

## **Información Importante**

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**Informe de la práctica empresarial realizada en Copetran Ltda.**

**Andrés Felipe Vesga Gamboa**

**Informe de práctica presentado como requisito para optar por el título de Ingeniero  
industrial**

**Director**

**Pilar Tatiana Parada Mayorga**

**Ingeniera industrial**

**Universidad Santo Tomas, Bucaramanga**

**División de Ingenierías y Arquitectura**

**Facultad de Ingeniería Industrial**

**2018**

### **Dedicatoria**

Este proyecto está dedicado primeramente a Dios quien fue guía en mi camino, me dio el conocimiento y las fuerzas necesarias para seguir adelante y poder formarme como una persona y profesional integra.

A mi familia por ser ese ente de apoyo en todo momento, a mi madre por ser la persona que creyó en mi todo el tiempo, ya que sin ella no tendría la posibilidad de haber iniciado mi carrera profesional, a mi padre que a pesar de las adversidades que se presentaron siempre estuvo pendiente de que terminará mi meta propuesta, a mi hermano quien fue indispensable para poder cumplir con mis deberes y siempre fue guía en este proceso.

## Contenido

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| Resumen.....                                       | 6  |
| Abstract .....                                     | 7  |
| Introducción .....                                 | 8  |
| 1. Justificación. ....                             | 9  |
| 2. Objetivos.....                                  | 10 |
| 2.1 Objetivo general.....                          | 10 |
| 2.2 Objetivos específicos .....                    | 10 |
| 3. Marco referencial.....                          | 10 |
| 4. Perfil de la empresa .....                      | 11 |
| 4.1 Misión .....                                   | 12 |
| 4.2 Visión.....                                    | 12 |
| 4.3 Sistema integrado de gestión .....             | 12 |
| 4.4 Organigrama .....                              | 13 |
| 4.5 Portafolio de servicios.....                   | 13 |
| 5. Actividades realizadas .....                    | 14 |
| 5.1 Pago a particulares .....                      | 14 |
| 5.2 Fondos de ayuda .....                          | 15 |
| 5.3 Libro de anticipos .....                       | 15 |
| 5.4 Informe de agencia de préstamos a socios ..... | 16 |

|     |                                                                                  |    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.5 | Control de las reposiciones de líneas celulares asociados y administrativos..... | 16 |
| 5.6 | Liquidación de prueba de los asociados.....                                      | 17 |
| 5.7 | Verificación de los cheques .....                                                | 17 |
| 6.  | Aportes.....                                                                     | 17 |
| 6.1 | Formato de reposición de celulares.....                                          | 17 |
| 6.2 | Manual de funciones de los empleados de la oficina de control interno .....      | 18 |
| 6.3 | Recomendaciones .....                                                            | 18 |
| 7.  | Lecciones aprendidas.....                                                        | 19 |
| 8.  | Conclusiones.....                                                                | 20 |
|     | Referencias.....                                                                 | 21 |

**Lista de figuras**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Figura 1. Organigrama Copetran ..... | 13 |
|--------------------------------------|----|

### **Resumen**

El informe presentado tiene como finalidad evidenciar las actividades realizadas en el periodo de práctica empresarial, el cual se optó como requisito para obtener el título profesional de ingeniero industrial en la Universidad Santo Tomas de Aquino seccional Bucaramanga.

La práctica empresarial se realizó en la Cooperativa Santandereana de Transportadores Copetran Ltda, en el área de Control interno, dicha cooperativa está dedicada al transporte terrestre de pasajeros, carga, mensajería especializada, giros postales y turismo; que dirige sus beneficios socio-económicos a los asociados, empleados y comunidad en general [1].

Durante el periodo de tiempo, bajo el cargo de analista de control interno se logró poner en práctica los conocimientos que fueron adquiridos en el aula de clase. Logrando satisfacer las expectativas contraídas en el lapso de la carrera profesional, ampliando y mejorando el vocabulario técnico, así mismo, desarrollar y entender los procesos implicados que se deben manejar en toda empresa.

Bajo el desempeño que fue empleado en este tiempo, se logró fortalecer el vínculo entre la Universidad Santo Tomas y la Cooperativa Santandereana de Transportadores Ltda contraído y establecido en el convenio institucional firmado por ambas partes.

*Palabras claves:* Copetran, asociados, transporte, pasajes, documentos, control interno, fondos de ayuda, pagos a particulares.

### **Abstract**

The report aims to highlight the activities carried out in the period of business practice, which was chosen as a requirement for obtaining the professional title of industrial engineer in the Universidad Santo Tomás de Aquino Bucaramanga.

The business practice was carried out in the Cooperativa Santandereana de Transportadores Copetran Ltda, in the area of Internal Control, the co-operative is dedicated to the transportation of passengers, freight, courier, postal and tourism; that directs its socio-economic benefits to partners, employees and the community in general.

During the period of time, under the charge of internal control analyst managed to put into practice the knowledge acquired in the classroom. Achieving expectations contracted in the period of the career, expanding and improving the technical vocabulary, as well as develop and understand the processes involved that must be handled in any company.

Under the performance that was used at this time, it was possible to strengthen the link between the University and the cooperative contracted and established in the institutional agreement signed by both parties.

*Keywords:* Copetran, partners, transport, tickets, documents, internal control, aid funds, payments to individuals.



## **Introducción**

Teniendo en cuenta las necesidades de desarrollar los conocimientos adquiridos, la Universidad Santo Tomas ofrece diferentes modalidades para obtener el título profesional de grado, entre las cuales se elige la modalidad de práctica empresarial [2].

Para tal fin se dio la oportunidad de realizarlas en la Cooperativa Santandereana de transportadores Copetran Ltda, empresa dedicada al transporte terrestre de pasajeros, carga, mensajería especializada, giros postales y turismo. Como estudiante practica asignaron en el área de control interno teniendo como fin llevar a cabo la evaluación de normas, controles, técnicas y procedimientos que se tienen establecidos en la empresa para lograr confiabilidad, oportunidad, seguridad y confidencialidad de información que se procesa a través de los sistemas de información.

En este cargo se tuvo la responsabilidad de implementar formatos para manejar el control de algunos procesos como las líneas de celulares, las actividades realizadas por los funcionarios, entre otros, así mismo, diariamente efectuar el pago de los viajes efectuados por terceros a Copetran ,verificando que estos cumplan con los requisitos establecidos y realizando los descuentos si se presentaron por incidentes, una actividad importante elaborada en este tiempo se alude a los fondos de ayuda para los socios de la cooperativa ya sea por antigüedad, por accidentes presentados, hurtos, pérdida total de vehículos, las cuales se detallaran específicamente en el presente informe, además de los recursos utilizados para la realización de las mismas, los inconvenientes que se presentaron en este periodo, así mismo, la solución que se proporcionó, resaltando el aporte más importante que se realizó a la empresa.

### **1. Justificación.**

Con la realización de esta práctica empresarial se lograron desarrollar competencias aplicadas a la carrera profesional como ingeniero industrial, en las cuales se adquirieron destrezas en cuanto al control de los procesos internos que debe implementar toda compañía.

En cuanto a la finalización, se lleva a cabo después de un periodo de 4 años de formación en cuanto a conocimientos teóricos, agregando que se fortalecieron en el periodo de 6 meses dedicados solo a la práctica, adquiriendo así la primera experiencia laboral en el ámbito profesional, siguiendo las directrices y superiores para así completarlas con buen desempeño.

El haber pertenecido a una empresa de gran conocimiento a nivel colombiano como lo es Copetran Ltda, es de gran ayuda en un futuro al momento de solicitar un empleo, además, en el cumplimiento de los horarios se adquieren valores, conocimientos, destrezas, cualidades que ayudan a desenvolver en cualquier entorno laboral a cualquier empleado.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

Realizar la evaluación de normas, controles, técnicas y procedimientos que se tienen establecidos en una empresa para lograr confiabilidad, oportunidad, seguridad y confidencialidad de información que se procesa a través de los sistemas de información.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Ejecutar el seguimiento, evaluación y mejora de los procedimientos de control asignados.
- Elaborar documentos e informes de la agencia de Pago de manifiestos a particulares Bucaramanga con el fin de llevar control y registro de los mismos.
- Verificar la documentación exigida para el pago de saldo final de manifiestos de carga a los transportadores particulares.
- Confrontar las actas entregadas de los fondos de ayuda de la Cooperativa proporcionada por los asociados con las facturas y demás evidencias adjuntadas por el comité para aprobar el pago de las mismas. .
- Implementar el control de las reposiciones y líneas nuevas de los celulares de los asociados con la creación Formato de reposiciones para evitar cargos a las facturas de los socios . .

## **3. Marco referencial**

Dado que el presente trabajo se centra en los entes de control se hace pertinente conocer los diferentes conceptos para desempeñar de manera óptima las funciones que se realizaron.

El control interno está compuesto por una serie de: “planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos encargados de verificar y evaluar todas la actividades y operaciones desarrolladas en la organización, así como también la forma como se administra la información y los recursos”, determinando si la administración va conforme a lo establecido con las directrices y sujeta a las normas constitucionales vigentes [6].

Cabe mencionar que el control interno en una empresa es de vital importancia “porque si se efectúa una comparación del antes y después de la implementación del control interno se va a dar cuenta que mejora todo tipo de proceso en cuanto a tiempos, seguridad, calidad, desarrollo, confiabilidad, etc” . Lo cual implica más crecimiento de la compañía lo que conlleva a tener mejores garantías y así generar seguridad ante sus clientes [9].

Por otro lado, en el lapso de la práctica se observó como esta área se encuentra relacionada directamente con la de auditoria interna definida por el Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos como “una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección”. Es un control de dirección que tiene por objeto la medida y evaluación de la eficacia de otros controles.

El objetivo primordial es velar por el cumplimiento de las funciones y responsabilidades a la alta dirección, brindando análisis objetivos, valoraciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre los procesos examinados [7].

#### **4. Perfil de la empresa**

#### **4.1 Misión**

Somos una organización Cooperativa líder en el transporte terrestre de pasajeros, carga, mensajería especializada, giros postales y turismo; que dirige sus beneficios socio-económicos a los asociados, empleados y comunidad en general; comprometida con la calidad, preservación de la salud ocupacional, seguridad industrial y el ambiente que afectan las partes interesadas; aplicando el mejoramiento continuo y conocimientos técnicos que garanticen el desarrollo de sus procesos [3].

#### **4.2 Visión**

En el 2022, Copetran estará posicionada como una empresa líder de transporte multimodal y servicios integrales a nivel nacional e internacional, reconocida por la capacidad de evolucionar ante las exigencias de nuestros clientes, con cumplimientos y compromiso con desarrollo sostenible, generando valor para los asociados y colaboradores [4].

#### **4.3 Sistema integrado de gestión**

La organización cuenta con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) conformado por:

✓ **ISO 9001:2008**

Gestión de Calidad.

✓ **ISO 14001:2004**

Gestión Ambiental.

✓ **OHSAS 18001:2007**

Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

✓ **NORSOK S-006**

Estándar en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

✓ **BASC**

Alianza Empresarial para el Comercio Seguro [5].

#### 4.4 Organigrama

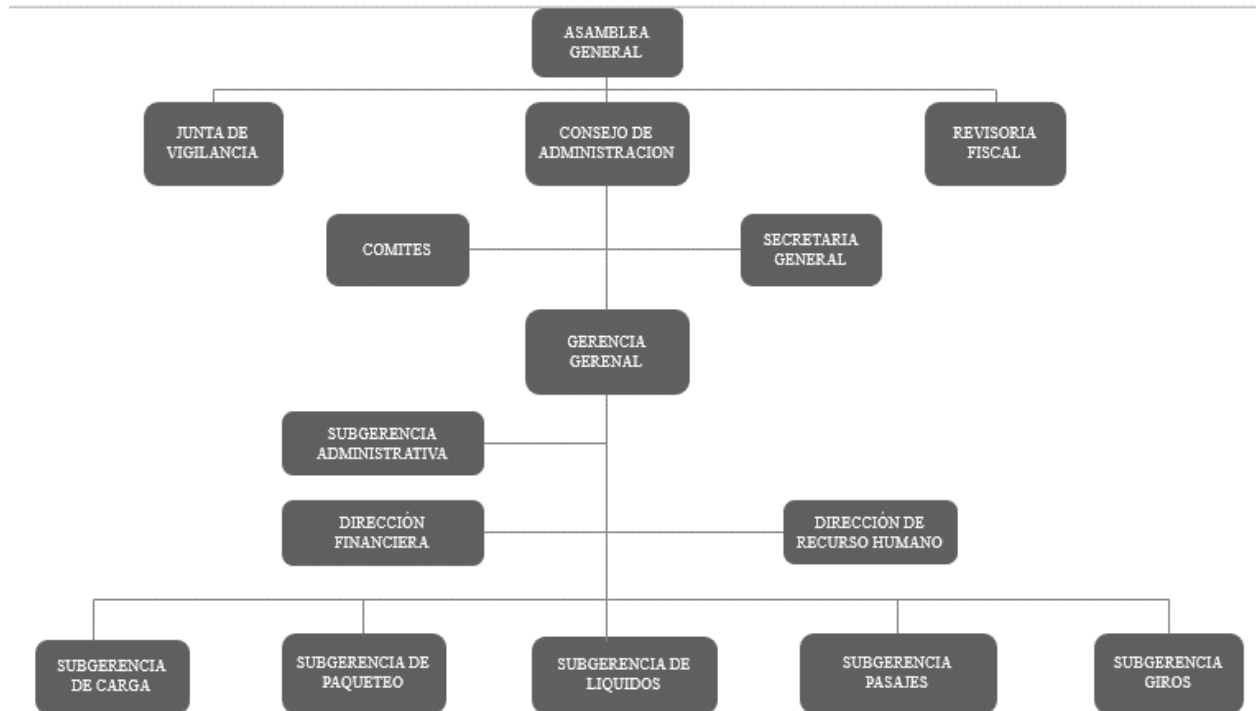


Figura 1. Organigrama General Copetran

#### 4.5 Portafolio de servicios

Copetran cuenta con una variedad de servicios que han surgido desde su fundación, destacándose por su servicio estrella transporte terrestre de pasajeros en el cual contiene más de 100 destinos en todo el país, dotados de los últimos avances tecnológicos para la comodidad de los clientes, se cuenta con servicio adicional de WiFi, buses doble piso para mayor comodidad, y variedad de horarios para facilitar el trayecto del viaje [8].

El siguiente servicio brindado por la Cooperativa es el de carga subdividiéndose en carga seca, refrigerada y líquida a más de 150 destinos a nivel nacional. Aquí, cabe mencionar que se transporta todo tipo de mercancía, llegando a cumplir con grandes pedidos de otras empresas.

Adicionalmente, se cuenta con la distribución y entrega de sobres y paquetes cuyo lema es “lo que quiera, donde quiera y a tiempo” tratándose de una línea especializada en la recolección, clasificación, transporte y distribución de documentos y paquetes. También, se ofrece la oportunidad de realizar giros en efectivo, contando con más de 1.200 oficinas en todo el país para el reclamo o trámite del mismo. Por último, recientemente se inició con el programa de turismo el cual incluye paquetes de viajes garantizando los servicios de transporte, hospedaje y alimentación a diferentes destinos turísticos del país.

## **5. Actividades realizadas**

Durante el desempeño de la práctica fue otorgado el cargo de analista de control interno llevando a cabo las siguientes funciones:

### **5.1 Pago de manifiestos a particulares**

Consiste en los viajes realizados por terceros a Copetran en el cual corresponde verificar la documentación exigida para el pago de saldo final de manifiestos de carga a los transportadores. Adicionalmente, proporcionar información sobre la fecha y monto de pagos a quien lo solicite, previa verificación de la identidad del interlocutor. Cabe mencionar que para efectuar el pago en la plataforma se debe proceder a la creación del archivo plano de proveedores para Bancolombia y finalmente se envían a tesorería para que cancelen los valores solicitados en el tiempo indicado, archivando esto en informes diarios para su debido control. Además, si es solicitado vía email por los agentes de carga de las diversas agencias del país, se debe descontar los montos

en el sistema Logtrans cuando se presenten por faltantes, hurtos, o cualquier calamidad presentada indicando al departamento de Cartera nacional el manifiesto y el valor a descontar del mismo, e informar a los agentes que solicitaron el descuento la nota contable con el descuento que proporcionó el departamento de cartera, estos no se pueden calcular la cantidad puesto no se sabe el número de faltantes o hurtos que se van a presentar en los viajes realizados.

## **5.2 Fondos de ayuda**

Copetran cuenta con una variedad de fondos de ayuda para los asociados, entre los cuales se encuentra el fondo de auxilio mutuo que se presenta con mayor frecuencia, encargado de cubrir los gastos causados por los accidentes a los vehículos de la cooperativa, también se posee el fondo de contingencias el cual es solicitado en caso de hurto o faltantes en la entrega de mercancía por parte de los conductores. Adicionalmente, se cuenta con el fondo de antigüedad el cual solicitan después de cierto tiempo de pertenecer a la compañía y de producirle un tope determinado de ingresos a la misma, entre otros.

Las funciones como ente de control es verificar que se cumpla con lo establecido en los estatutos de cada fondo de ayuda, comprobando que tengan la documentación solicitada y al día, además, de las evidencias que indiquen el evento ocurrido en cada uno de los casos para la que posteriormente se pueda realizar el pago al asociado, así mismo, se lleva control en los memorandos entregados al departamento de contabilidad para el pago de los fondos se adjunta documento de Word de Auxilios mutuos en el lapso de tiempo que estuve a cargo.

## **5.3 Libro de anticipos**

El libro de anticipos corresponde al efectivo solicitado por los particulares con el cual cumplirán con el destino solicitado, estos se deben registrar como ingreso al momento de



solicitarse en la plataforma de la empresa y así mismo, se debe registrar como egreso al momento de pagárselo a la persona autorizada; por tal motivo se debe cruzar estos valores para verificar que se entregue el dinero que fue recomendado, las funciones en el área de control es comprobar que no se encuentren irregularidades en la entrega del dinero y si dado el caso se presentan, indagar al respecto como se muestra en el respectivo informe de anticipos a fecha corte del 17 de noviembre de 2017 al área de contabilidad, en el cual se muestran los anticipos que se compensan automáticos, los que deben compensar con el respectivo documento y los anticipos que están pendientes por cobrar de los meses y años anteriores, para que realicen su debido proceso de contabilización.

#### **5.4 Informe de agencia de préstamos a socios**

Seguimiento y control de la agencia 002 encargada de los prestamos efectuados a los socios por diversos motivos, en este informe realizado semanalmente se debe examinar los préstamos que fueron elaborados por tesorería verificando que se cumpla con los requisitos y correcta identificación de las personas, así mismo, coincidir con los datos impresos en los cheques y en el comprobante de egresos. Si se presentan irregulares o errores se deben reportar para que realicen el respectivo ajuste, cabe recalcar que la numeración de los cheques no debe ser interrumpida, por lo tanto, se debe fijar en estos parámetros, cuando se efectuó la revisión total de los informes se firmara cada comprobante y estos son enviados al departamento de Archivo.

#### **5.5 Control de las reposiciones de líneas celulares asociados y administrativos**

Se dio inicio a mediados de junio con la implementación del formato de reposición de celulares, después de su creación se viene implementando el seguimiento y control semanalmente de las líneas de los asociados, por medio de llamadas y corroborando con el

archivo enviado por la empresa Claro mensualmente, para así evitar pérdida de los equipos o cobros excesivos a los socios.

### **5.6 Liquidación de prueba de los asociados**

Mensualmente el departamento de control interno debe analizar las facturas y comprobantes contenidos en la liquidación de un socio al azar, así mismo, verificar que se le descuenta los porcentajes acordados en los estatutos a los diferentes fondos de ayuda, también los préstamos que realizaron en el mes a la cooperativa para así dar el visto bueno al área de cartera y sistemas para seguir con el proceso.

### **5.7 Verificación de los cheques**

Al momento de cancelarle el monto mensual que indique la liquidación a cada asociado se debe inspeccionar que estos cheques conserven la secuencia en la numeración y sea igual a la indicada por el departamento de tesorería, para posteriormente proceder a la impresión de los mismos, terminado este proceso se debe volver a revisar que conserve la misma numeración mencionada anteriormente, para finalmente la entrega a cada socio.

## **6. Aportes**

Durante la ejecución de la práctica se realizaron aportes significativos al área de control interno de Copetran Ltda, entre los cuales cabe destacar:

### **6.1 Formato de reposición de celulares**

La creación y puesta en marcha del formato de reposiciones fue una tarea clave, ya que desde su implementación se puede llevar un control más seguro de que líneas solicitan este servicio, así mismo, la persona que fue autorizada y reclamó el equipo para evitar pérdidas y confusiones en

la entrega y solicitud de los mismos, el manejo del formato está a cargo de la secretaria de Subgerencia administrativa.

## **6.2 Manual de funciones de los empleados de la oficina de control interno**

La elaboración del manual de funciones con las actividades paso a paso en los diferentes sistemas y/o programas que tiene Copetran para el desempeño de las funciones, se encuentra el sistema Fics en el cual se maneja información acerca de los pasajes, el programa Sag en el cual se lleva información referente a los giros y por ultimo y el más usado Logtrans en el cual se lleva información general de la empresa, este manual sirve para orientar a los funcionarios nuevos para la correcta realización de sus tareas diarias.

## **6.3 Recomendaciones**

Es de vital importancia brindar atención a los aspectos administrativos y organizacionales de la empresa; ya que estos son los que consolidan a la Cooperativa como una organización solida la cual sea competente y perdure en el tiempo, al momento de verificar cada proceso el área de control interno es importante que se continuase con este proceso, con el fin de establecer y mejorar todos los aspectos, tanto operacionales como administrativos, esto con objetivo de desenvolver de manera eficaz el sistema de gestión de la calidad al interior de la empresa, continuando así con la certificación.

Una sugerencia también que la empresa exprese una motivación más amplia hacia la innovación y la expansión de su mercado, mediante mayores esfuerzos y decididos en cuanto a la inversión tanto en infraestructura, tecnología y en capacitación para sus empleados.

En cuanto a la formación por parte de la universidad es recomendable dejar a un lado materias que no influyen en el desarrollo las prácticas y darle más énfasis a las materias que son

de vital importancia para así mejorar el concepto que tienen las diversas empresas del ente académico.

## **7. Lecciones aprendidas**

A lo largo del tiempo pactado de práctica empresarial se presentaron diversos inconvenientes, los cuales al momento de resolverlos sirven de crecimiento personal y en conocimientos para desenvolverse en diversas situaciones de trabajos, uno de los problemas que se evidenciaron al momento de realizar las llamadas telefónicas a los asociados de la Cooperativa se presentaron mal entendidos respecto a las líneas ya que indicaban que se les estaba haciendo un seguimiento a cada línea, cuando solo se quería averiguar la última fecha de reposición, así como el equipo de celular que tenía cada línea, se solucionó directamente hablando con los asociados que presentaron el disgusto y así evitar que este problema creciera.

En un determinado tiempo se realizó un reemplazo a una funcionaria, la cual se fue de vacaciones por algún motivo se olvidó explicar un proceso en el libro de anticipos a particulares, los cuales se debían pasar al área de contabilidad para que los cruzaran, información que no se sabía , por lo tanto, se atrasaron estos cruces el mes de septiembre y octubre, pero se resolvió de una manera ágil con ayuda de un funcionario de contabilidad el cual enseñó una manera de realizar esto en poco tiempo con ayuda de las tablas dinámicas en Excel, actividad que antes tardaba semanas, se realizó en pocas horas.

## **8. Conclusiones**

Haber culminado esta etapa como ingeniero industrial, es haber cumplido con una meta que hace parte de mi proyecto de vida. Tener la oportunidad de realizar mi práctica empresarial acompañado de una empresa de gran prestigio como lo es la Cooperativa Santandereana de Transportadores Copetran Ltda en la cual guían y conllevan a desempeñar las labores como profesional, fortaleciendo los conocimientos adquiridos en el aula de clase.

Se participó en las visitas programadas por un ente de Auditoría externa en el transcurso de la práctica, lo que permitió el análisis de la información de la empresa y la colaboración en la ejecución de los informes, así mismo, permitió conocer la estructura organizacional de la empresa.

Con la ayuda y colaboración de los demás funcionarios, se trabajó en los procesos de control interno de forma adecuada. Para lograr este propósito la capacitación personal que suministraron los compañeros y el jefe de control interno fue decisiva para el desempeño de las labores y así mismo como complemento a la disposición por el aprendizaje permanente.

La práctica empresarial como opción de grado, fue una grata experiencia, empezando por la posibilidad de desempeñarse en el área laboral y adquirir responsabilidades a diario, conjuntamente la importancia de las relaciones interpersonales y el talento humano en una compañía, para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales y consigo llevar al crecimiento personal y empresarial.

Haber realizado las prácticas empresariales es un significativo comienzo en cuanto a la experiencia laboral, la cual sirve e interesa presentar en otras empresas u oportunidades futuras.

### Referencias

- [1]"Quienes somos - Copetran", Copetran.com.co, 2016. [Online]. Available: [https://www.copetran.com.co/?page\\_id=1371](https://www.copetran.com.co/?page_id=1371). [Accessed: 20- Nov- 2017].
- [2]A. Barrios, "Informe final de la práctica empresarial en el Grupo Kidex S.A.S", Bucaramanga, 2017.
- [3]D. Guerrero, "Informe Practica empresarial Copetran", Bucaramanga, 2017.
- [4]E. Gallo, "Informe práctica empresarial", Bucaramanga, 2017.
- [5]D. Arenales, S. Cristancho, M. Ortiz and M. Rojas, "Análisis de identidad, imagen y cultura Copetran", Bucaramanga, 2017.
- [6]"Definición de control interno", Actualicese.com, 2014. [Online]. Available: <https://actualicese.com/2014/08/19/definicion-de-control-interno/>. [Accessed: 20- Nov- 2017].
- [7]"Auditoria interna", Gerencie.com, 2017. [Online]. Available: <https://www.gerencie.com/auditoria-interna.html>. [Accessed: 21- Nov- 2017].
- [8]Joanpa Noticias, "Copetran más que transporte terrestre pasajes carga y envíos", 2016.
- [9]"Lo que puede hacer el control interno en una empresa", Gerencie.com, 2017. [Online]. Available: <https://www.gerencie.com/lo-que-puede-hacer-el-control-interno-en-una-empresa.html>. [Accessed: 22- Nov- 2017].

