



Gestión efectiva de compras y pagos a proveedores mediante la implementación de un modelo de control articulado a las necesidades del restaurante “Volver siempre volver”.

Karen Valeria Vásquez Ramírez y Somey Hernández Quiceno

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Contaduría Pública

Diciembre de 2024

Gestión efectiva de compras y pagos a proveedores mediante la implementación de un modelo de control articulado a las necesidades del restaurante “Volver siempre volver”.

Karen Valeria Vásquez Ramírez y Somey Hernández Quiceno

Monografía presentada como requisito para optar al título de Contador Público

Asesor(a)

Sandra Yaneth Cañas Vallejo

Mg. Diseño, gestión y dirección de proyectos

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Contaduría Pública

Diciembre de 2024

Dedicatoria

A mis padres, por su amor incondicional y apoyo constante; a mis amigos, por estar siempre presente en cada paso de este camino; y a mí misma, por nunca rendirme y seguir luchando por mis metas. Este logro es el resultado de un arduo trabajo y dedicación, ¡gracias a todos por ser parte de este logro!

Valeria Vásquez.

A Dios, por poner en mi camino esta oportunidad de superación, a mi familia, por ser ese apoyo incondicional en los momentos de debilidad, a mis compañeros de pregrado, en los que siempre encontré apoyo para llegar a esta meta y a mí por el esmero y la disciplina en estos tres años de aprendizaje.

Somey Hernández Q.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestra más profunda gratitud a nuestra asesora, Sandra Yaneth Cañas Vallejo, por su orientación, paciencia y valiosos consejos que han sido fundamentales para la realización de este proyecto. A los colaboradores del restaurante "Volver siempre volver", por su disposición y cooperación durante nuestra investigación, permitiéndonos analizar y comprender los procesos internos de la organización. Y, por último, a nuestros profesores y compañeros, cuyas contribuciones y críticas constructivas han enriquecido nuestra experiencia educativa.

Contenido

Lista de tablas.....	6
Lista de figuras	7
Resumen	8
Abstract	10
Introducción.....	11
CAPÍTULO I	13
1 Problema.....	13
2 Justificación del problema	17
2.1 Objetivo general	18
2.1.1 Objetivos Específicos.....	19
CAPÍTULO II	20
3 Diseño metodológico.....	20
3.1 Metodología	20
3.2 Población.....	22
3.3 Muestra.....	23
3.4 Técnicas.....	24
3.5 Instrumentos	25
3.6 Procesos	26
CAPÍTULO III	27
4 Marcos de referencia.....	27
4.1 Estado del arte.....	27
4.2 Marco teórico	35
4.3 Marco normativo	43
CAPÍTULO IV	47
5 Desarrollo de objetivos.....	47
5.1 Primer objetivo específico.....	47
5.2 Segundo objetivo específico.....	49
5.3 Tercer objetivo específico	53
Referencias	66

Lista de tablas

Tabla 1. Cuestionario de control interno realizado al restaurante “Volver siempre volver” sobre el proceso de compras y pago a proveedores.	15
--	----

Lista de figuras

1. Figura 1. Encuesta para reconocer las necesidades del restaurante Volver siempre volver.....	47
2. Figura 2. Encuesta para reconocer las necesidades del restaurante Volver siempre volver.....	47
3. Figura 3. Encuesta para reconocer las necesidades del restaurante Volver siempre volver.....	48
4. Figura 4. Encuesta para reconocer las necesidades del restaurante Volver siempre volver.....	48
5. Figura 5. Modelos de control.....	52
6. Figura 6. Estructura organizacional del restaurante “volver siempre volver”	55
7. Figura 7. Checklist para el seguimiento y mitigación de riesgos del restaurante Volver siempre volver.....	59
8. Figura 8. Calendario de auditorías internas y evaluaciones periódicas para asegurar el cumplimiento y la mejora continua de los controles internos del restaurante "Volver siempre volver"	60
9. Figura 9. Resultados del seguimiento y mitigación de riesgos del restaurante Volver siempre volver.....	61

Lista de anexos

1. Anexo 1. Guía para los procesos de compra y pago a proveedores.

Resumen

La problemática central en el restaurante "Volver siempre volver", ubicado en el sector Las Palmas de la comuna 10 de Medellín, radica en la falta de un sistema de control interno eficaz. Esta deficiencia se traduce en problemas con la contabilización oportuna de facturas, la pérdida de descuentos por pronto pago, y la ausencia de procedimientos formales para compras y pagos, lo que genera un 60% de riesgo en estos procesos. Esta situación afecta gravemente la eficiencia operativa y la salud financiera, poniendo en riesgo la sostenibilidad del restaurante, especialmente dado el dinamismo y la competitividad del sector.

La intención del estudio es establecer un modelo de control interno que se adapte a las necesidades del restaurante. Este modelo busca mitigar los riesgos asociados con la operación diaria, asegurar el cumplimiento de normas, optimizar procesos, y mejorar la rentabilidad a largo plazo.

La metodología adoptada es cualitativa, basada en un estudio de caso y un enfoque correlacional, lo que permite una evaluación detallada de los procesos internos del restaurante. Se incluyen fases como el reconocimiento de necesidades, identificación de modelos de control, implementación y evaluación del modelo seleccionado, y análisis de resultados. Las técnicas utilizadas incluyen encuestas y observación directa, complementadas con una matriz de análisis de consolidación de datos.

El impacto esperado es que "Volver siempre volver" cuente con un sistema de control interno sólido, que minimice los riesgos operativos y financieros, lo que permitirá operar de manera eficiente y garantizar la rentabilidad a largo plazo. El impacto esperado es significativo: mejora de la salud financiera y del flujo de efectivo, fortalecimiento de relaciones con proveedores, y cumplimiento de regulaciones, asegurando así la calidad y seguridad de los productos para los clientes.

Palabras clave: control interno, restaurantes, gestión de riesgos, compras y pagos, eficiencia operativa

Abstract

The central problem at the restaurant "Volver siempre volver", located in the Las Palmas sector of commune 10 of Medellín, lies in the lack of an effective internal control system. This deficiency translates into problems with the timely accounting of invoices, the loss of discounts for prompt payment, and the absence of formal procedures for purchases and payments, which generates a 60% risk in these processes. This situation seriously affects operational efficiency and financial health, putting the sustainability of the restaurant at risk, especially given the dynamism and competitiveness of the sector.

The intention of the study is to establish an internal control model that adapts to the needs of the restaurant. This model seeks to mitigate the risks associated with daily operations, ensure compliance with standards, optimize processes, and improve long-term profitability.

The methodology adopted is qualitative, based on a case study and a correlational approach, which allows for a detailed evaluation of the restaurant's internal processes. Phases such as recognition of needs, identification of control models, implementation and evaluation of the selected model, and analysis of results are included. The techniques used include surveys and direct observation, complemented by a data consolidation analysis matrix.

The expected impact is that "Volver siempre volver" has a solid internal control system that minimizes operational and financial risks, which will allow it to operate efficiently and ensure long-term profitability. The expected impact is significant: improved financial health and cash flow, strengthening of relationships with suppliers, and compliance with regulations, thus ensuring the quality and safety of products for customers.

Keywords: internal control, restaurants, risk management, purchasing and payments, operational efficiency

Introducción

En el dinámico sector de la gastronomía, especialmente en una ciudad competitiva como Medellín, las pequeñas empresas enfrentan desafíos operativos significativos que pueden determinar su éxito o fracaso. El restaurante "Volver siempre volver", situado en el sector Las Palmas de la comuna 10, es un ejemplo de una nueva empresa que debe navegar estos desafíos desde su inicio. Fundado en abril de 2023 e iniciado sus operaciones en julio de 2024, este restaurante representa el típico caso de una PYME que debe establecer un control interno robusto para asegurar su sostenibilidad y crecimiento.

La problemática principal que enfrenta "Volver siempre volver" es la falta de un sistema de control interno eficaz. Esta carencia se manifiesta en varios aspectos críticos de su operación diaria, tales como la seguridad alimentaria, la gestión de inventario y el control de costos. El cuestionario de control interno reveló deficiencias considerables, como la falta de contabilización inmediata de las facturas, la no optimización de descuentos por pronto pago, y la ausencia de un procedimiento formal para la aprobación de compras y pagos. Estas fallas no solo aumentan el riesgo operativo y financiero, sino que también impactan negativamente en la eficiencia y rentabilidad del restaurante. En un sector tan competitivo, donde la calidad y la eficiencia son primordiales, estas deficiencias pueden ser determinantes para el futuro del restaurante.

La intención del estudio es establecer un modelo de control interno que se articule adecuadamente a las necesidades específicas del restaurante "Volver siempre volver". Al identificar y mitigar los riesgos asociados con la operación diaria, se busca asegurar el cumplimiento de normas, optimizar los procesos y mejorar la rentabilidad a largo plazo. Este modelo no solo se enfoca en mejorar las prácticas actuales, sino también en crear un marco que permita al restaurante adaptarse y evolucionar en respuesta a las cambiantes demandas del mercado.

Para alcanzar los objetivos propuestos, se adopta una metodología cualitativa que combina un estudio de caso con un enfoque correlacional. El estudio de caso permite un análisis detallado de los

procesos internos del restaurante, facilitando la identificación de fallas y oportunidades de mejora. Este enfoque se articula en varias fases; reconocimiento de necesidades mediante encuestas y observaciones directas, identificación de modelos de control a través de una revisión de la literatura, implementación y evaluación del modelo de control seleccionado, y análisis de resultados para formular recomendaciones. El enfoque correlacional se utiliza para analizar la relación entre variables específicas, como la capacitación del personal y la efectividad de los controles, lo que proporciona una comprensión más profunda de los factores que afectan la eficiencia operativa.

El impacto esperado para el restaurante "Volver siempre volver" es que, al establecer un control interno, mejore la salud financiera del restaurante, se optimice el flujo de efectivo y se fortalezcan las relaciones con los proveedores. Además, un sistema de control eficaz asegurará el cumplimiento de las regulaciones y normas de la industria alimentaria, garantizando la calidad y seguridad de los productos ofrecidos a los clientes. A largo plazo, este enfoque no solo contribuirá a la sostenibilidad del negocio, sino que también puede servir como un modelo para otras PYMES en el sector gastronómico que enfrenten desafíos similares.

CAPÍTULO I

1 Problema

En el sector las Palmas ubicado en la comuna 10 del municipio de Medellín se encuentra el restaurante “Volver siempre volver”, constituido el 11 de abril de 2023, cuya actividad comercial inicia en el mes de julio de 2024. Es una pequeña empresa que pertenece al grupo II de NIIF reglamentada bajo el Decreto 2420 de 2015. Al ser una empresa que apenas está comenzando se hace necesario entrar a articular procesos de control para que a futuro el nivel de los riesgos en la organización sea menor. Por ello, el control interno es fundamental en el restaurante porque ayuda a identificar y mitigar los riesgos asociados con la operación del restaurante, como la seguridad alimentaria, la gestión de inventario y el control de costos; esto asegura que se mantengan estándares de calidad y seguridad para los clientes. De igual manera, un sistema de control interno eficaz permite que el restaurante opere de manera eficiente y efectiva, optimizando los procesos operativos y garantizando la rentabilidad a largo plazo. Además, ayuda al restaurante a cumplir con las regulaciones y leyes aplicables en la industria alimentaria, garantizando la seguridad y la legalidad en la prestación de servicios. Dada la naturaleza dinámica y competitiva de la industria de restaurantes, contar con un sistema de control interno sólido es crucial para el éxito a largo plazo y la sostenibilidad del negocio.

En el cuestionario de control interno realizado, se evidenció que la empresa actualmente no asegura que las facturas aprobadas sean contabilizadas de inmediato, no aprovechan los descuentos concedidos por los proveedores, los saldos deudores no son vigilados y controlados, no existe un procedimiento formal para la aprobación de compras y pagos a proveedores, la empresa no realiza evaluaciones periódicas de sus proveedores en cuanto a calidad, precios y cumplimiento de términos de pago, no llevan a cabo un control de inventario para verificar que las compras realizadas coinciden con las cantidades recibidas y usadas y no se realiza diariamente la contabilización de las facturas de

compras. Todo esto da lugar a que la empresa en su control interno tenga un 60% de riesgo en los procesos de compras y pagos a proveedores.

Esta deficiencia afecta gravemente la eficiencia operativa y la salud financiera de las empresas, especialmente en PYMES, que muchas de ellas carecen de control interno adecuado, lo que resalta la necesidad de establecer el mismo para garantizar eficiencia y transparencia en las operaciones (Aguirre, 2012). Un control adecuado de los procesos de compras y pago a proveedores es fundamental para optimizar y agilizar las operaciones del restaurante. Al garantizar que los productos y servicios necesarios lleguen a tiempo y en las cantidades adecuadas, se evita no solo las demoras y faltantes que pueden interrumpir la producción o el servicio al cliente, sino también los excesos de inventario que pueden generar costos innecesarios y obsolescencia de productos. Además, se asegura que los precios negociados con los proveedores sean competitivos y que se aprovechen las oportunidades de descuentos por pronto pago o volumen.

Tabla 1

Cuestionario de control interno

EMPRESA VOLVER SIEMPRE VOLVER AUDITORÍA INTERNA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (COMPRAS Y PAGO A PROVEEDORES)					
Pregunta	Respuesta		Ponderación	CALIFICACIÓN PONDERADA	Observaciones, comentarios, aclaraciones
	SI	NO		Ponderación	
1. ¿Existen normas y procedimientos para el proceso de Cuentas por pagar?		0	6,67%	0,00%	
2. ¿Tales normas y procedimientos aseguran que toda factura aprobada sea contabilizada de inmediato?		0	6,67%	0,00%	
3. ¿Se reciben copias de la orden de compra?	1		6,67%	6,67%	
4. ¿Se reciben las facturas del proveedor directamente?	1		6,67%	6,67%	
5. ¿Se controlan las facturas inmediatamente después de que son recibidas?		0	6,67%	0,00%	
6. ¿Se comparan las facturas con órdenes de compra en cuanto a cantidad, precio y condiciones?	1		6,67%	6,67%	
7. ¿El sistema de archivo está organizado en función del vencimiento?	1		6,67%	6,67%	
8. ¿Son las facturas para el pago aprobadas por el personal idóneo para este proceso?	1		6,67%	6,67%	
9. ¿Son aprovechados los descuentos concedidos por los proveedores?		0	6,67%	0,00%	

10. ¿Los saldos deudores son vigilados y controlados?	0	6,67%	0,00%	
11. ¿Existe un procedimiento formal para la aprobación de compras y pagos a proveedores?	0	6,67%	0,00%	
12. ¿Se requiere la autorización de un supervisor o gerente antes de realizar compras o pagos superiores a un monto específico?	1	6,67%	6,67%	
13. ¿La empresa realiza evaluaciones periódicas de sus proveedores en cuanto a calidad, precios y cumplimiento de términos de pago?	0	6,67%	0,00%	
14. ¿Se lleva a cabo un control de inventario para verificar que las compras realizadas coinciden con las cantidades recibidas y usadas?	0	6,67%	0,00%	
15. ¿Se realiza diariamente la contabilización de las facturas de compras?	0	6,67%	0,00%	
Sumas			40,00%	

Tabla 1. Cuestionario de control interno realizado al restaurante “Volver siempre volver” sobre el proceso de compras y pago a proveedores. Elaboración propia (2024).

La falta de seguimiento en estos procesos puede resultar en errores que afectan directamente la salud financiera del negocio, como gastos innecesarios por compras mal planificadas, fraudes que erosionan la confianza y la seguridad financiera, errores contables que complican la gestión y el reporte financiero, y pagos tardíos que deterioran las relaciones con los proveedores. Estos problemas pueden

tener un impacto significativo en el flujo de efectivo, afectando la liquidez y la capacidad del negocio para operar de manera eficiente y rentable a largo plazo.

Dado lo anterior, surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es el modelo de control que se articula a las necesidades del restaurante "Volver siempre volver" del sector las Palmas de la comuna 10 del municipio de Medellín?

2 Justificación del problema

La implementación de un sistema de control interno en el restaurante "Volver siempre volver" es un proceso fundamental que aborda una serie de deficiencias operativas y financieras que amenazan la sostenibilidad del negocio. La justificación de este proceso se puede analizar desde tres perspectivas principales; financiera, económica y social.

Desde una perspectiva financiera, la implementación de un sistema de control interno eficaz es trascendental para el restaurante "Volver siempre volver" debido a varios factores. En primer lugar, un control interno sólido permite asegurar la contabilización oportuna de las facturas y el aprovechamiento de descuentos por pronto pago. Esto no solo mejora el flujo de efectivo al minimizar las salidas innecesarias de dinero, sino que también contribuye a optimizar la rentabilidad del negocio. Además, al mitigar los riesgos de errores contables y fraudes financieros mediante el establecimiento de procedimientos formales para compras y pagos, se fortalece la salud financiera del restaurante. Esto es especialmente importante para una pequeña empresa que opera en un sector dinámico y competitivo como la industria de la gastronomía en Medellín. La capacidad de mantener una gestión financiera eficiente y transparente es esencial para sustentar la operación diaria y planificar el crecimiento a largo plazo.

En términos económicos, la relevancia de un sistema de control interno se refleja en la capacidad del restaurante para operar de manera eficiente y competitiva. Un control interno bien

estructurado permite optimizar los procesos operativos, como la gestión de inventario y la seguridad alimentaria, lo que garantiza que el restaurante pueda ofrecer productos de alta calidad de manera consistente. Esto no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también fortalece la posición del restaurante en el mercado. Además, el establecimiento de relaciones sólidas con proveedores a través de un control efectivo de compras y pagos permite al restaurante negociar mejores condiciones comerciales, lo que puede resultar en una reducción de costos y una mejora en la competitividad económica. La eficiencia operativa lograda a través de un adecuado control interno contribuye a la sostenibilidad económica del restaurante, permitiéndole adaptarse a las fluctuaciones del mercado y a las necesidades cambiantes de los clientes.

Desde un punto de vista social, la implementación de un sistema de control interno también tiene implicaciones significativas. Al garantizar el cumplimiento de las regulaciones y normas de la industria alimentaria, el restaurante "Volver siempre volver" no solo protege la salud y seguridad de sus clientes, sino que también fortalece su reputación como un establecimiento confiable y responsable. Esto es determinante en una comunidad donde la confianza y la satisfacción del cliente son decisivos para el éxito de cualquier negocio gastronómico. Además, al promover un entorno de trabajo ético y transparente, el restaurante puede mejorar la moral y el compromiso de sus empleados, lo que a su vez contribuye a un mejor servicio al cliente y a una cultura organizacional positiva. En última instancia, un control interno efectivo no solo beneficia al restaurante desde una perspectiva interna, sino que también refuerza su papel como un negocio socialmente responsable en la comunidad de Medellín.

2.1 Objetivo general

- Establecer el modelo de control que se articula a las necesidades del restaurante "Volver siempre volver" del sector las Palmas de la comuna 10 del municipio de Medellín.

2.1.1 Objetivos Específicos

- Reconocer las necesidades que tiene el restaurante “Volver siempre volver” del sector las Palmas de la comuna 10 del municipio de Medellín para llevar a cabo el control de los procesos de compras y pago a proveedores.
- Identificar los modelos de control que se articula a las necesidades del restaurante “Volver siempre volver” del sector las Palmas de la comuna 10 del municipio de Medellín.
- Determinar el modelo de control que se articula en el proceso de compras y pagos a proveedores en el restaurante “Volver siempre volver” del sector las Palmas de la comuna 10 del municipio de Medellín.

CAPÍTULO II

3 Diseño metodológico

3.1 Metodología

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación sobre el restaurante “Volver siempre volver” del sector Las Palmas de la comuna 10 de Medellín, se va a utilizar un enfoque estructurado que articule la metodología cualitativa con un estudio de caso y un enfoque correlacional.

Según Jiménez y Comet (2016) el estudio de caso es un método de investigación que se centra en el análisis detallado de un fenómeno, situación o grupo específico. Este enfoque permite explorar en profundidad las dinámicas y características de un caso particular, proporcionando una comprensión más rica y contextualizada de los problemas que se están investigando. En el contexto del restaurante “Volver siempre volver”, el estudio de caso puede involucrar la evaluación de sus procesos internos, como las compras y los pagos a proveedores, para identificar fallas y oportunidades de mejora.

El estudio de caso se articula de manera efectiva al desarrollo del proyecto de investigación sobre la falta de control en los procesos de compras y pagos a proveedores porque permite un examen exhaustivo de los procesos actuales del restaurante, facilitando la identificación de debilidades y áreas de riesgo en el control interno. Al centrarse en un caso específico, se pueden considerar factores únicos del restaurante, como su estructura organizativa, cultura y entorno operativo, lo que ayuda a entender mejor las causas de la falta de control. También se pueden desarrollar e implementar soluciones específicas que aborden las necesidades del restaurante, basadas en la evidencia recopilada durante la investigación. Además, permite medir el impacto de cualquier cambio o mejora implementada en los procesos de compras y pagos, proporcionando datos concretos sobre la efectividad de las intervenciones y facilita la comparación de diferentes modelos de control interno y su aplicabilidad al caso del restaurante, ayudando a seleccionar el más adecuado para mejorar los procesos.

Por otra parte, la metodología correlacional es un enfoque de investigación que se utiliza para analizar la relación entre dos o más variables sin que el investigador manipule ninguna de ellas. Este tipo de estudio busca determinar si existe una correlación entre las variables y, en caso afirmativo, qué tipo de relación tienen (positiva, negativa o nula). Es especialmente útil en situaciones donde no es posible realizar experimentos controlados, ya sea por razones éticas, prácticas o logísticas (Echavarría, 2016).

Utilizando un enfoque correlacional, se pueden identificar las variables que afectan la eficiencia en los procesos de compras y pagos. Por ejemplo, se puede investigar la relación entre la capacitación del personal y la efectividad en el control de compras, lo que ayudará a reconocer las necesidades específicas del restaurante. A través de un análisis correlacional, se puede evaluar el impacto de la implementación de un modelo de control en los resultados de los procesos de compras y pagos. Esto implica medir variables como la reducción de errores en pagos o la mejora en la relación con proveedores, permitiendo así entender cómo el modelo de control influye en la eficiencia operativa del restaurante.

Partiendo de lo anterior, para el proceso metodológico desde el estudio de caso, se contará con las siguientes fases:

Fase 1: Reconocimiento de Necesidades

- Realizar encuestas al personal del restaurante y a los proveedores para identificar las necesidades específicas en los procesos de compras y pagos.
- Llevar a cabo observaciones directas en el restaurante para entender cómo se desarrollan actualmente estos procesos y detectar áreas de mejora.

Fase 2: Identificación de Modelos de Control

- Revisar la literatura existente sobre modelos de control interno.
- Comparar los diferentes modelos de control identificados, evaluando sus ventajas, desventajas y su adecuación a las necesidades del restaurante "Volver siempre volver".

Fase 3: Implementación y Evaluación del Modelo de Control

- Seleccionar el modelo de control que mejor se articule a las necesidades del restaurante y proceder a su implementación.

- Analizar el impacto del modelo de control en los procesos de compras y pagos a proveedores.

Fase 4: Análisis de Resultados

- Analizar de manera cualitativa los resultados obtenidos tras la implementación del modelo de control.

- Identificar lecciones aprendidas y oportunidades de mejora continua.

Fase 5: Elaboración de Recomendaciones

- Por medio de un informe formular recomendaciones específicas para el restaurante "Volver siempre volver" sobre la implementación y mejora del modelo de control interno.

- Proponer estrategias y acciones concretas que permitan fortalecer los procesos de compras y pagos a proveedores.

3.2 Población

Según Flick (2004) en la metodología cualitativa, al realizar un estudio de caso, el término "población" se refiere al grupo de interés o la muestra específica que está siendo estudiada en el caso en cuestión. En lugar de referirse a una población en el sentido tradicional de todos los individuos de un grupo, en la metodología cualitativa se refiere a la población como el grupo del cual se recopila información para comprender en profundidad un fenómeno particular. En un estudio de caso cualitativo, la "población" podría ser un grupo específico de personas, organizaciones, comunidades o eventos que están relacionados con el tema central del caso. Es importante destacar que, en la metodología cualitativa, la representatividad estadística no es el objetivo principal, sino más bien

obtener una comprensión detallada y profunda del fenómeno estudiado a través del análisis de un caso específico o un grupo seleccionado de forma intencional. Para nuestro proyecto de investigación la población será el restaurante “Volver siempre volver” que se encuentra ubicado en el sector las Palmas de la comuna 10 del municipio de Medellín.

3.3 Muestra

Según Arias (2020) el muestreo intencionado, también conocido como muestreo por conveniencia, es un método de selección de participantes para un estudio que se basa en la elección deliberada y no aleatoria de los sujetos de investigación. En este tipo de muestreo, los investigadores seleccionan a los participantes basándose en criterios específicos que consideran relevantes para el estudio. El muestreo intencionado se utiliza en diferentes tipos de investigaciones cualitativas cuando los investigadores buscan especificidad en los participantes seleccionados, como, por ejemplo, su experiencia en un tema particular, su contexto o su acceso a la información relevante para el estudio. Aunque el muestreo intencionado no permite generalizar los resultados a una población más amplia, es útil para obtener información detallada y significativa sobre un grupo específico de interés en el estudio. Para efectos de la investigación que se desarrolla, la muestra estará definida por 5 personas; el personal que pertenece al área de compras conformado por la jefe de compras encargada de hacer los pedidos y un auxiliar encargada de las órdenes de compra y la recepción de productos; y en el área de pago a proveedores que está conformado por una auxiliar contable encargada de revisar que se apliquen correctamente los impuestos, la gerente encargada de autorizar los pagos y una tesorera encargada de realizarlos.

3.4 Técnicas

Las encuestas son un método de recopilación de datos que generalmente se utilizan en investigación cuantitativa y consisten en la formulación de preguntas mediante cuestionarios estandarizados con el fin de obtener respuestas estructuradas y cuantificables de los participantes. Las encuestas suelen ser utilizadas para obtener datos sobre actitudes, comportamientos, preferencias o características de una muestra representativa de una población más amplia. Este método permite obtener datos que pueden ser cuantificados y analizados estadísticamente (Casas, Repullo y Donado, 2003).

La técnica de observación implica la recolección sistemática de datos mediante la observación directa de eventos, comportamientos, interacciones o fenómenos en su entorno natural. En la investigación cualitativa, la observación se utiliza para obtener una comprensión detallada y profunda de un contexto específico, ya sea en entornos sociales, culturales, organizacionales o naturales. La observación puede ser participante (el investigador se involucra directamente en el entorno observado) o no participante (el investigador observa sin participar activamente en el entorno). Esta técnica permite obtener información rica y detallada sobre el comportamiento y las interacciones humanas, así como sobre otros fenómenos observables (Escudero y Cortés, 2017).

El análisis es una técnica crucial que implica la evaluación e interpretación detallada de los datos recopilados para extraer conclusiones significativas y respaldadas por evidencia. Consiste en descomponer el sistema en elementos más fáciles de manejar para su estudio y posterior recomposición o síntesis, sin olvidar que estas partes así estudiadas continúan formando parte del todo, por lo cual no pueden omitirse sus relaciones. Analizar datos implica siempre reflexionar sobre ellos, independientemente del enfoque metodológico de una investigación (Núñez, 2019). Esta etapa es fundamental para validar las hipótesis formuladas, identificar patrones, tendencias o relaciones entre variables, y generar nuevos conocimientos en el área de estudio.

Desde el estudio de caso se van a aplicar encuestas al personal del restaurante y proveedores para obtener información detallada sobre las necesidades y desafíos en los procesos de compras y pagos, realizando también el proceso de observación lo cual ayudará a identificar prácticas actuales, ineficiencias y áreas de mejora en el control interno.

3.5 Instrumentos

La matriz de análisis de consolidación de datos es un instrumento utilizado en la investigación cualitativa para organizar y analizar la información recolectada durante el proceso de investigación. Esta herramienta se utiliza para sintetizar y comparar los datos recopilados, identificar patrones, tendencias o temas emergentes, y finalmente, extraer conclusiones significativas que contribuyan a responder las preguntas de investigación. La matriz de análisis de consolidación de datos generalmente se compone de filas que representan a los participantes o los casos en estudio, y de columnas que representan los diferentes temas, categorías o variables analizadas. Al completar la matriz con los datos recolectados, se pueden visualizar y comparar de manera sistemática las respuestas de los participantes, las observaciones realizadas o los documentos analizados (Barriga y Henríquez, 2011).

Según Arias (2020) el cuestionario es un instrumento que se utiliza para recopilar datos de forma estructurada y sistemática. Consiste en una serie de preguntas diseñadas específicamente para obtener información relevante sobre el tema de estudio. Los cuestionarios pueden ser utilizados en encuestas, estudios de campo, investigaciones de mercado; suelen incluir preguntas cerradas (de opción múltiple, verdadero/falso, escala de Likert, etc.) y preguntas abiertas (que permiten respuestas más detalladas). Es importante que la redacción de las preguntas sea clara y precisa, evitando sesgos que puedan influir en las respuestas de los participantes. Al analizar los datos obtenidos a través de los cuestionarios, los investigadores pueden identificar tendencias, patrones y conclusiones que contribuyan al objetivo de la investigación.

3.6 Procesos

Se llevará a cabo un proceso sistemático de recolección de datos utilizando las técnicas e instrumentos mencionados. Para el desarrollo del primer objetivo el cual está enfocado en reconocer las necesidades que tiene el restaurante “Volver siempre volver” para llevar a cabo el control de los procesos de compras y pago a proveedores, se realizará una encuesta al personal de las áreas de compras y pagos para reconocer esas necesidades e indagar como se lleva a cabo el proceso actualmente mediante los resultados que nos arroje el cuestionario. Seguidamente, para el desarrollo del segundo objetivo el cual está enfocado en identificar los modelos de control que se articulan a las necesidades del restaurante, se llevará a cabo una revisión sistemática de literatura para identificar los diferentes tipos de control, que estará resumido mediante una matriz de análisis de consolidación de datos. Por último, para el desarrollo del tercer objetivo el cual está enfocado en examinar el impacto que tiene el modelo de control en el proceso de compras y pagos a proveedores, se determinará cuál es el modelo de control que se articula al restaurante y se evaluará la pertinencia del mismo. Para su ejecución se empleará la técnica de análisis de datos mediante el instrumento de una matriz de análisis. Se interpretarán los resultados obtenidos para establecer conclusiones sobre las necesidades del restaurante, la efectividad del modelo de control y el impacto en los procesos de compras y pagos. Finalmente, se desarrollarán recomendaciones basadas en los hallazgos del estudio, orientadas a mejorar los procesos de control en el restaurante, lo que se consolidará por medio de un informe que recopile toda la información.

CAPÍTULO III

4 Marcos de referencia

4.1 Estado del arte

El control de compras y pago a proveedores es una función crítica en la gestión de las cadenas de restaurantes, ya que abarca todo el proceso desde la adquisición de bienes y servicios hasta el desembolso de los pagos correspondientes. Este es fundamental para garantizar la eficiencia, la transparencia y la integridad en las operaciones comerciales de la organización. El control de compras se refiere al conjunto de procedimientos y políticas establecidos para asegurar que las compras realizadas cumplan con los requisitos de calidad, precio y cantidad acordados, así como garantizar la identificación adecuada de proveedores confiables y la verificación de su cumplimiento contractual. Por otro lado, el control de pago a proveedores involucra la revisión y verificación de las facturas recibidas, la conciliación de los pagos realizados y la adecuada autorización y registro contable de las transacciones. Mantener una evaluación permanente de las compras y pagos a proveedores no solo ayuda a prevenir fraudes y errores, sino que también permite optimizar los flujos de efectivo, negociar mejores condiciones con los proveedores y mantener relaciones comerciales sólidas basadas en la confianza y la transparencia.

Como lo menciona Chaparro (2014) “la optimización del proceso de compras y pago a proveedores constituye un desafío fundamental para las empresas, debido a ello se ven en la necesidad de entrar en el campo de las negociaciones sistemáticas de las condiciones tarifarias” (p.3). Como el autor manifiesta, al enfocarse en estas negociaciones de manera estratégica, las organizaciones pueden lograr una reducción de costos significativa al obtener mejores precios y condiciones de pago con sus proveedores. Esta optimización puede resultar en una mejora sustancial en la rentabilidad de la empresa. Establecer relaciones sólidas con los proveedores a través de negociaciones efectivas puede traer beneficios a largo plazo, como la confiabilidad en la calidad de los productos o servicios, así como en los plazos de entrega. La optimización de los procesos de compra y pago a proveedores también

puede contribuir a una mayor eficiencia operativa y a una gestión más efectiva de la cadena de suministro. El control de compras y pago a proveedores es una función crítica en la gestión de una empresa, ya que abarca todo el proceso desde la adquisición de bienes y servicios hasta el desembolso de los pagos correspondientes. Este es fundamental para garantizar la eficiencia, la transparencia y la integridad en las operaciones comerciales de la organización.

Además, “las compras son operaciones indispensables para el normal desarrollo de la actividad y requiere controles específicos para asegurar un mejor rendimiento de la empresa y los pagos son susceptibles a riesgo de fraude, afectando a la misma en su conjunto” (Macias y Nahas, 2015, p.50). Tal como lo mencionan los autores, los procesos de compras y pago son muy significativos para el éxito de las empresas y requieren análisis específicos en cada área para evitar fraudes y asegurar su salud financiera puesto que las deudas comerciales representan en muchos casos, más del 50 % de los pasivos corrientes de la empresa.

Por otra parte, en cuanto al control de compras, la solicitud de múltiples cotizaciones permite una mayor transparencia y trazabilidad en el proceso de adquisición. Al contar con varios presupuestos para comparar, se facilita la identificación de posibles desviaciones en los precios o condiciones ofrecidas por los proveedores, lo que ayuda a detectar posibles irregularidades o errores en las propuestas recibidas. Como lo menciona Chaparro (2014) “Se hace necesario que dentro del proceso de compra sean solicitadas al menos tres cotizaciones para compras clave de acuerdo a volumen y costo” (p. 18). La autora resalta la importancia de implementar un proceso de compras basado en la comparación de cotizaciones de diferentes proveedores antes de tomar una decisión de adquisición. Solicitar al menos tres cotizaciones para compras clave permite a la empresa tener una visión más amplia de las opciones disponibles en el mercado y tomar decisiones informadas en función de las mejores ofertas en términos de calidad, precio, plazos de entrega y condiciones de pago. Además, al comparar diversas cotizaciones, se fomenta la competencia entre los proveedores, lo que puede llevar a

una negociación más favorable en términos de precio y condiciones. Este proceso beneficia a la organización al garantizar que se obtengan los mejores precios posibles sin comprometer la calidad de los productos o servicios adquiridos. Asimismo, al mantener relaciones saludables con múltiples proveedores, se crea un ambiente de confianza mutua que puede resultar en alianzas a largo plazo beneficiosas para ambas partes.

El manejo de un esquema de procesos en la gestión de proveedores permite a una empresa identificar, analizar y gestionar de manera efectiva los riesgos asociados con sus proveedores. Rendon et al. (2022) menciona que “Cuando una empresa maneja un esquema de procesos, está monitoreando la gestión de riesgos que se tiene con los proveedores, esto es velar por el cumplimiento contractual, que servirán para mantener las relaciones comerciales” (p. 4). Al establecer protocolos claros y específicos para la selección, evaluación y seguimiento de proveedores, la organización puede minimizar posibles inconvenientes como retrasos en la entrega, problemas de calidad o incumplimientos contractuales. Esto contribuye a proteger los intereses de la empresa y a garantizar que las operaciones comerciales se desarrollen de manera fluida y eficiente. Al establecer un enfoque estructurado y proactivo para gestionar los proveedores, se está garantizando un flujo de suministros confiable, una calidad consistente en los productos o servicios recibidos y una base sólida para la colaboración a largo plazo.

La concordia entre los procesos y la capacidad de los colaboradores para realizarlos es, de hecho, vital para el éxito de una organización “En una organización, es primordial la concordia que existe entre los procesos, la capacidad de los colaboradores para realizarlos y que cumplan sus objetivos alineados a los de la empresa” (Barrios y Heredia, 2021, p. 9). Cuando los procesos internos están alineados de manera efectiva, se generan sinergias que impulsan el cumplimiento de los objetivos empresariales. Asimismo, la habilidad y el compromiso de los colaboradores para llevar a cabo estos procesos de manera eficiente y efectiva son fundamentales para la excelencia operativa y el logro de metas. Cuando los procesos dentro de una organización están en armonía, se evita la duplicación de

esfuerzos y recursos, se minimizan los conflictos internos y se optimiza la utilización de los activos organizacionales. Esto conlleva a una mayor eficiencia, productividad y rentabilidad.

Al establecer un sistema de control en cada área de la organización, se facilita la supervisión, seguimiento y evaluación de las actividades realizadas, lo que conlleva a una mayor transparencia, rendición de cuentas y alineación con los objetivos estratégicos de la empresa. Como lo menciona Gómez Comba (2020) “Un sistema de control es aplicable a cada uno de los sectores que conforman una compañía, lo que mejora cada uno de los procesos desarrollados y hacer más eficientes las actividades realizadas” (p. 12). Un sistema de control adecuado proporciona a la dirección y a los responsables operativos la información necesaria para tomar decisiones informadas y oportunas. Al monitorear y evaluar de manera continua las operaciones en cada sector, se pueden identificar oportunidades de mejora, detectar posibles desviaciones en tiempo real y corregir problemas antes de que se conviertan en mayores obstáculos para el cumplimiento de los objetivos empresariales. Establecer un sistema de control en todos los sectores se fortalece la cultura organizacional basada en la responsabilidad, la disciplina y la mejora continua. Los empleados se sienten más comprometidos y motivados al contar con pautas claras, indicadores de desempeño medibles y retroalimentación constante sobre su trabajo.

La gestión eficaz de las compras es crucial para el funcionamiento y el éxito de cualquier empresa, ya que impacta directamente en la rentabilidad, la calidad de los productos y servicios, así como en la capacidad de innovar y adaptarse a los cambios del mercado “En la actualidad el proceso de compras e insumos es un factor muy importante e indispensable para cualquier empresa dado que permite la toma de decisiones facilitando competir en un mundo ampliamente competitivo” (Osorio Madrid, 2017, p. 15). Una adecuada gestión de compras implica la identificación de proveedores confiables, la negociación de contratos favorables, la evaluación de la calidad de los productos y una óptima logística de aprovisionamiento. En un entorno empresarial cada vez más dinámico y globalizado, la capacidad de tomar decisiones acertadas en el proceso de compras se convierte en un factor crítico

para la supervivencia y el crecimiento de la empresa. La eficiencia en la gestión de compras puede representar una ventaja competitiva frente a la competencia, al permitir reducir costos, mejorar la calidad de los productos y servicios, y agilizar los tiempos de entrega.

Una gestión de compras efectiva comienza por comprender a fondo las necesidades y requerimientos de la empresa en términos de materia prima e insumos. Como lo menciona Sinisterra Asprilla (2019) “Una gestión de compras establece las necesidades reales de materia prima, insumos y de pedido con los proveedores, con la finalidad de racionalizar recursos” (p. 11). Es fundamental realizar un análisis detallado de las cantidades necesarias, la calidad requerida, los plazos de entrega y otros criterios relevantes para garantizar un abastecimiento adecuado y oportuno. Al establecer una comunicación clara y fluida con los proveedores, se pueden negociar acuerdos que se ajusten a las necesidades de la empresa, asegurando la disponibilidad de los productos a un costo competitivo. Una adecuada planificación de las compras, basada en una sólida gestión de inventarios y en una evaluación constante de las necesidades del negocio, contribuye a maximizar la eficiencia y la rentabilidad de la empresa.

Desde el punto de vista de Arenal (2022) “Dentro una empresa uno de los factores económicos a controlar es la gestión de los costes y por ello, la planificación y compra de mercancía es necesaria para predecir los requisitos del inventario y para negociar con los proveedores” (p.8). De acuerdo con la autora, al planificar cuidadosamente las compras de mercancía, las organizaciones pueden evitar el exceso de inventario, lo cual impacta directamente en la reducción de costos asociados con el almacenamiento y la obsolescencia de productos. La minimización del exceso de inventario no solo contribuye a la optimización de los recursos financieros de la empresa, sino que también ayuda a liberar espacio en almacenes y evita la acumulación de productos que pueden perder valor con el tiempo. Esta práctica no solo reduce costos operativos, sino que también facilita una gestión más eficiente de los recursos y del ciclo de vida de los productos. En este sentido, la planificación y compra de mercancía de

manera estratégica se convierte en un factor determinante para el éxito y la rentabilidad de la empresa, al permitir una gestión más eficaz de los inventarios, una optimización de los costos y una mejora en la satisfacción de los clientes al garantizar la disponibilidad de los productos adecuados en el momento adecuado.

Un buen proceso de compras en una empresa es fundamental para garantizar eficiencia, calidad, cumplimiento de plazos, gestión de riesgos y una buena relación con los proveedores, lo que contribuye al éxito y crecimiento de las cadenas de restaurantes. De acuerdo con Hernández (2014) “Con la información básica del mercado y de los posibles proveedores, es necesario hacer un estudio más exhaustivo que facilite el proceso de negociación posterior y la toma de decisiones de compra” (p.32). El autor recomienda realizar un análisis detallado de los posibles proveedores, buscando llevar a feliz término la negociación, los aspectos a analizar pueden ser su reputación en el mercado, la calidad de sus productos o servicios, los precios y las condiciones de pago, y las posibles ventajas adicionales que puedan ofrecer, como por ejemplo descuentos por volumen de compra o servicios postventa.

Los procesos de pagos en las empresas constituyen un componente fundamental de la gestión financiera y administrativa, ya que abarcan todas las actividades relacionadas con la autorización, registro, y ejecución de pagos a proveedores, empleados, entidades gubernamentales y otras partes interesadas. Estos procesos implican la creación de órdenes de pago, la verificación de facturas o documentos de respaldo, la aprobación de los pagos de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos, la gestión de los flujos de efectivo y la conciliación de cuentas. Además, con la evolución de la tecnología, los pagos electrónicos y otros métodos innovadores han cobrado mayor relevancia en la administración eficiente de las obligaciones financieras de las cadenas de restaurantes. Según Alarcón y Buffa (2012) “Este sector tiene como misión organizar y ejecutar todos los procesos de pagos necesarios para que la empresa cumpla con sus obligaciones” (p.23). Teniendo en cuenta a las autoras, garantizar que todas las transacciones financieras se realicen de manera oportuna, precisa y cumpliendo

con las políticas y regulaciones establecidas no solo contribuye a la eficiencia operativa, sino que también ayuda a construir relaciones sólidas con proveedores, empleados y otras partes interesadas. Es crucial que las cadenas de restaurantes cuenten con un proceso de pagos sólido y bien gestionado para mantener la transparencia y la integridad en sus operaciones financieras.

Por su parte, aprovechar descuentos financieros por pronto pago brindado por los proveedores puede generar un impacto positivo en la rentabilidad, la liquidez y las relaciones comerciales de las empresas, por lo que es fundamental considerar esta estrategia como parte de la gestión eficiente de los procesos de pago. Como lo menciona Barragan (2012) “Es muy importante aprovechar el descuento financiero por pronto pago que los proveedores ofrecen. Si se ofrece un descuento financiero y no se aprovecha, existe un costo de oportunidad definido y alto” (p. 1). Como lo dice el autor, los descuentos por pronto pago son un tipo de incentivo que las empresas ofrecen a sus clientes para incentivarles a pagar sus facturas antes de la fecha de vencimiento. Generalmente, estos descuentos se expresan en términos porcentuales sobre el monto total de la factura y se aplican cuando el cliente realiza el pago dentro de un periodo específico de tiempo, que suele ser más corto que el plazo de pago normal.

En el mismo orden, Horngren et al. (2004) consideran que “El gasto es la reducción de la capital contable derivada del uso de activos o del incremento de los pasivos, en el proceso de venta de bienes o prestación de servicios a los clientes” (p.12). El enfoque en la dimensión financiera de los gastos como salidas de dinero que impactan el patrimonio o los ingresos disponibles es crucial para comprender el impacto directo que tienen en la situación económica de una persona, empresa u organización. Es esencial manejar de manera eficiente y consciente los gastos, ya que estos tienen un impacto directo en la salud financiera y en la capacidad de alcanzar los objetivos financieros establecidos.

Así mismo, el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura -IICA- (2018) cita que “Los mercados son, dicho de manera muy simple, el espacio físico o virtual en el que se procede a comprar o vender diversos productos y servicios” (p.6). Como lo expresa el autor, el mercado es un

sistema económico en el cual se lleva a cabo la compra y venta de bienes y servicios entre los diferentes agentes económicos, como empresas y consumidores, en donde los precios de los bienes y servicios se determinan por la oferta y la demanda y se intercambian productos para satisfacer necesidades y obtener beneficios económicos.

Por otra parte, el fraude financiero es una actividad ilícita que tiene como objetivo la obtención de un beneficio económico de manera fraudulenta mediante la manipulación, engaño o falsificación de la información financiera. Con frecuencia, el fraude financiero ocurre en el ámbito empresarial, pero también puede darse en otros campos, como el sector gubernamental o en organizaciones sin fines de lucro. Como lo menciona Mendoza (2009):

El concepto de fraude es amplio, pero básicamente está dado a un acto intencional perpetrado por la Gerencia, o personal de una empresa, con fines ilícitos para buscar una ventaja personal o para un grupo determinado. Otra de las condiciones importantes es que tiene un impacto considerable en los estados financieros, distorsionando la información financiera, mencionando principalmente al Estado de Resultados y Balance General. (p.2)

Al resaltar que el fraude financiero busca obtener beneficios de manera ilegal o deshonesto, subraya su carácter injusto y perjudicial. Además, al enfocarse en los daños financieros, emocionales y reputacionales que causa, pone de relieve la gravedad y el alcance de sus consecuencias. Es importante estar alerta y tomar medidas proactivas para prevenir, detectar y mitigar el fraude financiero, ya que su impacto afecta no solo a las víctimas directas, sino a la sociedad en su conjunto. Por esta razón, es fundamental que las empresas tengan controles internos efectivos para prevenir y detectar el fraude financiero, y que establezcan políticas y procedimientos claros para la gestión de los mismos.

4.2 Marco teórico

Es interesante observar cómo a lo largo del tiempo ha habido un cambio significativo en el enfoque de la auditoría, pasando de evaluar la integridad del gestor a brindar aseguramiento sobre la información financiera basada en valores razonables. Según Franco y Gómez (2017) a lo largo del desarrollo histórico de la auditoría, las influencias del entorno social y económico han sido significativas. La transición desde la evaluación de la idoneidad del administrador, hacia el objetivo de proporcionar garantía sobre la información financiera según valores razonables, se alinea con las diversas formas de organización del sistema de producción social. Esto ilustra el cambio desde el capitalismo mercantil tradicional hasta el capitalismo financiero moderno. Como lo mencionan los autores, la conexión entre esta evolución y las distintas configuraciones del modo social de producción subraya la relación entre la auditoría y el contexto económico en el que se desenvuelve. Esta transición también refleja la transformación del capitalismo, desde sus formas mercantiles iniciales hasta el capitalismo financiero contemporáneo. Es un indicador claro de cómo la auditoría se ha adaptado a los cambios en la estructura económica y empresarial a lo largo de la historia.

Gamboa y Jiménez (2016) explican que la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 220 establece las responsabilidades del auditor y su equipo en cuanto a los procedimientos de calidad necesarios para la auditoría de estados financieros. Según esta norma, es responsabilidad del socio auditor, junto con su equipo, implementar y supervisar los procedimientos de control de calidad que aseguren la consistencia y precisión del trabajo de auditoría. Esto incluye desde la planificación y ejecución de la auditoría hasta la revisión final del informe.

Complementando lo anterior, la Norma Internacional de Control de Calidad (NICCC1) asigna a la firma de auditoría la responsabilidad de establecer un sistema integral de control de calidad. Este debe transmitir confianza tanto a los equipos de trabajo como a los clientes, asegurando que se cumplan

todas las normas legales y profesionales pertinentes. Además, este debe garantizar la fiabilidad y seguridad del informe del auditor, protegiendo así la integridad y credibilidad del proceso de auditoría.

Asimismo, la auditoría implica una revisión exhaustiva de la estructura, transacciones y rendimiento de una entidad económica, con el objetivo de prevenir riesgos, optimizar la utilización de recursos y garantizar el cumplimiento de los controles establecidos por la administración. Esta descripción, elaborada a partir de la experiencia profesional, incluye a los auditores externos que emiten dictámenes sobre los estados financieros y refleja las expectativas significativas del mercado (Sánchez, 2006). Es importante reconocer que el dictamen por sí solo no es suficiente para satisfacer a los clientes. Por otra parte, la auditoría de estados financieros puede ser definida como la revisión de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con el propósito de evaluar si la información presentada cumple con las normas de información financiera aplicables a las características de las transacciones. El proceso profesional que conduce a la emisión de un dictamen es extenso, desafiante y lleno de retos; debe llevarse a cabo en múltiples etapas que se inician al principio del ejercicio sujeto a revisión y concluyen en los primeros meses del siguiente.

La ley 43 de 1990 estableció la obligatoriedad para los contadores públicos de cumplir con las normas de auditoría, asegurando así un estándar de calidad y ética en la profesión. Rodríguez et al. (2016) mencionan que en Colombia la regulación de la profesión contable y las prácticas de auditoría comenzaron con el decreto legislativo 2373 de 1956. Este fue un paso inicial hacia la formalización de la contaduría pública en el país, seguido por la emisión de la ley 145 de 1960, que continuó fortaleciendo el marco legal. Con el tiempo, Colombia no solo adoptó un marco normativo sólido, sino que también se convirtió en un participante activo en el ámbito internacional de la auditoría. Esto ha permitido al país alinear sus prácticas con los estándares globales, mejorando el control de calidad en el trabajo contable y aumentando la confianza en la información financiera presentada por las empresas colombianas. La ley 1314 de 2009 surge como una respuesta a la necesidad de establecer un marco normativo en

relación con la información financiera y el aseguramiento de la información, con el objetivo de integrarse de manera efectiva en los mercados internacionales y mejorar las prácticas contables y de auditoría. Teniendo en cuenta a los autores, en Colombia se ha desarrollado un proceso evolutivo en la regulación de la profesión contable y de las prácticas de auditoría a lo largo del tiempo. Se destaca la progresión desde el decreto legislativo de 1956 hasta la promulgación de las leyes posteriores, que han establecido normas y obligaciones para los contadores públicos en cuanto al cumplimiento de estándares de auditoría. La introducción de la ley 1314 de 2009 se identifica como una respuesta crucial para fortalecer el marco normativo en relación con la información financiera y su aseguramiento, con el propósito de facilitar la integración del país en los mercados globales y mejorar las prácticas contables y de auditoría.

Los sistemas de control interno juegan un papel fundamental en la gestión eficaz y segura de las operaciones de las cadenas de restaurantes. Estos sistemas abarcan un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas diseñadas para proteger los activos de la empresa, garantizar la integridad de la información financiera, y promover el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Adicional, buscan minimizar el riesgo de fraude y error, así como fomentar la eficiencia operativa y la transparencia en la toma de decisiones. En este contexto, es crucial comprender cómo los sistemas de control interno pueden fortalecer la estructura organizativa y contribuir al logro de los objetivos estratégicos del restaurante. Según Álvarez et al. (2021) en la mayoría de las empresas, no se implementan procesos de seguimiento efectivos en el ciclo de ingresos, lo que puede ser una limitación en términos de prevención. Es crucial mantener una actualización constante, realizar cambios o reforzar los sistemas de evaluación en los mismos para lograr los objetivos del área, prevenir posibles desabastos en la comercialización de productos y llevar un registro de las actividades del área. Esto, además de aumentar la eficiencia, contribuirá a disminuir las pérdidas, robos, fraudes y asaltos en los puntos de venta establecidos. Los autores mencionan que muchas empresas no establecen sistemas de control

interno en el ciclo de ingresos, lo que puede llevar a problemas de gestión y riesgos para la organización, es en este punto donde se destaca la necesidad de mantener actualizados y reforzados los mismos para cumplir objetivos y reducir los múltiples riesgos que llevan al fracaso a las organizaciones.

La planificación de una auditoría es esencial para asegurar que el auditor cuente con la información y recursos necesarios para llevar a cabo la auditoría de manera efectiva y eficiente. La NIA 300, hace referencia a la planeación de una auditoría de estados financieros, y habla sobre la necesidad de que el auditor planifique adecuadamente su trabajo para llevar a cabo un programa eficiente que permita evaluar y analizar los riesgos de incorrección material en la cuenta de cuentas por pagar. Para ello, es necesario realizar pruebas de controles y procedimientos sustantivos que permitan identificar y dar respuesta a posibles errores o fraudes que puedan afectar los estados financieros de la empresa (Pérez, 2016). De acuerdo con la autora, el enfoque en la planeación de la auditoría debe centrarse en que la fase de planeación es crucial para la efectividad y eficiencia del proceso de auditoría y de la misma manera, tener presentes todos los riesgos existentes y tomar las medidas necesarias para disminuir las deficiencias que afectan negativamente los estados financieros. En resumen, el propósito de la NIA 300 es ayudar al auditor a obtener seguridad razonable de que los estados financieros están libres de incorrecciones materiales, ya sea debido a fraude o error.

El Código de Ética de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) es un marco integral que define los principios fundamentales y proporciona guías para los contadores y auditores en el ejercicio de su profesión. Este código establece las normas éticas y profesionales que los contadores públicos y auditores deben seguir para mantener la integridad, objetividad, confidencialidad y competencia en su desempeño; se aplica a todos los profesionales contables, tanto en el sector público como en el privado, y busca asegurar la confianza del público en la profesión contable al promover estándares éticos consistentes y elevados en todo el mundo. Según Sanjuan et al. (2010) "El Código de Ética de IFAC es el resultado de un creciente interés por dotar a la profesión auditora mundial de un estándar homogéneo

de alta calidad, que esté en sintonía con regulaciones avanzadas que nos afectan de forma directa” (p. 82). El mencionado interés por establecer un estándar ético homogéneo de alta calidad a nivel mundial, como lo refleja el Código de Ética de IFAC, es un paso significativo en la profesión auditora. La armonización de regulaciones avanzadas que impactan directamente en la labor de los auditores es esencial para mantener la integridad, transparencia y credibilidad en el ámbito profesional. Este enfoque refleja un compromiso no solo con la excelencia en el desempeño de los auditores, sino también con la confianza pública en los informes financieros y en la integridad del sector empresarial en su conjunto.

Por otro lado, La Junta de Estándares Internacionales de Ética para Contadores (IESBA) es una entidad independiente que forma parte de la estructura organizativa de la Federación Internacional de Contadores (IFAC). Su objetivo principal es desarrollar y promover normas éticas de alta calidad para los contadores y auditores a nivel mundial. La IESBA se dedica a establecer estándares éticos y proporcionar orientación para los profesionales contables, con el fin de fomentar la confianza pública en la profesión y garantizar el cumplimiento de los principios éticos fundamentales. Estos estándares son aplicables a los contadores públicos que prestan servicios de auditoría, impuestos, consultoría y otras áreas relacionadas. Como lo menciona Hernández (2013):

Dentro de la clasificación de normas internacionales en el área de aseguramiento de la información son incluidas los estándares emitidos por la Junta de Estándares Internacionales de Ética de Contadores (IESBA), el cual es un organismo independiente, que desarrolla y emite normas de ética de alta calidad para ser utilizados a escala mundial, y está inscrito a la Federación Internacional de Contadores Públicos (IFAC).
(p.14)

La inclusión de los estándares emitidos por la Junta de Estándares Internacionales de Ética de Contadores (IESBA) en la clasificación de normas internacionales en el área de aseguramiento de la

información es un reflejo del compromiso con la ética y la calidad en la profesión contable a nivel mundial. El hecho de que la IESBA sea un organismo independiente que desarrolla normas éticas de alto nivel, con el respaldo de la Federación Internacional de Contadores Públicos (IFAC), es un paso importante para garantizar la coherencia y la excelencia en la práctica contable a nivel global. La adopción de estos estándares éticos contribuye a fortalecer la confianza del público en los servicios contables y en la integridad de la profesión contable en su conjunto.

Además, los fundamentos éticos son un pilar fundamental en la práctica de la profesión contable, ya que se sustentan en principios de integridad, objetividad, competencia profesional, confidencialidad, y comportamiento ético. La contabilidad desempeña un papel crucial en la toma de decisiones financieras de las organizaciones, y es por ello que los contadores deben regirse por normas éticas rigurosas para mantener la confianza del público, proteger la credibilidad de la información financiera y respetar los intereses de todas las partes involucradas. En este sentido, comprender y aplicar los fundamentos éticos de la profesión contable es esencial para asegurar la transparencia, la responsabilidad y la integridad en el ejercicio de la contabilidad, por ello, como lo menciona Toro et al. (2014):

En un ambiente social como el que se vive actualmente donde los mayores esfuerzos redundan en buscar la maximización de la riqueza, incluso muchas veces en contravía de principios y normas legalmente establecidas, se hace necesario considerar los fundamentos éticos de la profesión Contable, la cual no ha sido inmune a la tecnocracia; entendida como obtención de grandes capitales y crecimiento económico. (p.2)

La ética también puede verse comprometida en aras de un crecimiento económico acelerado. Si bien este enfoque puede llevar a beneficios económicos inmediatos, a menudo puede ser perjudicial a largo plazo y puede desplazar la consideración de principios éticos sólidos. Se enfatiza la necesidad de mantener una consideración más amplia de la responsabilidad social y ética en la profesión contable y

más allá, que trascienda la tecnocracia y proporcione un enfoque más sostenible para el crecimiento económico y la creación de riqueza.

De la misma manera, Calderón y Agudelo (2016) comentan que:

El Código de Ética IFAC contiene principios, normas y consecuencias relacionadas con el comportamiento ético del Contador Público. En relación a nuestro entorno, el ejercicio profesional tiene unas condiciones socioeconómicas distintas que implican unos factores diferentes de amenazas en la ejecución de una Auditoría Interna, es por esto que el presente proyecto de investigación busca analizar el proceder del Contador Público bajo Código de Ética IFAC.

Los autores destacan la importancia del Código de Ética de IFAC en el contexto del comportamiento ético del Contador Público. Contemplan que el entorno socioeconómico en el que se desarrolla la profesión contable puede presentar diferentes factores de amenaza para la ejecución de una Auditoría Interna. Este enfoque es valioso, ya que la ética profesional desempeña un papel fundamental en la confianza, integridad y calidad de los servicios ofrecidos por los contadores públicos.

El control interno en las organizaciones es un aspecto fundamental para garantizar la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de normas y regulaciones pertinentes. Los resultados de implementar un adecuado control interno incluyen la transmisión de eficiencia, confiabilidad de información financiera y el cumplimiento con leyes y regulaciones, así como la revisión del comportamiento, conciencia y acciones de la junta directiva y otros involucrados en la empresa. Mendoza et al. (2018), Gómez, M. y Lazarte Barbeito, C. (2019) y Pereira, C. (2019). De acuerdo con los autores, la importancia del control interno en las organizaciones es innegable, ya que no solo contribuye a optimizar la eficiencia operativa y asegurar la fiabilidad de la información financiera, sino que también juega un papel fundamental en el cumplimiento de normativas y regulaciones. Al implementar un adecuado control interno, las empresas pueden mejorar significativamente sus

procesos internos y fortalecer su transparencia y confiabilidad ante sus partes interesadas. Además, esta práctica no solo impacta en el ámbito financiero, sino que también influye en la cultura organizacional al promover la revisión y el mejoramiento continuo del comportamiento y las acciones de los líderes y colaboradores. En resumen, el control interno no solo es una herramienta para mitigar riesgos, sino también un pilar para fomentar la integridad y el buen gobierno corporativo en cualquier organización.

La literatura académica y científica ha mostrado una falta de interés en examinar el control interno en entidades públicas y privadas, así como en analizar sus teorías, modelos y sistemas de control. Esta omisión se debe a que los conceptos relacionados con el control interno han sido generados exclusivamente dentro del ámbito empresarial y comercial del sector privado, enfocados principalmente en organizaciones privadas. Esta hipótesis fue presentada en las etapas iniciales del estudio y sugiere que la discusión sobre el control interno ha estado limitada por sus raíces en el mundo empresarial y la falta de atención hacia las prácticas de control interno en organizaciones gubernamentales (Ariza et al., 2024). Es preocupante observar cómo la literatura académica y científica ha relegado el análisis del control interno en entidades tanto públicas como privadas, limitando la comprensión de sus teorías, modelos y sistemas de control. Esta falta de interés refleja una tendencia arraigada en la generación de conceptos relacionados con el control interno únicamente desde la óptica del sector privado, dejando de lado la relevancia de su aplicación en el ámbito gubernamental. Esta perspectiva unilateral ha obstaculizado el avance en el diseño de estrategias de control interno más inclusivas y adaptadas a diferentes tipos de organizaciones. Es evidente la necesidad de ampliar el enfoque de estudio y discusión sobre el control interno para mejorar la eficacia y la transparencia en todos los ámbitos organizativos, promoviendo así una gestión más eficiente y responsable.

Basándonos en Lauphan (s.f) La matriz de análisis de datos es una herramienta utilizada en estadística y análisis de datos para organizar y visualizar la información de manera estructurada. Consiste en una disposición tabular donde las filas representan los elementos o casos individuales (como

observaciones, participantes, productos, etc.) y las columnas representan las variables o características que se están analizando. En esta matriz, los datos se organizan de manera ordenada y sistemática, lo que facilita la comparación, identificación de patrones, detección de tendencias o relaciones, y la toma de decisiones informadas. Las matrices de análisis de datos son especialmente útiles en investigaciones científicas, estudios de mercado, análisis de encuestas y en general, en cualquier contexto donde se requiera procesar y comprender grandes cantidades de información de manera efectiva.

4.3 Marco normativo

La normatividad es importante porque contribuye a la construcción de un marco legal y ético que regula el comportamiento de las personas y las empresas promoviendo el bien común y el desarrollo sostenible de la sociedad. Además, permiten prevenir conflictos, garantizar la igualdad de derechos y deberes, y promover la armonía en las relaciones sociales. Las normas también contribuyen a la organización y funcionamiento eficiente de las instituciones y entidades, sirviendo como base para la aplicación de la justicia y la responsabilidad individual y colectiva.

Según el Decreto 4170 de 2011 “Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, se determinan sus objetivos y estructura”. (Congreso de Colombia, 2011, p.1). Este Decreto propone al Gobierno Nacional las políticas públicas, planes, programas y normas en materia de compras y contratación pública buscando la efectividad entre la oferta y la demanda en el mercado y criterios de racionalización normativa, con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado. El Decreto 4170 de 2011 es de gran importancia, ya que establece normas para la gestión de compras y contratación pública en Colombia. Este decreto busca garantizar la igualdad de oportunidades para los oferentes y proveedores. Entre las disposiciones más relevantes del Decreto 4170 se encuentran normas relacionadas con la planeación y selección de proveedores, la elaboración de pliegos de condiciones, la adjudicación de contratos, y la gestión de

pagos. Asimismo, el decreto establece lineamientos para el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la contratación estatal y promuevan la participación de proveedores.

Asimismo, el Decreto Ley 624 de 1989 “Por el cual se expide el estatuto tributario de los impuestos administrados por la dirección general de impuesto nacionales”. (Congreso de Colombia, 1989, p.1). El Decreto Ley 624 de 1989 es una normativa de gran importancia en Colombia, ya que establece el estatuto tributario para los impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN); este es una pieza fundamental en el sistema tributario colombiano, ya que establece la regulación de impuestos, las condiciones para los contribuyentes, la transparencia en el sistema tributario, la prevención del fraude fiscal y el incentivo al desarrollo económico. El Estatuto Tributario es un conjunto de normas y disposiciones que regulan la forma en que se deben pagar impuestos en un país. En él se establecen las obligaciones fiscales de los contribuyentes, así como los derechos y responsabilidades de las autoridades fiscales. El Estatuto Tributario también contiene disposiciones sobre la liquidación, recaudo y control de los impuestos, así como las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones fiscales.

Adicionalmente, el Decreto 1510 de 2013 del Departamento Nacional de Planeación “Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública”. (Congreso de Colombia, 2013, p.1). El Decreto 1510 de 2013 es de suma importancia en Colombia, ya que establece disposiciones relacionadas con la gestión del riesgo crediticio, las cobranzas y la prevención de la usura. Este decreto tiene un impacto significativo en el sector financiero, ya que regula la forma en que las entidades financieras evalúan, conceden y supervisan los créditos otorgados a particulares y empresas. Entre sus disposiciones más relevantes, establece normas detalladas para la evaluación y seguimiento de la capacidad de pago de los deudores, así como para el reporte de información crediticia a las centrales de riesgo. Asimismo, el decreto establece reglas estrictas para la fijación de tasas de interés y la prevención de prácticas usureras. Además, establece lineamientos que buscan fortalecer la protección al consumidor financiero,

promoviendo la transparencia en la información sobre costos financieros y estableciendo mecanismos para la gestión adecuada de las cobranzas y la prevención del sobreendeudamiento.

Para continuar, la Ley 2024 de 2020 “Por medio de la cual se adoptan normas de pago en plazos justos en el ámbito mercantil y se dictan otras disposiciones en materia de pago y facturación”. (Congreso de Colombia, 2020, p.1). La presente Ley tiene como objeto desarrollar el principio de buena fe contractual, mediante la adopción de una serie de medidas que protejan a las personas naturales y jurídicas que sean sometidas a condiciones contractuales gravosas en relación con los procedimientos y plazos de pago y facturación de sus operaciones comerciales, incorporando la obligación de pago en plazos justos. Esta ley busca impulsar y proteger a las micro, pequeñas y medianas empresas al permitir que reciban los pagos de sus operaciones mercantiles en un plazo reglamentado.

Según la Ley 2277 de 2022 “Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria para la igualdad y la justicia social y se dictan otras disposiciones”. (Congreso de Colombia, 2022, p.1). De acuerdo a la Ley citada, el propósito de la misma es apoyar el gasto social en la lucha por la igualdad y la justicia social y consolidar el ajuste fiscal, la presente ley tiene por objeto adoptar una reforma tributaria que contribuya a la equidad, progresividad y eficiencia del sistema impositivo, a partir de la implementación de un conjunto de medidas dirigidas a fortalecer la tributación de los sujetos con mayor capacidad contributiva, robustecer los ingresos del Estado, reforzar la lucha contra la evasión, el abuso y la elusión, y promover el mejoramiento de la salud pública y el medio ambiente.

De acuerdo al Decreto 1733 de 2020 “Por el cual se reglamenta la Ley 2024 de 2020, en lo respectivo a la obligación de pago en plazos justos”. (Congreso de Colombia, 2020, p.1). El presente Decreto plantea las medidas adoptadas por la Ley 2024 de 2020 con el objeto de desarrollar el principio de buena fe contractual están relacionadas con los procedimientos y plazos de pago de obligaciones financieras de las operaciones comerciales. En particular, al propender por el pago en plazos justos en las operaciones mercantiles, la ley asocia el concepto de pago a la extinción de obligaciones económicas.

Algunos de los puntos que resaltan la importancia de este Decreto son la regulación de plazos de pago debido a que establece las normas y lineamientos específicos para que las empresas cumplan con la obligación de realizar pagos en plazos justos a sus proveedores, lo que contribuye a asegurar la sostenibilidad de las operaciones comerciales; la protección a proveedores y pymes que busca proteger a los proveedores, especialmente a las pequeñas y medianas empresas (pymes), al establecer mecanismos que eviten la demora injustificada en los pagos, lo cual puede impactar significativamente su flujo de caja y su estabilidad financiera; la promoción de relaciones comerciales equitativas las cuales ayudan a garantizar que los pagos se realicen en tiempos razonables, evitando así situaciones de abuso de poder por parte de las grandes empresas hacia los proveedores más pequeños; y el fortalecimiento del entorno empresarial que al garantizar el cumplimiento de los plazos de pago, se fomenta un entorno empresarial más saludable, con relaciones comerciales más transparentes, predecibles y equitativas, lo que puede contribuir a la estabilidad y crecimiento de las empresas proveedoras.

CAPÍTULO IV

5 Desarrollo de objetivos

5.1 Primer objetivo específico

- Reconocer las necesidades que tiene el restaurante “Volver siempre volver” del sector las Palmas de la comuna 10 del municipio de Medellín para llevar a cabo el control de los procesos de compras y pago a proveedores.

Figura 1

Encuesta para reconocer las necesidades del restaurante Volver siempre volver

¿Cuál es tu nombre y cargo en el restaurante?

5 respuestas

JHONATAN BALVÍN- JEFE DE COMPRAS

YESSICA BOLAÑOS- AUXILIAR DE COMPRAS

CRISTINA CADAVID- AUXILIAR CONTABLE

LUISA RODRIGUEZ – GERENTE

DEICY ÁLVAREZ- TESORERA

Tomado de: Elaboración propia

Figura 2

Encuesta para reconocer las necesidades del restaurante Volver siempre volver

¿Qué es lo que buscan en un modelo de control?

5 respuestas

Buscamos la capacidad de supervisar y regular las operaciones y los procesos para asegurarnos de que estas se ejecuten de acuerdo con los estándares establecidos y los objetivos del restaurante.

Yo como auxiliar de compras lo que busco en un modelo de control es que haya una guía que estandarice el proceso de compras en el restaurantes para minimizar los errores en el desempeño de las actividades.

Que los procesos estén debidamente establecidos para minimizar errores que afectan el desempeño positivo de la empresa.

Con un modelo de control se espera tener la capacidad de dirigir, supervisar y regular las operaciones del restaurante de manera eficiente, eficaz, ética y cumpliendo con las normativas buscando el crecimiento de la empresa y nuestros colaboradores.

Que hayan procesos establecidos que apoyen adecuadamente el correcto desempeño de los cargos en el restaurante.

Tomado de: Elaboración propia

Figura 3

Encuesta para reconocer las necesidades del restaurante Volver siempre volver

¿Cómo esperan mejorar?

5 respuestas

Esperamos que a partir de que haya un modelo de control existan normas y procedimientos para el proceso de compras.

Midiendo que el proceso de compras se haga de una manera más fluida evitando desperdiciar inventario.

Que mediante el modelo de control, se pueda empezar a controlar y contabilizar las facturas inmediatamente después de que son recibidas.

Esperamos que a partir de un modelo de control se puedan estandarizar procedimientos que lleven a la correcta ejecución de los procesos del restaurante.

Que la tesorería tenga la disponibilidad de fondos suficientes para cubrir las obligaciones financieras de la empresa, al mismo tiempo que optimizar la gestión de efectivo y la liquidez.

Tomado de: Elaboración propia

Figura 4

Encuesta para reconocer las necesidades del restaurante Volver siempre volver

A partir del diagnóstico identificamos que los procesos de compras y pago a proveedores tienen un 60% de riesgo porque no cuentan con procesos y procedimientos articulados, ¿qué consideran ustedes que es importante tener presente para estructurar unas estrategias articuladas a la empresa?

5 respuestas

Considero que es importante tener presente la creación de la misión y visión puesto que el restaurante no cuenta con las mismas y es fundamental porque a partir de ellas se crean los objetivos para medir el crecimiento del restaurante.

Que la empresa cuente con una guía o checklist mediante la cual nos podamos apoyar para que el proceso de compras sea más eficiente.

Que hayan procedimientos debidamente establecidos.

Es importante tener presente objetivos claros, indicadores que midan el progreso de los objetivos, definir metas realistas, implementar sistemas de monitoreo, tomar acciones correctivas y hacer retroalimentación al personal sobre los resultados obtenidos en relación a las estrategias.

Que se utilice la información recopilada en el modelo de control para implementar procedimientos en función de los objetivos del restaurante.

Tomado de: Elaboración propia

5.2 Segundo objetivo específico

- Identificar los modelos de control que se articula a las necesidades del restaurante

“Volver siempre volver” del sector las Palmas de la comuna 10 del municipio de Medellín.

En el ámbito empresarial, la implementación de modelos internacionales de control se ha vuelto fundamental para asegurar la transparencia, la integridad y la eficacia en la gestión de las organizaciones. Estos modelos proporcionan un marco de referencia que permite establecer y fortalecer sus sistemas de control interno, en línea con estándares reconocidos a nivel mundial. Al considerar y adoptar estos modelos, las empresas buscan no solo cumplir con requisitos regulatorios, sino también mejorar sus procesos operativos y garantizar la fiabilidad de la información financiera. En este contexto, es relevante explorar algunos de los modelos internacionales de control más destacados, sus principios clave y su influencia en la gestión empresarial moderna.

Modelo COSO

Características: Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el personal de una entidad.

- Está diseñado para proporcionar seguridad razonable en la consecución de objetivos en tres categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera, y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- Consta de cinco componentes interrelacionados: Ambiente de Control, Evaluación de los Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Monitoreo.
- Enfatiza la importancia de un ambiente de control robusto, que incluye integridad y valores éticos, compromiso con la competencia, estructura organizacional, y políticas de recursos humanos.

Alcance: Aplicable a cualquier tipo de organización que busque mejorar su control interno para alcanzar sus objetivos organizacionales y reconocido en el mercado de capitales de Estados Unidos como un criterio estándar para el control interno.

Tipo de empresa: Aunque es ampliamente adoptado en empresas del continente americano, es aplicable a cualquier organización, ya sea pública o privada, que busque asegurar la efectividad de sus controles internos.

Modelo COCO

Características: Simplifica los conceptos y el lenguaje para facilitar la discusión sobre el control en cualquier nivel de la organización.

- Propone un marco de referencia a través de 20 criterios generales en lugar de una pirámide de componentes.
- Estos criterios están agrupados en cuatro grupos: Propósito (objetivos), Compromiso, Aptitud, Evaluación y Aprendizaje.
- También se centra en la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de los reportes financieros, y el cumplimiento de leyes y políticas internas.

Alcance: Busca proporcionar un entendimiento del control y dar respuesta a tendencias como el impacto de la tecnología, la demanda de información pública sobre la efectividad del control, y el énfasis en la protección de los intereses de los accionistas.

Tipo de empresa: Es adaptable a cualquier organización, tanto del sector público como privado, aunque fue desarrollado inicialmente en Canadá. Es adecuado para organizaciones que enfrentaron dificultades al aplicar el modelo COSO, ya que proporciona un planteamiento más sencillo y comprensible.

Modelo Cadbury

Características: el modelo Cadbury se centra en establecer un marco para un buen gobierno corporativo, principalmente en las empresas del Reino Unido.

- Promueve la transparencia y responsabilidad en la gestión de las empresas, asegurando que los intereses de los accionistas y otras partes interesadas estén bien protegidos.
- Hace hincapié en la separación de los roles de presidente del consejo de administración y director ejecutivo (CEO) para evitar la concentración de poder en una sola persona.
- Recomienda que el consejo de administración incluya un número adecuado de directores no ejecutivos independientes que puedan proporcionar una supervisión objetiva de la gestión.

Alcance: Originalmente dirigido a las empresas cotizadas en el Reino Unido, pero su influencia se ha extendido internacionalmente, afectando las prácticas de gobierno corporativo en empresas de todo el mundo.

Tipo de empresa: Principalmente aplicable a empresas que cotizan en bolsa, aunque sus principios también pueden ser adoptados por empresas privadas que buscan mejorar sus prácticas de gobierno corporativo.

Modelo COBIT

Características: Está diseñado para alinear los objetivos de control de TI con los objetivos de negocio, asegurando que la tecnología y los procesos de TI contribuyan al éxito de la organización.

- Define un conjunto de dominios y objetivos de control para la información y las tecnologías relacionadas, que facilitan la generación y procesamiento de información eficaz, eficiente, confidencial, íntegra, disponible, cumplida y confiable.

- Alineado con estándares y regulaciones reconocidos internacionalmente como COSO, IFAC, IIA, ISACA, AICPA.
- Enfatiza la efectividad, eficiencia, confiabilidad, cumplimiento de leyes, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Alcance: Se aplica a todos los sistemas de información de la empresa, incluyendo computadoras personales y redes. Ayuda a las organizaciones a gestionar los riesgos asociados con la tecnología de información, proporcionando valor agregado al negocio. Ayuda a la gerencia, usuarios finales, auditores y responsables de TI a tomar decisiones informadas respecto a la inversión y control de TI.

Tipo de empresa: Aunque es especialmente valioso para grandes empresas con complejas infraestructuras de TI, COBIT es aplicable a cualquier organización que busque mejorar su gobernanza y control de TI. Ideal para organizaciones donde la información y la tecnología son activos críticos, y donde la gestión de los riesgos de TI es fundamental para el éxito del negocio. COBIT se presenta como una herramienta esencial para la gobernabilidad de TI, ayudando a las organizaciones a optimizar el uso de sus recursos tecnológicos para mejorar la calidad de sus productos y servicios mientras se mantienen alineados con sus objetivos empresariales.

Figura 5

Modelos de control



Tomado de: Elaboración propia.

5.3 Tercer objetivo específico

- Determinar el modelo de control que se articula en el proceso de compras y pagos a proveedores en el restaurante “Volver siempre volver” del sector las Palmas de la comuna 10 del municipio de Medellín.

A partir de las necesidades y de los modelos analizados, se determina que el modelo que se articula al proyecto de investigación es el modelo COSO porque proporciona un marco estructurado para el diseño, implementación y evaluación de sistemas de control interno. Esto es esencial en un restaurante, donde la gestión eficiente de procesos como compras, pagos a proveedores y servicio al cliente es crucial para el éxito operativo. Al aplicar COSO, se puede asegurar que todos los aspectos del control interno estén alineados con los objetivos del restaurante, lo que facilita la identificación de áreas de mejora y la mitigación de riesgos. Los restaurantes enfrentan diversos riesgos, desde la fluctuación de precios de insumos hasta problemas de calidad y cumplimiento normativo. El modelo permite identificar, evaluar y gestionar estos riesgos de manera proactiva, lo que contribuye a la sostenibilidad y rentabilidad del negocio.

El modelo COSO es adaptable a diferentes tipos de organizaciones, incluyendo restaurantes de diversos tamaños y estilos. Esto significa que se puede personalizar para satisfacer las necesidades específicas del restaurante, asegurando que el control interno se ajuste a su contexto particular y a sus objetivos estratégicos. COSO promueve un enfoque de mejora continua a través del monitoreo y la evaluación de los sistemas de control interno. Esto es especialmente relevante en un entorno dinámico como el de un restaurante, donde las condiciones del mercado y las preferencias de los clientes pueden cambiar rápidamente. La implementación de COSO permite al restaurante adaptarse y evolucionar, mejorando constantemente sus procesos y servicios.

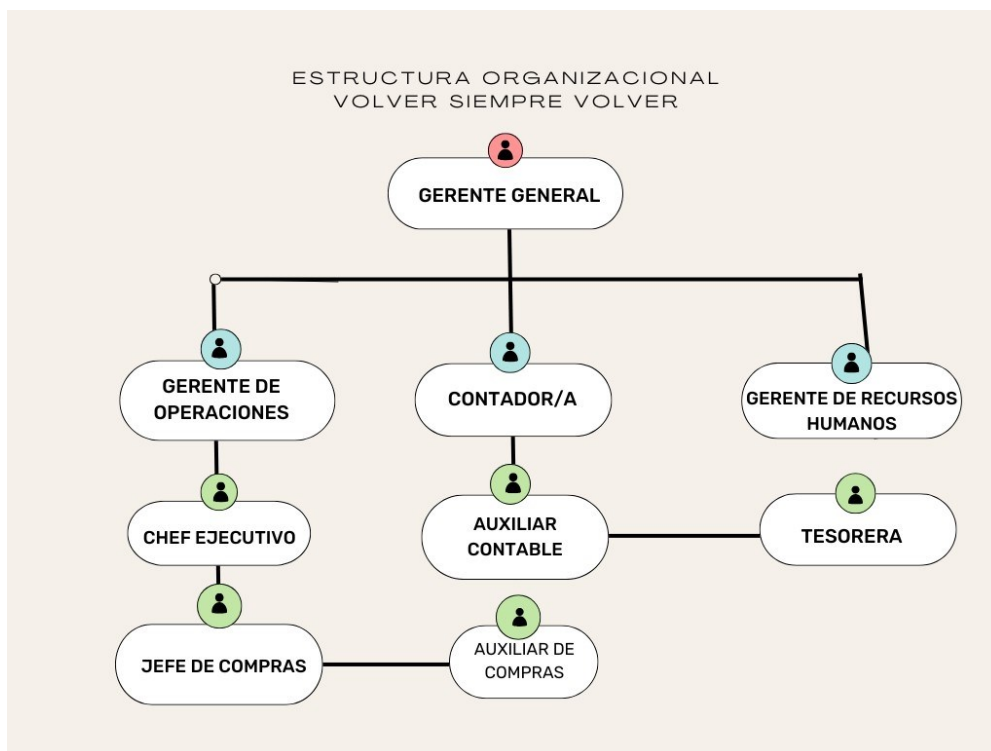
Para establecer las variables que van articuladas a cada uno de los cinco componentes del modelo COSO en el contexto del restaurante "Volver siempre volver", se tiene en cuenta bajo el

ambiente de control, la estructura organizacional clara, la misión y visión definidas, las políticas de recursos humanos que promuevan la integridad y valores éticos y el compromiso de la dirección con la competencia y la ética; por lo cual, se propone crear y documentar la estructura organizacional, misión y visión del restaurante y establecer políticas de recursos humanos que refuercen la ética y la competencia. Para la evaluación de los riesgos se tiene en cuenta la identificación de riesgos críticos en el proceso de compras y pagos, la evaluación periódica de riesgos asociados con proveedores y operaciones y el desarrollo de un checklist para seguimiento de riesgos; para esto se propone realizar un análisis de riesgos para identificar áreas críticas y desarrollar un checklist para el seguimiento y mitigación de riesgos. Seguidamente, para las actividades de control que tienen que ver con los procedimientos formales para la aprobación de compras y pagos, se tiene en cuenta el control de inventario y verificación de compras y el seguimiento y validación de procesos operativos; así pues, se establecerán guías y procedimientos para la aprobación de compras y pagos, y de igual manera para el control de inventario y seguimiento de procesos. Respecto al componente de información y comunicación que representan los sistemas de información que aseguren la contabilización oportuna de facturas, los canales de comunicación efectivos para la gestión de proveedores y la transparencia en la comunicación interna sobre procesos y políticas, se propone implementar sistemas de información que faciliten la contabilización y comunicación efectiva con proveedores y dentro del equipo. Por último, en el componente de monitoreo, que refiere las evaluaciones periódicas de los sistemas de control interno, las auditorías internas para verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos y la retroalimentación continua para mejora de procesos, se establecerá un calendario de auditorías internas y evaluaciones periódicas para asegurar el cumplimiento y la mejora continua de los controles internos.

Estructura Organizacional

Figura 6

Estructura organizacional del restaurante “volver siempre volver”



Tomado de: Elaboración propia.

Gerente General: Responsable de la dirección general del restaurante, toma de decisiones estratégicas y supervisión de todas las operaciones.

Jefe de Compras: Encargado de gestionar las relaciones con proveedores, realizar pedidos y asegurar la calidad de los insumos.

Auxiliar de Compras: Apoya al jefe de compras en la gestión de órdenes y recepción de productos.

Gerente de Operaciones: Supervisa el funcionamiento diario del restaurante, incluyendo cocina y servicio al cliente.

Chef Ejecutivo: Responsable de la creación del menú, calidad de los platos y supervisión del personal de cocina.

Gerente de Recursos Humanos: Maneja la contratación, capacitación y desarrollo del personal.

Contador: Encargado de la gestión financiera, incluyendo pagos a proveedores y control de costos.

Auxiliar contable: Encargado de dar apoyo al contador del restaurante.

Tesorera: Responsable de la ejecución de pagos y gestión de flujo de caja.

Misión

En Volver siempre volver, nos comprometemos a ofrecer una experiencia culinaria única que combine la tradición con la innovación, garantizando la calidad y frescura de nuestros ingredientes. Nos enfocamos en brindar un servicio excepcional, creando un ambiente acogedor y familiar para todos nuestros clientes, mientras mantenemos un enfoque sostenible y ético en nuestras operaciones diarias.

Visión

Ser reconocidos como un referente en la industria gastronómica de Medellín por nuestra excelencia culinaria, la calidad de nuestro servicio, y nuestro compromiso con la sostenibilidad y la mejora continua. Aspiramos a expandir nuestra presencia y a ser el lugar preferido de nuestros clientes para disfrutar de momentos memorables.

Políticas de recursos humanos

1. Política de Integridad y Ética Profesional:

- Implementar un código de conducta que establezca los principios éticos y las expectativas de comportamiento para todos los empleados.

- Realizar capacitaciones periódicas sobre ética profesional y los valores de la empresa, asegurando que todos entiendan la importancia de actuar con integridad.

2. Política de Selección y Reclutamiento:

- Definir criterios de selección que prioricen la contratación de personal con un historial comprobado de integridad y competencia.

- Utilizar entrevistas estructuradas y evaluaciones de referencias para asegurar que los candidatos cumplan con estos criterios.

3. Política de Desarrollo y Capacitación:

- Ofrecer programas de capacitación continua para mejorar las habilidades técnicas y de liderazgo del personal, promoviendo así la competencia profesional.

- Incluir módulos de formación en ética y cumplimiento normativo como parte del programa de desarrollo profesional.

4. Política de Evaluación del Desempeño:

- Establecer un sistema de evaluación del desempeño que valore no solo los resultados, sino también la adhesión a los valores éticos de la empresa.

- Proveer retroalimentación constructiva y establecer planes de mejora para abordar áreas de competencia y ética.

5. Política de Comunicación Abierta:

- Fomentar un entorno en el que los empleados se sientan cómodos reportando conductas poco éticas o cualquier tipo de preocupación sin temor a represalias.

- Establecer canales de comunicación confidenciales para la denuncia de irregularidades.

6. Política de Reconocimiento y Recompensa:

- Reconocer y recompensar a los empleados que demuestren un comportamiento ético ejemplar y un alto nivel de competencia en sus funciones.

- Implementar un sistema de incentivos que motive a los empleados a alinear su desempeño con los valores de la empresa.

Análisis de Riesgos

1. Riesgos en el Proceso de Compras y Pagos a Proveedores:
 - Falta de Procedimientos Formales: No existen procedimientos formales para la aprobación de compras y pagos, lo que puede llevar a errores y fraudes.
 - Control de Inventario Deficiente: No se verifica que las compras coincidan con las cantidades recibidas y usadas, lo que puede resultar en pérdidas por exceso de inventario o faltantes.
 - Gestión de Proveedores Inadecuada: No se realizan evaluaciones periódicas de proveedores en cuanto a calidad, precios y cumplimiento de términos de pago, lo que puede afectar la calidad de los insumos y las relaciones comerciales.
 - Contabilización de Facturas: Las facturas no se contabilizan de inmediato, lo que puede llevar a errores contables y problemas de flujo de efectivo.
2. Riesgos Operativos:
 - Seguridad Alimentaria: Riesgos asociados con la manipulación y almacenamiento de alimentos que pueden afectar la salud de los clientes.
 - Eficiencia Operativa: Falta de optimización en los procesos operativos que puede afectar la rentabilidad y el servicio al cliente.
3. Riesgos Financieros:
 - Liquidez: Impacto en el flujo de efectivo debido a pagos tardíos y falta de aprovechamiento de descuentos por pronto pago.
 - Fraude Financiero: Riesgo de fraude debido a la falta de controles internos adecuados.

Figura 7

Checklist para el seguimiento y mitigación de riesgos del restaurante Volver siempre volver

Checklist para seguimiento y mitigación de riesgos del restaurante Volver siempre volver	0-30 (Se cumple minimamente)	30- 60 (Se cumple parcialmente)	60-100 (Se cumple plenamente)
Establecer y documentar procedimientos formales para la aprobación de compras y pagos			
Realizar auditorías de inventario periódicas para verificar la coincidencia entre compras y uso			
Implementar un sistema de gestión de inventario que permita el seguimiento en tiempo real			
Realizar evaluaciones periódicas de proveedores basadas en calidad, precio y cumplimiento			
Negociar términos de pago favorables y aprovechar descuentos por pronto pago			
Implementar un sistema de contabilización automática de facturas para asegurar su registro inmediato			
Realizar conciliaciones mensuales para verificar la exactitud de los registros contables			
Establecer protocolos de seguridad alimentaria y capacitar al personal en su cumplimiento			
Realizar inspecciones regulares de las instalaciones para asegurar el cumplimiento de las normas de higiene			
Revisar y optimizar los procesos operativos para mejorar la eficiencia y el servicio al cliente			
Implementar un sistema de monitoreo de desempeño para identificar áreas de mejora			
Establecer controles internos robustos para prevenir y detectar fraudes			
Realizar auditorías internas regulares para evaluar la efectividad de los controles			

Tomado de: Elaboración propia.

Figura 8

Calendario de auditorías internas y evaluaciones periódicas para asegurar el cumplimiento y la mejora continua de los controles internos del restaurante "Volver siempre volver"

Calendario de Auditorías Internas y Evaluaciones Periódicas	FECHA	OBJETIVO
1. Auditoría Inicial de Control Interno y Capacitación	Primer mes de implementación del sistema de control interno.	Evaluar la implementación inicial del sistema de control interno, identificar brechas y proporcionar capacitación al personal sobre nuevas políticas y procedimientos.
2. Auditoría Trimestral de Compras y Pagos a Proveedores	Cada trimestre (Enero, Abril, Julio, Octubre).	Revisar los procesos de compras y pagos, asegurando la existencia de procedimientos formales, la contabilización oportuna de facturas y el aprovechamiento de descuentos por pronto pago.
3. Evaluación Semestral de Gestión de Inventario	Cada semestre (Junio, Diciembre).	Verificar la coincidencia entre compras realizadas y cantidades recibidas/usadas, y evaluar la gestión de inventario para evitar pérdidas por exceso o faltantes.
4. Revisión Anual de Proveedores	Anualmente (Diciembre).	Evaluar la calidad, precios y cumplimiento de términos de pago de los proveedores para asegurar relaciones comerciales sólidas y efectivas.
5. Auditoría Anual de Seguridad Alimentaria	Anualmente (Noviembre).	Asegurar el cumplimiento de normas de seguridad alimentaria y evaluar los procesos de manipulación y almacenamiento de alimentos para proteger la salud de los clientes.
6. Evaluación Anual de Riesgos Financieros	Anualmente (Octubre).	Analizar el impacto en el flujo de efectivo por pagos tardíos y la falta de aprovechamiento de descuentos, además de evaluar el riesgo de fraude financiero.
7. Revisión Semestral de Cumplimiento Normativo	Cada semestre (Mayo, Noviembre).	Revisar el cumplimiento de regulaciones y leyes aplicables, garantizando la legalidad en la prestación de servicios.
8. Reuniones Mensuales de Retroalimentación	Última semana de cada mes.	Proporcionar retroalimentación continua sobre el desempeño del sistema de control interno y discutir oportunidades de mejora.

Tomado de: Elaboración propia.

5.4 Resultados

Figura 9

Resultados del seguimiento y mitigación de riesgos del restaurante Volver siempre volver

Checklist para seguimiento y mitigación de riesgos del restaurante Volver siempre volver	0-30 (Se cumple minimamente)	30- 60 (Se cumple parcialmente)	60-100 (Se cumple plenamente)
Establecer y documentar procedimientos formales para la aprobación de compras y pagos	0%	0%	7,69%
Realizar auditorías de inventario periódicas para verificar la coincidencia entre compras y uso	0%	7,69%	0%
Implementar un sistema de gestión de inventario que permita el seguimiento en tiempo real	7,69%	0%	0%
Realizar evaluaciones periódicas de proveedores basadas en calidad, precio y cumplimiento	0%	7,69%	0%
Negociar términos de pago favorables y aprovechar descuentos por pronto pago	7,69%	0%	0%
Implementar un sistema de contabilización automática de facturas para asegurar su registro inmediato	7,69%	0%	0%
Realizar conciliaciones mensuales para verificar la exactitud de los registros contables	0%	0%	7,69%
Establecer protocolos de seguridad alimentaria y capacitar al personal en su cumplimiento	0%	7,69%	0%
Realizar inspecciones regulares de las instalaciones para asegurar el cumplimiento de las normas de higiene	0%	0%	7,69%
Revisar y optimizar los procesos operativos para mejorar la eficiencia y el servicio al cliente	0%	0%	7,69%
Implementar un sistema de monitoreo de desempeño para identificar áreas de mejora	0%	7,69%	0%
Establecer controles internos robustos para prevenir y detectar fraudes	0%	7,69%	0%
Realizar auditorías internas regulares para evaluar la efectividad de los controles	0%	7,69%	0%
	23,07%	46,14%	30,76%
		0-30%	31-100%
CONFIANZA			76,90%
RIESGO		23,07%	
RIESGO DE LA EMPRESA VOLVER SIEMPRE VOLVER S.A.S			Bajo
CONFIANZA DE LA EMPRESA VOLVER SIEMPRE VOLVER S.A.S			Alta
			TOTAL
Nivel de Confianza			76,90%
Nivel de Riesgo (100%-NC)			23,10%

Tomado de: Elaboración propia.

5.5 Recomendaciones

Para mejorar la eficiencia y la eficacia operativa del restaurante "Volver siempre volver", se sugiere implementar una serie de recomendaciones basadas en los resultados obtenidos.

1. Actualmente, la implementación de un sistema de gestión de inventario en tiempo real está en un estado mínimo de cumplimiento. La adopción de tal sistema es crucial para mejorar la eficiencia operativa, ya que permite un seguimiento preciso del inventario, reduciendo la posibilidad de

faltantes o excesos que pueden impactar negativamente en la operación diaria y en la satisfacción del cliente.

2. A pesar de un cumplimiento mínimo en el área de pagos, negociar términos de pago favorables y aprovechar los descuentos por pronto pago, puede ayudar a mejorar significativamente el flujo de caja del restaurante, reduciendo costos y liberando capital para otras inversiones estratégicas.

3. La implementación de un sistema de contabilización automática de facturas es otra área con bajo cumplimiento, sin embargo, es esencial para asegurar el registro inmediato y preciso de las transacciones, buscando disminuir errores humanos, lo que contribuye a mejorar la eficiencia del proceso de pagos, permitiendo al personal concentrarse en tareas más estratégicas.

4. Las auditorías de inventario son actualmente realizadas de manera parcial. Terminar de cumplir con el cronograma de auditorías es vital para verificar que las compras coincidan con el uso de productos, ayudando a identificar discrepancias y reducir el desperdicio, lo cual es fundamental para la sostenibilidad financiera y operativa del restaurante.

5. Realizar evaluaciones periódicas de proveedores es parcialmente cumplido. Estas evaluaciones deben basarse en criterios de calidad, precio y cumplimiento para asegurar relaciones comerciales sólidas y la calidad de los productos adquiridos. Mejorar esta práctica puede llevar a mejores acuerdos y a un suministro más confiable.

6. Con un cumplimiento bajo, establecer protocolos de seguridad alimentaria y capacitar al personal en su correcta aplicación es vital para asegurar la calidad y seguridad de los alimentos ofrecidos, protegiendo así la salud de los clientes y la reputación del restaurante.

7. Implementar un sistema de monitoreo de desempeño, actualmente cumplido de manera parcial, permitirá identificar áreas de mejora operativa para optimizar procesos y mejorar el servicio al cliente, incrementando así la satisfacción y lealtad de los clientes.

8. La necesidad de establecer controles internos robustos y realizar auditorías internas regulares es parcialmente cumplida. Sin embargo, es fundamental para prevenir y detectar fraudes, asegurando la integridad de los procesos financieros y operativos del restaurante.

Cada una de estas recomendaciones apunta a fortalecer las áreas críticas del restaurante "Volver siempre volver", aumentando la confianza que ya es alta, y reduciendo el riesgo operativo que se considera bajo. Implementar estas mejoras no solo asegurará operaciones más eficientes, sino que también contribuirá al crecimiento sostenible del negocio.

Conclusión

El estudio realizado sobre el restaurante "Volver siempre volver" destaca la importancia de implementar un sistema de control interno eficaz para enfrentar los desafíos operativos y financieros en el competitivo sector gastronómico de Medellín donde la gestión eficiente y la sostenibilidad financiera son pilares fundamentales para el éxito de cualquier establecimiento. Sin embargo, muchos restaurantes enfrentan desafíos significativos debido a la falta de sistemas de control interno. Estos sistemas son esenciales no solo para garantizar la eficiencia operativa, sino también para asegurar el cumplimiento de las normativas y la calidad de los productos ofrecidos.

En respuesta a esta problemática, se propone la adopción del modelo COSO, un marco que permitirá al restaurante mitigar riesgos, optimizar procesos y asegurar la sostenibilidad a largo plazo. El enfoque propuesto no solo aborda las deficiencias actuales en la contabilización de facturas, la gestión de inventario y las relaciones con proveedores, sino que también establece un camino hacia la mejora continua y la adaptación a las demandas del mercado. La implementación de este modelo de control interno ofrece múltiples beneficios, incluyendo la mejora de la salud financiera, el fortalecimiento de relaciones comerciales, el cumplimiento normativo, y la garantía de calidad y seguridad en los productos ofrecidos a los clientes.

El restaurante "Volver siempre volver" se encuentra en la etapa inicial de la implementación del modelo COSO, el cual podría marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso. Este modelo no solo ayuda a mitigar riesgos operativos y financieros, sino que también promueve un enfoque de mejora continua, adaptándose a las cambiantes condiciones del mercado y las preferencias de los clientes. Es por esto que se exploran los impactos positivos que un sistema de control interno bien implementado puede tener en la eficiencia operativa, la salud financiera, la adaptación y sostenibilidad, así como en el compromiso con la calidad y seguridad del restaurante.

Este estudio subraya la necesidad de que las pequeñas y medianas empresas del sector gastronómico desarrollen sistemas de control interno adecuados para enfrentar los desafíos del mercado y asegurar su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo. Con un enfoque en la mejora continua y un compromiso con la calidad, "Volver siempre volver" está bien posicionado para convertirse en un referente de éxito en la industria gastronómica de Medellín.

Referencias

- Aguirre, R. (2012). LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN MÉXICO. *Revista El Buzón de Pacioli*, Año XII Número 76 Enero – Marzo 2012: 1-17. https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_la_importancia_del_control_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexico.pdf
- Alarcón, M. V. y Buffa Paz, I. G. (2012). *CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE COMPRAS Y PAGOS A PROVEEDORES* [Trabajo de seminario, Universidad Nacional de Tucumán]. Repositorio Institucional FACE.UNT <https://repositorio.face.unt.edu.ar/bitstream/handle/123456789/545/CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTI%20N%20DE%20COMPRAS%20Y%20PAGOS%20A%20PROVEEDORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, K. N., Martínez, G. y García, A. D. (2021). La importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial. *Publicaciones e investigación*, Vol. 15 No.1- 2021. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/issue/view/393/192>
- Arenal Laza, C. (2022). *Gestión de compras en el pequeño comercio*. Editorial Tutor Formación. https://books.google.com.co/books?id=HypjEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Arias González, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. ENFOQUES CONSULTING EIRL. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
- Ariza, L. Ehrhardt Arzuza, M. Mujica Sandoval, S. Prieto, D. Riaño, Z y Vernaza, D. (2017). *Diagnóstico de la política de control interno en Colombia y propuestas para incorporar elementos que mejoren el enfoque preventivo y su efectividad*. [Trabajo de grado, Universidad Externado de Colombia]. <https://doi.org/10.57998/bdigital/handle.001.1601>
- Barragán Gómez, H. (2012). Descuentos por Pronto Pago. <https://repositorio.konradlorenz.edu.co/handle/001/3591>
- Barriga, O y Henríquez, G. (2011). La relación Unidad de Análisis-Unidad de Observación Unidad de Información: Una ampliación de la noción de la Matriz de Datos propuesta por Samaja. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*. ISSN 1853-6190. Pp. 61 – 69.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5275943>

Barrios Lizarazo, M. C. y Heredia, J. A. (2021). *Análisis del proceso de compras para el área administrativa de Fiducoldex e implementación de una estrategia para su mejoramiento*. [Trabajo de grado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Javeriana.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/55083/An%C3%A1lisis%20del%20proceso%20de%20compras%20para%20el%20%C3%A1rea%20administrativa%20de%20Fiducoldex%20e%20implementaci%C3%B3n%20de%20una%20estrategia%20para%20su%20mejoramiento.pdf?sequence=2>

Calderón González, J. J., & Agudelo Martínez, S. L. (2016). *Proceder del contador público bajo el código de ética de IFAC en la ejecución de una auditoría interna*.

<https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/19045>

Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. CORE.

<https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

Chaparro Triana, B. N. (2014). *Importancia del control interno en el proceso de compras y cuentas por pagar de las empresas multinacionales en Colombia* [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional UNIMILITAR.

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/13185>

Congreso de Colombia. (1989). Decreto Ley 624 de 1989. Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuesto Nacionales.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6533>

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4276>

Congreso de Colombia. (2011). Decreto 4170 de 2011. Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, se determinan sus objetivos y estructura.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44643>

Congreso de Colombia. (2013). Decreto 1510 de 2013. Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53776#:~:text=Contrataci%C3%B3n%20p%C3%ABlica%2C%20Secop-.Reglamenta%20el%20sistema%20de%20compras%20y%20contrataci%C3%B3n%20p%C3%ABlica.,d%C3%ADas%20siguientes%20a%20su%20expedici%C3%B3n>

- Congreso de Colombia. (2020). Ley 2024 de 2020. Por medio de la cual se adoptan normas de pago en plazos justos en el ámbito mercantil y se dictan otras disposiciones en materia de pago y facturación. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2024_2020.html
- Congreso de Colombia. (2022). Ley 2277 de 2022. Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria para la igualdad y la justicia social y se dictan otras disposiciones. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=199883>
- Echavarría, H. D. (2016). *Diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación*. Universidad Nacional de Río Cuarto. <https://www.unirioeditora.com.ar/wp-content/uploads/2018/10/978-987-688-166-1.pdf>
- Escudero Sánchez, C. L. y Cortez Suárez, L. A. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Ediciones UTMACH. <https://es.slideshare.net/slideshow/tcnicas-y-mtodos-cualitativos-para-la-investigacin-cientfica/239812500>
- Flick. (2004). *El diseño de investigación cualitativa*. Ediciones Morata, S. L. https://edmorata.es/wp-content/uploads/2020/06/Flick.Disen%CC%83oInvestigacionCualitativa.PR_.pdf
- Franco, I. y Gómez, M. (2017). Hacia una arqueología de la auditoría y el aseguramiento: Fuentes históricas y teóricas. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 71, 51-83. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/332819/20788829>
- Gamboa, R. y Jiménez, L. (2016). Importancia del control de calidad sobre las empresas auditoras nia 220. *Portal de revistas UFPS*, Vol. 6. Mes Enero – Junio. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/profundidad/article/download/2291/2273/9465>
- Gómez Comba, H.J. (2016). *Diseño de control interno para el proceso de compras del departamento administrativo y financiero de la compañía "Inversiones Almer SAS"* [Trabajo de grado, Universidad de Cundinamarca]. Repositorio Universidad de Cundinamarca <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/2215/Proyecto%20de%20Grado%20Javier%20G%C3%B3mez.pdf?sequence=2>
- Hernández White, C. (2014). *Gestión de proveedores*. Editorial Elearning S.L. https://books.google.com.co/books?id=KbpWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Hernández, X. L. (2013). Análisis comparativo de los principios de ética del contador público entre la normatividad colombiana y el código de ética de la IFAC. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/9829>

- Hornngren, C., Harrison, W. y Smith, L. (2004). Contabilidad- Un enfoque aplicado a México. Pearson Educación de México. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26064w/Contabilidad-Un-Enfoque-Aplicado-a-Mexico-OCR_compressed.pdf
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (2018, 30 de enero). *El mercado y la comercialización*. IICA. <https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/7088/BVE18040224e.pdf?sequence=1>
- Jiménez, V. E. y Comet, C. (2016). Los estudios de casos como enfoque metodológico. *ACADEMO*, 3 (2), 2-8.
- José Antonio Mendoza Crespo. (2009). DETECCIÓN DEL FRAUDE EN UNA AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942160012.pdf>
- Macías, F. E. y Nahas, N. (2015). *AUDITORIA INTERNA EN EL CIRCUITO DE COMPRAS Y PAGOS A PROVEEDORES* [Trabajo de seminario, Universidad Nacional de Tucumán]. Repositorio Institucional FACE.UNT <https://repositorio.face.unt.edu.ar/bitstream/handle/123456789/171/AUDITORIA%20INTERNA%20EN%20EL%20CIRCUITO%20DE%20COMPRAS%20Y%20PAGOS%20A%20PROVEEDORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza-Zamora, W. García-Ponce T. Delgado-Chávez, y M. Barreiro-Cedeño, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Revista científica Dominio de las ciencias, Vol. 4, núm.4. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Gómez, M. y Lazarte Barbeito, C. (2019). *Control interno*. [Trabajo de grado, Universidad Nacional de Tucumán]. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.face.unt.edu.ar/bitstream/handle/123456789/766/Control%20Interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.face.unt.edu.ar/bitstream/handle/123456789/766/Control%20Interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pereira Palomo, C. (2019). *Control interno en las empresas Su aplicación y efectividad*. Ediciones Técnicas Paraguayas. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=control+interno+en+las+empresas&ots=BMUoGCwppX&sig=xTwPjDCyl7qDsEOnKaMtFfmyqKo#v=onepage&q=control%20interno%20en%20las%20empresas&f=false
- Miles M. B. y Huberman, M. A. (1994). *Manejo de datos y métodos de análisis*. Handbook of Qualitative Research.

Núñez, L. (2019). *El análisis de datos en investigación cualitativa*. Ediciones FUOC.

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/MetodosDeInvestigacionCualitativaEnElAmbitoLaboral_Modulo5_ElAnalisisDeDatosEnInvestigacionCualitativa.pdf

Osorio Madrid, A. (2017). *Plan de mejora en el proceso de compras y suministros en la empresa Inverbosques S.A* [Trabajo de grado, Institución universitaria Tecnológico de Antioquia].

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/195/PLAN%20DE%20MEJORA%20EN%20EL%20PROCESO%20DE%20COMPRAS%20Y%20SUMINISTROS%20EN%20LA%20EMPRESA%20INVERBOSQUES%20S.A..pdf;jsessionid=5B595BEB94E0CBAB062E293FCE247F39?sequence=1>

Pérez Tovar, K. J. (2016). *AUDITORÍA FINANCIERA A LA CUENTA CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS S.A.S., DE CONFORMIDAD CON LAS NIAS*. [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio UCC.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/439e9ec9-d397-4df1-a5ab-02c4f84fb18e/content>

Rendón, G. P., Mena, O. L. y Racines, R. E. (2022). Procesos operacionales en el manejo de proveedores, su aplicación en empresas comerciales e industriales, Ecuador-2022. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 1746-1760. DOI:

<https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.217>

Rodríguez, D. M., García, C. A. y Ruiz, J. C. (2016). La auditoría y su control de calidad: una mirada desde las normas de aseguramiento de la información, en Colombia. *Contexto*, 5, 63-74.

<https://sophia.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/652/954>

Sánchez Curiel, G. (2006). *Auditoría de estados financieros- Practica moderna integral*. PEARSON.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xga7Z6zvjNYC&oi=fnd&pg=PR9&dq=REVISION+DE+ESTADOS+financieros&ots=OteWl6Rc0r&sig=AgHGZbfNeBw0lOwXU1vg9gN3D8E#v=onepage&q=REVISION%20DE%20ESTADOS%20financieros&f=false>

Sanjuan, S. A., Ferrer Pastor, C., & Rodríguez, C. (2010). El Código de Ética de la IFAC: un nuevo horizonte para la auditoría de cuentas. *Partida doble*, (224), 80.

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53332904/ArticuloCodigoEtica-libre.pdf?1496164187=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEl_Codigo_de_Etica_de_IFAC_un_nuevo_hori.pdf&Expires=1722392735&Signature=XuzWrzbxw2gjW2i8u~AOFxKHZUTr9szzrMMhMgclTEOULXGVCje1N1qP0sR7NemQsYiEHHplcypa-6Vgyppear354VN33JwJl~wHKJQzZOzbpSsYGg6rvxGI3TFgarZOPTEb5VI9e6jMPvA1uOHaj6s5j3i483

[AQlvTPFLDSgpPs09vt-cH6NnrhpZyiljx82LDZlrkVsW6rsvuoGQLNaQ-AFhf-aLrnXyoxbQH~6l0Kb2izzckDTNc6Up3HsSdc7bQmGDfmNlw2r4w3iV5JHnt8OrNRP0EZaSfbs00H80WftN2rDh9MXSaObCMgFKvrfBiMVx1VfPIO4nxhxfxBHhiw &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/2b5f5ce7-372f-486b-9188-e641e21ea5ec/content)

Sinisterra Asprilla, Y. (2019). *Propuesta de mejora del proceso de compra de la empresa Serviafros S.A.S del municipio de Zarzal Valle del Cauca* [Trabajo de grado, Universidad de la Salle].

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/2b5f5ce7-372f-486b-9188-e641e21ea5ec/content>

Toro, G. M. A., Montoya, J. D., & Bustamante, E. A. G. (2014). Formación ética profesional del estudiante de contaduría pública de la universidad de Antioquia tomando como referente el código de ética propuesto por la IFAC. *Trabajos de Grado Contaduría UdeA*, 8(1).

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/tgcontaduria/article/view/323443/20780620>