

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL CONTABLE: UNA  
ALTERNATIVA PARA LA DETECCIÓN DE FRAUDE EN PEQUEÑAS EMPRESAS DE  
TRANSPORTE PÚBLICO DE POPAYÁN

VERONICA PATRICIA PEREA CANDO

CODIGO 6301912



UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA- FAEDIS  
PROGRAMA DE CONTADURIA PÚBLICA  
BOGOTA

2017

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL CONTABLE: UNA  
ALTERNATIVA PARA LA DETECCIÓN DE FRAUDE EN PEQUEÑAS EMPRESAS DE  
TRANSPORTE PÚBLICO DE POPAYÁN

VERONICA PATRICIA PEREA CANDO

CODIGO 6301912



ENOE LEANDRA SANCHEZ

ASESORA

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA- FAEDIS  
PROGRAMA DE CONTADURIA PÚBLICA  
BOGOTA

2017

## **AGRADECIMIENTOS**

Como primera medida agradezco a Dios, pues gracias a su infinito amor tengo vida y salud para realizar este trabajo de grado tan importante para obtener mi título como contador público.

A mi esposo y mis dos hijas que han sido durante toda mi carrera el pilar gracias a su esfuerzo apoyo y comprensión.

A mis padres y hermano quienes con sus consejos y voz alentadora durante los momentos difíciles, las arduas noches de desvelos, lágrimas en fin por cada uno de los obstáculos que tuve que enfrentar a lo largo de mi formación profesional siempre estuvieron ahí al pie del cañón.

A mi asesora Leandra Sánchez, quien en esta última etapa de mi carrera ha sido parte fundamental para la elaboración del proyecto más importante aquel con el que todo estudiante sueña desde primer semestre, donde sin duda se ve reflejado el arduo esfuerzo dedicado con la visión de este momento el tan anhelado trabajo de grado.

Y por su puesto a todos los profesores de la universidad quienes con sus conocimientos tiempo y dedicación fueron parte vital durante todo este proceso mil gracias por regalarme un poco de cada uno, cada consejo cada exigencia fueron trascendentes para mejorar cada día y ser una excelente profesional.

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	5
ABSTRACT .....	6
1. SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LA CIUDAD DE POPAYÁN .....	7
1.1. Pequeñas empresas de transporte .....	7
1.1.1. Generalidades del contexto .....	7
1.1.2. Escenario actual y control contable .....	9
2. PRÁCTICAS FRAUDULENTAS Y MECANISMOS DE CONTROL INTERNO.....	12
2.1. Escenarios de fraude .....	12
2.2. Mecanismos de control interno.....	14
3. APORTES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL CONTABLE .....	18
CONCLUSIONES.....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	23
ANEXOS.....	26

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Acción de sistema de control.....	16
--	----

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cambios en la norma ISO 9001. De ISO 9001:2008 a 9001:2015. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
--	--

## RESUMEN

De manera constante, las empresas sean grandes o pequeñas hacen uso de sistemas de control interno como punto focal para el buen ejercicio administrativo, buscando con ello menguar los riesgos al igual que reducir las posibilidades de acciones fraudulentas al interior de las organizaciones que al parecer hoy día van en ascenso. En razón de ello es vital reconocer que el desarrollo de una gestión de calidad y control contable puede ser un medio de prevención y dar respuesta positiva a posibles escenarios de fraude que afecte a las empresas.

En la ciudad de Popayán son muchos los casos sonados en cuanto a fraude dentro de las organizaciones, generando entre la población malestar y poca credibilidad a las acciones ejecutadas fuera y dentro de las empresas. En este sentido dicho escenario deteriora el sostenimiento de las mismas en el mercado y puede conducir incluso a su desaparición.

Por esta vía y en aras de brindar un panorama distinto a lo que se conoce, en este trabajo se busca describir e identificar como contribuye un sistema de gestión de calidad y control contable en el fortalecimiento de pequeñas empresas de transporte público en Popayán, siendo presentado dicho asunto como solución adecuada para la detección de fraudes dentro de las mismas, pues se pretende implementar procesos que cumplan con las especificaciones técnicas y otorguen un mejoramiento en la calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta para ello lo establecido en la norma ISO 9001:2008 / 9001:2015. Se espera mediante ello, se abran puertas no solo para los usuarios sino para la dinámica económica de la ciudad, ya que un cumplimiento cabal de las normas dentro de la empresa se refleja en un servicio acorde para la satisfacción del cliente.

Para el desarrollo del tema en cuestión primero se referirá a la realidad actual del sistema de transporte que hoy día se liga al proyecto Sistema Estratégico de Transporte Público originado por Movilidad Futura; seguidamente se tomará en consideración lo que se liga a control contable, escenario de prácticas fraudulentas y los mecanismos de control interno. Para continuar se hará un esbozo de algunos aportes que motiven la implementación de un sistema de gestión de calidad y control contable. Finalmente se concluirá en torno al tema trabajado.

### **Palabras clave**

Contabilidad, transporte público, fraude, gestión de calidad.

## **ABSTRACT**

Steadily, the companies are big or small to make use of internal control systems as a focal point for the good administrative practice, seeking thereby reduce risks like that reduce the chance of fraudulent organizations inside that apparently today are emerging. Because of this, it is vital to recognize that the development of a quality management and accounting control can be a means of prevention and give positive response to possible scenarios for fraud affecting companies.

In the city of Popayán many cases are heard in a fraud within the organizations, generating between the population discomfort and little credibility to the actions executed outside and inside the companies. In this sense, this scenario deteriorates the sustainability of the same in the market and may even lead to its disappearance.

In this way and in order to provide a different panorama to what is known, this paper seeks to describe and identify how a system of quality management and accounting control contributes to the strengthening of small public transport companies in Popayán, being presented This issue as an adequate solution for the detection of fraud within them, since it is intended to implement processes that comply with the technical specifications and provide an improvement in the quality of the service provided, taking into account for this the provisions of ISO 9001: 2008/9001: 2015.

It is hoped by this, to open doors not only for the users but also for the economic dynamics of the city, since a full compliance of the rules within the company is reflected in a service according to customer satisfaction.

For the development of the subject in question will first refer to the current reality of the transportation system that today is linked to the project Strategic Public Transport System originated by Future Mobility; Then it will be taken into consideration what is linked to accounting control, scenario of fraudulent practices and internal control mechanisms. To continue, a sketch will be made of some contributions that motivate the implementation of a system of quality management and accounting control. Finally it will conclude on the subject worked.

### **Keywords**

Accounting control, public transport, fraud, quality management.

# 1. SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LA CIUDAD DE POPAYÁN

## 1.1. Pequeñas empresas de transporte

### 1.1.1. Generalidades del contexto

La creación de empresa en Colombia se ha venido fortaleciendo de tal manera, que logra incentivar a muchos en el camino empresarial, logrando de ese modo permear la economía colombiana y con ello a la sociedad en general. En este sentido, la creciente formación de pequeñas y medianas empresas de diversa índole, ha suscitado escenarios de gran valor donde una comunidad dada tiene a su servicio diferentes ofertas que dan respuesta a muchas de las necesidades que se puedan presentar.

Siendo así, uno de los casos que hoy día en Colombia cobra gran importancia e impacto es el posicionamiento y despliegue de las empresas de transporte público, pues alrededor de ellas se vislumbra un andamiaje fuerte que busca satisfacer una necesidad apremiante como es la movilidad o transporte de un lugar a otro. De esta manera y para el caso que compete, el transporte público en la ciudad de Popayán pretende dar respuesta a ese tipo de requerimientos y lograr una cobertura idónea que robustezca la estructura empresarial vigente.

Es menester reconocer que para lograr un sistema de transporte robusto y eficiente se debe contar con muchos criterios de efectividad, es decir, además de pretender cubrir y llegar a todo lugar, es trascendental poseer una fuerte estructura administrativa que genere un ambiente de confianza y sobretodo honestidad, que procure salvaguardar lo que ha construido y fomente un crecimiento continuo de las empresas, donde acciones de gestión de calidad y control contable por ejemplo y como punto focal, logren garantizar una estabilidad empresarial que evite acciones fraudulentas y en su lugar se obtenga un servicio óptimo, viable, sostenible y accesible, que otorgue firmeza en todo su andamiaje tanto para los prestadores del servicio como para la ciudadanía en general.

Para la Cámara de Transporte de la Asociación Nacional de Empresarios (Andi), tener un excelente servicio en el transporte público “va a ayudar a dinamizar la economía”, por lo que se cree es importante “trabajar de la mano para apoyar, no al gobierno, sino la idea de contribuir a generar una mayor dinámica en nuestro negocio de transporte”, dijo Mario Lozano, presidente de la junta directiva en el marco del VII Congreso de Transporte de Pasajeros. (Portafolio, 2016)

De acuerdo con lo anterior, es trascendental hacer hincapié en que las pequeñas empresas del sector transporte son importantes para la economía regional y nacional, pues estas en sí mismas generan cierto nivel de empleo y son motor dinamizador de la economía, y en el caso que nos atañe, es una puerta que se abre para dar oportunidades en una ciudad que poco empleo genera. En Popayán en relación al servicio de transporte en la zona urbana, las empresas que prestan el servicio son Sotracauca, Trans-Libertad y Rápido Tambo (Cortés & Macuacé, 2009) las cuales poseen en conjunto alrededor de 620 vehículos y cubren en total 46 rutas; y cuentan con un parque automotor (Diario del Cauca).

Adicional a ello, Transpubenza Ltda es otra de las empresas que en la ciudad presta su servicio, la cual aporta al igual que las anteriores un servicio continuo que satisface la demanda de los clientes, teniendo como prioridad garantizar un servicio eficiente, seguro y con altos estándares de calidad, otorgando a la par cierto nivel de empleo dentro de esta ciudad que es poco dinámica en ese sector. Según información de la misma empresa<sup>1</sup> los empleos generados son 300 en su

---

<sup>1</sup> Información obtenida vía comunicación oral con administrativos encargados

totalidad, dividido en conductores, despachadores y administrativos, admitiendo además que se requiere 50 trabajadores más.

Dicho escenario aunque demuestra un ámbito favorable para la consecución de empleo, la realidad de Popayán devela condiciones distintas, pues si bien según información suministrada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en la ciudad se redujo el desempleo al generarse alrededor de 5 mil empleos, Popayán se ubica en sexto lugar con una tasa de desempleo del 13,3%, donde el sector transporte, aunque aporta en algo, su participación es baja<sup>2</sup> en comparación al sector comercial, hotelero y restaurante que es el que con mayor dinámica participa (DANE, 2017).

Es valioso mencionar que con el paso del tiempo la ciudad de Popayán ha presentado un constante crecimiento<sup>3</sup>, donde las empresas de transporte público presentes han tenido que acoplarse a dicho momento para responder a la demanda creciente del servicio; es decir, en todos los diferentes sistemas acaecen modificaciones que se ligan y se ajustan a las necesidades actuales, donde el sistema de transporte no ha sido ajeno a ello y por el contrario se requiere un estructuración de fondo para brindar un servicio adecuado (Trujillo, & Bermúdez, & Longo, & Benavidez, 2009, pág. 11). En razón de ello no hay duda de que las labores empresariales presentan modificaciones en la ejecución administrativa y operacional, pues se buscan optimizar las actividades de transporte teniendo en cuenta los cambios ocurridos, contemplando estudios eficaces sobre la implementación de un sistema integral que responda debidamente a los usuarios.

Cabe resaltar que “la concentración de la población en grandes ciudades o grandes áreas metropolitanas ha supuesto la necesidad de dotación de un transporte colectivo eficiente para el desarrollo de la vida cotidiana de éstas” (Trujillo, et al., 2009, pág. 13). Lo que sin duda conlleva a una premura en los procesos de formación y búsqueda de prestación de un servicio que aminore los traslados o por lo menos sea lo suficientemente eficaz para dar cobertura a una gran demanda.

En Popayán, desde tiempo atrás y gracias a la influencia constante de una economía globalizante y un entorno en crecimiento, se empezó a trabajar alrededor de la implementación de un Sistema Estratégico de Transporte Público, el cual “se estructuró como un sistema integral que favorece al usuario, facilita la participación del sector privado e implica un control y una regulación eficiente por parte del Estado” Sistema Estratégico Transporte Publico (SETP)(2015), bajo la pretensión de mejoramiento con gran trasfondo, es decir, la consecución de una ciudad competitiva y equitativa que otorgue a los ciudadanos un sistema de movilidad seguro y ajustado a su poder adquisitivo que logra satisfacer su necesidad.

Sin embargo y a pesar de muchos esfuerzos por llegar a un punto óptimo en el servicio, y contando con instituciones que pueden dar una respuesta diferente a los requerimientos, lo que se ha trabajado y logrado al parecer no tiene mucho aporte, pues las actividades que para la movilidad se han realizado se cuestionan fuertemente, dejando entrever que se agudizan los problemas de movilidad en lugar de remediarlos. Así, un escenario de emisión de gases, falta de atención adecuada al usuario, congestión vehicular, falta de rutas, falta de cumplimiento en los tiempos, entre otras, son las quejas más comunes de la ciudadanía en relación al transporte público, donde se evidencia problemáticas complejas que más allá de soluciones parece enredar más dicha realidad. Asimismo, y en respuesta a lo mencionado, se plantea que el mal estado de los vehículos recae según los directivos, en el Plan Estratégico de Transporte, razón por la cual, las empresas se dedican únicamente a realizar mantenimiento de sus vehículos, pues a pesar de que se ha sugerido

---

<sup>2</sup> Su aporte en materia de empleo es baja, sin embargo y en inmediaciones al proyecto de Movilidad Futura, las construcciones han aportado empleo y se espera que para la puesta en marcha de los articulados, la generación de empleo de las empresas de transporte sea mayor (DANE, 2017).

<sup>3</sup> El sector de las construcciones en la ciudad de Popayán ha tenido gran auge, representados en un gran crecimiento de la ciudad y donde la población citadina desborda muchas veces la capacidad de respuesta (Matta, 2016).

y ordenado la adquisición de nueva flota, se asegura por parte de la empresa que no hay las condiciones para hacerlo (Muñoz, 2017).

Según la Movilidad Futura S.A.S. que es la entidad pública encargada de la gestión e implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros de Popayán (SETP)

[...] “es necesario implementar todas las acciones y estrategias para la prevención de la corrupción y atención al ciudadano, considerando que se requiere del mejor talento humano, idóneo, competente, con experiencia necesaria para brindar a la comunidad el mejor servicio y excelentes resultados y el cumplimiento total de las metas del sistema estratégico de transporte público para la Ciudad de Popayán” (Movilidad Futura, 2017, pág. 2).

Por esta razón, lo que podría mejorar notablemente los efectos de un fraude o la detección del mismo, es que dichas empresas cuenten con una adecuada estructura de control contable acompañada de un sólido sistema de gestión de calidad que permita crear un monitoreo continuo para de esta manera evitar las prácticas fraudulentas y generar un correcto y transparente funcionamiento del servicio; pues se reconocer que

El objetivo principal del control interno es proteger los recursos de la entidad y brindar una seguridad razonable frente al logro de los objetivos organizacionales, todo esto a través de una adecuada administración de los riesgos potenciales y reales que puedan afectar a la empresa (Gómez, & Londoño, & Salazar, 2011, pág. 5). Así, y ahondando en ello, es clave el reconocimiento de que urge al interior de las empresas de transporte público en Popayán, que es el caso en cuestión, un trabajo continuo de control donde se implemente un método de procesos sobre el sistema de gestión de calidad y control contable para ser aún más competitivas.

En este sentido, es claro que los sistemas de gestión de calidad alientan y permiten a la empresa tener estabilidad dentro de un mercado competitivo y exigente, a la par que logran entender de alguna manera, las necesidades y expectativas que tiene cada cliente, para de esta manera definir los procesos adecuados que contribuyan al cumplimiento de las mismas. Derivado de ello se entiende que este sector debe operar bajo estrictos niveles de control, proporcionando un servicio con altos estándares de calidad, cumpliendo el compromiso que tiene con los usuarios y por supuesto generar beneficios económicos para la empresa.

### **1.1.2. Escenario actual y control contable**

En el entorno actual, la ciudad de Popayán y gracias a la puesta en marcha del proyecto de Sistema Estratégico de Transporte, ha tenido que ser sometida a modificaciones en su estructura física para dar cumplimiento a lo propuesto por Movilidad Futura, donde bajo la expectativa de un acondicionamiento para dar cabida al nuevo transporte, se han implementado cambios que de una u otra manera dejan a la luz las pretensiones visionadas; pues no se puede negar que con la divulgación y puesta en marcha de este proyecto, es mucho lo que cambió; sin embargo las inconformidades por parte de los ciudadanos se han manifestado, razón por la que hoy día no todo parece ir por el camino esperado, sino que se ha tergiversado sin dar respuesta a lo presentado.

Desde que se creó Movilidad Futura SAS, en el 2009, la ciudad ha estado a la expectativa de la implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros de Popayán (Setp). Un proyecto que aún está en obra y que espera cambiar la movilidad en el municipio en los próximos años (Hoyos, 2017).

Popayán como ciudad capital está a la espera de lo que según Movilidad Futura es el sistema de transporte más adecuado para la comunidad; empero no se puede olvidar que las pequeñas empresas vigentes que conforman este proyecto están expuestas a diversos obstáculos que van más allá de las complicaciones físicas (vías, vehículos, inseguridad y más) o discrepancias entre la comunidad y de entorno, donde las problemáticas internas son tal vez el meollo del asunto, en otras palabras, el quehacer administrativo de las empresas son el pilar de un buen funcionamiento, que al no ejecutar acciones verídicas y honestas, conllevan al detrimento empresarial; por ello, las actividades de índole administrativo a los que diariamente se ven enfrentadas las pequeñas empresas, deben estar bajo estricta vigilancia, pues acciones fraudulentas hacen más difícil su permanencia dentro del mercado e incluso las dirige al detrimento en su accionar, distorsionando la realidad empresarial y dejando ver la presencia de un carente sistema de calidad.

Es valioso resaltar que llevar un sistema de gestión de calidad y control contable no es tarea fácil, por el contrario, implica una serie de procesos y normas que bajo un estricto escenario dará oportunidades de detectar y reducir acciones fraudulentas, claro está, si se acompaña también de un personal capacitado que logre desempeñarse de la mejor manera posible, pues se reconoce según lo planteado por Movilidad Futura que para combatir la corrupción la estrategia más importante es la capacidad de los servidores públicos y personas que prestan servicios de realizar sus funciones y actividades de manera integral, con conocimiento, responsabilidad, de cara a la comunidad y de manera transparente, logrando con ello el mejor ambiente tanto empresarial como social (Movilidad Futura, 2017).

Todas las acciones de control interno se deben realizar de manera independiente a la organización para de este modo generar informes que conduzcan a la corrección y proposición de diferentes recomendaciones y se realicen los cambios a los que haya lugar. No obstante, esto no es tarea fácil para las pequeñas empresas, pues establecer dicha actividad requiere cierto montaje que garantice la idoneidad de los resultados, siendo así lo que se puede llevar a cabo dentro del sector transporte es la articulación de un grupo de empleados capacitados, con buen conocimiento del mismo, para que sean los encargados en dado momento de hacer la evaluación y estructuración de los controles internos relacionados directamente con las operaciones a las cuales se dedican (Gómez, et al., 2011, pág. 8).

En razón de lo anterior, es claro que existe una gran preocupación dentro de las organizaciones sean grandes o pequeñas, por moverse en escenarios de ambientes transparentes, es decir funcionamientos empresariales que brinden la claridad en todos los asuntos del ejercicio administrativo para que con ello la toma de decisiones se acompañe de veracidad y certeza, donde el valor de la compañía en cuestión se catapulte y se evite o por lo menos se detecte todo tipo de acción fraudulenta que ponga en riesgo todo el andamiaje empresarial.

Por esta razón, es vital que las empresas de transporte en Popayán pongan en marcha y ajusten sus labores a la realización de un control contable<sup>4</sup>, que en compañía de todos los involucrados, sea capaz de dar respuestas positivas a las pretensiones de una buena administración tanto de los recursos como del capital humano, así como a las aspiraciones de atenuar los riesgos, el incumplimiento de la norma y todo tipo de fraude.

Es posible observar que el sistema de control contable al interior de las pequeñas empresas puede presentar un escenario menos formal a lo que las grandes empresas suelen tener, sin embargo existe la posibilidad de conducir dicho proceso de tal manera que se logre prevenir o descubrir acciones de fraude y otros riesgos de los cuales son susceptibles por su naturaleza (Gómez, et al., 2011, pág. 8). Por esta razón, es posible establecer que todo lo concerniente al

---

<sup>4</sup> Es aquello que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales o estados contables, teniendo en cuenta para ello la custodia de los activos o elemento patrimoniales y la finalidad de salvaguardar los datos y registro contables. Enciclopedia de Economía.

contenido de control contable dentro de las organizaciones es sin duda un elemento preponderante y definitivo que logra impactar fuertemente sobre las prácticas fraudulentas, dando con ello a las empresas de transporte público de la ciudad de Popayán un mejor ambiente de trabajo y puesta en marcha de diversas actividades bajo un ambiente estricto de control y transparencia.

Adicional a lo anterior y como se mencionó primeramente, vale resaltar que uno de los aspectos más influyentes para un adecuado sistema de gestión de calidad y control contable es un sano y afable ambiente laboral, pues se tiene que

[...] uno de los aspectos que más influye, es la motivación y el reconocimiento que los empleados le tienen a su trabajo, así mismo un ambiente laboral apropiado, caracterizado por políticas de recursos humanos y de buen comportamiento, donde se reconocen y establecen valores éticos, hace que las personas sientan más sentido de pertenencia. Es por esto que una empresa comprometida con sus empleados, donde se asignan responsabilidades y se fomente la participación de los valores, determina la cultura empresarial, la cual propicia el ambiente y crea el escenario para que los trabajadores estén motivados, se sientan comprometidos con la organización, y se disminuyan las prácticas fraudulentas, que en parte, son influenciadas por la falta de conducta ética y de integridad de quienes hacen parte de la organización (Gómez, et al., 2011, pág. 13)

En suma, es menester hacer hincapié en que para promover una eficiencia dentro de las empresas de transporte de la ciudad de Popayán es vital una actuación honesta dentro de las empresas, que en conjunto con el recurso humano se genere conciencia y a su vez se cree un ambiente de protección y conservación de los recursos tanto materiales como financieros.

## **2. PRÁCTICAS FRAUDULENTAS Y MECANISMOS DE CONTROL INTERNO**

Notoriamente en nuestro país ha venido creciendo la idea de creación de empresa, donde distintas ideas se empiezan a formular y con ello el propósito de otorgar un ambiente idóneo no solo para el pequeño o mediano empresario, sino también para los potenciales clientes de un bien o servicio.

Antes de entrar en detalle, es importante tratar el tema de la cultura administrativa que poseen los propietarios de las pequeñas empresas, pues es un factor común en la cultura colombiana alrededor de la conformación de un negocio el montaje de una estructura débil para sostenimiento futuro, es decir, en cuanto no se tiene una mirada futurista y se pone en marcha un proyecto empresarial muchas pequeñas empresas fracasan por esta razón. Para lograr avances al respecto, el gobierno ha implementado políticas de capacitación y de incentivos a pequeñas empresas y comerciantes para que cambien su visión y se preocupen por mejorar, teniendo en este sentido prelación por otorgar medidas que conlleven a un buen control interno y gestión de calidad en todo su accionar administrativo (Gómez, et al., 2011, pág. 13).

Siendo así y para el caso que ocupa, hoy día las empresas de transporte público que cuentan con cierto posicionamiento en el mercado buscan expandirse y ampliar sus portafolios con la finalidad de mejorar sus servicios y cubrir la demanda de los clientes, razón por la cual, dichas organizaciones trabajan arduamente para generar un manejo certero y veras de todas las funciones administrativas, enfocándose en la aplicabilidad de normas y procedimientos avalados por la ley que permitan no solo ser competitivos sino también responsables con la empresa mismas y sus potenciales clientes.

En Popayán al igual que en otras ciudades y en distintas empresas, las prácticas fraudulentas han sido un punto de arduo trabajo, pues la existencia de las mismas conlleva a un escenario de precaución por parte de los administrativos quienes en pro de mejorar su labor ponen especial énfasis en la detección y porque no, reducción del dicho suceso.

### **2.1. Escenarios de fraude**

Conocer con exactitud lo que ocurre al interior de una empresa a pesar de contar con información permanente es demasiado difícil, y conocer lo que a raíz de ello se pierde o gana es aún más complicado, pues las mismas organizaciones se encargan de que dichos asuntos sean confidenciales para no perder credibilidad, en otras palabras las empresas se cuidan de que la opinión pública esté al tanto para que no se afecte su imagen dentro y fuera de la organización y en el mercado. (Aguilar, 1996, pág. 195).

Cada organización se maneja de modo diferente y sus directrices son variadas de acuerdo a los propósitos que deseen alcanzar, sin embargo existen escenarios parecidos que pueden concordar y llevar a que acciones nada benéficas para las empresas que a decir verdad, suelen presentarse de modo recurrente. Por esta razón, cabe resaltar que en pequeñas empresas como las que competen en este documento, llevar un control interno y un sistema de gestión de calidad puede ser complejo, donde la administración no otorga los elementos necesarios y por ende las posibilidades de obtener un control certero se reduce cada vez más.

Dentro de los posibles escenarios que conducen a acciones fraudulentas pueden existir diversas circunstancias que inciden en ello, donde desde los administrativos con altos cargos hasta los operarios con el cargo más bajo resultan vinculados en operaciones delictivas, por lo que sin duda es imprescindible que toda empresa tenga establecidas unas políticas para llevar a cabo las correcciones necesarias dentro de las mismas; gracias al enfoque de mejora continua, las pequeñas empresas deben efectuar acciones correctivas en todo momento.

Teniendo en cuenta que dentro del modelo COSO que sirve de base para labores de control interno, se presta especial atención a elementos básicos<sup>5</sup>, es posible reconocer entonces que de una u otra manera dichos escenarios inciden en el quehacer del personal administrativo, pues mediante estos entornos se ejerce influencia sobre el comportamiento de manera conjunta y se establece una plataforma que conlleva al desarrollo de acciones y trasciende a medios, operadores y reglas previamente definidas, estableciendo posiblemente acciones que no van encaminadas al cumplimiento de lo estipulado por la norma y la organización en cuestión, generando fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procesos efectivos en una organización.

Siendo así, toda empresa está ligada a un entorno empresarial, económico y social, donde la motivación que se ejerza desde estas esferas será sin duda un garante de bienestar en todo sentido; sin embargo y reconociendo que Popayán como ciudad capital no aporta lo necesario para salvaguardar y satisfacer las necesidades de la comunidad, es posible que mucho se ligue a acciones fraudulentas cometidas al interior de las organizaciones, claro está que no todo está en función de ello, sino que las circunstancias o condiciones del ambiente laboral son causante directo de actos delictivos que conducen a satisfacer intereses personales y por ende a dejar de lado las operaciones conjuntas y transparentes de las empresas.

A pesar de que las empresas de transporte han estado en vigencia desde tiempo atrás, las condiciones a simple vista no son las mejores, de ahí la necesidad no solo de adecuar calles y paraderos para brindar un mejor servicio, sino también la adquisición de nuevos vehículos que otorguen un servicio ameno, pues muchos usuarios se quejan<sup>6</sup> del mal estado de muchos de ellos. Por esta razón, gozar de un ambiente de trabajo sano, ligado a una gestión de calidad y control contable y que más aún, motive diariamente a sus operarios, puede muy probablemente desencadenar en acciones honestas y limpias, donde toda práctica fraudulenta sea detectada y por ende detenida y castigada.

Así mismo, si las empresas por pequeñas que sean no están atentas a todo movimiento, se puede salir de lo convencional y llegar a escenarios falsos. Bien dice el dicho “la ocasión hace al ladrón”, y no es nada alejado de la realidad, ya que los bajos controles que en las pequeñas empresas es muy probable que suceda, desencadenan en oportunidades de labores ficticias que salpican no solamente a operarios o funcionarios de bajo nivel, sino también puede estar presente en las altas jerarquías administrativas, donde desde la tergiversación de la información, ocultamiento de cuentas, entrega de actividades a perfiles ajenos (funcionarios) o pago de favores personales, causan sin desmedida espacios de acción corrosiva, pues a pesar de que las empresas de transporte público en Popayán son pequeñas no son ajenas a dicho asunto y es ahí donde se debe prestar especial atención.

“Con el pasar del tiempo, la información presentada por las organizaciones a través de los estados financieros, ha sido de suma importancia para los usuarios externos, puesto que ésta supone un reflejo fiel de los resultados y situación financiera y económica de la organización. Por ello, la manipulación de estados financieros constituye el segundo tipo de fraude que se define como “la intervención en el proceso de elaboración de la información financiera y contable, con el claro propósito de obtener algún beneficio propio” (Schipper, 1989, pág. 92 citado en Amat y Elvira, 2007, pág. 13).

Por esta vía, los actos fraudulentos de cada individuo en las organizaciones siempre son negados absolutamente, es decir el fraude sea en el nivel administrativo que sea, no será un asunto de fácil

---

<sup>5</sup> Elementos de control interno: 1. Ambiente de Control 2. Evaluación de Riesgos 3. Actividades de Control 4. Información y Comunicación 5. Supervisión.

<sup>6</sup> Este argumento se basa en lo que diariamente los usuarios manifiestan, pues la gran parte de la población payanesa hace uso del servicio de transporte urbano y sin duda alguna, muchos vehículos no están en las mejores condiciones, lo que deriva en quejas y malestar en la comunidad.

aceptación, pues hechos como la malversación de activos, pago de prebendas mediante las empresas, pérdida de artículos o materia prima, trasteo de fondos, mal manejo de cheques, entre otras, son asuntos que deben ser vigilados completamente. Siendo así y dando prioridad a la transparencia en las operaciones de las empresas es que se hace necesaria la implementación de un sistema de gestión de calidad y control contables, pues esta labor independiente a las empresas dará luces de malos funcionamientos y permitirá la detección de actos delictivos y/o fraudulentos que no solo deterioran o ponen en tela de juicio el accionar de las empresas, sino también y con gran riesgo su sostenimiento en el mercado de transporte.

## 2.2. Mecanismos de control interno

2.2 Ilustración 1. Mecanismos de control interno



Fuente: elaboración propia con base a esta investigación.

Como se ha venido mencionando, es claro que en las empresas de transporte en Popayán por pequeñas que sean, se deben implementar mecanismos que permitan tener una visualización de las actividades internas y externas que favorezcan su accionar y las catapulte en los servicios que ellas prestan. De aquí que el diseño de los procesos de calidad y control contable se enfocan a partir de las referencias de la norma ISO<sup>7</sup> 9001-2008/2015 y normas de control interno contable donde se

---

<sup>7</sup> Según Sheryl González (2011) “El modelo de ISO 9001 está construido a partir de los conceptos de calidad proceso y gestión, es conveniente que las Pymes los tengan en cuenta a la hora de implementar este sistema de gestión para una mayor comprensión” (pág. 80).

definen conceptos claros para llevar a cabo un sistema sujetos a las necesidades del cliente para la obtención de un servicio conforme a las expectativas y compromisos del mercado.

Para lograr un control interno más profundo es posible trabajar bajo estructuras básicas que permiten acercarse a la realidad de las empresas. Así, y teniendo en cuenta que no todo opera al mismo nivel, es posible llevar a cabo dicho mediante diversos procesos, por ejemplo procesos guiados por el modelo COSO<sup>8</sup> de control interno, donde se visualiza que el ambiente o entorno de control, evaluación de los riesgos, sistemas de información, procedimientos de control, y vigilancia, son elementos que bien trabajados garantizan la efectividad y veracidad de la información que se obtenga (Aguirre y Rivera, 2013, pág. 11). Asimismo, mediante la norma ISO 9001-2008/2015 y normas de control interno contable también es posible llevar a cabo procesos que deriven en la detección de hechos de fraude.

La implementación de sistemas de gestión de calidad y control interno no es una labor sencilla que se logre de un momento a otro, sin embargo el trabajo continuo desencadena en escenarios beneficiosos que a mediano e incluso corto plazo generan a las empresas de transporte público urbano de Popayán fuerza y credibilidad no solo ante un mercado exigente sino frente a posibles competencias en el medio. Siendo así, es importante recordar que el control interno contable

[...] tiene como función primordial evaluar en forma independiente la eficiencia, eficacia, economía y equidad de las operaciones contables financieras, administrativas, de gestión de otra naturaleza de la entidad. Es un proceso que lleva a cabo una organización y debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos, en los siguientes aspectos básicos: efectividad y eficiencia de las operaciones, contabilidad de los reportes financieros, cumplimiento de leyes, normas y regulaciones aplicables (Ramón, 2010, pág. 81)

La norma ISO 9001-2008/2015, es en este caso el mecanismo por medio del cual se enfoca el desarrollo del sistema de gestión de calidad y control contable, pues esta “es un estándar de Sistema de Gestión de la Calidad que se reconoce de forma internacional, es un referente mundial a la hora de implementar el SGC y superando el millón de certificados en todo el mundo” (Escuela Europea de Excelencia, 2015).

Siendo así, la implementación de esta norma y haciendo caso a lo que en ella se plantea y los cambios ocurridos en su estructura, es posible que para las empresas de transporte de Popayán se dé un escenario favorable y transparente en la realización de un sistema de gestión de calidad que adicional a ello inserte calidad en la prestación del servicio en la medida que se toma en consideración todos y cada uno de los procesos que hacen parte de las empresas, trabajando en todos los aspectos y otorgando así un estudio amplio que conlleve a cumplir las exigencias comerciales, económicas y sociales de la comunidad y todo el personal que a las empresas se vinculan.

Esta labor que en muchas ocasiones actúa independiente a la empresas, o es dirigida directamente por el gerente y todo su equipo administrativos no deja de representar veracidad y rigurosidad en el desarrollo de la misma, pues en función de las pretensiones y transparencia de las actividades, las organizaciones que aplican esta norma voluntaria pueden compararse con la demás en la medida que aumenta los niveles de confianza de los clientes, hecho que sin duda otorga dentro de un mercado amplio un posicionamiento eficaz y eficiente de las empresas de transporte, tanto como organizaciones así como prestadoras de servicios (Escuela Europea de Excelencia, 2015).

---

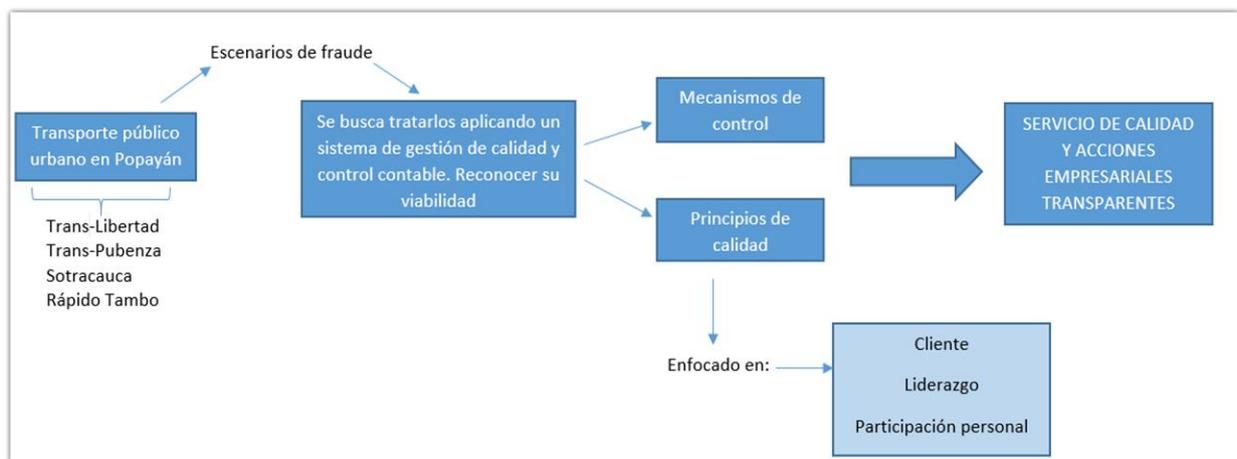
<sup>8</sup> Documento que contiene las principales directivas para la implementación, gestión y control de un sistema de control.

El Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001 permite que cualquier empresa demuestre la capacidad de administrar y mejorar la calidad de los productos o servicios de forma coherente, además de satisfacer los requisitos de los clientes y toda la legislación que se puede aplicar a la organización o a las actividades que realiza la organización. De la misma forma, facilita que las organizaciones avancen hacia otro tipo de certificaciones de Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, etc. (ISOTools Excellence, 2016).

Ahora bien, cabe resaltar que con el tiempo los criterios de desarrollo de un sistema de gestión de calidad han cambiado, pues así como se vislumbra en la norma ISO 9001-2008/2015 un buen mecanismo de control, también se reconoce que alrededor de la ella se ha presentado cambios significativos, donde la norma ISO 9001:2008 y la norma ISO 9001:2015 presentan modificaciones<sup>9</sup> de índole alta, media y baja, las cuales conllevan a un estudio que se ajusta más y empalma con la realidad de las empresas, en este caso las empresas de transporte público urbano en Popayán.

Mediante el proyecto del Sistema Estratégico de Transporte Público propuesto para la ciudad desde Movilidad Futura, contar con un sistema de gestión de calidad y control contable puede representar la continuidad o decadencia del proyecto, pues así como se vislumbra como una de las mejores alternativas para la ciudad, también puede ser sino se lleva un control exhaustivo, un escenario de pérdida y desgaste, al cual se le puede castigar si no cumple con lo propuesto para la ciudad. Asimismo, y para la realidad actual de Popayán, la implementación de la norma ISO 9001:2015 con todos sus cambios es sin duda una salida grande a los posibles escenarios de fraude que hoy día puedan estar aquejando a las empresas de transporte y sin dada tergiversando su accionar en todos los procesos.

Ilustración 2. Acción de sistema de control



Fuente: elaboración propia

## Principios que deben regir la calidad dentro de las empresas

<sup>9</sup> Cambios que se han enfocado a dar prelación a la excelencia en apoyo a la mejora en la gestión de las organizaciones y actuar como palanca de cambio para la adaptación a los nuevos parámetros de los Sistemas de Gestión de Calidad. Ver anexo 1 cambios mayores, medianos y menores de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015.

Cada acción dentro de las organizaciones debe estar regida por principios de transparencia y honestidad, pero no solo por parte de las empresas como normas establecidas, sino por parte del personal que desarrolla las actividades dentro y fuera de las organizaciones.

De esta manera, la prestación del servicio de transporte público en la ciudad de Popayán es una actividad de vital importancia que índice directamente en el desarrollo de la economía local y regional, pues su efecto inmediato se traduce no solo en empleo, sino en dinamización de sectores como el comercial, agrícola, y de administración, ya que son muchos los usuarios que mediante su servicio conllevan al cumplimiento de actividades que de una u otra manera son benéficas para la economía de la ciudad.

Por tal razón es valioso resaltar que la operación de este sector bajo estrictos controles, genera de manera positiva y muy probable acciones óptimas en la prestación del servicio en la medida que se establecerán por ejemplo, altos estándares de calidad, cumplimiento de las normas, garantías a los usuarios y a la ciudadanía en general, entre otras características que conllevan a un mejor ambiente en todo lo referente al transporte urbano y a las empresas en cuestión.

Así, se considera primordial la implementación de un sistema de gestión de calidad y control contable en las pequeñas empresas de este sector en la ciudad, ya que a raíz de ello se vislumbra la finalidad de obtener una mejora en la calidad del servicio y acceder a una mejor oportunidad comercial, dado que en ocasiones se ven relegadas precisamente por la carencia de un esquema de gestión eficaz que mantiene opacada la realidad de las empresas y no logra dar un desempeño eficiente al brindar el servicio.

Es pertinente reconocer que un sistema de gestión de calidad engloba todas las labores mediante las cuales las organizaciones pretenden demostrar conformidad con las necesidades de los clientes y todo lo que la norma ISO 9001 tiene establecido para cumplir; razón por la que la implementación de dicho sistema está en función de factores como tamaño de la empresa, exigencia del mercado, actividad desarrollada, y otros, con el fin de lograr éxito y estándares de calidad altos en la prestación del servicio, haciendo con ello la diferencia y dando nuevos horizontes frente a la competencia

El Sistema de gestión de calidad dentro de las pequeñas empresas de transporte de la ciudad de Popayán puede originarse básicamente teniendo en cuenta que el cliente es el centro de atención y es teniendo en cuenta ello que se deben realizar todas las estrategias y mecanismos, para que así se logre una satisfacción con el servicio prestado. En este punto es importante también reconocer que el manual de calidad<sup>10</sup> es muy puntual sobre lo relacionados con el cliente y su satisfacción.

Así las cosas se debe tener en cuenta que hoy por hoy el concepto de gestión de calidad ha evolucionado en gran medida, haciendo énfasis en un mecanismo operativo de las empresas con el fin de optimizar sus procesos, por tal razón es importante que las organizaciones posean interés y disposición por tener dentro de ellas niveles altos de calidad, pues dentro del mercado las empresas competitivas son aquellas que tienen en muy claro principios importantes tales como:

**Enfoque al cliente:** La prioridad es sin duda dejar al cliente satisfecho, hay que conocer las expectativas y necesidades de los clientes, ya que un cliente contento representa ganancias y más trabajo y por ende el éxito de la empresa.

**Liderazgo:** Todas las organizaciones necesitan líderes que guíen, del mismo modo se debe crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el grupo de los objetivos de la organización. En esta medida, un líder “activo y preocupado por su equipo

---

<sup>10</sup> Documento que exponen los objetivos de las organizaciones y todos los estándares de calidad establecidos, a su vez haciendo referencia a las políticas empresariales y a los mecanismos con los que se cuenta para trabajar en pro del cumplimiento de las metas trazadas.

de trabajo tiene que constantemente evaluar todos los procesos que van encaminados a la realización de los objetivos y si en el camino se encuentra con fallas poder resolverlas y no dejar que avancen y tarde o temprano se salgan de las manos” (Bernal, 2014, pág. 10).

**Participación del Personal:** Es necesaria la implementación de todo el personal en la organización, ya que así se pueden obtener las mejores ideas de todos y cada uno de los trabajadores de las diferentes áreas de trabajo Para las empresas es vital contar con un adecuado y bien estructurado sistema de calidad para el desarrollo de sus procesos, pues es quien se encarga de buscar mejores métodos de trabajo y procesos organizativos.

Siendo así, se puede concluir que para las organizaciones empresariales de transporte en la ciudad es vital establecer mecanismos de control interno y gestión de calidad para brindar no solo a las empresas como tal sino a la comunidad que se beneficia de ellas un escenario claro que otorgue un servicio satisfactorio lleno de garantías, donde los trabajadores y administrativos logran dar cumplimientos a lo propuesto y se genere competitividad en el mercado. Con ello se pretende no solo dar un ganar y ser estratégicos en el sector transportes sino que se busca detectar, reducir y porque no, desaparecer hechos fraudulentos que degeneran el accionar administrativo y corroen las buenas acciones.

### **3. APORTES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL CONTABLE**

El proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad, es clave para que una organización sea competitiva. Para cualquier empresa, la única forma de mantenerse de manera competitiva, es ofrecer un compromiso serio con la calidad. De hecho, cualquier organización, sin importar su tamaño o sector industrial, puede hacerse de un futuro efectivo en el mercado, utilizando un sistema administrativo de calidad bien planeado y documentado. (Días, 2010, pág. 10).

Poner en marcha un sistema de gestión de calidad y control contable como se ha venido mencionando, no es una tarea sencilla, pues dar a las empresas de transporte urbano de la ciudad de Popayán un escenario de este tipo implica adentrarse en un trabajo arduo, constante, de conocimiento y de gran interés, pues con ello lo que se pretende es dar respuestas a muchos hechos que tal vez son dudosos y que no tiene razón de ser.

Por esta razón y reconociendo la necesidad de que en Popayán las empresas requieren y es útil un trabajo como estos, es posible establecer que gracias a la norma ISO 9001 y todo lo que en ella ha cambiado se puede llegar a realizar trabajo significativos para las empresas e incluso para la comunidad payanesa que espera de las empresas, sus operarios y administrativos la mejor labor y los mejores servicios.

[...] es posible considerar que la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 es una muy buena opción para las Pequeñas y Medianas Empresas, ya que les ayuda a estar comprometidas a involucrar procedimientos adecuados y eficientes que reflejen un alto grado de calidad y de mejora continua. La implementación de este modelo en las Pymes no significa la eliminación total de fallas en sus procesos internos, pero puede permitir a las pymes identificar métodos y procedimientos eficaces

sistematizados para determinar las causas de los problemas para luego corregirlos y evitar que estos se repitan nuevamente. (González, 2011, pág. 81).

Siendo así es posible establecer patrones mediante los cuales se puede dar a la comunidad payanesa y a las empresas de transporte de la ciudad el ímpetu de adoptar para sus organizaciones un sistema tal, que permita llegar tan lejos como sea posible, tan honesto como mejor se logre y tan oportuno como sea necesario.

Por ello, y sin dejar atrás elementos que el modelo COSO ha aportado y apoyado en la norma ISO 9001 se hace hincapié en los siguientes aspectos:

### **1. Procurar un cambio en la mentalidad empresarial y compromiso de alta calidad**

No se puede realizar un sistema de gestión de calidad sin un real compromiso de todos. Se debe trabajar fuertemente en el personal que administra o dirige las empresas, pues como es sabido y como se reconoció con antelación, la cultura colombiana en cuanto a empresa es demasiado cortoplacista y en Popayán el ímpetu de iniciativa es débil, lo que deja en el limbo realidades que de una u otra manera inciden en la prosperidad o decadencia de las empresas; por esta razón es posible establecer que mediante las ayudas o políticas empresariales se haga un aporte en conocimiento sobre cómo preparar una empresa para el futuro, es decir, dejar esa visión miope y proyectarse de tal manera que se augure un futuro prometedor a las empresas de transporte.

En este sentido, es importante resaltar que un direccionamiento es un punto focal, donde la alta dirección y todo lo que implica recursos humanos este siempre a la vanguardia en los asuntos que competen a la empresa, incidiendo en la mentalidad empresarial de manera positiva y vehemente, pues “para lograr una calidad sobresaliente se requiere un liderazgo de calidad por parte de la alta gerencia, un enfoque en el cliente, una participación total de la fuerza laboral y una mejora continua basada en el análisis de los procesos” (Chase, 2005, pág. 309).

Siendo así y mediante la academia se espera aportar en conocimiento, praxis y preparación para cambiar la mentalidad y poner en marcha proyectos que sean rentables y aceptables en la comunidad, donde las empresas vigentes puedan crecer y establecerse aún mejor, adoptando para ello diversos mecanismos de ayuda y lograr de esta manera lo propuesto.

### **2. Identificar y priorizar en las expectativas de los clientes**

Siendo los clientes la razón de ser de las empresas, “se debe cambiar el paradigma tradicional de, el fin de la empresa es ganar dinero para sus dueños y sustituirlo por, el fin de la empresa es satisfacer las necesidades de sus clientes, empleados, proveedores, accionistas y de la sociedad en general” (González, 2011, pág. 70), para de esta manera lograr una aceptación mayor y por ende un sostenimiento en el mercado, ya que dada la alta competitividad que hoy día prima es vital hacer hincapié en quienes hacen de las empresas una organización admisible.

Por esta razón preguntarse ¿Qué esperan los clientes? ¿Cómo les damos lo que requieren?<sup>11</sup> Son interrogantes que permiten conocer o detectar que se espera de la empresa en cuestión, pues es importante determinar las necesidades de los compradores y traducirlas en términos de los productos o servicios que brinda la empresa; siendo posible con este escenario de información, dirigirnos al mercado de modo seguro, brindando mejores oportunidades no solo en aceptación del servicio, sino de posicionamiento en un gran conglomerado de organizaciones.

Por esta razón, se debe persuadir a las empresas para que ahonden en procesos que permitan priorizar en los clientes, brindando a los mismos alta calidad en los servicios prestados, ya que si

---

<sup>11</sup> Según el equipo editorial de Buenos Negocios, dar prioridad a los clientes conlleva a la consecución de un buen sistema de gestión de calidad y control interno.

la gerencia no tiene claramente definidas las operaciones no van desarrollar una buena administración de calidad, y sin calidad no hay clientes y sin clientes no hay empresa. Por ello, se espera que mediante estrategias o una planificación adecuada, las organizaciones reconozcan que son los usuarios quienes en última instancia dan validez a las mismas y de quienes puede llegar a depender su estabilidad en el mercado.

### **3. Realizar un diagnóstico inicial**

Tener conocimiento de las empresas no es tarea sencilla, y adelantarse a lo que en ellas puede suceder es aún más complejo; sin embargo y para tener como prioridad la calidad dentro de las mismas es importante como punto de partida realizar un análisis o diagnóstico de la situación actual de la empresa en materia de calidad, para con ello hacer énfasis en las fortalezas y debilidades que se puedan presentar y definir a la par los mecanismos que conduzcan a cambios positivos en la resolución de problemas y detección de acciones fraudulentas que conlleven a un deterioro empresarial (Equipo editorial buenos negocios, 2013).

Por esta vía, el diagnóstico empresarial puede asegurar que el desempeño de la organización sea total y se ligue al cumplimiento de lo propuesto inicialmente (Vilcarromero, 2013, pág. 11) encaminado a la par, a la consecución de altos estándares de calidad puede llevarse a cabo mediante entrevistas o cuestionarios tanto a los empresarios y usuarios del servicio, mediante observación de los procesos ocurridos en las organizaciones y/o revisiones de todos y cada uno de los registros ya existentes, para de esta manera tener conocimiento de lo que hay, de lo que se debe mejorar o cambiar y finalmente de lo que se debe implementar en pro de la calidad y transparencia.

### **4. Realizar un análisis profundo sobre los riesgos y oportunidades (realidad empresarial)**

Dada la realidad compleja que rodea a la ciudad de Popayán, las empresas de transporte deben prestar especial atención a la puesta en marcha de sus actividades, pues muchas veces no conocer la historia implica repetirla, y si no se hace un análisis de lo que se ha dado, lo que hay y lo que puede suceder, es posible caer en vacíos grandes que degraden el accionar de las pequeñas empresas. Por ello, tener conocimiento de los posibles riesgos y las valiosas oportunidades en un mercado complejo, brinda escenarios favorables para las empresas y su continuidad en el proceso.

Conocer a lo que se enfrenta, lo que se debe o no hacer, lo que se gana o se pierde es sin duda un aspecto crucial en lo que a empresa se refiere. Por esta razón y reconociendo que dentro de la norma ISO 9001:2015 se hace especial énfasis en este aspecto, se debe dar a las empresas y sus funcionarios la motivación de realizar este análisis, ya que este componente es necesario que sea de conocimiento de los administradores-propietarios, para que identifiquen los riesgos y mediante la comunicación con los clientes, proveedores, empleados, gobierno o personas ajenas a la organización, se logre no solo saber que sucede, sino como afrontarlo (Gómez, et al., 2010, pág. 6).

Siendo así el aporte que al respecto se puede hacer es mirar la posibilidad de que a las empresas de transporte que realicen dicha actividad sean recompensadas, pues no es un secreto que a todos atraen las buenas oportunidades, y si además de ello se otorgan distinciones a quienes están a la cabeza de esto, puede ser un aliciente y un manera de ganar terreno y posicionamiento en el mercado del transporte. Por esta razón, es valioso que desde las entidades públicas que están ligadas e interesadas en crear empresa y escenarios de transparencia en ellas, se otorguen motivaciones e incentivos no solo para un bienestar económico de las empresas, sino para generar en ellas estímulos de detección de fraude y castigo del mismo para no corroer lo que poco a poco se va logrando.

### **5. Realizar una planificación estratégica: sistema a seguir**

Sin duda alguna, un proceso de planificación es una de las herramientas más completas y certeras para la puesta en marcha de un proyecto como tal, por lo cual, en este punto es vital reconocer que el desarrollo temprano de un proceso de planificación puede conducir a grandes beneficios futuros.

Dentro de este escenario es vital tener un control de los procesos, los productos y los servicios que las empresas ofertan, donde no solo haya preocupación por la rentabilidad que se pueda lograr, sino por dar a las personas externas a la empresa (usuarios) las menores afectaciones posibles ya que al final de todo, es gracias a ellos que la estructura de la empresa tiene sustento. Así,

[...] El aseguramiento de la calidad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisface los requisitos dados para la calidad, los cuales deben estar sustentados en la satisfacción de las expectativas de los clientes (Díaz, 2010, pág. 6).

Siendo así, y fijándose en lograr transparencia, calidad y estabilidad, las empresas deben realizar una planificación adecuada y una estructura que involucre a todos los operarios de una organización, pues mediante ello es que logra un ambiente de competitividad, eficacia, eficiencia, formación estable y toma de conciencia de los asuntos que deben tenerse siempre presente.

En este sentido, los procesos de planificación acompañados de un sistema de gestión de calidad y control interno, que en el presente caso se enfocan en la norma ISO 9001:2015, no solo pueden garantizar un buen funcionamiento de las organizaciones, sino su estabilidad a largo plazo en el mercado; pues en razón de ello y como aporte, lo que se pretende es dar visualización a las organizaciones y porque no, capacitaciones en lo que respecta a un planificación adecuada de las actividades, pues mediante este camino la consecución de los objetivos puede darse más fácil y con mayor certeza de ir por el sendero adecuado.

## **6. Efectuar auditorías y/o autoevaluaciones periódicas**

Las auditorías tienen como propósito evidenciar la eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia de la gestión de los distintos procesos, actividades, planes, proyectos, operaciones y demás resultados de las entidades para lograr su mejora continua, promoviendo el ejercicio de autocontrol y autoevaluación (Instituto Universitario Pascual Bravo, 2012).

Sin lugar a duda dentro de toda organización es vital llevar a cabo un control de lo que en su interior ocurra, pues no se está exento de cualquier desavenencia que ponga en riesgo la continuidad de la organización dentro del mercado. Por tal razón la ejecución de auditorías constantes permite tener conocimiento de las actuaciones laborales, donde la medición del cumplimiento de las acciones como parte fundamental deja a la luz posibles hechos dudosos y permite a su vez ejecutar acciones correctivas para intervenir en posibles fracasos y/o poner en marcha actividades para salir de las crisis y alcanzar la calidad deseada.

## **CONCLUSIONES**

En este documento se logró identificar como un sistema de gestión de calidad y control contable puede representar para las empresas de transporte público urbano en la ciudad de Popayán una de las mejores herramientas para la detección de acciones fraudulentas, pues mediante

los criterios establecidos en la norma ISO 9001:2015 y los aportes de otros mecanismos como el modelo COSO se generan estándares de calidad que conllevan a las empresas no solo a poseer transparencia en su accionar sino a generar en el ambiente social criterios de bienestar y aceptación.

Puede concluirse además, que la implementación de un sistema de control interno como elemento base es sin duda un punto focal en todos los procesos de transparencia y vigilancia que en las empresas se desee hacer, donde las instituciones que gestionan estas actividades son veedoras e inspectoras del accionar empresarial que busca resguardar los recursos, las materias primas, la información, los estados financieros, y todo lo que compete a la empresa, para con ello trascender y mantenerse en el mercado de manera sobresaliente; en otras palabras, un proyecto debe ser acompañado, guiado para que sobresalga y custodiado para no entrar en fraudes que culminen en la terminación de las empresas como en muchas ocasiones ha ocurrido.

Por otra parte es posible especificar que dadas las características de las empresas todas tienen elementos distintivos y por ende cada una presenta procesos laborales diferentes, donde factores tanto positivos como negativos inciden en sus actividades y se convierten en causa de la consolidación y/o declinación de las mismas.

De esta manera es posible enumerar entonces conclusiones específicas al respecto derivadas del presente estudio:

- La implementación de un sistema de control de calidad es vital e importante para el funcionamiento limpio de las empresas de transporte.
- El sistema de gestión de calidad brinda grandes posibilidades de que las empresas de transporte público cuenten con mayores índices de calidad en la prestación del servicio a los usuarios.
- El Sistema Estratégico de Transporte Público como proyecto vigente y en marcha es una oportunidad latente de implementar el sistema de control contable, pues con él se logra un escenario viable de claridad en las labores administrativas y detección de actividades deshonestas.
- Se entendió que implementar un control contable no es tarea sencilla, pero que bajo estrictos niveles de vigilancia se logra y otorga veracidad y cumplimiento de la norma en todos los aspectos que bordean a las empresas.
- Aspectos positivos de cumplimiento han incidido en el sostenimiento de las empresas, pero asimismo se reconoce que mediante un sistema de gestión de calidad se ahonda en procesos de legalidad que conllevan a la conservación de los recursos, materias primas, herramientas y todo lo concerniente a los estados de cuentas que la empresa debe mantener con total claridad para no incidir ni en pérdidas pero sobre todo en fraude.
- El establecimiento y cambio dentro de la norma ISO 9001:2015 hace que su implementación como eje central en el sistema de gestión de calidad y control contable sea más certero, más amplio y a la vez incluyente, denotando en la empresa la capacidad de administrar y mejorar la calidad de los productos o servicios de forma coherente.
- Mediante este proceso de gestión de calidad se otorga a los clientes una posición más representativa en la cadena empresarial, pues se encontró que en la norma ISO modificada existe prelación por dar cumplimiento y satisfacción a lo que los clientes requieren.
- Se reconoce que se debe adquirir un sentido de responsabilidad empresarial mayor, donde se planea, se analiza y se ejecuta de manera cuidadosa las acciones para no entrar en complicaciones por la planeación débil que generalmente se hace.
- En relación con lo anterior, se identificó que la visión empresarial en la ciudad es muy reducida, por lo que se establece que implementar el proceso de control contable otorga escenarios de proyección mayor, ya que se desarrollan acciones destinadas a un futuro empresarial consistente.

- Se concluyó que muchas de las acciones fraudulentas están ligadas al ambiente del que se rodean los funcionarios, es decir, un ambiente adverso, falta de motivación, cumplimiento de intereses personales, pago de prebendas, y otras, son causa de desencadenamiento corrosivo que tiene naturaleza en empresas pequeñas donde los controles son mínimos o nulos.
- Se encontró que para la comunidad las acciones fraudulentas son un detonante de deterioro no solo económico sino también social, pues si aun así Popayán como ciudad capital no otorga lo suficiente para responder a la ciudadanía, bajo fraude se salpica a todo un entorno que está en función del servicio de transporte en este caso.
- Se reconoce que el sector transporte tiene un enlace con la economía local y regional, pues mediante éste muchas de las actividades comerciales son posible lograrse; ahora, si en el escenario actual se ha logrado algo, es claro que con la implementación de un control interno los resultados serán muchos mejores y sin duda con mayor satisfacción.

Se puede afirmar entonces, que mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad y control contable los procesos de veeduría en las empresas de transporte de la ciudad se hacen eficientes y la detección de fraude a raíz de ello se logra con mayor efectividad, incidiendo positivamente en la prestación y calidad del servicio y en la satisfacción de los usuarios; desencadenando una realidad favorable y de gran posicionamiento de las empresas en un mercado amplio y exigente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, H., (1996). El fraude en las organizaciones. Contaduría Universidad de Antioquia, 28, pág. 195-208. Recuperado de: [http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/5622/1/AguiarHoracio\\_1996\\_FraudeOrganizaciones.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/5622/1/AguiarHoracio_1996_FraudeOrganizaciones.pdf)

Aguirre, R., Rivera, J. (2013). La importancia del estudio y evaluación del control interno en las empresas. Recuperado de: [http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no72/55b\\_-la\\_importancia\\_del\\_control\\_interno\\_figurasx.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no72/55b_-la_importancia_del_control_interno_figurasx.pdf)

Bernal, D. (2014). Importancia del cliente interno y externo en las organizaciones. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, D.C. Recuperado de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6330/1/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf>

Buenos negocios (2013). Implementar un sistema de calidad en 9 pasos. Recuperado de: <http://www.buenosnegocios.com/notas/142-liderar-la-pyme-10-claves>

Carrillo, D., Bedoya, N., Pardo, A. SETP Popayán, (Sistema Estratégico de Transporte Público de Popayán). Recuperado de: <https://prezi.com/2levf-nwbryh/setp-popayan-sistema-estrategico-de-transporte-publico-de-p/>

Chase, R. (2005). Administración de las operaciones. Producción y cadena de suministros. Capítulo 9. Calidad Six-Sigma. Pp. 309-327. Recuperado de: [https://www.u-cursos.cl/usuario/b8c892c6139f1d5b9af125a5c6dff4a6/mi\\_blog/r/Administracion\\_de\\_Operaciones\\_-\\_Completo.pdf](https://www.u-cursos.cl/usuario/b8c892c6139f1d5b9af125a5c6dff4a6/mi_blog/r/Administracion_de_Operaciones_-_Completo.pdf)

Cortéz, R. y Macuacé, R. (2009). Popayán: una referente de inercia o involución regional. Eje temático: dinámicas demográficas y configuración del territorio. Recuperado de: <http://www.institutodeestudiosurbanos.info/descargasdocs/eventos/seminarios-de-investigacion-urbano-regional-aciur/memorias-viii-seminario-aciur-2009/mesas-tematicas/dinamicas-demograficas-y-configuracion/350-popayan-una-referente-de-inercia-o-involucion-regional/file>

DANE. Gran encuesta integrada de hogares GEIH. Mercado Laboral. Boletín informativo, primer semestre de 2017. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

Díaz, J. (2010). Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa “filtración industrial especializada s.a. de c.v.” de Xalapa, Veracruz. Universidad Veracruzana, maestría en gestión de la calidad. Veracruz. Recuperado de: <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/aureliano-aguilar-bonilla.pdf>

Elvira, O., y Amat, O. (2007). Manipulación Contable: Tipología y prácticas utilizadas. Revista Internacional Legis de Contabilidad y Auditoría, 31, 11 – 44. Recuperado de: [http://legal.legis.com.co/document?obra=rcontador&document=rcontador\\_7680752a7dd2404ce0430a010151404](http://legal.legis.com.co/document?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7dd2404ce0430a010151404)

Enciclopedia de economía. Control interno contable. Recuperado de: <http://www.economia48.com/spa/d/control-interno-contable/control-interno-contable.htm>

Escuela Europea de Excelencia. (22 octubre de 2015). ISO 9001:2008 vs 9001:2015. Recuperado de: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/10/iso-9001-2008-vs-iso-9001-2015/>

Gómez, R., Londoño, E., Salazar, V., (2011). El control interno como solución a las prácticas fraudulentas en las pequeñas empresas del sector de confecciones de la ciudad de Medellín. Adversia. Revista Virtual de Estudiantes de Contaduría Pública, 9, Pág. 1-32. Recuperado de: [file:///C:/Users/MEGA%20PC/Downloads/11707-36264-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/MEGA%20PC/Downloads/11707-36264-1-PB%20(1).pdf)

González, S. (2011). Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas. Escenarios, Vol. 9, 1, Enero-Junio, pág. 69-89. Recuperado de: [https://uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas\\_cientificas/escenarios/volumen-9-no-1/art07.pdf](https://uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/escenarios/volumen-9-no-1/art07.pdf)

Hoyos, R., (2017). Así avanza el Sistema Estratégico de Transporte. El Nuevo Liberal. Recuperado de: <http://elnuevoliberal.com/asi-avanza-el-sistema-estrategico-de-transporte/>

ISOTools Excellence. (15 enero de 2016). La diferencia entre ISO 9001:2008 e 9001:2015. Recuperado de: <http://www.isotools.com.co/diferencia-entre-iso-9001-2008-e-iso-9001-2015/>

Matta, C. J.P. (2016). Popayán ciudad emergente y sostenible. Recuperado de: <http://elnuevoliberal.com/popayan-ciudad-emergente-y-sostenible/>

Movilidad Futura. (2017). Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Recuperado de: [http://movilidadfutura.gov.co/uploads/archivos/articles/73/Plan\\_Anticorrupcion\\_Movilidad\\_Futura\\_S.A.S.\\_2017.pdf](http://movilidadfutura.gov.co/uploads/archivos/articles/73/Plan_Anticorrupcion_Movilidad_Futura_S.A.S._2017.pdf)

Muñoz, Y., J. (2017). Las deficiencias en el servicio de transporte público: responsabilidades compartidas. Recuperado de: <http://elnuevoliberal.com/las-deficiencias-en-el-servicio-de-transporte-publico-responsabilidades-compartidas/>

Portafolio. Infraestructura y transporte, claves para la competitividad. Septiembre 26 de 2016. Recuperado de: <http://www.portafolio.co/economia/infraestructura-y-transporte-claves-para-la-competitividad-500565>

Ramón, J., (2004). El control interno en las empresas privadas. Recuperado de: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>

Santa Cruz, M. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. Revista de investigación de contabilidad. VOL. 1, 1. Recuperado de: <file:///C:/Users/MEGA%20PC/Downloads/334-1715-1-PB.pdf>

Trujillo, R., Bermúdez, D., Longo, M., Benavidez, F. (2009). Sistema Estratégico de Transporte Público en Popayán – Departamento de Cauca- Análisis Prospectivos. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Recuperado de: <http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/1303/1/2009-02-01P-0014.pdf>

Vilcarromero, R. (2013). Administración en la producción. La gestión en la producción. Biblioteca virtual eumed.net. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf>

## ANEXOS

- Tabla 1. Cambios en la norma ISO 9001. De ISO 9001:2008 a 9001:2015

<b>CAMBIOS EN LA NORMA ISO 9001</b>		
<b>ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015</b>		
<b>CAMBIOS MAYORES</b>	<b>CAMBIOS MEDIANOS</b>	<b>CAMBIOS MENORES</b>
<p>• La norma ISO 9001:2015 presenta un enfoque preventivo mediante la realización de un Análisis de Riesgos y Oportunidades, lo que hace que desaparezcan las acciones preventivas.</p> <p>• Mejorar el enfoque de los procesos.</p> <p>• Incluye un nuevo requisito llamado “Contexto de la organización”, en el que se solicita que las empresas determinan los problemas externos e internos, que son relevantes para su propósito y la dirección estratégica y que afectan su capacidad para conseguir los resultados más deseados de su Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>• Se debe incluir el concepto de partes interesadas. La norma ISO 9001:2015 define dicho concepto como las personas u empresas que puede afectar, verse afectadas por, o perciben a sí mismos a ser afectados por una decisión o actividad de su empresa, por ejemplo los proveedores, los usuarios finales, etc. La ISO 9001:2008 solo se enfocaba en el cliente.</p> <p>• Existe un mayor enfoque en la planificación. Que las empresas realicen una planificación estratégica es un requisito implícito.</p> <p>• Establecer el contenido de todas las normas que se encuentran relacionadas con los diferentes Sistemas de Gestión.</p>	<p>• Existe un mayor rendimiento para controlar todos los procesos, los productos y los servicios que se proporcionan por organizaciones externas.</p> <p>• Existen grandes requisitos para los objetivos de calidad y el seguimiento que se debe realizar para cumplirlos, como ejemplo la ISO 9001:2015 pide que los objetivos de calidad deben ser relevantes a la conformidad de los bienes y los servicios, además de la satisfacción del cliente.</p> <p>• Desarrollar los bienes y servicios, por lo que se sustituye lo que se llamaba el diseño y el desarrollo.</p> <p>• Se introduce el punto 9 “Evaluación del desempeño”, en el que se incluyen todos los aspectos para evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad como puede ser el análisis de riesgos y oportunidades, además de la satisfacción del cliente, el análisis y la evaluación de los datos, auditorías internas y la revisión por la dirección.</p> <p>• Controlar la documentación, es decir, que se necesita contar con un procedimiento para poder controlarla se ofrece libertad a la empresa para definir como se documentará su Sistema de Gestión. Ya no se requiere contar con un Manual de Calidad como requisito obligatorio.</p> <p>• El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.</p>	<p>• Es necesario que la alta dirección se involucre mucho más, se deben modificar los requisitos de la revisión por la dirección y se elimine al representante de la dirección.</p> <p>• Competencia, formación y toma de conciencia.</p>

Fuente: elaboración propia a partir de información de la Escuela Europea de Excelencia, 2015