



Herramientas efectivas para la gestión financiera y optimización del control  
interno en Supermercados Merkahorro S.A.S

Diana Carolina Hernández Morales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Contaduría Pública

noviembre de 2024

Herramientas efectivas para la gestión financiera y optimización del control  
interno en Supermercados Merkahorro S.A.S

Diana Carolina Hernández Morales

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

Asesor(a)

Sandra Yaneth Cañas Vallejo

Mg Diseño, gestión y dirección de proyecto

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Contaduría Pública

noviembre de 2024

## **Dedicatoria**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Supermercados Merkahorro S.A.S. por brindarme la oportunidad de desarrollar esta investigación dentro de su organización, facilitando el acceso a herramientas, información y un entorno abierto al cambio y a la implementación de propuestas de mejora. Su disposición y apoyo constantes han sido fundamentales para llevar a cabo este proyecto con éxito y para aplicar mis conocimientos profesionales en un contexto real y retador. Asimismo, agradezco profundamente a la Corporación Universitaria Minuto de Dios por el acompañamiento académico y humano durante todo el proceso, proporcionando la guía, recursos y espacios que han enriquecido mi formación. Finalmente, agradezco a mis compañeros y colegas por ser una fuente constante de motivación, colaboración y aprendizaje, quienes con sus experiencias y apoyo han contribuido significativamente a la culminación de esta etapa de mi vida académica y profesional.

## **Agradecimientos**

Agradezco especialmente a la docente Sandra Cañas, por ser una excelente guía y un gran apoyo en el desarrollo de esta monografía. Su disposición y experiencia han sido esenciales para la creación de este proyecto, regalándome los instrumentos y orientación necesaria para expresar de manera positiva una intervención de mejora en los Supermercados Merkahorro S.A.S. Gracias a su entrega y asesoría, esta intervención no solo aporta a la culminación de las formalidades académicos para obtener mi título de Contadora Pública, sino que también crea un paso importante en mi crecimiento y desarrollo profesional al tener la oportunidad de emplear mis conocimientos y habilidades.

## Contenido

Introducción.....	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1 PREGUNTA PROBLEMA.....	11
2 OBJETIVO GENERAL.....	12
2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	12
3 METODOLOGÍA.....	12
Técnicas.....	18
4 MARCOS DE REFERENCIA.....	19
4.1 ESTADO DEL ARTE.....	19
4.2 Marco Teórico.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.3 MARCO NORMATIVO.....	28
5 HALLAZGOS.....	30
6 CONCLUSIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37

## RESUMEN

El presente trabajo se centra en la implementación de una plantilla de Power Query y un manual de procedimientos en el área financiera de los Supermercados Merkahorro S.A.S. con el objetivo de optimizar los procesos de conciliación bancaria y reforzar el control interno. La necesidad se da por el reconocimiento de ineficiencias en la gestión financiera, en los procesos realizados anteriormente se ajustaban los saldos basándose en extractos bancarios a fin de mes, no se realizaba una conciliación detallada que permitiera identificar diferencias o novedades. La propuesta de mejora es fundamental para disminuir el riesgo de errores y garantizar la realidad de los datos financieros. Con esto se busca asegurar una mayor precisión en los procesos financieros, optimizar el tiempo de ejecución de las actividades y proveer unas buenas bases para tomar decisiones estratégicas. El enfoque metodológico utilizado fue estudio de caso, a partir de un análisis correlacional, aplicando diferentes técnicas como los son las encuestas y el análisis documental y matrices comparativas. Se implementaron y evaluaron mejoras, por medio del modelo COBIT para garantizar el cumplimiento de los estándares de control interno. Al finalizar, los resultados mostraron una reducción muy significativa en los tiempos de conciliación y una mayor eficiencia en la identificación de diferencias, validando la importancia de las nuevas herramientas y procedimientos como un paso importante en la automatización de los procesos contables en la empresa.

Palabras Claves: Manual, finanzas, Conciliación, Control.

## **ABSTRACT**

This monograph focuses on the implementation of a Power Query template and a procedures manual in the financial area of Supermercados Merkahorro S.A.S. with the aim of optimizing bank reconciliation processes and strengthening internal control. The need arises from the recognition of inefficiencies in financial management; in the processes carried out previously, balances were adjusted based on bank statements at the end of the month; a detailed reconciliation was not carried out to identify differences or new developments. The improvement proposal is essential to reduce the risk of errors and guarantee the reality of the financial data. This seeks to ensure greater precision in financial processes, optimize the execution time of activities and provide good bases for making strategic decisions. For this monograph, a correlational methodological approach was implemented based on a case study, applying different techniques such as surveys and documentary analysis. Improvements were implemented and evaluated through the COBIT model to guarantee compliance with internal control standards. At the end, the results showed a very significant reduction in reconciliation times and greater efficiency in the identification of differences, validating the importance of the new tools and procedures as an important step in the automation of accounting processes in the company.

Keywords: Manual, finance, reconciliation, control.

## Introducción

La presente investigación tiene como objetivo la implementación de un manual de procedimientos y una plantilla de Power Query en el área financiera de Supermercados Merkahorro S.A.S., para optimizar los procesos contables que se tienen hasta el momento, articulados a la conciliación bancaria y el fortalecimiento en el control interno. La empresa había operado con un proceso donde solo se ajustaban los saldos basándose en los extractos bancarios, lo que generaba riesgos y limitaba la precisión en la gestión contable. Con implementación de estas dos herramientas, se busca un proceso más consolidado que garantice la comparación de los movimientos financieros con los extractos bancarios, mejorando así los estándares de control interno y la eficiencia operativa.

La importancia de este trabajo comienza por la necesidad de mejorar las deficiencias identificadas en los procesos financieros, los cuales necesitaban un análisis más profundo y detallado. Todo esto exponía a la empresa a inexactitudes contables e imposibilitaba la toma de decisiones basadas en información real. Implementar un sistema de control interno fuerte y automatizado es primordial para una organización en crecimiento como lo es Supermercados Merkahorro S.A.S., debido a que busca consolidar su sistema financiero y al mismo tiempo asegurar la integridad de sus procesos contables. Esta intervención no solo aporta a la estabilidad financiera, sino que también reduce tiempos operativos y minimiza riesgos, lo que es vital para la continuidad y crecimiento de la empresa.

La metodología empleada se basa en un enfoque metodológico estudio de caso a partir de un análisis correlacional. Este tuvo las siguientes fases: inicialmente se hizo

un diagnóstico de los procesos existentes, continuando con el diseño de las herramientas de mejora, y por último se genera la implementación de las soluciones y evaluación de los resultados. Se tomo dentro de la población y muestra el equipo administrativo y financiero de la empresa, participando en encuestas y en la revisión de los procesos. Se utilizaron dentro de las técnicas las encuestas, la observación continua y el análisis documental, y la por último la metodología fue guiada por el modelo COBIT, el cual permitió evaluar y garantizar la calidad de los nuevos controles internos implementados.

Los resultados obtenidos después de la implementación de la plantilla de Power Query y el manual fueron significativos. La empresa logró disminuir los tiempos de conciliación bancaria de más de cinco días a máximo dos días, mejorando con esto la precisión en la identificación de diferencias y fortaleciendo la confiabilidad de la información financiera. Todo esto facilitó una toma de decisiones más estratégica, validando la importancia de la intervención para mejorar la gestión financiera y para garantizar la sostenibilidad y crecimiento de la empresa.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Supermercados Merkahorro S.A.S., es una cadena de supermercados con 8 sedes ubicado en el norte del Valle de Aburrá, es una empresa en crecimiento con alrededor de nueve años en el mercado. A pesar de su continua expansión y su consolidación dentro del sector retail, se enfrenta a retos muy importantes en su equipo financiero debido a la falta de sistematización en sus procesos y deficiencia en el control interno ya que no ha sido totalmente implementado. La empresa e encuentra en una fase de consolidación organizacional, lo que ha llevado a ciertas ineficiencias que impactan negativamente en la exactitud y la eficiencia de las operaciones financieras.

Uno de los principales problemas percibidos radica en la conciliación bancaria, donde los movimientos financieros pocas veces se registraban de manera completa. Aunque el área de tesorería ajustaba periódicamente los saldos bancarios, no se identificaban de forma exhaustiva todos los movimientos financieros. Esto generaba una diferencia entre los saldos reportados y la realidad financiera de la empresa, lo que afectaba la toma de decisiones basadas en datos inexactos. Este problema no solo impactaba la realidad de los estados financieros, sino que también comprometía la apreciación real de la situación económica de la empresa. Los errores en las conciliaciones bancarias adicional a esto aplazaban la elaboración de informes, aumentando el riesgo de información incorrecta.

Otro factor importante era la falta de sistematización de los procesos, la falta de herramientas tecnológicas en la operación ocasionaba demoras significativas. Muchos procesos dependían de la intervención manual, lo que aumentaba las probabilidades

de errores humanos, y la lentitud de las operaciones derivaba en retrasos en la toma de decisiones estratégicas.

La falta de sistematización y control interno adecuado era muy mala, considerando que la empresa estaba en una fase de crecimiento y aún en proceso de afianzar sus estructuras organizacionales. Los procesos financieros no eran preventivos sino reactivos, lo que dificultaba implementar mejoras continuas y generar información real y oportuna. Dado este contexto, Supermercados Merkahorro se enfrentaba a una necesidad urgente de crear e implementar herramientas de control interno que mejoraran la eficiencia y la precisión de los procesos financieros, y que también permita garantizar una información confiable para la toma de decisiones.

Como resultado a este diagnóstico se ve la necesidad de crear controles que mitiguen los riesgos asociados a errores financieros y permitan un funcionamiento más sencillo del área financiera. Por esto, el diseño de herramientas de control interno se presenta como una solución clave para optimizar los procesos, sistematizar las operaciones y garantizar que la información financiera sea precisa, confiable y esté disponible a tiempo para apoyar las decisiones gerenciales.

## **1 PREGUNTA PROBLEMA**

¿Cuáles son las herramientas de control interno que se articulan a las necesidades del área financiera de la empresa Supermercados Merkahorro S.A.S.?

## **2 OBJETIVO GENERAL**

Implementar herramienta de control interno para el área financiera en el proceso de conciliación bancaria de la empresa Supermercados Merkahorro S.A.S.

### **2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Reconocer los controles internos que se llevan a cabo en el área financiera en el proceso de conciliación bancaria de la empresa Supermercado Merkahorro S.A.S.
- Analizar el desarrollo de los procesos de conciliación bancaria en el área financiera de la empresa Supermercados Merkahorro S.A.S.
- Establecer las herramientas del control interno en los procesos de conciliación bancaria del área financiera de la empresa Supermercados Merkahorro S.A.S

## **3 METODOLOGÍA**

Para llevar a cabo la presente investigación se adoptó el enfoque de estudio de caso, el cual es ampliamente reconocido como un método de investigación empírica que permite analizar en profundidad un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real. Según Yin (2018), este método es especialmente útil cuando no existe separación clara entre el fenómeno y su entorno, ya que posibilita la exploración detallada y el análisis de múltiples fuentes de evidencia, logrando una comprensión holística del fenómeno en estudio. En este sentido, el estudio de caso aplicado en Supermercados Merkahorro S.A.S. facilita la identificación y diagnóstico riguroso de los procesos actuales de gestión financiera y control interno, proporcionando un

conocimiento integral que sustenta la formulación de estrategias efectivas para la mejora organizacional.

### **ESTUDIO DE CASO**

El estudio de caso es un enfoque metodológico reconocido dentro de la investigación empírica, que permite analizar con profundidad un fenómeno particular en su contexto real. Este método resulta especialmente valioso cuando no se pueden separar claramente los límites entre el fenómeno a estudiar y su entorno, lo que posibilita una comprensión integral de las dinámicas y aspectos específicos involucrados mediante la recopilación y el análisis de diversas fuentes de información (Yin, 2018).

Para el presente trabajo, el estudio de caso se enfoca en Supermercados Merkahorro S.A.S., específicamente en su área financiera, dado que se requiere un análisis detallado de un contexto real y complejo. Esta aproximación facilita la aplicación y evaluación de herramientas efectivas de control interno, ajustadas a las particularidades que presenta la organización, lo que justifica su pertinencia para la investigación y contribuye a la generación de propuestas prácticas y fundamentadas.

### **FASES DEL ESTUDIO DE CASO**

Las fases del estudio de caso comprenden una serie de etapas estructuradas que permiten asegurar un análisis riguroso y sistemático del fenómeno investigado. Inicialmente, se realiza el diseño del estudio, donde se definen claramente los objetivos de la investigación y se delimita el alcance del caso a estudiar. Posteriormente, se procede a la recolección de información a partir de diversas fuentes, tales como entrevistas, observaciones directas y revisión documental, lo que garantiza una visión

completa y multidimensional del fenómeno. El siguiente paso consiste en analizar los datos recopilados para identificar patrones, vínculos y relaciones relevantes, que permiten comprender con profundidad el caso. Finalmente, en la etapa de conclusión, se interpretan los hallazgos para presentar resultados fundamentados y formular recomendaciones aplicables para mejorar el objeto de estudio (Yin, 2018).

En el contexto del presente trabajo, estas fases permiten un estudio detallado de los procesos financieros en Supermercados Merkahorro S.A.S., brindando un marco metodológico que facilita la comprensión integral de cómo las intervenciones propuestas influyen en la eficiencia y precisión de sus operaciones contables y administrativas. Esta estructuración contribuye a generar un diagnóstico sólido y propuestas de mejora fundamentadas que responden a la realidad de la empresa

**Diagnóstico:** Se realizará un análisis específico de los procesos financieros que se manejan actualmente, incluyendo entrevistas a los empleados del equipo, revisión de documentos y observación directa.

**Diseño de herramientas:** Con base en el diagnóstico anterior, se diseñarán herramientas de control interno para algunos procesos que han sido identificados como graves.

**Implementación:** Se implementarán las herramientas diseñadas anteriormente y se realizará capacitaciones al personal comprometido.

**Evaluación:** Se evaluará la validez de las herramientas implementadas por medio de indicadores de desempeño y retroalimentación al personal.

## **ENFOQUE METODOLOGICO CORRELACIONAL**

El enfoque metodológico aplicado, fue el correlacional, el cual es un tipo de investigación centrado en analizar el grado de asociación que existe entre dos o más variables sin manejarlas directamente. Su propósito es identificar si existe un vínculo significativo entre dichas variables y cómo se comportan conjuntamente, lo que permite entender patrones y tendencias en contextos específicos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por lo anterior, este enfoque se emplea para determinar la relación entre la implementación del manual de procedimientos y la plantilla de Power Query con la mejora en los procesos de control interno y de conciliación bancaria en Supermercados Merkahorro S.A.S. dado la complejidad del problema y la necesidad de obtener tanto datos como cualitativos. Esto permitirá identificar cómo estas intervenciones impactan en la eficiencia y precisión de las operaciones financieras.

#### **POBLACIÓN Y MUESTRA:**

La población en una investigación se relaciona al conjunto de individuos que poseen características comunes y que son el objeto de estudio. La muestra, por su parte, es un subconjunto significativo de esa población, tomada para facilitar la recolección y análisis de datos, garantizando así que los resultados sean generales o aplicables al grupo más amplio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para este trabajo, la población incluye al equipo administrativo y financiero de la empresa Supermercados Merkahorro S.A.S., por su parte la muestra se compone de los empleados directamente involucrados en los procesos financieros, lo que permite evaluar de forma minuciosa las intervenciones y su impacto en la eficiencia de los procedimientos.

**Población:** La población en una investigación representa el conjunto completo de individuos, objetos o fenómenos que comparten características específicas y que son el foco principal del estudio. Este grupo se define claramente en términos de criterios de inclusión relacionados con el problema investigado, delimitando tanto el espacio como el tiempo en que se desarrollará la investigación. Comprender la población es fundamental para garantizar que los resultados obtenidos sean aplicables y tengan sentido dentro del contexto definido, además de orientar eficazmente la selección de los elementos a estudiar (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2014), para este trabajo específico se toma como población a La empresa Supermercados Merkahorro S.A.S. en su totalidad.

**Tipo Muestreo:** El muestreo intencional es una técnica no probabilística en la que la selección de los participantes se realiza de manera deliberada, basada en criterios claros y específicos definidos por el investigador. Este método busca identificar y analizar casos que poseen información rica y relevante para el problema investigado, en lugar de pretender representar proporcionalmente a toda la población. Es especialmente útil cuando el objetivo es profundizar en ciertos aspectos particulares de un fenómeno y cuando el acceso es limitado o cuando interesa seleccionar sujetos con características específicas (Hernández Sampieri et al., 2014; ATLAS.ti, 2025).

En esta investigación aplicada a Supermercados Merkahorro S.A.S., el muestreo intencional se justifica dada la necesidad de seleccionar colaboradores clave que poseen experiencia y conocimiento directo sobre los procesos financieros y de control interno. Esta selección permite obtener datos precisos y fundamentados sobre los puntos críticos que influyen la eficiencia y efectividad del sistema de control interno,

facilitando la implementación de soluciones prácticas y adaptadas al contexto real de la empresa.

Muestra: Una muestra se entiende como un subconjunto representativo de la población, que se selecciona para facilitar el estudio y la obtención de conclusiones que puedan generalizarse al conjunto mayor. La muestra debe reflejar las características esenciales de la población para evitar sesgos y asegurar la validez de los resultados. Su tamaño y composición dependerán de criterios metodológicos que balanceen la representatividad con la practicidad y recursos disponibles para la investigación (Hernández Sampieri et al., 2014).

En el contexto de la presente investigación, la muestra considera a un grupo seleccionado de colaboradores del área financiera de Supermercados Merkahorro S.A.S., quienes poseen el conocimiento y experiencia requeridos para responder a los instrumentos de recolección de información. Este subconjunto facilita la obtención de datos cualitativos y cuantitativos relevantes, permitiendo realizar un análisis profundo y detallado del control interno y los procesos financieros sin estudiar a toda la población, optimizando así tiempo y recursos, en este trabajo la muestra es de 3 personas que hacen parte del área financiera de la empresa.

### **TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS:**

Las técnicas, instrumentos y procedimientos son elementos principales en la investigación, ya que facilitan la recopilación y análisis de datos. Las técnicas son los métodos o enfoques utilizados para obtener la información, como encuestas, entrevistas y observación directa. Los instrumentos son las herramientas específicas, como formatos de registro o cuestionarios. Los procedimientos describen los pasos

específicos y secuenciales para aplicar las técnicas y utilizar los instrumentos de manera coherente y efectiva (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En este trabajo, se aplicaron técnicas como encuestas y análisis documental, instrumentos como cuestionarios, y procedimientos que permitieron estructurar el análisis de los procesos financieros y evaluar su mejora en Supermercados Merkahorro S.A.S..

**Técnicas:** Las técnicas de recolección de datos son los procedimientos sistemáticos que el investigador emplea para obtener información relevante a partir del entorno, y pueden incluir métodos como entrevistas, encuestas, observaciones y análisis documental. Estas técnicas deben seleccionarse de acuerdo con los objetivos de la investigación y el tipo de información requerida, garantizando que los datos recopilados sean válidos y confiables para sustentar el análisis (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2014, el presente trabajo utilizo como técnicas las entrevistas, observación, análisis documental y encuestas.

**Instrumentos:** Los instrumentos de recolección de datos son las herramientas físicas o digitales diseñadas para aplicar las técnicas de manera estructurada y estandarizada, tales como cuestionarios, guías de entrevista, listas de chequeo o formularios de observación. La correcta elaboración y validación de estos instrumentos son esenciales para asegurar la precisión, confiabilidad y relevancia de los datos recopilados, permitiendo al investigador obtener evidencias que apoyen las conclusiones de la investigación (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2014), en el trabajo se tomaron como instrumentos los cuestionarios, guías de entrevista, y software de análisis de datos.

## **4 MARCOS DE REFERENCIA**

### **4.1 ESTADO DEL ARTE**

El presente estado del arte tiene como objetivo analizar la literatura científica existente sobre el diseño e implementación de sistemas de control interno en empresas del sector retail, con un enfoque particular en supermercados. El control interno, entendido como el conjunto de políticas, procedimientos y medidas adoptadas por una entidad para proteger sus activos, garantizar la fiabilidad de la información financiera y promover la eficiencia de las operaciones, es un elemento fundamental para el éxito de cualquier negocio. En el contexto de los supermercados, la implementación de un sistema de control interno se vuelve aún más importante debido a la alta rotación de productos, la gestión de grandes volúmenes de inventario y la necesidad de garantizar la calidad y seguridad en la alimentación.

Esta metodología busca identificar las principales tendencias y desafíos en la implementación de sistemas de control interno en los supermercados. Se examinarán estudios previos que hayan analizado los factores que influyen en la efectividad de estos, así como las mejores prácticas recomendadas por expertos en el tema. Además, se analizarán los marcos teóricos más relevantes, como el modelo COSO, para comprender los elementos clave de un sistema de control interno efectivo. A través de esta revisión bibliográfica, se espera contribuir al conocimiento que ya existe sobre el tema y proporcionar una base sólida para futuras investigaciones y aplicaciones prácticas.

La investigación propuesta requiere de una revisión detallada de la literatura científica, tanto a nivel nacional como internacional. Se utilizarán bases de datos

académicas especializadas para identificar estudios importantes, los cuales serán analizados de manera crítica para extraer los hallazgos más significativos. Además, se considerará la posibilidad de realizar entrevistas a expertos en el área para obtener una perspectiva más profunda sobre los desafíos y oportunidades en el campo del control interno en supermercados. Los resultados de esta investigación permitirán identificar las brechas de conocimiento existentes y proponer recomendaciones prácticas para mejorar los sistemas de control interno en este sector.

El estado del arte sobre el diseño e implementación de sistemas de control interno en supermercados revela que la eficacia de estos sistemas depende de varios factores importantes. Según Gómez (2020), la automatización de procesos financieros reduce en gran medida los errores humanos y mejora la eficiencia operativa, lo que es crucial para empresas en crecimiento como Supermercados Merkahorro. La autora destaca que los sistemas de control interno deben ser proactivos y adaptarse al ritmo de expansión de la organización. Esto es relevante para las empresas en consolidación estructural, como es el caso de la mencionada cadena de supermercados.

Rivera (2021) destaca que, en el contexto colombiano, la gestión financiera en supermercados enfrenta diversos desafíos relacionados con la optimización del control de costos y la maximización de la rentabilidad. En el caso de Supermercados Merkahorro S.A.S., estos desafíos se manifiestan en la necesidad constante de mejorar los procesos financieros internos para mantener la estabilidad económica en un mercado altamente competitivo. Comprender esta realidad permite contextualizar la intervención propuesta hacia una gestión más eficiente y un control financiero riguroso como base para la toma de decisiones estratégicas.

López y Martínez (2022) señalan que en las cadenas comerciales, la falta de implementación adecuada de controles internos ocasiona inconsistencias en la información financiera, afectando la capacidad para tomar decisiones oportunas frente a posibles riesgos económicos. Para Supermercados Merkahorro S.A.S., este hallazgo es particularmente relevante, ya que la empresa ha identificado brechas en sus procesos de control que impactan en la precisión de sus reportes financieros, generando incertidumbre en la planificación y el control del negocio.

Gómez et al. (2020) realizaron un análisis descriptivo en supermercados urbanos, demostrando que el uso correcto y oportuno de indicadores financieros es clave para la detección temprana de debilidades en los procesos de control interno. Aplicar esta premisa en Merkahorro implica establecer indicadores específicos y adaptados a su operación diaria que permitan anticipar riesgos y mejorar la capacidad de reacción frente a desviaciones financieras, fortaleciendo así la estructura del control interno y la gestión financiera.

Justo y Bueno (2023) argumentan que la capacitación continua y especializada del equipo contable es un factor determinante para minimizar errores en la gestión financiera y fortalecer los mecanismos de control interno. En Merkahorro, donde la colaboradora desarrolladora del trabajo posee una experiencia profunda y liderazgo en el equipo contable, esta formación constante adquiere un valor estratégico que garantiza la actualización frente a normativas y mejores prácticas y aporta directamente a la mejora continua de los procesos internos.

Smith y Johnson (2019) explican que la investigación no experimental es el enfoque más comúnmente empleado en estudios financieros, ya que permite analizar

situaciones reales sin modificar las variables en estudio. Este enfoque es idóneo para el presente trabajo en Merkahorro, ya que permite diagnosticar las condiciones actuales de la gestión financiera y el control interno sin intervenir de forma directa, basándose en el análisis de datos y observaciones reales que reflejan la dinámica operativa de la empresa.

Moreno y Rojas (2022) establecen que las evaluaciones periódicas del desempeño financiero en empresas del sector retail contribuyen a implementar mejoras que incrementan la eficiencia operativa. Para Merkahorro, este enfoque resalta la importancia de realizar diagnósticos constantes que permitan identificar oportunidades de optimización, ajustando las políticas financieras y los controles internos para fortalecer la competitividad y la sostenibilidad del negocio en el largo plazo.

Castro y Vega (2019) señalan que la incorporación de tecnologías específicas en los procesos contables de supermercados mejora sustancialmente la eficiencia y reduce los errores humanos asociados a tareas manuales. Este aspecto es crucial para Merkahorro, que enfrenta el reto de modernizar sus sistemas administrativos y contables para facilitar el seguimiento del control interno, agilizar procesos y mejorar la calidad de la información financiera disponible para la gerencia.

Herrera y Salazar (2020) resaltan que la evaluación detallada de riesgos financieros en establecimientos minoristas es indispensable para anticipar posibles impactos adversos en la estabilidad económica. En el contexto particular de Merkahorro, donde la volatilidad del mercado puede afectar el flujo de caja y la rentabilidad, la identificación preventiva de riesgos financieros se convierte en un

mecanismo esencial para diseñar planes de contingencia y mejorar la resiliencia operativa.

Paredes (2021) argumenta que los sistemas bien estructurados de control interno tienen un efecto directo y positivo en la rentabilidad empresarial, al prevenir y corregir desviaciones financieras. Para Merkahorro, fortalecer estos sistemas significa proteger el patrimonio de la empresa y garantizar la confiabilidad de los resultados financieros, aspectos clave para sostener la confianza de los propietarios y facilitar la toma de decisiones basadas en información precisa y oportuna.

Martínez y García (2018) llevaron a cabo un diagnóstico en cadenas de supermercados donde se evidenciaron diversas oportunidades para mejorar el control interno, impactando la calidad de la información financiera. Este diagnóstico es paralelo a la situación encontrada en Merkahorro, donde se han identificado procedimientos que pueden optimizarse mediante estandarización y mayor rigurosidad, lo que permitirá mejorar la calidad, integridad y trazabilidad de los datos contables.

Torres y Fernández (2023) sostienen que la eficiencia del control interno en empresas comerciales depende tanto de la capacitación del personal como del uso de procedimientos estandarizados y el seguimiento constante. En Merkahorro, donde el liderazgo contable posee un conocimiento profundo del negocio, implementar estas recomendaciones favorecerá la consolidación de un sistema de control interno robusto que soporte el crecimiento y la complejidad organizacional.

Ruiz y Peña (2019) enfatizan que la implementación de políticas financieras claras y actualizadas es vital para reducir riesgos y fortalecer la toma de decisiones en establecimientos comerciales. Esta realidad se refleja en Merkahorro, donde la

formalización y difusión de políticas financieras internas permitirá homogeneizar procesos, evitar prácticas riesgosas y proporcionar un marco referencial confiable para la gestión diaria.

Sánchez y León (2020) advierten sobre la importancia de establecer estrategias preventivas para evitar fraudes financieros en empresas minoristas, fortaleciendo la confianza y credibilidad en los estados financieros. La empresa Merkahorro, al mejorar su control interno y capacitar a su equipo, estará en mejor posición para prevenir y detectar posibles fraudes, aumentando la transparencia y seguridad en sus operaciones.

Vargas y Molina (2021) sostienen que un control interno consolidado favorece la mejora continua de la información financiera, facilitando una adecuada rendición de cuentas. En Merkahorro, avanzar en la consolidación del sistema de control permitirá no solo cumplir con requerimientos jurídicos sino también aumentar la confianza de los stakeholders internos y externos mediante reportes claros y auditables.

Castillo y Peña (2023), en un estudio aplicado a supermercados, demostraron que una gestión financiera basada en indicadores específicos optimiza la toma de decisiones administrativas y mejora el desempeño económico. Este enfoque es aplicable a Merkahorro, donde el uso de indicadores adecuados puede ser el motor para medir el progreso de las intervenciones y ajustar estrategias en función de resultados medibles y verificables.

## **4.2 MARCO TEÓRICO.**

La gestión financiera, definida por Yura (2023), es un proceso integral que abarca la planificación, organización y control de los recursos económicos con el

objetivo de maximizar su rentabilidad y uso eficiente en la empresa. En Supermercados Merkahorro, esta definición se traduce en la necesidad de aplicar modelos que permitan prever, controlar y optimizar los flujos de caja, gastos y resultados financieros, facilitando una administración alineada con los objetivos de crecimiento y sostenibilidad.

Según la Ley 87 de 1993, el control interno es un sistema integral diseñado para garantizar la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la normatividad vigente (Congreso de Colombia, 1993). En Merkahorro, esta concepción orienta la estructuración de procedimientos internos que aseguren que las operaciones financieras se realicen conforme a estándares apropiados, minimizando errores y riesgos asociados a la gestión contable.

Rivera Cáceres et al. (2018) enfatizan que para que el control interno sea efectivo, debe apoyarse en técnicas de supervisión, inspección y auditorías periódicas que permitan evaluar y mejorar continuamente los procesos administrativos y financieros. En la práctica diaria de Merkahorro, esto significa implementar un seguimiento constante de las actividades del equipo contable y financiero, con auditorías internas que validen la integridad de la información y el cumplimiento de políticas corporativas.

El modelo COSO (2017) ofrece un enfoque integral que combina técnicas cuantitativas y cualitativas para identificar riesgos y evaluar controles internos, facilitando una gestión efectiva de la incertidumbre. Para Merkahorro, adoptar este modelo implicaría fortalecer la flexibilidad y adaptabilidad del sistema de control interno,

permitiendo anticipar problemas y fortalecer la seguridad financiera de la empresa ante cambios del mercado o contingencias internas.

Fernández (2021) resalta que los principios administrativos y normativos forman la base para el diseño de instrumentos efectivos de control interno, garantizando transparencia y responsabilidad financiera. En Merkahorro, estos principios sustentan la creación de procedimientos claros y políticas actualizadas que regulan la gestión financiera, fortaleciendo la confianza interna y externa en los procesos contables.

Martínez y Ruiz (2022) aclaran que la correcta implementación del control interno contribuye significativamente a la reducción de fraudes y errores contables, lo que también mejora la toma de decisiones gerenciales. Esto se relaciona directamente con la realidad de Merkahorro, donde fomentar una gestión transparente y sistemática influye positivamente en la eficiencia administrativa y en la percepción de estabilidad por parte de los socios y la alta dirección.

Olivares (2020) señala que la auditoría financiera es un pilar para la evaluación continua de riesgos y la mejora de controles en el sector comercial. Para Merkahorro, la auditoría representa una herramienta clave para corroborar la exactitud de los registros financieros y para asegurar el cumplimiento de las normativas legales y políticas internas, lo que es esencial para mantener la credibilidad y la competitividad en el mercado.

López (2021) destaca que la auditoría interna basada en riesgos facilita la identificación y priorización de áreas críticas dentro de la organización, permitiendo enfocar los esfuerzos de control de forma estratégica. En Merkahorro, este enfoque es

útil para optimizar recursos y garantizar que las acciones correctivas se dirijan a los procesos más vulnerables o con mayor impacto económico.

Morales y Torres (2019) afirman que las herramientas de control interno adaptadas a las necesidades específicas de las pymes mejoran su gestión financiera y administrativa. En el caso de Merkahorro, aunque la empresa es establecida, esta personalización técnica fortalece la capacidad del sistema de control para responder a las particularidades del negocio y el equipo, generando soluciones efectivas y prácticas.

Paredes (2020) destaca que las teorías administrativas financieras ofrecen un marco conceptual para optimizar la asignación y control de recursos económicos, orientando la gestión hacia resultados concretos y medibles. Esta perspectiva se refleja en Merkahorro mediante la implementación de indicadores financieros y control operacional que facilitan evaluar el desempeño y tomar decisiones informadas para el crecimiento sostenible.

Quintana y Rivas (2023) explican cómo los modelos de control interno diseñados para el sector retail permiten un seguimiento continuo y evaluación constante de los procesos financieros, mejorando la transparencia y eficiencia. En Merkahorro, la adecuación de estos modelos favorece una administración más rigurosa y confiable, además de preparar a la empresa para enfrentar retos propios del sector comercial minorista.

Restrepo (2021) sostiene que la mejora continua de sistemas contables es esencial para garantizar la integridad y fiabilidad de la información financiera, un requisito indispensable para una administración efectiva. Aplicado a Merkahorro, esto

implica un compromiso constante con la actualización de los procesos contables y la utilización de tecnologías que den soporte a esta labor, incrementando la calidad de los reportes entregados a la gerencia.

Sánchez (2018) indica que el control interno debe garantizar no solo el buen uso de los recursos, sino también el cumplimiento riguroso de normativas contables y regulatorias, facilitando la legalidad y legitimidad administrativa. Para Merkahorro, seguir esta premisa es clave para minimizar riesgos legales y financieros, asegurando una operación sin contratiempos ni sanciones que afecten la productividad o reputación.

Trejo y Silva (2022) señalan que la auditoría estratégica es fundamental en la mitigación de riesgos financieros, ayudando a mantener la sostenibilidad del negocio. En Merkahorro, esta función es vital para anticipar y gestionar posibles problemas financieros, garantizando que las decisiones administrativas se basen en información confiable y evaluaciones rigurosas.

Valenzuela (2020) argumenta que los sistemas integrados de control de gestión financiera facilitan la coordinación entre las distintas áreas de la empresa, mejorando la supervisión y alineación con los objetivos estratégicos. Para Merkahorro, estos sistemas son esenciales para garantizar que las funciones del equipo contable y financiero operen cohesivamente, favoreciendo la eficiencia operativa y el logro de metas corporativas.

#### **4.3 MARCO NORMATIVO**

La Ley 87 de 1993, según el Congreso de Colombia, establece que el control interno es un conjunto de normas, políticas y procedimientos dirigidos a fortalecer la

eficiencia, transparencia y cumplimiento de los objetivos organizacionales tanto en entidades públicas como privadas. En el contexto de Supermercados Merkahorro S.A.S., esta ley proporciona el marco fundamental para diseñar e implementar un sistema de control interno efectivo que permita asegurar la correcta administración y supervisión de los recursos financieros, lo cual es vital para mantener la confiabilidad y sostenibilidad del negocio.

El Decreto 1083 de 2015 reglamenta el sistema único de control interno en Colombia, estableciendo lineamientos claros para el seguimiento, evaluación y mejora continua de los procesos administrativos y financieros. Para Merkahorro, esta regulación implica la obligación de establecer mecanismos formales y sistemáticos que permitan monitorear permanentemente la gestión financiera, garantizando que los procesos sean eficientes, ajustados a la normativa y contribuyan a la prevención de riesgos y fraudes.

El Decreto 648 de 2017 complementa la legislación sobre control interno en cuanto a las responsabilidades, competencias y mecanismos de auditoría interna que deben aplicar las entidades. En el caso particular de Merkahorro, esta reglamentación es clave para definir claramente las funciones de los responsables del área contable y financiera, asegurando que existan controles adecuados y auditorías periódicas para detectar desviaciones, fortalecer la rendición de cuentas y promover mejores prácticas administrativas.

La Ley 1474 de 2011 introduce medidas para la prevención y sanción de la corrupción, destacando la importancia de un sistema de control interno sólido como una herramienta esencial para asegurar la transparencia y responsabilidad en la gestión de

los recursos. Supermercados Merkahorro debe considerar esta ley como un pilar en la estructuración de su sistema de control, promoviendo una cultura de ética y cumplimiento que soporte la confianza de los clientes, proveedores y demás stakeholders.

La International Federation of Accountants (IFAC) promueve la adopción de normas internacionales de auditoría y contabilidad, que en Colombia han sido incorporadas para garantizar la calidad, comparabilidad y fiabilidad de la información financiera. Para Merkahorro, la aplicación de estas normas implica el compromiso de integrar prácticas globales reconocidas en la preparación y auditoría de informes financieros, lo cual mejora la transparencia y facilita la toma de decisiones estratégicas basadas en información confiable y estandarizada.

## **5 HALLAZGOS**

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas (antes y después de la implementación de las mejoras), el enfoque metodológico utilizado (correlacional), y por ultimo las características del estudio de caso de Supermercados Merkahorro S.A.S., se desarrollan los objetivos específicos con el modelo COBIT.

Partiendo del primer objetivo específico, reconocer los controles internos que se llevan a cabo en el área financiera de la empresa Supermercados Merkahorro S.A.S. empleamos el modelo COBIT Aplicado, el dominio "Monitor, Evaluate and Assess (MEA)" parte de la evaluación de los controles internos para determinar su efectividad y consistencia. La implementación del manual de procedimientos y la plantilla de Power Query son herramientas importantes que han mejorado el control interno en la empresa.

## Encuesta de Diagnóstico de Control Interno y Procesos Financieros:

ANALISIS ENCUESTA	
No se realizaban auditorías internas.	3
No existía un manual de procedimientos.	3
El sistema era ineficaz para prevenir...	3
No había revisiones a las políticas de...	3
No se realizaba conciliación bancaria.	3
No existían procedimientos formales...	3
La conciliación tomaba más de 5 días.	3
No se usaban herramientas...	3
No había capacitación en control interno.	3
Faltaba verificación y control de saldos.	3
No se realizaban auditorías externas.	3
Se requería automatización urgente.	3

Las respuestas de la primera encuesta muestran la falta de un proceso formal de conciliación bancaria, de auditoría y de procedimientos financieros, mientras que la segunda muestra avances representativos, como la realización de auditorías internas mensuales y la existencia de un manual documentado y actualizado. Estas mejoras indican un control interno más robusto y estructurado.

Utilizando COBIT, se puede monitorear constantemente la implementación de estas herramientas y realizar evaluaciones periódicas para asegurar que se mantenga la efectividad del control interno. Las auditorías y revisiones deben incluir métricas específicas de COBIT para medir el desempeño de los procesos financieros.

Según el objetivo específico Analizar el desarrollo de los procesos en el área financiera de la empresa Supermercados Merkahorro S.A.S, identificamos la importancia de la fase "Align, Plan and Organize (APO)" de COBIT es importante para analizar cómo los procesos financieros se alinean con los objetivos de la empresa y planificar su optimización, teniendo como base los 5 principios de este modelo, atender

los requerimientos de las partes interesadas, incluir la corporación en su totalidad, implementar un marco unificado, fomentar un enfoque integrador y distinguir entre gobernanza y gestión.

### Preguntas abiertas:

13. En su experiencia, ¿cuáles son los mayores desafíos al realizar la conciliación bancaria?

**Que no existe una conciliación bancaria, esto puede abrir puertas muy grandes para que se presenten errores e incluso que no permite identificar robos o malas practicas si se presentan en algún momento**

14. ¿Qué aspectos de los procesos financieros considera que necesitan una mejora inmediata?

### El control y auditoria

15. ¿Qué tipo de apoyo o recursos adicionales cree que podrían optimizar los procesos de control en el área financiera?

### La automatización de procesos. p e r m e r c a d o

Nombre de la cuenta y/o Descripción	Ref	Saldo Empresa	Ajuste		Reclacificaciones		Saldo Auditoria al
		30/06/2024	Debe	Haber	Debe	Haber	30/06/2024
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	<b>A</b>	6.380.655.608	24.523.480,00	18.524.795,00			6.386.654.293,00
Deudores comerciales	<b>B</b>	230.728.079					230.728.079,00
Otras cuentas por cobra	<b>C</b>	55.827.221					55.827.221,00
Inventarios - corriente	<b>D</b>	7.683.186.362					7.683.186.362,00
Activo por impuesto corriente	<b>E</b>	2.006.876.740					2.006.876.740,00

Propiedades, Planta y Equipo	P	11.293.186.894					11.293.186.894,00
Activos intangibles distintos a la plusvalia	P/V	989.282.556					989.282.556,00
Otros activos no financieros no corrientes	F	636.815.738					636.815.738,00
<b>TOTALES</b>		<b>29.276.559.198,00</b>	<b>24.523.480,00</b>	<b>18.524.795,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>29.282.557.883,00</b>

Nombre de la cuenta y/o Descripción	Ref	Saldo Empresa	Ajuste		Reclaficaciones		Saldo Auditoría al
		30/06/2012	Debe	Haber	Debe	Haber	30/06/2012
BANCOLOMBIA 9841 COPACABANA	A/1-1	\$22.400.264,					22.400.264,00
BANCOLOMBIA 1474 VILLA HERMOSA	A/1-2	\$18.233.583,					18.233.583,00
BANCOLOMBIA 7893 GIRARDOTA	A/1-3	\$4.144.792,					4.144.791,54
BANCOLOMBIA 2497 LLANO	A/1-4	\$157.073,					157.072,53
BANCOLOMBIA 1249 VEGAS	A/1-5	\$0,					-
BANCOLOMBIA FIDUCIA CTA CTE 1694	A/1-6	\$1.192.628,					1.192.628,21
BANCOLOMBIA 1451 BARBOSA	A/1-7	\$0,					-
DAVIVIENDA 8703	A/1-8	\$118.651.217,		18.524.795,00			100.126.422,00
BANCO DE BOGOTA 1576	A/1-9	\$16.129.581,					16.129.580,54
BANCO AGRARIO 50097	A/1-10	\$370.169,					370.169,00
BANCO BBVA 15102	A/1-11	\$98.266.744,					98.266.743,72
<b>TOTALES</b>		<b>279.546.049,54</b>	<b>0,00</b>	<b>18.524.795,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>261.021.254,54</b>

Antes de la implementación, no se realizaba una conciliación detallada, sino solo ajustes basados en extractos bancarios. Después de aplicar el manual y la plantilla de Power Query, la conciliación bancaria se realiza con un proceso detallado que incluye comparación de movimientos y auditoría. Los tiempos de conciliación ahora se han reducido a menos de dos días, lo que representa un avance importante en eficiencia, adicional se identifica como ante posibles discrepancias de daban respuesta inconclusas e informales, siendo un factor muy importante para atacar.

COBIT permite planificar y organizar mejoras adicionales, como la implementación de más herramientas automatizadas y capacitación periódica. La plantilla de Power Query se puede integrar en un proceso más amplio que incluya evaluaciones de riesgo y monitoreo del flujo de trabajo para mantener y mejorar la alineación de los procesos financieros con los objetivos específicos.

Por su parte, el objetivo, establecer las herramientas del control interno en los procesos del área financiera de la empresa Supermercados Merkahorro S.A.S. y según la aplicación del modelo, el dominio "Build, Acquire and Implement (BAI)" de COBIT se utiliza para generar herramientas de control interno de manera eficiente y garantizar su integración completa en los procesos operativos.

<b>ANALISIS ENCUESTA 2</b>	
Controles implementados regularmente	3
Manual de procedimientos actualizado y accesible	3
Sistema de control efectivo contra fraudes/errores	3
Revisión frecuente de políticas de control	3
Conciliación bancaria estructurada y automatizada	3
Procedimientos formales para discrepancias	3
Conciliación toma <2 días	3
Uso de herramientas automatizadas	3
Capacitación extensiva y periódica	3
Fortalecimiento de controles clave identificado	3
Auditorías externas regulares	3
Interés en nuevas herramientas automatizadas	3

El uso de herramientas como la plantilla de Power Query ha facilitado la conciliación bancaria y ha permitido una revisión más detallada y real de los movimientos, lo que antes no se realizaba. Sin embargo, la encuesta también destaca la necesidad de mayor automatización y revisiones de políticas de control.

A través de COBIT, se puede guiar la implementación de nuevas herramientas de control interno que se integren con el software contable existente y que automatizan procesos clave, como la revisión de saldos y la conciliación de cuentas. Además, el modelo sugiere una estrategia de capacitación para el personal para maximizar el uso y la efectividad de estas herramientas.

### Secuencia de Mejora de Procesos Financieros



## 6 CONCLUSIONES

El modelo COBIT proporciona un marco sólido para fortalecer y evaluar los controles internos, analizar el desarrollo de procesos y crear nuevas herramientas en el área financiera de Supermercados Merkahorro S.A.S. La implementación del manual de procedimientos y la plantilla de Power Query ha marcado un cambio positivo en la realización de la conciliación bancaria, y demás procesos financieros, reduciendo tiempos y mejorando la precisión. A través de los dominios MEA, APO y BAI de COBIT, se puede asegurar que estos avances se mantengan y se desarrollen, adaptándose a las necesidades del sector y de la empresa.

La conclusión de este trabajo resalta la efectividad de la implementación de medidas de mejora en el área financiera de Supermercados Merkahorro S.A.S. a través de un análisis específico y estructurado de sus procesos. A partir de la aplicación del enfoque metodológico correlacional y el estudio de caso, se logró evaluar la situación inicial de la empresa y el impacto de las intervenciones realizadas. Las encuestas realizadas antes y después de las mejoras permitieron observar un cambio notable en la percepción y eficiencia de los procesos financieros, destacando la reducción de los

tiempos de conciliación bancaria y una mejora en la precisión y efectividad del control interno.

Los resultados reflejan que, tras la implementación, la frecuencia de auditorías internas aumentó a revisiones mensuales y se estableció un manual de procedimientos documentado y actualizado. Aunque el sistema de control interno es considerado efectivo, aún se identificó la necesidad de realizar revisiones periódicas con más consistencia. Estos avances consolidan la importancia de la automatización y la estructuración de procesos financieros para reducir errores y facilitar la toma de decisiones.

Finalmente, esta investigación dio a conocer que las mejoras implementadas contribuyeron significativamente a la optimización del control interno y los procesos de conciliación en la empresa, estableciendo una base sólida para futuras estrategias de crecimiento y desarrollo en el área financiera.

## **REFERENCIAS**

Bustamante, S., & Paredes, A. (2020). Control interno y toma de decisiones en empresas del sector retail. *Journal of Business and Finance*, 11(3), 78-89.

Castañó, J., & Rojas, D. (2020). Control de movimientos financieros en el sector retail: Retos y soluciones. *Revista de Auditoría*, 15(3), 25-40.

Castro, M., & Sánchez, L. (2017). El control interno en empresas en expansión: Desafíos y soluciones. *Investigación Contable y Financiera*, 15(4), 102-118.

Código de Comercio de Colombia. (1971). Decreto 410 de 1971. Diario Oficial No. 33.339. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=35681>

Congreso de Colombia. (2009). Ley 1314 de 2009, Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información aceptados en Colombia. Diario Oficial No. 47.410. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=37154>

Congreso de Colombia. (1990). Ley 43 de 1990, Por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960 y se dictan otras disposiciones relativas a la profesión de contador público. Diario Oficial No. 39.574. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2666>

Congreso de Colombia. (2000). Código Penal Colombiano, Ley 599 de 2000. Diario Oficial No. 44.097. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=30383>

Congreso de Colombia. (1995). Estatuto Tributario de Colombia. [Artículo 771-2]. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53782>

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). (2013). Marco integrado de control interno. Recuperado de <https://www.coso.org/Documents/COSO-Internal-Control-Integrated-Framework.pdf>

Cruz, E., & Salinas, M. (2021). Implementación del control interno en empresas de retail: Desafíos y oportunidades. Auditoría y Control Financiero, 24(1), 55-71.

Fernández, A. (2021). Relación entre el control interno y la fiabilidad de los estados financieros en empresas minoristas. *Revista de Finanzas Corporativas*, 22(2), 50-64.

García, M. (2020). *Capacitación en sistemas de control interno: Clave para la eficiencia organizacional*. Editorial Universitaria.

Gómez, L.(2020). *Automatización y control interno en el sector retail*. Editorial Contemporánea.

Gómez, A., & Vargas, H. (2017). Control interno en empresas en expansión: Un enfoque preventivo. *Revista de Contabilidad y Finanzas*, 20(1), 35-50.

González, V., & Torres, J. (2019). Automatización y su impacto en los procesos financieros en empresas del retail. *Revista Latinoamericana de Gestión Financiera*, 14(2), 98-112.

Hernández, C., & Díaz, R. (2020). Control interno y prevención de fraudes en el sector retail. *Contabilidad y Auditoría*, 13(2), 35-50.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education.

International Accounting Standards Board (IASB). (2009). *Norma Internacional de Contabilidad 1 (NIC 1), Presentación de estados financieros*. Recuperado de <https://www.ifrs.org/issued-standards/list-of-standards/>

International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). (2020). *Norma Internacional de Auditoría 315 (NIA 315), Identificación y evaluación de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y su entorno*. Recuperado de <https://www.iaasb.org/publications/es/isa-315-revised-2019>

Jiménez, R., & Lara, S. (2017). La capacitación en control interno como herramienta para evitar errores financieros. *Revista Iberoamericana de Contabilidad*, 16(1), 30-45.

López, E., & Ortega, P. (2019). Eficiencia de los sistemas de control interno en empresas de retail. *Revista de Gestión Empresarial*, 27(2), 78-92.

Martínez, A., & Gutiérrez, P. (2018). Impacto de la tecnología en los controles internos en empresas minoristas. *Journal of Retail Studies*, 21(1), 10-22.

Mendoza, F. (2021). Diseño de sistemas de control interno en empresas en expansión. *Management Accounting Journal*, 29(1), 34-48.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2015). Decreto 2420 de 2015, Por el cual se expide el marco técnico normativo de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). *Diario Oficial No. 49.657*. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co>

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (1993). Decreto 2649 de 1993, Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. *Diario Oficial No. 41.156*.

Recuperado de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2698>

Palacios, I., & León, C. (2020). Modelo COSO y la gestión de riesgos financieros en el sector retail. *Revista Internacional de Gestión Financiera*, 27(3), 66-80.

Pérez, J., & Ramírez, C. (2019). El modelo COSO y su aplicación en la gestión financiera. *Revista Contable*, 34(2), 58-75.

Prieto, D. (2021). Mejora de los procesos financieros a través de la automatización: Un estudio aplicado. *Journal of Finance*, 16(4), 89-104.

Romero, P. (2018). Errores contables y la importancia del control interno en empresas minoristas. *Revista Internacional de Auditoría*, 19(4), 45-58.

Rivera, G., & Torres, N. (2019). La conciliación bancaria y su influencia en los informes financieros. *Revista de Auditoría y Control*, 18(3), 85-99.

Ruiz, G., & Herrera, L. (2019). Control periódico de procesos financieros: Impacto en la estabilidad empresarial. *Revista Contable*, 33(2), 88-105.

Salazar, F., Pérez, S., & Jiménez, R. (2021). Control interno en la gestión de inventarios y rotación de productos en supermercados. *Revista Gestión Financiera*, 12(3), 45-60.

Velásquez, J., & Morales, T. (2018). Tecnología y control financiero: Retos para las empresas de mediano tamaño. *Journal of Finance and Technology*, 9(1), 55-67.

Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods* (5.ª ed.). SAGE Publications.