



## Análisis Del Control Interno En El Restaurante La Gran Estación

Autora: Mayi Alexandra Perdomo Ortiz

Código: 20211811150

Universidad Antonio Nariño

Contaduría Pública

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Neiva, Huila, Colombia

2022



Análisis Del Control Interno En El Restaurante La Gran Estación

Autora: Mayi Alexandra Perdomo Ortiz

Código: 20211811150

Director

Luisa Fernanda Tole Escobar

Universidad Antonio Nariño

Contaduría Pública

Facultad de ciencias económicas y administrativas

Neiva-Huila, Colombia

2022



## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado



## **Dedicatoria**

A mi madre y hermanos, pues ellos fueron el principal cimiento para la construcción de mi vida personal y profesional, formándome como persona de carácter y deseos de superación, capaz de afrontar los retos que me impongan día a día actuando siempre de manera correcta, teniendo como bases los principios, valores y el buen ejemplo infundidos por ellos.

## **Agradecimientos**

A Dios por darme la sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica a pesar de todos los obstáculos que llegaron durante el transcurso del camino, gracias a él he logrado todas mis metas y objetivos propuestos en esta monografía.

Agradezco a mi familia, mi novio y a cada uno de mis compañeros de estudio que de otra manera aportaron ideas y entendimientos para la elaboración de esta monografía.

A cada uno de los docentes de la Universidad Antonio Nariño-UAN, en especial al Tutor por su dedicación y compromiso al brindarme sus conocimientos y colaboración en la presente monografía.

Finalmente, agradezco a la Propietaria y al personal de la empresa El Restaurante la Gran Estación por su apoyo en la realización de mi proyecto de grado.

## TABLA DE CONTENIDO

1.	Resumen ejecutivo de la propuesta.....	10
1.1.	Abstract.....	11
1.2.	Introducción .....	12
2.	Planteamiento del problema .....	14
2.1.	Formulación del problema .....	15
3.	Justificación.....	16
4.	Estado de Arte .....	18
5.	Objetivos .....	22
6.	Marco teórico.....	23
6.1	Antecedentes.....	23
6.2	Marco conceptual .....	24
6.2.1	Control interno .....	24
6.2.2	Restaurante .....	24
6.2.3	Ambiente de Control interno .....	25
6.2.4	Evaluación de los riesgos de control interno .....	26
6.2.5	Procedimientos del control interno .....	26
6.2.6	Beneficios de un sistema de control interno.....	27
6.3	Marco legal .....	27
6.3.1	Ley 1314 del 2009 .....	27
6.3.2	Normas internacionales de auditoria (NIAS) .....	28



6.3.3 NIA 315 .....	28
6.3.4 NIA 265 .....	28
6.3.5 COSO .....	29
6.3.6 Normas técnicas sectoriales colombianas (NTS) .....	29
7. Marco metodológico .....	31
7.1 Tipología del trabajo de Investigación .....	31
7.2 Orientación del trabajo de Investigación.....	31
7.3 Técnica de Investigación .....	31
7.4 Fuentes de información para consulta .....	32
7.6 Etapas de la investigación.....	33
8 Resultados y análisis.....	34
8.1 Caracterizar el control interno y su importancia en las empresas.....	34
8.2 Análisis detallado de los procedimientos implementados en las áreas administrativa, producción y de servicio de La Gran Estación .....	35
8.3 Procedimientos para implementar a partir del análisis anterior en el Restaurante La Gran Estación .....	39
8.4 Análisis de los beneficios que obtendría el restaurante La Gran Estación al mejorar la aplicabilidad del control interno en las áreas del restaurante.....	43
9. Conclusiones .....	45
10. Recomendaciones .....	46
11. Bibliografía.....	47
Apéndice A. Entrevista.....	53
Apéndice B. Lista de Chequeo .....	55

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Estructura organizacional del Restaurante La Gran Estación.....	37
<b>Figura 2.</b> Flujograma Procedimiento de selección y evaluación de Proveedores.....	40
<b>Figura 3</b> Flujograma del Procedimiento recepción de mercancía .....	41
<b>Figura 4.</b> <i>Flujograma de control en la salida de insumos</i> .....	42
<b>Figura 5.</b> <i>Flujograma procedimientos para la toma física de inventarios</i> .....	42

## Glosario

**Control interno:** Procedimientos o acciones que se establecen dentro de una organización para ayudar al correcto funcionamiento operativo y financiero reduciendo el riesgo de administrar de forma incorrecta, con fin de velar el cumplimiento de los objetivos o metas establecidas.

**Eficiencia de las operaciones:** Suficiencia de las operaciones para hacer un uso racional de los recursos a favor del logro de los objetivos de la empresa, optimizando y evitando desperdicios y errores.

**Ambiente de control interno:** Es uno de los cinco componentes del control interno que demuestra el orden de una determinada estructura, partiendo de un conocimiento de cada área funcional de la empresa, mediante lineamientos necesarios en pro al logro de los objetivos, brindando al personal responsable del control, un mayor grado de entendimiento.

**Riesgos:** causa, acontecimiento interno o externo que afecta el logro de los objetivos establecidos en la empresa.

**Auditoria:** evaluación de los procedimientos, políticas y técnicas del control interno en las empresas con el objetivo de mitigar y evitar riesgos inherentes a los mismos,

## 1. Resumen ejecutivo de la propuesta

A partir de la dinámica y de las fluctuaciones que presenta el sector gastronómico, se realizó la presente investigación que tuvo como objeto realizar un análisis del control interno del Restaurante la Gran Estación que opera desde el 2019 en Neiva, departamento del Huila. El tipo de investigación utilizada es descriptiva, de grado cualitativo, puesto que se recolectó información por medio de fuentes primarias como artículos científicos, revistas indexadas, libros, capítulos de libro y fuentes secundarias como entrevistas.

Para el desarrollo de la investigación se realizó caracterización del control interno y su importancia en la implementación en cada una de las áreas de la empresa, se revisaron y analizaron cada uno de los procedimientos implementados de manera detallada, se determinó los beneficios a los que incurrirían el restaurante al mejorar los procesos de control interno y finalmente como resultado se establece las acciones de mejora en algunas áreas de la empresa. Esto último permite al propietario del restaurante un mayor control sobre las áreas más vulnerables, logrando la optimización de los recursos de la empresa.

### **Palabras clave**

Control interno, Restaurante, Eficiencia, Monitoreo, Ambiente de control, COSO, NIA

## 1.1. Abstract

Based on the dynamics and fluctuations in the gastronomic sector, this research was conducted with the purpose of analyzing the internal control of the Gran Estación Restaurant, which has been operating since 2019 in Neiva, department of Huila. The type of research used is descriptive, of qualitative degree, since information was collected through primary sources such as scientific articles, indexed journals, books, book chapters and secondary sources such as interviews.

For the development of the research was performed characterization of internal control and its importance in the implementation in each of the areas of the company, each of the implemented procedures were reviewed and analyzed in detail, the benefits that the restaurant would incur by improving the internal control processes were determined and finally as a result the improvement actions in some areas of the company are established. The latter allows the restaurant owner greater control over the most vulnerable areas, achieving the optimization of the company's resources.

### Key words

Internal control, Restaurant, Efficiency, Monitoring, Control environment, COSO, ISA.

## 1.2. Introducción

A medida que pasa el tiempo los establecimientos comerciales buscan la mejor forma de generar mayores beneficios para sus empresas de manera tal que no se generen dificultades entre los empleados de la empresa y en los clientes del establecimiento. Sin embargo, como toda empresa, no está exenta de las dificultades latentes en el entorno, tales como ausencia de la debida gestión del área administrativa de la empresa, esto asociada a la falta del debido registro de la contabilidad, despilfarro de materias primas, ausencia en la asignación de roles de los empleados y del control interno e insuficiencia en el control de la información de la empresa.

En ese orden de ideas, al crecer el flujo de información es indispensable que ésta se lleve de una manera ordenada, controlada y clara para así tener mejores bases al momento de tomar decisiones claves para el presente y futuro de la organización; es por esto por lo que cada organismo necesita de la implementación de controles internos en todas sus áreas y así tener una planificación de sus procesos siempre al margen de cualquier error, y procurando mitigar los riesgos que implican su funcionamiento operacional. Es decir, que el establecimiento de controles en una empresa juega un papel fundamental para el desempeño eficiente y eficaz.

En el presente trabajo se buscará analizar el proceso de control interno que se desarrolla en el restaurante la Gran Estación, esto en aras de caracterizar el control interno y la importancia en la implementación en cada una de las áreas que hacen parte del restaurante, comprender de manera detallada los procesos implementados en las áreas de vital importancia para la empresa, analizar los beneficios que obtendría el restaurante al mejorar la aplicabilidad y seguimiento del control interno en todas las áreas del restaurante y, finalmente, definir acciones de mejora para tener en

cuenta al momento de realizar el control interno, esto para que la empresa se optimice en recursos de talento humano, presupuestos y de materias primas.

A nivel general, para dar alcance a cada uno de los objetivos propuesto en la presente monografía, se desarrollarán 4 capítulos que hacen referencia a los resultados de la investigación, y que se estructura de la siguiente forma:

La primera parte hace referencia a la caracterización del control interno y su importancia en las áreas de la empresa, de igual forma, se realiza un análisis detallado de los procedimientos implementados en las áreas administrativa, de producción y de servicios, tomando como referente las respuestas de las entrevistas realizadas, para luego analizar las fallas y las acciones de mejora en cada área del restaurante. Posteriormente se identifican los procedimientos a implementar a partir del análisis anterior de cada una de las áreas del restaurante. Finalmente, se analizan los aspectos positivos que incurre la empresa al realizar las mejoras al control interno que tienen definido para cada área de la empresa.

## 2. Planteamiento del problema

En el transcurso del tiempo surgió, y a su vez ha venido avanzando, el tema del comercio, creando grandes oportunidades en la economía en un territorio ya sea internacional, nacional y local. Esto conlleva la generación de empleo, el incremento de la oferta de bienes y producción; por tanto, las transacciones operacionales se vieron obligadas a ser evaluadas y controladas debido al crecimiento operacional de dichas empresas: más que llevar un libro de contabilidad que pudiera apoderarse del registro de dichas transacciones, se necesitaba un estricto control que midiera la eficiencia, la eficacia y velara por los intereses y recursos de la entidad. Por consiguiente, la carencia o la falencia de un control interno ha llevado a las pequeñas empresas a tener un desequilibrio empresarial y a un fracaso, afectando la economía.

Por causa de esta mala implementación, las empresas han venido teniendo diferentes tipos de riesgos, debido a la mala estructuración y a la ausencia de actividades que permitan inspeccionar, monitorear y corregir el buen uso del control interno. Cuando una entidad no cuenta o tiene fallas en el control interno, corre con el riesgo de Sobrecostos o costos innecesarios por controles excesivos o trabajo redundante, deficiencia en la calidad, impactos negativos en la reputación de la organización, multas o sanciones impuestas por entes reguladores, afectación a la integridad de la información, resultados con errores y estados financieros incorrectos entre otros (Farley Zuluaga, 2021).

El crecimiento del sector gastronómico ha obligado a las empresas a ser más eficientes e innovadores en sus ventas, operaciones y su contabilidad; para ello es importante contar con eficaz sistema que pueda evaluar todos los procedimientos internos de la empresa en el cual pueda mitigar

los errores, falencias, fraudes que se puedan presentar, generando pérdidas financieras, imagen y rendimiento.

El control interno son las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable (NIA, 2015).

A partir de lo anterior, se considera muy relevante llevar a cabo una investigación que permita conocer las principales falencias asociadas a la mala implementación del control interno en dicho restaurante, en aras de evitar posibles crisis financieras al interior del restaurante La Gran Estación localizado en la ciudad de Neiva.

### **2.1. Formulación del problema**

¿Cuál es el análisis del control interno en el restaurante la gran estación y que beneficios obtendría al llevar una adecuada implementación?

### 3. Justificación

El control interno, en los últimos años, ha adquirido gran importancia en el nivel financiero, administrativo, productivo, económico y legal, pues permite a la alta dirección de una organización dar una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos empresariales (Fernandez, 2005).

Es de mencionar que debido a la problemática que se genera en una empresa, ya sea en lo financiero, operativo y legal por la falta de un control, es importante acogerse a las normas vigentes, crear políticas y procedimientos en cada área de la empresa, acorde a la naturaleza de sus operaciones, en aras de optimizar los recursos tanto financieros, humano y la eficiencia de la empresa.

Es importante tener claro, el control interno se apoya en la gestión de procesos, ya que permite comprender la realidad de la empresa a través de actividades de planificación, medición, gestión y mejora, ello con el fin de obtener el cumplimiento de los objetivos de una organización, estas tienen como base el marco normativo nacional e internacional (Fernandez, 2005).

Resulta de gran valor tener en cuenta que la implementación de un control interno en las medianas y pequeñas empresas es de trascendental importancia para cumplimiento de sus objetivos planteados y mejoramiento en sus actividades diarias, pues este determina las acciones que se deben corregir en cuanto al buen uso del recurso económico, procesos inadecuados, financiamiento de la entidad en donde los riesgos asociados se minimizan y de ese modo la empresa obtiene más solvencia y sostenibilidad. Para realizar este proceso de evaluación del control interno de una organización, inicialmente se debe tener un conocimiento previo del negocio y para ello se realiza la auditoría donde analizan las diferentes áreas de la empresa.

En relación con lo anterior, la auditoría interna es un ente fundamental que, dada su importancia, debería existir en todas las organizaciones, con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento de los procesos, para de esta forma hallar óptimos resultados que conllevarían a que las organizaciones logren ser más eficientes, más eficaces y mucho más efectivas (Carolina Jiménez Morales, 2013).

El problema para la dirección empresarial hoy no es simplemente entender la necesidad de cambio sino cómo efectuarlo de forma tal que se logren los objetivos a través de las estrategias diseñadas. En este sentido, el control de gestión en las empresas debe conducir a que los componentes operativos les permitan alcanzar sus objetivos estratégicos, en especial para las empresas micro, pequeñas y medianas, denominadas MiPymes, las cuales para sobrevivir en este contexto se han visto obligadas a formalizar sus procesos de planificación y de control de todas sus operaciones (Luz Idalia Castañeda Parra, 2014).

La Gran Estación, es una empresa Huilense localizada en el sector gastronómico, actualmente se encuentra ubicada en la carrera 7ª N° 55-43 Paseo de La Pradera, caracterizada por brindar un buen servicio al cliente en la región. Esta investigación tiene como finalidad analizar si el restaurante-bar La Gran Estación está implementando de manera adecuada el control interno, basado en la normativa vigente, permitiéndole tener una visión más clara del buen uso de este para su rentabilidad y posicionamiento de la empresa en el sector.

#### 4. Estado de Arte

##### Internacional

##### **La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México**

En un artículo presentado por Velázquez (2012), las organizaciones de México, es necesario disponer de un correcto control interno, puesto que éste evita riesgos, fraudes, protege los activos y los intereses de las empresas, así como también se consigue evaluar la eficiencia de esta organización. En el desarrollo de su investigación encuentra que la mayor parte de las PYMES no cuenta con el control interno correcto, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, por lo general, carecen de los diferentes procesos económicos necesarios en las actividades productivas de las empresas

##### **Factores de contingencia relevantes para el diseño del control interno**

Según los autores Rosario y Jiménez (2017) los factores de contingencia influyen en la estructura del control interno, ya que estos ayudan a determinar qué tan eficiente puede ser el sistema de control implementado. En dicha investigación identifica principalmente a los siguientes factores:

1. **Tamaño:** Las variaciones de tamaño que sufren las empresas modifican sus actividades y afectan directamente incrementando los controles que deben realizar con el objeto de preservar la eficiencia.
2. **Estrategia:** Consiste en el medio por el cual los gerentes influyen en los elementos del entorno externo, tecnologías de la organización, arreglos estructurales, cultura de control y los sistemas de control de gestión.

3. Estructura organizativa: Es una forma de organización que adoptan diversos componentes que permiten repartir trabajos y responsabilidades entre los integrantes que la conforman.

4. Percepción de la incertidumbre del entorno: Hace referencia a todo aquello que está fuera del alcance de la organización, es decir todo aquello q no se puede manejar.

### **Influence of Staff Training on Sales Control in F&B on Financial Performance of Classified Restaurants in Nairobi County, Kenya**

Según una investigación denominada Influence of Staff Training on Sales Control in F&B on Financial Performance of Classified Restaurants in Nairobi County, Kenya realizado por los autores Nyamwaya, Miricho & Bitoky (2020), en las organizaciones, las personas que tiene menor conocimientos y habilidades financiera tienen más probabilidades de ser identificadas con sistemas de control débiles. Sin embargo, el uso de la auditoría de control puede detectar si el control es efectivo y puede prevenir el fraude, o proporciona una seguridad razonable para la realización de los objetivos de control en las organizaciones. Cabe destacar que, dado el importante papel que juega el control de ventas en los establecimientos, es importante identificar la influencia entre la capacidad del capital humano en el control de ventas en alimentos y bebidas, el desempeño financiero.

### **Obstáculos en la implementación de control interno en MiPymes en Colombia**

Según Arellana et al., (2020), uno de los obstáculos a los que se enfrenta el control interno es el concepto de los empresarios de las MiPymes, quienes encontrarán diversas ventajas en la implementación del control interno puesto que no lo ven como un aspecto relevante, lo que genera que, lamentablemente, las actividades de control interno se conviertan en procesos poco útiles y arduos haciendo que el control interno se considere como un requisito más.

## **Nacional**

### **Control interno en Colombia: Un diagnóstico desde lo teórico**

En dicho artículo, se expone los diferentes modelos de control interno implementados en los países con mayor nivel de transparencia respecto a la corrupción. Ahora bien, unos de los ejemplos a resaltar es el modelo de control interno privado implementado en Nueva Zelanda; en este país aplican una guía de administración de riesgos y una guía de buenas prácticas corporativas en el cual da los lineamientos del ejercicio del control interno basado en el modelo COSO. Adicionalmente el código de buen régimen corporativo emitido en el año 2004 que aplica a las juntas directivas de toda clase de entidades inclusive a entidades públicas emisoras que cotizan en bolsa. En un contexto globalizado, Canadá implementa el modelo privado COCO, este se centra en el cubrimiento de las responsabilidades de la dirección permitiéndoles el cumplimiento de todos los procesos de la entidad (López y Zanabria, 2016)

### **Modelo de Control Interno para pequeños y medianos restaurantes**

Para Vergara (2018) expone que, junto con el crecimiento de los restaurantes, también se evidencia cierres de los mismo, debido a la mala ejecución de operaciones, conllevando al incumplimiento de las metas y objetivos establecidos. De tal manera que recalca que en cada empresa es necesario tener controles sobre las áreas más sensibles, debido a que su vulnerabilidad podría causar perdidas a las empresas si no cuentan con un mayor control sobre las mismas. Adicionalmente implementa un modelo diseñado para las áreas de compras, proveedores, recursos humanos y contabilidad, en el describe las diferentes procesos y lista de controles que implementaran en dichas áreas mencionada.

### **Elaboración de una propuesta para la implementación de las 5's al restaurante ricos y antojosos s.a**

Según Cardona y Gutiérrez, (2018), la metodología de las 5s, está ligada con Lean Manufacturing (basada en las personas, que definen la forma de mejorar y optimizar de un sistema de producción focalizándose en identificar y eliminar todo tipo de desperdicios). Esta técnica busca la calidad optima de todas las áreas donde se pueda implementar. Es importante tener en cuenta que, entre las ventajas de esta técnica se destaca:

- Reducción de gastos de tiempo.
- Reducción de gastos de material innecesario.
- Mayor espacio para el trabajo.
- Mayor conocimiento del puesto de trabajo.
- Mejora la eficacia de la empresa.
- Mayor productividad.
- Mayor calidad

En el desarrollo de la propuesta de implementación de la técnica 5, s para el restaurante Ricos y Antojos S.A, los autores inicialmente aplicaron la estrategia SEIRI (erradicar lo innecesario en la empresa). Para este procedimiento realizaron:

1. Listado de materiales, equipos, instalaciones etc. que se consideren innecesarios.
2. Plan de disposición para lo innecesario. Reubicar, trasladar, vender o disposición final
3. Clasificación de los elementos útiles para la empresa, ejemplo licuadora, microondas, valija y equipos.
4. Listado de principales fallas y debilidades del restaurante.

## 5. Objetivos

### Objetivo general

Realizar un análisis de la adecuada implementación del control interno en el Restaurante la Gran Estación.

### Objetivos específicos

- Caracterizar el control interno y su importancia en las empresas.
- Realizar un análisis detallado de los procedimientos implementados en el área administrativa, de producción y de servicios del restaurante-bar la Gran Estación.
- Identificar los procedimientos a implementar a partir del análisis anterior en el restaurante-bar la Gran Estación.
- Analizar los beneficios que obtendría el restaurante La Gran Estación al mejorar la aplicabilidad y seguimiento del control interno en la empresa.

## 6. Marco teórico

La actual investigación expone un análisis en forma estructurada y secuencial sobre los antecedentes, bases teóricas y normatividad en lo que concierne al control interno, al igual que su importancia en la aplicabilidad en las empresas.

### 6.1 Antecedentes

A partir de la antigüedad se ha requerido controlar y supervisar las actividades del ser humano, como lo eran el trueque, la producción de bienes (agricultura), la domesticación de animales y demás actos de comercios de la época. Es así como las tablillas mesopotámicas fueron las primeras que sirvieron para realizar los primeros registros. La ejecución de dicho control ha sido por medio de escritos o anotaciones, en cuerdas anudadas o quipus, en tablillas de roca o de materiales como el marfil, en papiro luego, hasta la aparición de la invención de la imprenta, dichos adelantos se presentaron en Mesopotamia, Grecia, Egipto y Roma. (GOMEZ, 2000).

A partir de ello, las primeras poblaciones inventaron el código Hammurabi en cual consistía unir los códigos que ya existían en las diversas ciudades del imperio babilónico; dichos códigos contenían reglas de vida, de propiedad y de comercio (leyes) donde presentaban diferentes castigos para el mismo delito, a medida de su desarrollo se vio la necesidad de reemplazar estas anotaciones las cuales eran en las piedra o tablas de arcilla en libros, ya que en ellos se podía llevar todos los detalles necesarios para controlar o supervisar.

Conforme paso el tiempo dichas anotaciones en los libro dieron paso a la partida doble en el año 1494, cuando el célebre autor Fray Lucas Pacioli analizaba a los hechos económicos desde el punto de vista transaccional, considerándolos como un método del control del dinero en las empresas, de allí hasta el siglo XIX que los empresarios tomaron medidas preventivas y se

preocuparon por implementar sistemas de control interno que les permitiese proteger sus activos, desde aquel entonces se puede afirmar que los controles internos fueron de gran relevancia para llevar los procesos empresariales de una manera más controlada y razonable. (MONCADA, 2018).

## **6.2 Marco conceptual**

### **6.2.1 Control interno**

Según Morán et al., (2018), el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Según el IFAC establece que el “control interno” puede tener múltiples significados, incluyendo:

- Un sistema o proceso: la totalidad del sistema de control interno de una organización, por ejemplo, el sistema de control interno de una organización.
- Una actividad o medida: la medida real para tratar los riesgos y para efectuar el control interno, por ejemplo, los controles individuales.
- Un estado o resultado: el resultado del sistema de control interno o un proceso, por ejemplo, el lograr o mantener un control interno adecuado o efectivo.

### **6.2.2 Restaurante**

Según Vergara (2018), es un establecimiento gastronómico que de acuerdo con la norma técnica sectorial colombiana 001 (NTS-USNA 001 de 2015) cuyo objeto es la transformación de

alimentos, la venta y la prestación de servicios de alimentos y bebidas; también pueden ofrecer servicios complementarios tales como atención de eventos, recreaciones y otros.

Para Montoya (2016, p. 7), un excelente sistema de control interno es aquel que no daña las conexiones existentes entre empresa – cliente y mantiene, en un nivel de alta dignidad humana, las relaciones entre dirigentes y subordinados. Su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios y de su efectividad dependen de que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los interesados de la entidad, de acuerdo con las necesidades del negocio y o actividad.

### ***6.2.3 Ambiente de Control interno***

El ambiente de control interno hace referencia a la cultura de conciencia por el control de sus empleados y de sus actividades que desarrollan dentro de ella, incluyendo la integralidad, los valores éticos y el estilo de operación de la contaduría y administración (García, 2014). De igual forma, para Márquez, (2017), el ambiente de control interno se distinguen cinco factores a considerar:

- 1.*Integridad y valores éticos*: Son el resultado de las normas éticas y de conducta de la empresa, así como la forma en que estos interactúan y refuerzan en la práctica.
- 2.*Compromiso por la competencia*: Hace referencia al conocimiento y las habilidades que son necesarias para cumplir con una determinada tarea.
- 3.*Estructura Organizacional*: Se considera otro factor del ambiente de control, ya que una estructura organizacional bien diseñada ofrece la base para planear, dirigir y controlar las operaciones.

4. *Filosofía y estilo operativo de la gerencia*: Abarca el enfoque de la gerencia para monitorear riesgos del negocio, como actitudes y acciones de la gerencia.

5. *Política y práctica de recursos humanos*: Incluye el conjunto de lineamientos, normas, políticas procedimientos relacionados con la contratación, orientación, evaluación y acciones correctivas en las empresas.

#### **6.2.4 Evaluación de los riesgos de control interno**

Para Vilorio (2005), se entiende por riesgos a la causa probable de que no se consigan los objetivos organizacionales. La organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, en aras de establecer mecanismos que identifiquen, analicen y disminuya los correspondientes. Estos riesgos pueden distinguirse en dos tipos: El riesgo inherente y el riesgo de control.

El riesgo inherente se relaciona con las actividades propias de la posibilidad de continuar con la premisa de Negocio en Marcha, mientras que el riesgo de control se relaciona con las alteraciones organizacionales que pueden sucederse por efectos del funcionamiento del sistema interno de la empresa.

#### **6.2.5 Procedimientos del control interno**

Según Vega de la Cruz (2017), cuando se evalúa el nivel de madurez y de eficiencia del control interno en la organización se debe seguir las siguientes fases:

Fase 1: Preparación inicial de condiciones

- Paso 1: Constitución del equipo
- Paso 2: caracterización de la organización

Fase 2: Planificación

- Paso 3: Definir las metas y objetivos específicos en la evaluación

- Paso 4: Establecer los indicadores de madurez mediante encuestas, entrevistas y formularios.

- Paso 5: Definir los indicadores de eficacia

Fase 3: Evaluación y mejora

- Paso 6: Análisis de los indicadores de madurez y eficacia
- Paso 7: Proyección de acciones y mejoras.

### ***6.2.6 Beneficios de un sistema de control interno***

La firma Deloitte, (2015) identifica los beneficios de un sistema de control interno en las empresas los siguientes:

- Define normas y conductas de actuación
- Aporta confianza en el cumplimiento de los objetivos, provee seguridad del funcionamiento del negocio.
- Establece las formas de actuación en todos los niveles de la organización, atreves de objetivos claros y medibles, y de actividades de control
- Otorga seguridad razonable sobre la adecuada administración de los riesgos del negocio
- Establece mecanismos de monitoreo formales para la resolución de desviaciones al funcionamiento del sistema de control interno.

## **6.3 Marco legal**

### ***6.3.1 Ley 1314 del 2009***

La presente ley regula los principios y normas de contabilidad de información financiera y de aseguramiento de información, en el Art. No 5, así:

Artículo 5: De las normas de aseguramiento de información, Para los propósitos de esta ley, se entiende por normas de aseguramiento de información el sistema compuesto por principios, conceptos, técnicas, interpretaciones y guías, que regulan las calidades personales, el comportamiento, la ejecución del trabajo y los informes de un trabajo de aseguramiento de información. Tales normas se componen de normas éticas, normas de control de calidad de los trabajos, normas de auditoría de información financiera histórica, normas de revisión de información financiera histórica y normas de aseguramiento de información distinta de la anterior.

### **6.3.2 Normas internacionales de auditoria (NIAS)**

La aplicabilidad de las NIAS en Colombia se reglamentó a través del decreto 302 de febrero de 2015, donde se establece los estándares que se deben regir las auditorias para todas las organizaciones.

#### **6.3.3 NIA 315**

Define el control interno como el proceso diseñado, implementado, y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y la eficiencia de las operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

#### **6.3.4 NIA 265**

Comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y la dirección de la entidad; trata de la responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente, a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección, las deficiencias del control interno que haya identificado durante la realización de la auditoria de los estados financiero

### 6.3.5 COSO

Según los autores Yungan y Mercedes (2017), El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido ampliamente como COSO, establece el control interno como un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

### 6.3.6 Normas técnicas sectoriales colombianas (NTS)

Para el análisis se ha tenido en cuenta los lineamientos establecidos en las normas técnicas colombianas (NTS)<sup>1</sup> y otros requisitos obligatorio cumplimiento para la industria gastronómica en Colombia.

Entre las disposiciones mínimas para l industria gastronómica en Colombia se establecen en el decreto 1879 del 2008 y la ley 9 de 1979 la cual establecen:

- Matricula mercantil vigente expedida por la cámara comercio respectiva, para su apertura y operación del establecimiento.
- Estudio del suelo y ubicación: la cual debe realizarse de acuerdo las normas expedidas referentes la intensidad auditiva, horario, zona y destinación del negocio.
  - Registro sanitario: todo establecimiento de comercio dedicado a la preparación o manipulación de alimentos deberá cumplir con las condiciones sanitarias descritas por la ley 9 de 1979.

- NTS-USNA 0034: Dominio en el manejo de materia prima e insumos en el campo de la producción de acuerdo con los requisitos de calidad. En ella se establece los requerimientos para el suministrar el material y verificar el cumplimiento de las normas en su manejo.
- NTS-USNA 006: Esta norma establece los requisitos relacionados con la infraestructura básica que deben tener los establecimientos de la industria gastronómica en áreas de servicio al cliente, áreas de producción y áreas de servicios generales.
- NTS\_USNA 009: Seguridad industrial para restaurantes, 2007. Esta guía tiene por objeto facilitar la aplicación de las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

## 7. Marco metodológico

### 7.1 Tipología del trabajo de Investigación

Para el desarrollo del trabajo de grado y para dar alcance a los objetivos anteriormente propuestos, se aplicó el tipo de investigación descriptiva, puesto que se requiere conocer información del Restaurante La Gran Estación tales como; estructura organizacional, procesos productivos, verificación de la insuficiencia del control interno en la empresa e identificación de los impactos negativos asociados a la ausencia de este. Como fuentes base para el análisis de la información recopilada, se realiza una extensa revisión del material académico como artículos científicos, libros, capítulos de libros, memorias y demás.

Según Aguirre et al., (2015), el estudio descriptivo cualitativo es el método que se puede elegir cuando se desee realizar descripciones rigurosas de los fenómenos. Tal estudio es especialmente útil para investigadores que buscan saber el *quien, que y donde* de los eventos. Aunque fundamentalmente, a todo enfoque cualitativo de investigación, los estudios descriptivos cualitativos comprenden una valiosa aproximación metodológica para sí mismos.

### 7.2 Orientación del trabajo de Investigación

El tipo de enfoque que se aplicará para el presente trabajo de grado es cualitativo puesto que en el desarrollo de este se procederá a describir, comprender y a profundizar en el funcionamiento de las actividades del Restaurante La Gran Estación.

### 7.3 Técnica de Investigación

Para el correcto desarrollo del presente trabajo de grado, se emplearán las siguientes técnicas de recolección de la información:

- **Entrevista a Propietario y administrador:** Este procedimiento tiene como objetivo identificar los aspectos relevantes del Restaurante tales como; la estructura organizacional de la empresa y los procedimientos de control interno que están implementados en cada una de las áreas de la organización. Toda esta información se recopila mediante el acercamiento presencial con el representante del restaurante y demás personal de cargos importantes en la empresa (Ver Anexo A).
- **Análisis Documental:** Consiste en la recopilación de fuentes primarias y secundarias de información, en donde se relacione contenido pertinente con la temática de investigación tales como Control interno, riesgo interno, impactos del control interno en las Pymes, etc. Para este procedimiento se consultará en bases de datos artículos científicos, libros, capítulos de libros y demás en revisas indexadas.
- **Observación:** Partiendo del conocimiento empírico y propios de la formación académica del pregrado, se realizan observaciones entorno a las áreas más vulnerables que presenta el restaurante, debilitamiento de la capacidad productiva y la probabilidad del cese final de las actividades, como producto de la insuficiencia del control interno.

#### 7.4 Fuentes de información para consulta

- **Fuentes primarias**

Para Prieto et al, (2013) las fuentes primarias, comprenden textos, libros, capítulos de libros, informes de fuentes oficiales de información, trabajos de grado, artículos científicos de revistas indexadas y no indexadas y demás producción académica relacionada a los temas del presente trabajo investigación tales como control interno, riesgos del control interno y demás temáticas afines.

- **Fuentes Secundarias**

Según Lombardero y Méndez, (2015) Las fuentes secundarias son aquellas que se consideran material proveniente de alguna fuente del momento. Para efectos del presente trabajo de investigación se realizarán entrevistas personales con la propietaria y colaboradores del restaurante la Gran Estación. De igual forma, se tendrán en cuenta información propias de la empresa tales como documentación de procedimientos y políticas de cada una de las áreas y demás informas que se tengan a disposición

### 7.6 Etapas de la investigación

- ✓ **Etapa I:** Consiste en el reconocimiento general del Restaurante La Gran Estación, conocer los procesos actuales que maneja la empresa, para este procedimiento se realizarán visitas a la empresa, recopilación de la información y análisis de estos.

- ✓ **Etapa II:** En esta fase, consiste en la recopilación y análisis de fuentes de información primaria, principalmente proveniente de artículos científicos. Estos artículos de información deben contener temáticas relacionada al presente trabajo de investigación tales como control interno e impactos generados por los mismos.

- ✓ **Etapa III:** Recopilación de información mediante las entrevistas implementando listas de chequeo. Se hará uso de estas técnicas de investigación para fines de obtención de la información propia de la empresa.

- ✓ **Etapa IV:** Partiendo de la información previamente recolectada mediante los instrumentos de recopilación, se procede a analizar dicha información, partiendo de la necesidad de identificar fallar o errores asociados al control interno en el restaurante La Gran Estación.

## 8 Resultados y análisis

A continuación, los resultados aplicados frente al análisis de importancia de la implementación del control interno en la investigación para El Restaurante la Gran Estación que se encuentra ubicado en la Carrea 7 A Ni 55 – 43 de la ciudad. Su actividad económica se dedica al expendio de comidas y bebidas a la mesa y domicilio y actualmente su representante legal es Paula Andrea Silva Puentes.

### 8.1 Caracterizar el control interno y su importancia en las empresas.

- Un sistema de control interno efectivo depende de una buena organización lo que pretende esto en la empresa es reducir incorrecciones e irregularidades que se puedan presentar en diferentes circunstancias, lo que impide que se cumplan objetivos de la manera correcta. Por ello es indispensable contar con el control interno en áreas como inventarios, administración, costos, gastos, personal, maquinaria entre otros. De esta manera se comprende la gestión de los factores que intervienen en el proceso, en este caso en el Restaurante la Gram Estación; con el fin de establecer en ella políticas eficaces que reduzcan problemas y permita gestionar adecuadamente los recursos y poder ofrecer un mejor servicio en el que se construya de tal forma que sea sostenible y que le permita crecer a la empresa exitosamente.
- Básicamente es un proceso que involucra a toda la organización desde la alta dirección hasta el último colaborador, y contribuye para representar un grado razonable que garantice la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las políticas y normas que son aplicables en la gestión empresarial. Esta herramienta ayuda a la protección de recursos de la empresa, reduce el nivel del fraude que se pueda presentar en la mala ejecución de la labor, y así evitar las pérdidas económicas que puedan ocasionar la disolución de la empresa.

- A nivel general, el control interno se caracteriza por ser una herramienta indispensable para evaluar la eficiencia, eficacia y productividad de las empresas por lo que resulta importante su implementación, evaluando de manera continua su actualización y optimización en el uso de sus recursos.

- Los riesgos de control interno están latentes en la actividad de la empresa, sin embargo, es labor de la administración identificarlos adecuadamente y determinar una respuesta oportuna que le permita una mejor visión frente a las eventualidades. Cabe resaltar que no importa el tamaño, organización u otro tipo de característica que posea la empresa, igual existe la susceptibilidad de caer en situaciones de riesgo en cualquier área de la empresa.

- Se determina la necesidad de establecer herramientas e instrumentos para el desarrollo de las actividades de control que le permitan a la empresa, implementar un manual de operaciones y funciones, realizar los procesos de rotación de personal, delegar el área contable que informe, hacer uso de instrumentos de control para la entrada y salida de mercadería, entre otras actividades que le permiten prevenir y detectar errores.

Esto proporciona una seguridad razonable a la empresa al ser aplicado independientemente de su naturaleza, tamaño o estructura de sus operaciones.

## **8.2 Análisis detallado de los procedimientos implementados en las áreas administrativa, producción y de servicio de La Gran Estación**

Para el desarrollo de la etapa inicial del presente estudio, se recopiló información entorno a la empresa, mediante una entrevista realizada a la representante legal Paula Andrea Silva Puentes, quien ha asumido el manejo empresarial de La Gran estación desde su inauguración en 2019; en el transcurso de este tiempo ha adquirido experiencia suficiente para atender las diferentes

problemáticas que se han presentado y resolverlos de la mejor manera. Para esto, se tendrán en cuenta 4 de los componentes del modelo COSO que se detallan a continuación.

### 1. Componente de Ambiente de Control

De acuerdo con Betancur y López (2007), el ambiente de control integra las pautas del comportamiento de una organización y la forma en que los directivos establece políticas para influenciar el control de la gente. Considerando lo anteriormente mencionado por los autores y contrastando con los resultados obtenidos en las entrevistas y lista de chequeo se puede determinar que:

**Área administrativa:** Esta área ha estructurado un manual de funciones acorde a su estructura organizacional, un reglamento interno que define directrices para el reclutamiento, selección y administración del personal. El Restaurante La Gran Estación da a conocer a sus empleados la visión, misión al igual que normativas propias del establecimiento e infunde valores y principios, cuenta con un sistema de cámara que permite el monitoreo de las actividades diarias. Al finalizar la jornada, el administrador y cajero realizan el reporte de ventas para después presentar el consolidado a través del sistema J3 system Ltda. Un sistema que le permite generar informes de ventas por mesero, mesas y toma de pedido por medio de dispositivos móviles, posterior a esto tiene comunicación directa con módulo de contabilidad donde le permite al contador extraer información para llevar su contabilidad, y realizan encuentros que promueven la integración de su personal.

**Figura 1.** Estructura organizacional del Restaurante La Gran Estación



**Fuente.** Elaboración propia

**Área de producción:** Esta área implementa una revisión periódica de 3 meses del buen funcionamiento de las maquinarias, el área de bodega tiene las condiciones óptimas de conservación de los insumos, al finalizar la jornada se realizan limpieza y desinfección de dicha área, cuentan con la certificación correspondiente a la manipulación de alimentos, el jefe de cocina distribuye y delega labores con el auxiliar de cocina, se realizan un registro de los insumos utilizados de manera manual mediante notas poco seguras, el personal encargado de preparación de los alimentos cuenta con un adecuado equipo de protección.

**Área de servicio:** se percibe que realizan una adecuada organización de los espacios para la atención al público, supervisan que las neveras de las bebidas cuenten con disponibilidad para los comensales, implementan medidas preventivas ante el COVID, mediante puntos de desinfección, realizan semanalmente reuniones con los administradores para atender las recomendaciones dadas por los clientes y seguimiento del rendimiento de los empleados.

## 2. Evaluación de Riesgo:

Así mismo de la información obtenida en las entrevistas, se evidencia que el ambiente de control en el área administrativa es medio, debido a que no cuenta con todos los procedimientos

que se requieren para el buen funcionamiento de la empresa, en ellos se destaca políticas, normas en el proceso de las compras, control del personal que manipula el área de inventarios, carece de políticas y procedimientos respecto al manejo del área financiero.

En el área de producción se puede determinar que está expuesta a riesgos inherentes altos debido a la ausencia o inadecuados procedimientos de adquisición, recepción y administración de los inventarios, al cual se pueden identificar los siguientes riesgos:

1. Perdida de mercancía: Debido que no cuenta con un correcto manejo de ingreso del personal lo cual está expuesta a que los funcionarios realicen hurto de dicha mercancía.
2. Desperdicios o daño de mercancía: no contar con procedimientos de toma física de inventarios, que permitan establecer el máximo y el mínimo de mercancía para evitar compras por volúmenes excesivos y carencia de productos.
3. Pérdidas económicas asociadas a falta de control en las ordenes de compras.

### **3. Actividades de Control:**

Según castro & Quiñones (2019) establece que, una vez detectado los riesgos, se debe tomar acciones sobre estas, a partir de ello la importancia de las actividades de control. Se propone la implementación de las siguientes actividades de control según lo identificado en la evaluación de riesgo:

1. Implementar políticas para ingreso, registro, inspección del personal que ingresa a la bodega.
2. Establecer directrices para el conteo físico de los inventarios y adquisición de mercancía con los proveedores.

3. Determinar una persona de rango de autoridad alto dentro del restaurante, para llevar a cabo la evaluación periódica de los controles implementador para si detectar a tiempo posibles irregularidades.

#### **4. Monitoreo:**

En una investigación presentada por Mantilla (2005) expone que el monitoreo incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones, a partir de lo anterior se observa que el restaurante la Gran Estación realiza monitoreo en el área de caja y las demás actividades por medio de cámaras de seguridad, las cuales revisan cuando se presenta algún tipo de eventualidades.

#### **5. Información y comunicación**

Para Ricardo (2005), información y comunicación se refiere a captar e intercambiar la información en una organización y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades. También, Mantilla (2005) menciona que los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento para operar y controlar el negocio. Se puede identificar que el restaurante la gran estación cuenta con un sistema que le permite tener información de ventas, gastos y costos.

### **8.3 Procedimientos para implementar a partir del análisis anterior en el Restaurante**

#### **La Gran Estación**

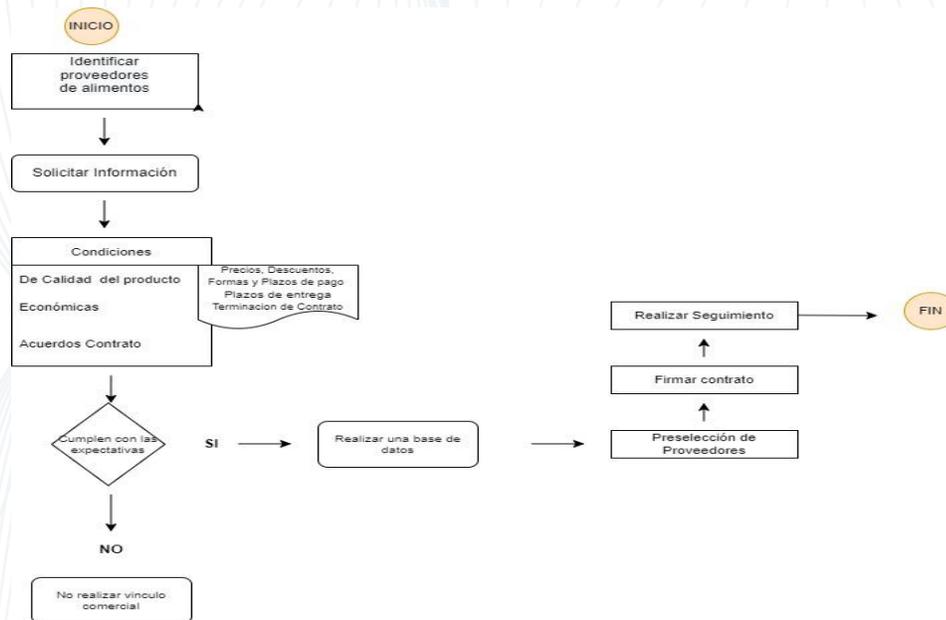
Previo a los análisis realizados en cada uno procedimientos que desempeña el área administrativa, producción y de servicios, se empleó los siguientes flujogramas que describen los procedimientos que se recomienda para lograr un eficiente y óptimo control interno.

### 8.3.1 Área de Administrativa.

#### 8.3.1.1 Determinar políticas, normas en el proceso de las compras:

El restaurante La Gran Estación carece de procedimientos que le permita tener un seguimiento y control en la gestión de compras, como lo es manejar negociaciones de descuentos, condiciones de pago con los proveedores, realizar cotizaciones con diferentes proveedores con el objeto de optimizar la logística de la empresa y de este modo tomar las mejores decisiones para el beneficio de la empresa, la cual se detallan a continuación.

**Figura 2.** *Flujograma Procedimiento de selección y evaluación de Proveedores.*



**Fuente:** *Elaboración propia*

#### 8.3.1.2 Establecer una evaluación periódica del control interno y su vigilancia

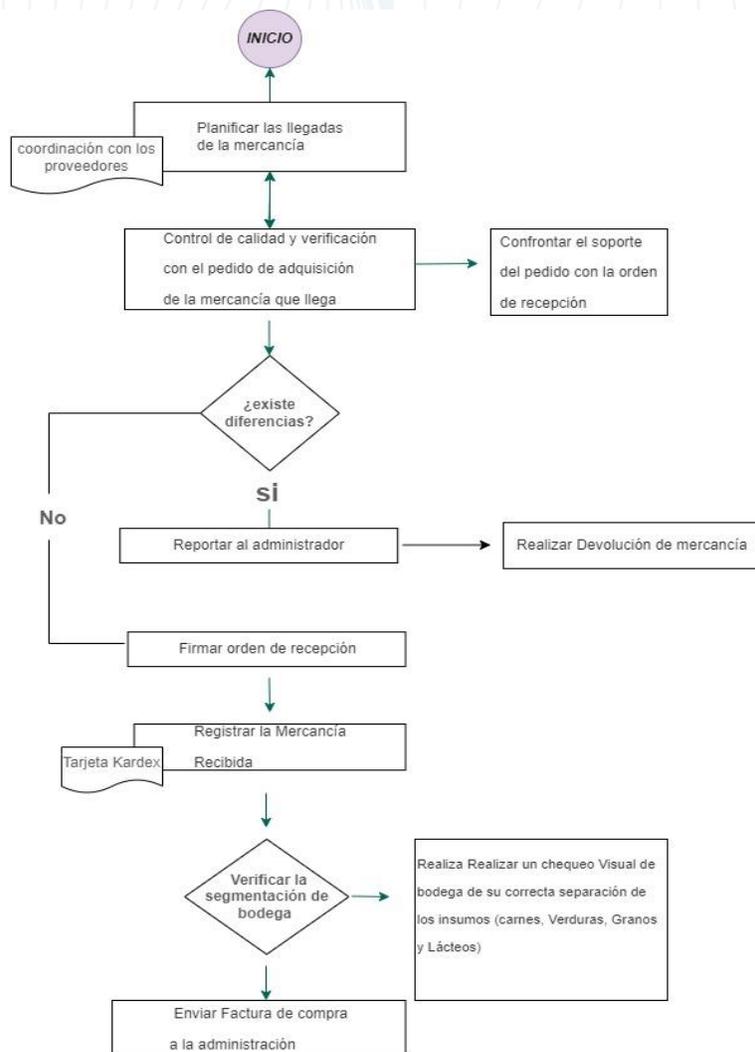
La Gran Estación no cuenta con un auditor interno que le permita verificar la correcta ejecución de los procesos del restaurante y verificación de las responsabilidades asignadas a cada integrante de la empresa.

El contar con acciones, métodos y procedimientos para cada una de las áreas de la empresa, no asegura el buen funcionamiento y efectividad del control interno, de allí la importancia que se delegue un auditor externo o interno para el restaurante la Gran Estación que conozca la norma y los procesos del restaurante y así mejorar su productividad.

### 8.3.2 Área de producción

#### 8.3.2.1 Determinar políticas, normas en el proceso recepción de mercancía

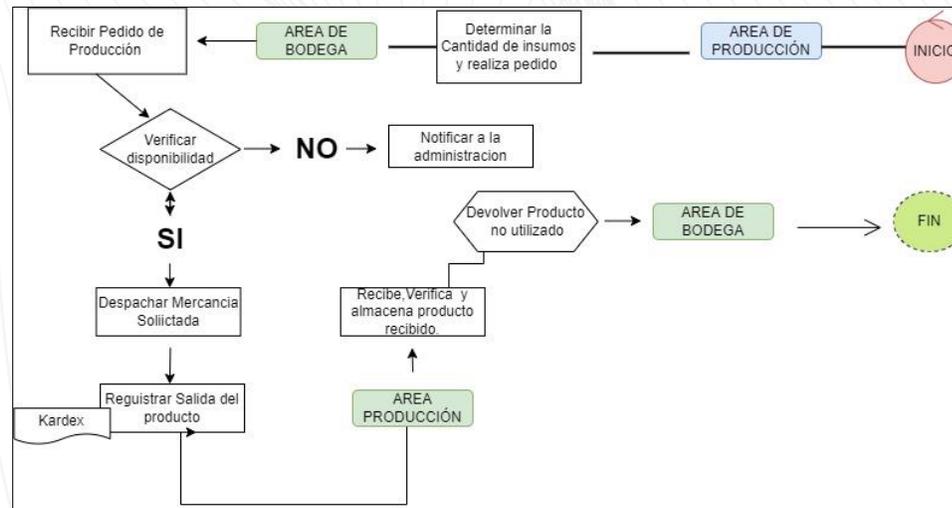
**Figura 3** Flujograma del Procedimiento recepción de mercancía



**Fuente.** Elaboración propia

### 8.3.2.2 Procedimientos para el pedido de insumos en la bodega por parte del área de producción

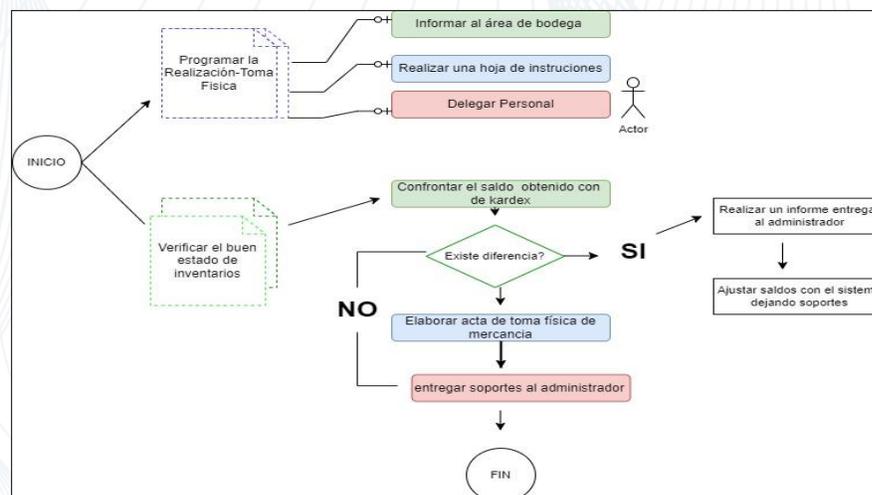
**Figura 4.** Flujograma de control en la salida de insumos



Fuente. Elaboración propia

### 8.3.2.3 Procedimientos para la toma física de los inventarios.

**Figura 5.** Flujograma procedimientos para la toma física de inventarios.



Fuente. Elaboración propia

#### **8.4 Análisis de los beneficios que obtendría el restaurante La Gran Estación al mejorar la aplicabilidad del control interno en las áreas del restaurante.**

Considerando el análisis previo a la identificación de las falencias más significativas que recaen sobre las áreas del restaurante la Gran Estación, se detalla a continuación:

##### **Área Producción:**

Al aplicar políticas, procedimientos adecuados en el manejo de los inventarios y en los procesos de compras, el restaurante la gran estación lograría:

- Evitar altos costos que ocasiona las cantidades excesivas de materia prima, asegurar la disponibilidad de los insumos y eliminar el despilfarro de estos.
- Reducir el riesgo por robos o daños en la mercancía.
- Aporta información fidedigna para la tomar decisiones y realización de los estados financieros.
- Mayor efectividad y eficiencia en la productividad y organización del restaurante
- Mejoramiento y rendimiento en el área de producción, en concordancia con el marco de la normatividad aplicable del sector gastronómico.

##### **Área Administrativa:**

- Adecuada selección de proveedores, que permita tener ahorros significativos.
- Correcta planificación de compras y presupuestos.
- Garantizar buena negociación de condiciones en cuanto a precios, descuentos, devoluciones y plazos de entrega.

### Área de Servicios:

➤ Mejora la experiencia en la atención al cliente al subsanar las posibles inconformidades y quejas que se puedan presentar.

➤ Mayor organización en el proceso de atención al público

Potencializa la atracción de más clientes en el establecimiento, al contar con una mayor variedad de productos y opciones de alimentos y bebidas

## 9. Conclusiones

De acuerdo con el desarrollo de esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Según lo observado, en el ambiente de control en el área administrativa del Restaurante La Gran Estación carece de políticas que permitan tener una adecuada selección de proveedores, esto con la finalidad de tener los óptimos beneficios económicos.
- Se puede notar la carencia de un manual de procedimientos para la administración de los inventarios en el Restaurante La Gran Estación que podría acarrear posibles riesgos inherentes a la actividad que se desarrolla.
- El tratamiento de los inventarios lo están haciendo de manera irregular debido a la ausencia de un control de existencias (stock) que le permita obtener información relevante y oportuna de las entradas y salidas de los insumos, evitando excesivas compras de materias primas, desperdicios o deterioro de estos.
- Se logra determinar acciones de mejoras que permitirán lograr mayor control sobre el área administrativa y de producción.
- Se identifican posibles riesgos en el área de producción, asociados a la pérdida de mercancías, desperdicio o daño de mercancías y detrimentos económicas.

## 10. Recomendaciones

- La propietaria del Restaurante La Gran Estación debe tener en cuenta los procedimientos ausentes que se identificaron en el objetivo tres de la presente investigación.
- Socializar con el personal que labora en el establecimiento los procedimientos que se estipulan en el ítem 8.3.
- Realizar evaluación periódica que permita validar el correcto funcionamiento de los procedimientos a implementar.
- Asignar una persona con rango de autoridad alta en el restaurante La Gran Estación, que le permita realizar una evaluación del control interno objetiva.

## 11. Bibliografía

B., S. A. (FEBRERO de 2018). AUDITORIA DEL CONTROL INTERNO, CUARTA EDICION. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Carolina Jiménez Morales, U. M. (marzo de 2013). IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES PRIVADAS EN COLOMBIA. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10528/JimenezMoralesCarolina2013.pdf;jsessionid=43FBD4F2DD9B7EF14152459B7C9246D2?sequence=1>

Chun, C. (1997). On the functions and objectives of internal audit and their underlying . Obtenido de <https://doi.org/10.1108/02686909710173966>

Farley Zuluaga, s. d. (2021). consecuencias para la empresa si no se cuenta con eficaz control- actualicese. Obtenido de <https://actualicese.com/sistema-de-control-interno-consecuencias-para-la-empresa-si-no-se-cuenta-con-uno-eficaz/#:~:text=Por%20falta%20de%20control%20interno,la%20reputaci%C3%B3n%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>

Fernandez, D. R. (2005). Importancia del control interno en los negocios, Revista Vinculando. Obtenido de <https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>

Fernandez., D. R. (2015). Importancia del control interno en los negocios-Revista Vinculando. Obtenido de Importancia del control interno en los negocios-Revista Vinculando.: <https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>

GOMEZ, C. M. (2000). LAS MATEMATICAS DE LA ANTIGUEDAD Y SU CONTEXTO HISTORICO. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=jylvXdE4eI4C&pg=PA34&dq=forma+de+registrar+las+cosechas+en+la+antiguedad&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=tablillas&f=false](https://books.google.com.co/books?id=jylvXdE4eI4C&pg=PA34&dq=forma+de+registrar+las+cosechas+en+la+antiguedad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=tablillas&f=false)

Jeri Gloria Ramon Ruffner, D. a. (2004). CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>

Laura Camila Arellana, I. M. (2020). OBSTÁCULOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO. Obtenido de [https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR\\_22\\_10.pdf](https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR_22_10.pdf)

López Carvajal, O. R. (2016). Control Interno en Colombia: Un diagnóstico desde lo teórico. Obtenido de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/377/408>

López Carvajal, O. R. (2016). Control Interno en Colombia: Un diagnóstico desde lo teórico. Obtenido de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/377>

Luz Idalia Castañeda Parra, I. U. (11 de 09 de 2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5518/551856273008.pdf>

MONCADA, A. (2018). EL CONTROL INTERNO Y EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL DE . Obtenido de EL CONTROL INTERNO Y EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL DE :

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4260/1/EL%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20EL%20DESEMPEÑO%20EMPRESARIAL%20DE%20LAS%20PYMES%20COMERCIALES%20-ALVARADO%20MONCADA%20DIEGO%20.pdf>

NIA. (26 de Noviembre de 2015). Definición de control interno según la NIA 400. Obtenido de <https://actualicese.com/definicion-de-control-interno-segun-la-nia-400/>

Rodrigo Naranjo Arango\*, G. N. (2018). Original LA GASTRONOMÍA COLOMBIANA. ATRACTIVO TURÍSTICO EN CRECIMIENTO NARANJO-ARANGOR.,NARANJO-AFRICANOG.,LEONES-VIANAA.R.ENERO-ABRIL2018.Año24,Número68.Págs.103-115103. Obtenido de <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/2509/1921>

Valdés Díaz de Villegas, J. A., & Sánchez Soto, G. A. (DICIEMBRE de 2012). LAS MIPYMES EN EL CONTEXTO MUNDIAL: SUS PARTICULARIDADES EN MÉXICO. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf>

Vega de la Cruz, L. N. (2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del Control interno. Visión de futuro. Obtenido de Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del Control interno. Visión de futuro: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082017000200006&lng=es&t](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082017000200006&lng=es&t)

Velazquez, M. R. (marzo de 2012). LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS. Obtenido de [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d\\_-](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-)

\_la\_importancia\_del\_contorl\_interno\_en\_las\_pequeñas\_y\_medianas\_empresas\_en\_mexico.pdf

Montoya, O. P. V. (2016). Visión integral del control interno. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (69), 139-154.

Quina luisa Morán, Nancy Vanessa, Ponce Álava, Verónica Alexandra, Muñoz Macías, Sandra Cecilia, Ortega Haro, Xavier Fernando, & Pérez Salazar, Jazmín Alexandra. (2018). Internal Control and its Application Tools between COSO and COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. Recuperado en 02 de marzo de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=en).

García Africano, M. A. (2014). El control interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la gestión gerencial de las empresas.

Aguirre, Juan Carlos, & Jaramillo, Luis Guillermo. (2015). El papel de la descripción en la investigación cualitativa. *Cinta de moebio*, (53), 175-189. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2015000200006>

Vélez López, B. E., y Camacho Rincón, M. F. (2015). Plan estratégico para la implementación de un sistema contable y mejoramiento administrativo de la empresa Muebles C. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas/560](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/560)

Talaya, Á. E., y Collado, A. M. (2014). *Investigación de mercados*. Esic Editorial.

Carvajal, O. R. L., y Sanabria, J. A. G. (2016). Control Interno en Colombia: Un diagnóstico desde lo teórico. *Revista En-contexto*, (5), 243-268.

Jiménez Gómez, K. J. R. (2017). Factores de contingencia relevantes para el diseño del control interno. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1211>

Márquez, G. R. (2017). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115-136.

Yungan, P., y Mercedes, A. (2017). El modelo coso 2013 (committee of sponsoring organizations of the treadway commission), aplicado en la cooperativa de ahorro y Credito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, durante el periodo 2015, para incorporar avances y tendencias en la administracion (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo, 2017).

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

Chumpitaz, D. O. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. *In Crescendo*, 6(1), 64-73.

De la Ossa, R. V. (2018). Modelo de Control Interno para pequeños y medianos restaurantes. *Libre Empresa*, 15(2), 75-97.

Cardona, A., y Gutiérrez, A. (2018). Elaboración de una propuesta para la implementación de las 5's al restaurante ricos y antojosos SA.

Nyamwaya, M.O., Miricho, M.& Bitok, J. (2020). Influence of Staff Training on Sales Control in F&B on Financial Performance of Classified Restaurants in Nairobi County, Kenya. *Journal of Hospitality & Tourism Management*, 3(2),42-63.

Betancur, H. D., & López, J. E. (2007). Aproximación conceptual y metodológica de la administración de riesgos, una nueva forma de entender el control Interno y de administrar las PYMES del ejecafetero. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira

Mantilla, S. A. (2005). Control interno (Informe COSO). Bogotá: Eco Ediciones

Prieto, J. A., Gómez, C. J., & Miralles, P. (2013). El uso de fuentes primarias en el aula y el desarrollo del pensamiento histórico y social. Una experiencia en Bachillerato. *Clío*, 39, 34-14.

Lombardero, P. F., & Méndez, M. M. (2015). Las fuentes secundarias para el historiador. Una reflexión a través de lo digital y lo literario. *Tiempo y sociedad*, (21), 159-176.

## Apéndice A. Entrevista

La siguiente entrevista se aplicó a la propietaria del Restaurante la Gran Estación, Paula Silva. Esta constó de 16 preguntas y se enfocó en conocer aspectos generales y normativos de la empresa.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Se compromete colaborar en el proceso de esta investigación?	La propietaria de la empresa se compromete a dar la información que se requiera para llevar a cabo esta investigación.
2	¿La empresa tiene establecido un organigrama o esquema de organización?	Su orden jerárquico está formado por la propietaria, asesor jurídico, Administrador, contador, jefe de cocina y meseros y cocineros
3	¿Con cuántos empleados cuenta la empresa?	La entidad cuenta con 11 empleados
4	¿Cuántas y cuáles son las áreas que tiene la empresa?	Tres áreas manejan la empresa administrativa, producción y de servicios
5	¿La empresa cuenta con un control interno?	la empresa cuenta con un sistema, procedimientos, instrucciones (Orales y escritas), Manual de Funciones, Registros y comprobantes
6	¿Existe un auditor interno en la empresa?	No
7	¿Cuentas con un sistema de información?	El sistema de información que maneja la empresa se llama J3 system Ltda. donde se vinculan los procesos de ventas.
8	¿Se lleva a cabo un control físico de los inventarios a fin de no tener	No

	volúmenes inadecuados que se puedan deteriorar?	
9	¿Existe un manual de funciones para los diferentes cargos respaldados en documentos físicos?	La compañía cuenta con 6 manuales, en los cuales se encuentra registrado las funciones propias del cargo con sus respectivos procedimientos, tales manuales como: Manual para el administrador, manual para auxiliar contable, manual jefe de cocina y su auxiliar, Manual call center y mesero domiciliario.
10	cuenta con controles y políticas en las operaciones de la empresa respaldados en documentos físicos?	La entidad cuenta con Manuales especificando sus controles en la producción y de servicios.
11	¿Cuenta con un reglamento interno laboral?	De conformidad al artículo 107 del código sustantivo del trabajo, la gran estación prescribe el reglamento interno de trabajo indicando sus disposiciones que quedan sometidos tanto la empresa como todos sus trabajadores.
12	¿Cada área de la empresa cuenta con un jefe?	El establecimiento cuenta con dos jefes importantes el administrador quien se carga de supervisar y ayudar las diferentes áreas y el jefe de cocina que se encarga del área de producción.
13	¿Realiza reuniones de controles con los empleados? ¿Cada cuánto?	cada sábado hacen reunión con el objetivo de validar las fallas o recomendaciones que dan los clientes frente al servicios.
14	¿Cree usted que la cantidad del personal de la empresa es ideal, para desarrollar adecuadamente las labores diarias?	la propietaria indica que no hay necesidad por ahora de incrementar el personal, puesto que los funcionarios existentes están muy bien capacitados y hacen sus labores de manera oportuna y eficiente.

15	Existen normas o procedimientos para compra los insumos	La empresa no tiene implementado políticas de compras, sus descuentos y demás se manejan de forma verbal.
----	---	---

*Fuente: Elaboración propia*

### Apéndice B. Lista de Chequeo

LISTA DE CHEQUEO		Fecha	28/03/2022	
		Reviso	Mayi Perdomo	
		Versión	1	
<b>Empresa:</b> Restaurante la Gran Estación NVA				
<b>Ubicación:</b> Carrera 7ª N° 55 – 43 segundo piso, Santa Sofia Neiva – Huila				
<b>AREAS:</b> ADMINISTRATIVA				
<b>RESPONSABLES</b> Oscar Reyes				
<b>Objetivo:</b> Evaluar los controles de las diferentes áreas de la entidad auditada.				
ADMINISTRATIVA		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
Compras de mercancía		SI	NO	
¿Tiene establecidos policitas en el proceso de compras mercancías?			xx	
¿Realiza autorizaciones en las solicitudes de compras?		xx		La planificación y autorizaciones de compras está a cargo del administrador Oscar Reyes y Germán Farfan.
¿Existen métodos de cotización para elegir la mejor opción de proveedor?			xx	El restaurante solo tiene relacion comercial con aquellas empresas que han venido trabajando desde años atrás, en los

		cuales han podido encontrar flexibilidad de precios y buen cumplimiento de entregas.
¿Realizan la elaboración de compras y envían al proveedor?	x	La entidad cuenta con un formato, la cual especifican los insumos requeridos previo a la autorización del administrador.
¿Verificar que la mercancía recibida sea igual a la que describe la factura entregada por el proveedor?	x	La recepción de mercancía está en coordinación con el auxiliar de cocina y el administrador quien verifican la cantidad, valor pactado y la calidad de la mercancía.
¿Existe algún control sobre el requerimiento de materia prima por parte del área de producción?	x	El jefe de cocina junto con el auxiliar lleva un control de los insumos gastados en el cual lo plasman en una nota.
<b>Inventarios</b>		
¿Tiene establecido políticas de entrada y salida de la mercancía?	x	La entidad en el ingreso de la mercancía ejecuta controles respecto calidad, cantidad y verifican los precios, en cuanto a la salida de mercancía lo realiza el jefe encargado de producción de acuerdo a lo requerido en el momento; dichos controles no se encuentran respaldados en documentos físicos como políticas establecidas
Verificar que se mantengan al día el listado de la mercancía existentes (máximos y mínimos)	x	se evidencia que la entidad lleva un registro de salida cada semana en un libro, pero no se tiene establecido el mínimo que debe tener en inventarios.
¿Realizar conteos físicos de forma recurrente?	xx	La verificación de la salida de insumos realizada por el área de producción se efectúa cada semana el administrador junto con el auxiliar de cocina logrando la determinación de las existencias.

¿Se mantienen los soportes de los conteos de inventarios físicos para su posterior revisión?		xx	La entidad no cuenta con soportes de dichos arqueos.
¿Existen instalaciones adecuadas con medidas de seguridad que permitan la conservación de inventarios?	xx		El restaurante tiene un almacenamiento de mercancía con las condiciones mínimas para la conservación, tales como: Drenajes, tuberías, canaletas, iluminación, ventilación, congeladores aptos y control de limpieza, de plagas.
Cuando se realizan compras de mercancías, ¿se revisa que las cantidades, precios y referencias de las facturas de compra coincidan con las señaladas en las órdenes de compra	xx		La recepción de mercancía está en coordinación con el auxiliar de cocina y el administrador quien verifican la cantidad, valor pactado y la calidad de la mercancía.
¿se encuentra debidamente asegurados los inventarios, teniendo en cuenta el valor de los mismo?		xx	la entidad no cuenta con una protección de los inventarios contra perdidas por siniestros o robos.
¿están claramente definidas las responsabilidades para el manejo de los inventarios en cuanto a registro y custodia?		xx	En el Manual de funciones se le asigna dicha responsabilidad al jefe de cocinan, auxiliar de cocina junto con la administración, velar por el correcto manejo de la mercancía.
¿Cuántas personas intervienen en el manejo de los inventarios?			el manejo de los inventarios interviene solo 4 personas, el jefe de cocina, auxiliar de cocina y los dos administradores del restaurante.
¿Se lleva un registro de los desperdicios y deterioro de inventarios?	x	xx	
<b>Tesorería o Caja</b>			
El personal cuenta con una clave propia para ingresar al Sistema manejado por el área de caja	xx		
se realizan arqueos sorpresivos las cajas existentes dejando evidencia escrita de los mismos?	xx	x	

¿Realizan depósito diario de los dineros recibidos en las cuentas bancarias de la empresa?		xx	
¿Existe un fondo fijo de caja?	xx		
¿Realizan facturas de pago, a fin de generar la factura al cliente?	xx		
¿Existe custodia de los fondos de efectivo, títulos de valores y sus documentos'?	xx		
Se cuentan con seguros vigentes que cubren a la compañía ante posibles robos de dinero		xx	
¿Se cuenta con un sistema de alarma en caso de robo en el área de caja?		xx	la entidad no cuenta con un sistema de alarma, solo tienen implementado cámaras de seguridad.
<b>Recursos Humanos</b>			
Tienen definidas políticas claras de contratación del personal	xx		El área de talento humano tiene establecido un reglamento interno indicando sus disposiciones que quedan sometidos tanto la empresa como todos sus trabajadores
existe un manual de funciones y perfiles de cargo?	xx		La compañía cuenta con 6 manuales de funciones en los cuales se encuentra registrado el perfil del cargo, tales manuales son: Manual para el administrador, manual para auxiliar contable, manual jefe de cocina y su auxiliar, Manual call center y mesero domiciliario.
Existe políticas de salario y demás remuneraciones definidas estén acorde con las leyes vigentes	xx		
¿Realizan capacitación al personal Nuevo en áreas específicas?	xx		

¿Las condiciones de contratación son revisadas por el jurídico de la organización?	xx		
<b>Contabilidad y Finanzas</b>			
tienen establecido los responsables de los registros de las operaciones que se originan de las compras, inventarios, proveedores, tesorería y obligaciones laborales	xx	x	la parte contable de todas las operaciones se llevan a cabo por contador de acuerdo de la información que tiene el system J3 y la que suministra el administrador
Verifican que se estén haciendo los registros contables de acuerdo con la normatividad vigente	xx		El contador junto con el administrador hace dichos registros
¿Realizan y Confirmar que el pago de los impuestos esté al día?	xx		
<b>Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST</b>			
¿Los empleados siguen las pautas de prevención de accidentes?	xx		
¿Los empleados se ven expuestos a algún riesgo? (Nombre algunos)	xx		El administrador manifiesta que se pueden presentar quemaduras, cortadas, posturas forzadas, robo etc.
¿Se realizan pausas activas al menos dos veces por turno?		xx	
¿Se efectúan controles o revisiones del buen estado de las instalaciones?	xx		la entidad tiene establecido una revisión cada 3 meses de todas las maquinas en el área de producción.
<b>Infraestructura</b>			
Están Ubicados en lugares aislados de focos de insalubridad que representen riesgos potenciales para la contaminación del alimento.		xx	El establecimiento se encuentra ubicado al lado de una estación de gasolina lo cual podría ocasionar cierta inseguridad
Tienen implementado eliminación de vapores, olores, humos y calor en todos los espacios.	xx		

Poseen una adecuada separación física o funcional entre las áreas donde se realizan operaciones de producción y aquellas donde realicen operaciones que puedan resultar contaminantes.	xx		
Cuenta con licencia sanitaria y ambiental actualizada	xx		
<b>Producción</b>			
¿Se encuentra el área de producción separadas de otras áreas?	xx		
¿Se efectúan controles o revisiones del buen estado de la maquinaria?	xx		la entidad tiene establecido una revisión cada 3 meses de todas las maquinas en el área de producción.
¿Las inspecciones son realizadas por personal especializado como técnicos o mecánicos industriales?	xx		las revisiones de la maquinaria lo realizan el técnico especializado en dicha área.
¿Se realizan reuniones para conocer las sugerencias de los empleados respecto a los procesos del área? ¿Cada cuánto se realizan?	xx		
¿El área tiene un plan de acción eficiente para prever la ausencia de algún trabajador por enfermedad o calamidad?		xx	
¿Existe algún control sobre el requerimiento de materia prima por parte del área de producción?		xx	
¿Existe algún cronograma de solicitud de materia prima?		xx	
¿Cuentan con la maquinaria adecuada para cumplir con las metas de los procesos?	xx		
¿Se realiza un control a los desechos, desperdicios y averías?	x	xx	
¿Se revisa que los productos y servicios cumplan con las normas y los estándares de calidad requeridos por la empresa?	xx		

Firma del investigador

Firma Entrevistado

*Fuente: Elaboración propia*