal JCK no se encuentra actualizado en plataformas como social media siendo esto una manifestación de los clientes.

6. Recomendaciones

La empresa UNIVERSAL JCK debe utilizar la presente investigación para que tenga conocimiento sobre que es un control interno, ya que es de mucha utilidad para mejoramiento de todos sus procesos en las diferentes áreas existentes.

Se debe recordar la misión, visión y objetivos a todo el personal de la empresa ya que será de vital importancia para establecer cuales son y hacia donde se quiere llegar, de manera en que se trabaje en equipo para poder alcanzarlos.

Revisar y dar cumplimiento a cabalidad del manual de funciones en cada una de las áreas para que no existe una sobre designación de funciones, otorgando atributos y responsabilidad a cada personal que labore en la empresa.

Realizar bimestralmente la revisión y el cumplimiento de las actividades de control en la organización para evitar fraudes.

Puesto que el avance tecnológico es muy acelerado en la actualidad, se recomienda a los ejecutivos de la empresa estén actualizados y ejecuten un programa donde se den a conocer a través de las redes sociales.

Se recomienda realizar periódicas investigaciones de campo, tanto internas para conocer las fortalezas y debilidades de la empresa, como externas, para estar al tanto de las nuevas tendencias del mercado, estas investigaciones deben analizarse estadísticamente para obtener conclusiones veraces.

7. Anexos

Anexo 1

		INSTITUTO COLOMBIANO DE CERTIFICACIÓN	ICCP-GH-F09 Versión: 9 26-Sep-2017
INFORME FINAL DE AUDITORIA EDS, GNCV Y CEA			
3. ESPECIFICACIONES DE LA ORGANIZACIÓN			
PARA CENTROS DE ENSEÑANZA AUTOMOVILÍSTICA DILIGENCIA SEGÚN LO QUE REQUIERA			
CATEGORÍAS A CERTIFICAR:	A1, A2; B1; C1		
NIVEL DEL CEA:	I	FORMACIÓN DE INSTRUCTORES (SI/NO):	NO
CANTIDAD DE MOTOCICLETAS (A1-A2):	6	CANTIDAD DE AUTOMÓVILES / CAMPEROS / CAMIONETAS (B1-C1):	5
CANTIDAD DE CAMIONES / BUSETAS / BUS (B2-C2):	No aplica	CANTIDAD DE VEHÍCULOS ARTICULADOS (B3-C3):	No aplica
CANTIDAD DE INSTRUCTORES DE CONDUCCIÓN:	12	CANTIDAD DE INSTRUCTORES DE INSTRUCTORES:	No aplica
PARA ESTACIONES DE SERVICIO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS Y GNCV DILIGENCIA SEGÚN LO QUE REQUIERA			
TIPO DE ESTACIÓN DE SERVICIO:	PRIVADA	PÚBLICA	MIXTA (LÍQUIDOS Y GNCV)
CÓDIGO SICOM:	No aplica	MARCA COMERCIAL (BANDERA):	No aplica
CANTIDAD DE SURTIDORES:	No aplica	CANTIDAD DE ISLAS:	No aplica
CANTIDAD DE TANQUES / CILINDROS:	No aplica	PARA EDS TIPO DE TANQUES:	ENTERRADOS SUPERFICIALES
CAPACIDAD DE TANQUES / CILINDROS:	No aplica	CANTIDAD DE MANGUERAS:	No aplica
4. HALLAZGOS DEL PROCESO DE AUDITORÍA			
CANTIDAD DE NO CONFORMIDADES DETECTADAS:	3		
CANTIDAD DE NO CONFORMIDADES CERRADAS:	3		
5. CONCLUSIÓN DEL EQUIPO AUDITOR			
Con base en los resultados del proceso de auditoría realizado en la organización, el equipo auditor recomienda respecto a la certificación:			
OTORGAR:	MANTENER:	SUSPENDER:	RENOVAR:
NEGAR:	RETIRAR:	AMPLIAR ALCANCE:	REDUCIR ALCANCE:
			X
6. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR			
AUDITOR LÍDER:	Tatiana Quintero Arias		
OTROS MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR:	No aplica		

Propiedad intelectual del Instituto Colombiano de Certificación – Prohibida su reproducción total o parcial para cualquier fin

2



ACTA DE VISITA DE INSPECCIÓN PRACTICADA AL CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILÍSTICA CENTRO DE FORMACIÓN DE CONDUCTORES UNIVERSAL JCK, NIT 900706842-0

En la ciudad de Armenia, el día 27 del mes de Abril de dos mil diez y seis (2016), el suscrito profesional David Barro Jaramillo, debidamente comisionado por el Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor, mediante memorando número 20168200047243 del 21 de Abril de 2016, para practicar Visita de Inspección al CENTRO DE FORMACIÓN DE CONDUCTORES EXPERTOS, de conformidad con lo previsto en los Decretos 101 y 1016 de 2000, modificados por el Decreto 2741 de 2001, el Decreto 1500 de 2009 y Resolución 3245 de 2009, me presenté en el Centro de Enseñanza Automovilística antes descrito, ubicado en calle 4 # 13-20 Av. Bolívar, siendo atendido por el señor Jhoan Camacho Mejía identificado con cédula de ciudadanía número 1.094.297.552 de Popayán, en calidad de Administrador, a quien se le comunicó del oficio número 20168200268891 del 21 de Abril de 2016, signado por el señor Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Automotor, por lo cual se procede a dar inicio a la práctica de la misma así:

1. IDENTIFICACIÓN

Razón social	CENTRO DE FORMACIÓN DE CONDUCTORES UNIVERSAL JCK SAS	
Matrícula No.	191420 de 27 de FEBRERO 2014	
NIT	900706842-0	
Representante Legal (Director)	JHOAN BERNER CAMACHO MEJIA	
Dirección de Notificación Judicial	CALLE 4 NUMERO 13 – 20 AV BOLIVAR	
Resolución Ministerio de Transporte	1592 del 27 de Mayo de 2015	
Clasificación:	Nivel I	
Categorías Autorizadas	SI	NO
	A1	<input type="checkbox"/>
	A2	<input checked="" type="checkbox"/>
	B1 y C1	<input checked="" type="checkbox"/>
	B2 y C2	<input type="checkbox"/>
B3 y C3	<input type="checkbox"/>	

2. GENERALIDADES

ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
La dirección donde se ubica el CEA corresponde a la registrada en la	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



República de Colombia
República de Colombia



PLATA	MARCA	CLASE	MODELO	N. LICENCIA TRANSITO	VENCIMIENTO D TARI	VENCIMIENTO SOAT	VENCIMIENTO ENTO RTM	IDENTIFICACION PROPIETARIO NIT/CC
BU 3 800	LIEVRELLI	MPAR	2011	1000912059	31/12/2023	12/05/2016	12/11/2016	CEA UNIVERSAL JCK
F0011	LIEVRELLI	MPAR	2011	1000912049	31/12/2022	09/10/2016	16/10/2016	CEA UNIVERSAL JCK
BU 3 84	MINAULI	MPAR	2011	1000912049	31/12/2022	16/06/2016	18/06/2016	CEA UNIVERSAL JCK
MP826	LIEVRELLI	MPAR	2011	1001121543	31/12/2021	01/04/2017	24/09/2016	CEA UNIVERSAL JCK
ALASZ	MINAULI	MPAR	2011	1001121568	31/12/2021	20/02/2016	10/06/2016	CEA UNIVERSAL JCK
MEVNA	AXI	MPAR	2011	1003001239	31/12/2017	26/10/2017	27/03/2017	CEA UNIVERSAL JCK
WVLM	AXI	MPAR	2011	1000909796	31/12/2022	01/06/2016	19/06/2016	CEA UNIVERSAL JCK
WV905	AXI	MPAR	2011	1000910422	31/12/2021	27/05/2016	21/05/2016	CEA UNIVERSAL JCK
WV944	VVA	MPAR	2010	1000920001	31/12/2020	19/01/2017	20/09/2017	CEA UNIVERSAL JCK
WV908A	AXI	MPAR	2011	1000909793	31/12/2021	04/11/2016	03/11/2016	CEA UNIVERSAL JCK
WV908	VVA	MPAR	2011	1003000605	31/12/2021	24/11/2016	16/09/2016	CEA UNIVERSAL JCK
WV908A	AXI	MPAR	2011	1000909793	31/12/2021	08/10/2016	11/10/2016	CEA UNIVERSAL JCK
WV908	VVA	MPAR	2011	1003000605	31/12/2021	19/10/2016	21/10/2016	CEA UNIVERSAL JCK
WV908	AXI	MPAR	2011	1003001290	31/12/2021	16/06/2016	08/09/2017	CEA UNIVERSAL JCK

5. INSTALACIONES

ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
El CEA cuenta con la infraestructura adecuada para su normal funcionamiento, con áreas destinadas para Oficinas administrativas, recepción y sala de espera, servicios de aseo y sanitarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El CEA cuenta con un salón de clases suficientemente dotado, con ventilación, iluminación, seguridad, con capacidad mínima instalada para atender entre 10 y 20 aspirantes, teniendo en cuenta que el área por alumno debe ser mínimo de 1,6 metros cuadrados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El salón de clases evidenciado cuenta con una capacidad para 16 personas máximo.
El CEA dispone de un área destinada para las clases de educación a cualquier título (arrendo, permiso, compra u otro) con una extensión mínima de 1000 metros cuadrados para quienes imparten instrucción en categorías B3 y G3 y 1000 metros cuadrados para las demás categorías.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El cea opera en una casa residencial donde se evidencian los espacios requeridos, esta se encuentra bajo la modalidad de arrendo.

6. MATERIAL DIDÁCTICO Y EQUIPOS

ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
El CEA cuenta con mobiliario, medios tecnológicos sistematizados, equipos de cómputo y material didáctico.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Calle 83 No. 44-45 - Chuquiribó - PBX: 3528700 - Bogotá D.C. www.sucestransporte.gov.co
 Línea Atención al Ciudadano 01 8000 915615

V-REG-34-V1-30-Abr-2014

5

Anexo 2.

Contenido de ética profesional del Contador Público.

Anexo 2

(03/03/2021)

Yo Harold Faustino Camacho Mejía en calidad de pasante de Universal JCK certifico que conozco y entiendo en su totalidad el contenido de ética profesional del contador público y control interno por tanto me comprometo a cumplirlo, respetarlo y aplicarlo, además de velar por las reglas de conducta aquí establecidas guíen mi actuación, de manera que se fortalezca la transparencia, buen nombre y credibilidad en la entidad y de mi labor como pasante.

Harold Camacho
Firma del pasante
cc. 1061775202 de Iopayán

8. Referentes bibliográficos

Aguinaga Torres, L. L. (2016). Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de stock del almacén de medicamentos/DIRESA-Amazonas-2016.

Alegría, Z., & Janeth, D. (2013). Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca 2012.

Asencio Cristóbal, L., González Ascencio, E., & Lozano Robles, M. (2017). El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(13), 231-250.

Angulo, D. S., Quiroz, O. Y., & Sánchez, F. J. (2002). Metodología del Control Interno para las pequeñas empresas CIPE.

Carrión, H. G., Vinces, M. E. M., & Álava, C. A. V. (2017). Importancia de la auditoría interna para el perfeccionamiento de los niveles eficiencia y calidad en las empresas. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 908-920

Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). *Planeación estratégica*. McGraw-Hill Interamericana.

Chiliquinga Rodríguez, D. A. (2018). *Los informes de auditoría externa y el nivel de satisfacción de los usuarios en las industrias carroceras sujetas al control de la*

Superintendencia de Compañías de la provincia de Tungurahua (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera Contabilidad y Auditoría).

Código Nacional de Transito, (2002). RÉGIMEN NACIONAL DE TRANSITO, **Ley 769 de 2002**. Tomado de:

<https://www.notinet.com.co/codigos/capitulos.php?id=3608>

Cortes, L. L. P., Salamanca, M. C. M., & Pantoja, R. S. E. (2017). Política económica y desarrollo competitivo para PyMEs: Colombia y China desde un análisis sistémico. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 1-31.

Cortes Zambrano, I. E. (2017). Ambiente de aprendizaje mediado por las TIC para apoyar la formación en el Centro de Enseñanza Automovilística Academia Autopista Club.

CEPAL, (2014). Acerca de Microempresas y Pymes. Recuperado de:
<https://www.cepal.org/es/temas/pymes/acerca-microempresas-pymes>

CEPAL, N. (2018). Informe de actividades del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), 2017-2018.

De Bogotá, C. D. C. (2000). Ley 590 de 2000.

Duque, M. E. L., de Ocampo, L. E. R., & Velásquez, G. L. L. (2013). Resistencia al cambio en organizaciones modernas. *Scientia et technica*, 18(1), 149-157

Eras Suárez, E. L. (2018). *La satisfacción del cliente como Key Performance Indicator (KPI) y la competitividad en las operadoras de transporte terrestre intraprovincial de pasajeros* (Bachelor's thesis).

Espitia Cobos, S. P. (2019). *Diseño del área de gestión humana en Centro de Enseñanza Los Profesionales del Volante SAS sector educativo* (Bachelor's thesis, Universidad Autónoma de Occidente)

García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial data*, 6(1), 89-94.

Guerrero Guerra, D. C. (2018). *Los riesgos laborales, su relación con los índices de accidentabilidad y la implementación de medidas preventivas en el personal operativo de la Empresa Pública de Movilidad y Obras Públicas (EPMMOP)* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).

Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). México^ eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana.

Iturriaga, C. K. T., de León Contreras, R. S. R., & Villavicencio, R. A. S. (2017). *Auditoría interna: perspectivas de vanguardia*. IMCP.

Leal Murcia, P. A., & Valderrama Rodríguez, P. A. (2017). Caracterización del impacto de los sistemas de control interno en la supervivencia de las Mipymes en Colombia en los últimos años.

López Jara, A. A. (2017). Evaluación comparativa del sistema de control interno del sector. *Killkana Sociales. Vol. 1, No. 1, pp. 31-38* .

López Jara, A. A., & Cañizares Roig, M. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano: Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. *Cofin Habana, 12(2), 51-72*.

Rodríguez de la Cruz, R. G., & Vega Dávila, L. I. (2016). Diseño de un sistema de control interno en la Empresa A&B Representaciones SRL con el fin de mejorar los procesos operativos, periodo 2015.

Santillan Madrigal, S. (2018). *SEGUIMIENTO A LAS CERTIFICACIONES ISO 9001: 2015 Y 14001: 2015 EN LA TERMINAL MARITIMA HAZESA SA DE CV*. Instituto Tecnológico de Colima.

Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina, 65(2), 329-332*.

Masgrau, L. R. (2004). Los mapas de riesgo de inundaciones: representación de la vulnerabilidad y aportación de las innovaciones tecnológicas. *Documents d'anàlisi geogràfica*, (43), 153-171.

Medina, G. R., Atencio, S. B., Romero, R. M., & Castro, B. R. (2002). Análisis estratégico del proceso productivo en el sector industrial. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 8(1), 135-156.

Ministerio de Transporte (2009). Por el cual se establecen los requisitos para la constitución, funcionamiento y habilitación de los Centros de Enseñanza Automovilística, se determina su clasificación y se dictan otras disposiciones. Reglamentado por la RESOLUCIÓN 3245 DE 2009.

Ministerio de Transporte (2010). Ley 1397 de 2010 por el medio del cual se modifica la ley 769 de 2002.

Ministerio de Transporte (2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte. DECRETO 1079 DE 2015.

Morales Ortega, R. (2016). El control interno como elemento importante dentro del sistema de gestión de la innovación: Una propuesta desde la cibernética.

Muñoz Rosero, J. C. (2016). *Elaboración de matrices de riesgos mediante la metodología COSO-ERM para una empresa de Retail* (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).

Muñoz, M. A., Arenas, L. G., & García, C. (2017). Riesgo financiero: una aproximación cualitativa al interior de las mipymes en Colombia. *Aglala*, 8(1), 139-160.

Universal JCK (2017). Reglamento y política institucional Empresa Universal JCK.

Parra, L. I. C. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *Revista En-contexto/ISSN: 2346-3279*, (2), 129-146.

Piccolotto, E. I. J. P. (2013). *FACULTAD REGIONAL CÓRDOBA* (Doctoral dissertation, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL).

Saltos, M. F. M., & Sosa, M. L. B. (2019). El control interno y las pymes. *Sinapsis*, 11(2), 19-30.

Saltos, M. F. M., Macías, G. P., & Ceballos, S. P. (2019). El papel de la innovación en el control interno de las pymes y su aporte al desarrollo social del cantón ecuatoriano Portoviejo/The Role of Innovation in Internal Control within Small and Medium-Sized Enterprises in the Portoviejo Canton of Ecuador. *Revista Cubana de Contabilidad y Finanzas. COFIN HABANA*.

Stefanell, F. N., & Barrios, L. M. R. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y desarrollo*, (25), 245-267.

Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283.

Vega-de la Cruz, L. O., & Nieves-Julbe, A. F. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín*, 22(1), 50-68.

Velástegui, O. S. V., Ibarra, C. E. P., & Villavicencio, Y. M. S. (2017). La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista Ambato. *Revista Publicando*, 4(11 (2)), 726-740.

Villao González, G. J. (2015). *Manual de control interno para el área contable del Sindicato Choferes Profesionales escuela de conducción de Santa Elena Provincia de Santa Elena, año 2015* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2015.)

Villegas, D., & Toro, I. (2010). Las pymes: Una mirada a partir de la experiencia académica del MBA. *Revista mba eafit*, 1, 86-101.