



Gestión de la información documental de proveedores como herramienta de control interno: propuesta de estandarización en el área de compras de Monkey Business Group S.A.S

Adriana Liceth Berrío Simanca

Trabajo de grado presentado para optar al título de Administradora de Empresas

Asesor

Julián Alexander García Velásquez, Maestrando en Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Administración de Empresas
Caucasia, Antioquia, Colombia
2026



Cita

(Berrío Simanca, 2026)

Referencia

Estilo APA 7 (2020)

Berrío Simanca, A. (2026). *Gestión de la información documental de proveedores como herramienta de control interno: propuesta de estandarización en el área de compras de Monkey Business Group S.A.S* [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Caucaasia, Colombia.



Biblioteca Campus Caucaasia

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Tabla de contenido

Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción	9
1 Título de la práctica	10
1.1 Tema de la práctica	10
1.2 Contexto de la organización	10
1.3 Ubicación	11
1.4 Sector de la economía al que pertenece	11
1.5 Objeto social.....	11
1.5 Estructura organizacional.....	12
1.6 Principales productos y/o servicios.....	12
2 Antecedentes	13
3 Justificación.....	15
4 Planteamiento del problema.....	16
5 Objetivos	18
5.1 Objetivo general	18
5.2 Objetivos específicos	18
6 Delimitaciones o alcances	19
6.1 Temporal	19
6.2 Espacial	19
6.3 Académico o conceptual	20
7 Marco Referencial	20
7.1 Marco teórico.....	22

7.1.1 Control interno y gestión organizacional	22
7.1.2 Calidad de la información y Gobierno de Datos	24
7.1.3 Gestión del riesgo	25
7.2 Marco Conceptual.....	25
7.3 Marco Normativo.....	26
8 Diseño metodológico	27
8.1 Enfoque de investigación	27
8.2 Nivel de investigación.....	30
9 Contexto, actores y unidades de análisis	31
9.1 Contexto de estudio y actores clave.....	31
9.2 Unidades de análisis.....	31
10 Recursos disponibles	32
10.1 Recursos Humanos.....	32
10.2 Recursos materiales y tecnológicos	33
10.3 Recursos Financieros	33
11 Cronograma de actividades	34
12 Resultados y discusión.....	38
Prueba piloto	50
13 Conclusiones	53
14 Recomendaciones	55
15 Referencias bibliográficas.....	57
16 Anexos	60

Lista de tablas

Tabla 1 Marco Normativo	27
Tabla 2: Cronograma de actividades	36

Lista de figuras

Ilustración 1: Estructura interactiva y semaforización del Instrumento de control documental .. 47

Ilustración 2: Propuesta de flujograma para el proceso de actualización y registro documental de proveedores 49

Ilustración 3 Estructura metodológica de la prueba piloto mediante Tarjetas de LeanFuente: ... 52

Resumen

La gestión documental de proveedores constituye un componente crítico del control interno, especialmente en organizaciones del sector hotelero donde el cumplimiento tributario y jurídico depende de la vigencia y calidad de la información de terceros. Esta práctica académica, desarrollada en el área de compras del Hotel Click Clack Medellín (Monkey Business Group S.A.S.), tuvo como propósito estructurar un proceso estandarizado para la gestión, actualización y control de dicha información documental. Mediante un enfoque cualitativo, se aplicaron entrevistas semiestructuradas al personal de compras, tesorería y logística, junto con un censo y depuración del universo de proveedores activos de la sede. El diagnóstico evidenció que una proporción mayoritaria de los expedientes presentaba documentación desactualizada, incompleta o errónea, y que el modelo vigente operaba de manera reactiva en lugar de preventiva. A partir de estos hallazgos se diseñaron flujogramas de procesos y un instrumento de control documental en Excel con semaforización y alertas automáticas, validado mediante una prueba piloto bajo metodología Lean, que demostró resultados favorables en la actualización de la muestra gestionada. Los hallazgos confirman la viabilidad de trasladar el control documental hacia la fase inicial de vinculación del proveedor, fortaleciendo así el sistema de control interno de la organización.

Palabras clave: Gestión documental, control interno, proveedores, estandarización de procesos, gestión de riesgos.

Abstract

Supplier document management is a critical component of internal control, particularly in hospitality organizations where tax and legal compliance depend on the accuracy and validity of third-party information. This academic practicum, carried out in the purchasing department of Hotel Click Clack Medellín (Monkey Business Group S.A.S.), aimed to structure a standardized process for managing, updating, and controlling supplier documentation. Using a qualitative approach, semi-structured interviews were conducted with staff from purchasing, treasury, and logistics, along with a census and cleanup of the active supplier database at the site. The diagnosis revealed that a majority of supplier files contained outdated, incomplete, or incorrect documentation, and that the existing model operated reactively rather than preventively. Based on these findings, process flowcharts and an Excel-based document control tool with color-coded alerts and automated flags were designed and validated through a pilot test using the Lean methodology, showing favorable results in updating the managed sample. The findings confirm the feasibility of shifting document control to the initial stage of supplier onboarding, thereby strengthening the organization's internal control system.

*Keywords:*document management, internal control, suppliers, process standardization, risk management

Introducción

En el entorno empresarial contemporáneo, la gestión de proveedores ha dejado de ser una actividad estrictamente operativa para convertirse en uno de los pilares del control interno, la seguridad jurídica y el cumplimiento tributario de las organizaciones. En empresas del sector de servicios y de hospitalidad de alto impacto, como The Click Clack Hotel, la eficiencia administrativa y operativa está intrínsecamente ligada a la integridad y fluidez de la información documental de sus terceros. Por lo tanto, el presente documento expone una propuesta de estandarización y actualización documental orientada a mitigar riesgos legales y optimizar los procesos en el área de compras de dicha organización.

Bajo este contexto, la práctica académica se consolida como el eje ejecutor y metodológico de la propuesta, desarrollada durante un periodo de seis meses en la sede del Hotel Click Clack Medellín.

Esta intervención profesional se diseñó con el propósito de aplicar los conocimientos de la Administración de Empresas en un escenario real, transitando de un modelo empírico de archivo hacia una estructura formal de gobernanza de datos. Para ello, el ejercicio de la práctica abarcó desde un diagnóstico cualitativo basado en entrevistas semiestructuradas a los procesos de Compras y Contraloría, pasando por un riguroso censo documental de los proveedores registrados, hasta el diseño definitivo de herramientas de control estratégico que optimizan la sinergia operativa e institucional del hotel.

1 Título de la práctica

Gestión de la información documental de proveedores como herramienta de control interno: propuesta de estandarización en el área de compras de Monkey Business Group S.A.S

1.1 Tema de la práctica

Optimización y control interno de los procesos de gestión documental y cumplimiento de terceros mediante la estandarización para el ingreso de proveedores nuevos y la actualización anual de expedientes digitales en el área de compras, con el propósito de mitigar reprocesos, riesgos legales y bloqueos en los procesos de facturación y pagos del Hotel Click Clack Medellín

1.2 Contexto de la organización

Monkey Business Group S.A.S. es una sociedad por acciones simplificada de origen colombiano, constituida el 28 de junio de 2013. Esta organización funciona como el núcleo empresarial y estratégico detrás de la marca The Click Clack Hotel. Se ha posicionado en el mercado como un gestor de experiencias disruptivas que fusionan la hospitalidad con el diseño, el arte y la innovación. Con más de doce años de trayectoria, la compañía ha redefinido el estándar de los "Hoteles Boutique" en Colombia, destacándose por su enfoque en el edutainment (educación a través del entretenimiento) y su capacidad para crear ecosistemas culturales y gastronómicos únicos en el sector turismo.

1.3 Ubicación

Monkey Business Group S.A.S. opera con una estructura bimodal en las ciudades más importantes de Colombia:

- Sede Bogotá: Localizada en la Carrera 11 # 93 - 77, sector de Chicó, donde se centralizan las operaciones estratégicas y de cumplimiento.
- Sede Medellín (Lugar de la práctica): Ubicada en la Carrera 37 # 10A - 29 (Sector Provenza / El Poblado), donde se desarrolla la operación de mayor impacto experiencial de la marca en la región antioqueña.

1.4 Sector de la economía al que pertenece

Pertenece al sector terciario (servicios). Su actividad económica principal, bajo el código CIIU 5511, es el Alojamiento en hoteles, complementada con servicios de expendio de alimentos y bebidas, y actividades de espectáculos musicales en vivo

1.5 Objeto social

Su objeto social se centra en la explotación comercial de establecimientos hoteleros y gastronómicos de alto nivel. La misión de la organización es 'crear experiencias inmersivas, escenográficas y audiovisuales que sumerjan a las personas en una nueva manera de vivir la hospitalidad', garantizando al mismo tiempo el cumplimiento de los estándares legales de protección de datos (Congreso de Colombia, 2012) y las normativas de sostenibilidad turística

1.5 Estructura organizacional

Monkey Business Group S.A.S. Opera bajo una estructura funcional y estratégica diseñada para soportar un modelo de negocio de hospitalidad disruptiva. La organización está liderada por una gerencia general y se distingue por contar con un laboratorio creativo, núcleo de innovación donde se conceptualizan las experiencias, el diseño y la marca de la compañía. La operación se divide en departamentos especializados que aseguran la excelencia del servicio: Contraloría (control financiero), compras (área de enfoque de la práctica), IT (infraestructura tecnológica), Gestión Humana, Mantenimiento, y las áreas misionales de Recepción, Atención al Cliente y Housekeeping.

Como particularidad de su modelo operativo hotelero y para garantizar la continuidad del control las 24 horas, la organización implementa la figura de MOD (Managers on Duty / Gerentes de Turno). Esto implica que, ante la ausencia temporal de la Gerencia General o fuera de su horario habitual, los líderes de las áreas operativas adoptan de forma rotativa el papel de MOD, asumiendo la responsabilidad del establecimiento y la gestión de contingencias durante su turno.

La compañía se clasifica como una mediana empresa por su volumen de activos y personal, integrando un equipo multidisciplinario de profesionales en administración, artes creativas, ingeniería y servicios de hospitalidad de alta gama.

1.6 Principales productos y/o servicios

La organización ofrece una propuesta de valor integral que combina el alojamiento de diseño con un ecosistema gastronómico de alto impacto. Sus servicios se dividen en:

- Hospitalidad de autor: Alojamiento premium con habitaciones conceptuales (S, M, L, XL, 2XL, 4XL) que integran arte y tecnología.

- Ecosistema gastronómico: La empresa opera directamente cinco unidades de negocio gastronómico con cadenas de suministro diferenciadas:

- The Click Clack Kitchen: Cocina de autor y comfort food, es la sede del reconocido *brunch* ilimitado de los fines de semana.

- EGEO: Propuesta de inspiración mediterránea. Sus técnicas se basan en las costas griega y turca.

- Mekong: Cocina especializada del Sudeste Asiático, específicamente de Tailandia.

- Náufrago: Concepto de mixología avanzada y cocina contemporánea de investigación.

- La Deriva: Propuesta gastronómica enfocada en sabores costeros y productos del mar.

Experiencias y eventos: Espacios de diseño vanguardista para el segmento corporativo y social, equipados con infraestructura audiovisual de punta.

2 Antecedentes

La gestión de terceros y el control de la información en el departamento de compras han dejado de ser procesos netamente administrativos para convertirse en salvaguardas estratégicas de la seguridad jurídica y la estabilidad financiera de las empresas de hospitalidad. Históricamente, las organizaciones han transitado de sistemas de archivo físicos y empíricos hacia modelos digitales estructurales, impulsadas por la necesidad de mitigar riesgos de fraude, optimizar los tiempos de

respuesta y cumplir con las crecientes exigencias de los entes de fiscalización tributaria. En el caso particular de la hotelería de alta gama, donde la continuidad operativa depende de una cadena de suministro ágil y confiable, la estandarización de estos procesos resulta indispensable para evitar parálisis en el servicio o contingencias legales por la contratación de proveedores informales o inexistentes

A nivel interno, el área de compras realizó esfuerzos previos para organizar la relación con sus proveedores, entendiendo que un abastecimiento eficiente es clave para atender las exigencias de sus huéspedes y comensales. Como antecedente directo en la gestión de datos, la compañía opera históricamente con un repositorio basado en herramientas ofimáticas tradicionales e implementó una metodología de calificación para medir el cumplimiento y calidad de los servicios contratados. Asimismo, la organización ha diseñado jornadas de capacitación orientadas al personal de compras, enfocadas en los requisitos normativos para la inscripción de nuevos proveedores y en las directrices para ejecutar campañas de actualización documental con periodicidad anual.

Sin embargo, la efectividad de estas iniciativas previas y el impacto de las capacitaciones se vieron limitados en la práctica. Al no contar con una herramienta centralizada y automatizada, el proceso de validación y seguimiento documental se tornaba manual, complejo y tedioso para los colaboradores. Al contrastar esto con la dinámica del departamento de compras, el cual es caracterizado por un alto volumen de tareas diarias y la urgencia inherente a la operación del hotel, el afán cotidiano dificultaba mantener la rigurosidad del proceso, haciendo evidente la necesidad de contar con un método más controlado, visual y sistemático para asegurar la vigencia de la información.

3 Justificación

La necesidad de actualizar y estandarizar los procesos documentales encuentra sustento en marcos internacionales de control interno, como el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Dicho marco establece que la calidad de la información, y la comunicación constituyen componentes esenciales del sistema de control interno. Según las directrices de COSO, el logro de los objetivos estratégicos depende de la disponibilidad de información veraz y oportuna para la toma de decisiones

En sintonía con la rigurosidad del control y los estándares globales de excelencia, esta iniciativa se alinea con la norma ISO 9001, esta norma internacional, específicamente en sus apartados sobre el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, exige que las organizaciones aseguren que los proveedores cumplan con los requisitos definidos. Para ello, es indispensable contar con información documentada y actualizada que sirva como evidencia técnica y operativa de la idoneidad de los terceros, garantizando que la cadena de suministro mantenga los niveles de calidad requeridos por la empresa.

Ahora bien, informes globales de la consultora PwC (2024), tales como el '*Data Integrity: The foundations of trust*' y la '*Global Economic Crime and Fraud Survey*', advierten que la falta de integridad en los datos maestros de terceros puede disminuir la productividad administrativa hasta en un 20% por reprocesos de pagos, bloqueos por documentación vencida y cargas manuales que traen consigo la dificultad del control financiero y de los procesos operativos. Con esta lógica global, y trasladando esta rigurosidad al contexto empresarial colombiano, a gestión de

proveedores ha pasado de ser una gestión estrictamente operativa a conformar uno de los pilares del Control Interno y el Cumplimiento Tributario, dado que, conforme al Estatuto Tributario (Estatuto.co, s. f., art. 177-2), no se aceptan como costos ni gastos deducibles aquellos que carezcan de soportes legales vigentes. Además, la Ley 1581 de 2012 es exigente: el tratamiento de datos personales tiene que ajustarse a principios como veracidad, calidad y seguridad. En consecuencia, las organizaciones están obligadas a mantener actualizados y confiables los datos de sus terceros. En un entorno donde la fiscalización se ha digitalizado mediante herramientas como la facturación electrónica, la gestión inadecuada de estos registros representa un riesgo latente de sanciones económicas, reprocesos administrativos y afectaciones en la toma de decisiones.

En el contexto organizacional, la gestión de proveedores constituye un elemento crítico. Es clave para el funcionamiento de los procesos de abastecimiento, el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa. Esto es especialmente cierto en lo relacionado con la administración de su información documental.

4 Planteamiento del problema

En Monkey Business Group S.A.S., específicamente en el Hotel Click Clack Medellín, el área de compras desempeña un papel fundamental en la relación con proveedores y en la gestión de los recursos necesarios para la operación del negocio. Sin embargo, la administración de su información documental no se encontraba completamente estandarizada ni actualizada, lo que generaba inconsistencias en la información disponible y limitaba su confiabilidad. Esta situación se originó en la ausencia de un proceso estructurado para la validación, actualización y control de los documentos de terceros, así como en la alta carga operativa del área. Esto obedecía a la

inexistencia de procedimientos formales para la validación periódica de la documentación, sumado a las limitaciones de tiempo del equipo de compras, lo que dificultaba realizar un seguimiento sistemático. A esto se adiciona la renuencia de los terceros para suministrar su documentación legal de manera oportuna. Asimismo, la heterogeneidad de los proveedores (en su mayoría micro y medianas empresas) incrementan la complejidad en la verificación de requisitos. Esta informalidad documental facilitaba escenarios de riesgo donde se pactaba anticipos económicos basados únicamente en cotizaciones, sin un respaldo jurídico sólido que validara la existencia o idoneidad del proveedor. Como consecuencia de este modelo reactivo, se presentaron riesgos asociados al incumplimiento de disposiciones tributarias y, especialmente, una situación de indefensión jurídica ante incumplimientos contractuales. Se evidenciaron casos donde, tras el desembolso de anticipos, algunos proveedores cesaron la comunicación o desaparecieron sin cumplir con lo pactado. Al no contar con expedientes actualizados (como la Cámara de Comercio o el RUT vigente), la organización carecía de los insumos necesarios para identificar legalmente al tercero y proceder con reclamaciones o acciones de recuperación de cartera ante las autoridades.

Esta debilidad en el control interno generaba costosos reprocesos administrativos y contingencias financieras que la organización se veía obligada a asumir. En este contexto, surgió la necesidad de desarrollar este proyecto de práctica, orientado a diseñar un nuevo flujograma de procesos que estableciera filtros preventivos claros, y una herramienta de control maestro en Excel que permitiera visualizar alertas y estados de actualización en tiempo real, proporcionando al equipo el método controlado necesario para optimizar la labor diaria del hotel

Frente a esta problemática operativa y con el fin de fortalecer el control interno de la organización, surgió la necesidad de estructurar un proceso que garantizara la estandarización, actualización y visibilidad de la información documental a través de un nuevo flujograma de procesos con filtros preventivos y una herramienta de control maestro automatizada. Por todo lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo estructurar un proceso estandarizado para la gestión y actualización de la información documental de proveedores en Monkey Business Group S.A.S.?

5 Objetivos

5.1 Objetivo general

Estructurar un proceso estandarizado para la gestión, actualización y control de la información documental de proveedores en el Hotel Click Clack Medellín, con el fin de fortalecer el sistema de control interno y optimizar la eficiencia operativa del área de compras.

5.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión documental de proveedores en el área de compras, mediante herramientas de recolección de información cualitativa, con el fin de identificar las principales brechas operativas y de control interno.
- Diseñar el nuevo flujograma de procesos para la administración de proveedores, estableciendo de manera clara las secuencias de actividades y los filtros de validación obligatorios asignados exclusivamente al área de compras.
- Transformar la lista básica de proveedores existente en el hotel en un instrumento de control en Excel, mediante la incorporación de variables críticas de seguimiento (estados de

actualización, vigencias, semaforización y alertas visuales) que consoliden un repositorio centralizado y depurado de la base de datos de terceros

- Diseñar el nuevo flujograma de procesos para la creación y vinculación de nuevos proveedores, estableciendo la secuencia operativa que permita alimentar el instrumento de control como un filtro preventivo y obligatorio a cargo del área de compras.

6 Delimitaciones o alcances

6.1 Temporal

La presente práctica académica se desarrolló en el Hotel Click Clack Medellín durante un periodo cronológico de seis meses, comprendido entre los meses de mayo y junio de 2026 para sus fases de ejecución central y entrega final. La planeación y distribución de los tiempos se estructuraron secuencialmente a lo largo de este semestre, distribuyendo las actividades en fases específicas que abarcaron desde el diagnóstico operativo inicial hasta el cierre académico y la sustentación del proyecto.

6.2 Espacial

La práctica se desarrolló de manera presencial en las instalaciones administrativas del Hotel Click Clack Medellín, específicamente en el área de compras. Esta área es fundamental para la operación, ya que tiene a su cargo el abastecimiento y suministro de todos los bienes, productos y servicios necesarios para el funcionamiento diario del hotel.

La permanencia en este espacio permitió tener acceso directo a las herramientas de información internas, lo cual facilitó la revisión de los documentos de los proveedores y el diseño

de la propuesta de mejora. Dado que se manejó información interna de carácter delicado, el proyecto se ejecutó bajo un estricto compromiso de confidencialidad y cumplimiento de las normas de protección de datos. Finalmente, el desarrollo de este trabajo se apoyó en los recursos de consulta de la Universidad de Antioquia, logrando conectar la experiencia práctica en la empresa con el rigor académico de la institución.

6.3 Académico o conceptual

La práctica se fundamentó en áreas propias de la Administración de Empresas, las cuales permitieron abordar la problemática desde un enfoque integral. Desde la administración de operaciones, se analizaron los procesos de gestión de proveedores y la importancia de la calidad de la información en el ciclo de compras y pagos. Asimismo, desde el control interno, se abordó la relación entre la confiabilidad de la información y la mitigación de riesgos, apoyándose en marcos de referencia como el modelo COSO.

De igual manera, se incorporó el enfoque de gestión de datos maestros (*Master Data Management*), orientado a garantizar la integridad y consistencia de la información de terceros. De esta forma, se integraron elementos de investigación aplicada para el diagnóstico y análisis de los datos, así como aspectos normativos relacionados con el cumplimiento tributario y la protección de datos personales en el entorno empresarial.

7 Marco Referencial

La gestión estratégica de proveedores en el sector de servicios, específicamente en la industria hotelera, ha evolucionado de una actividad estrictamente operativa a un componente fundamental para el progreso y sostenibilidad de un negocio. En organizaciones de alto impacto como Monkey Business Group SAS, la eficiencia administrativa y operativa está intrínsecamente ligada a la integridad y fluidez de la información que se genera y gestiona con los terceros. En este contexto, el proceso estandarizado de gestión documental de proveedores se erige como la estructura técnica indispensable para garantizar la transparencia, la seguridad jurídica y la optimización de los ciclos transaccionales. Como señalan Chopra y Meindl (2008), la información es el catalizador que permite la coordinación efectiva a lo largo de toda la cadena de suministro. La ausencia de datos precisos y accesibles introduce incertidumbre, lo que invariablemente genera ineficiencias y costos ocultos. Para el Hotel Click Clack Medellín, esta premisa teórica subraya la urgencia y justificación de intervenir su sistema de archivo actual, puesto que la estandarización documental se presenta como la vía estratégica para transformar un repositorio fragmentado en un activo que respalde la toma de decisiones financieras y operativas

El presente marco referencial tiene como propósito sustentar conceptualmente la propuesta de estandarización y saneamiento documental de proveedores en el Hotel Click Clack Medellín., integrando enfoques de control interno, gestión del riesgo, gestión documental y gobierno de datos maestros. Asimismo, se incorpora el marco normativo colombiano aplicable a la relación con terceros y al tratamiento de datos, con el fin de delimitar obligaciones y estándares mínimos de diligencia y trazabilidad.

7.1 Marco teórico

En esta parte se abordan los pilares conceptuales que fundamentan tanto la necesidad como la estructura del proceso estandarizado de gestión documental de proveedores centrándose en cómo cada teoría se aplica directamente a los desafíos y objetivos del Hotel Click Clack

7.1.1 *Control interno y gestión organizacional*

El control interno no puede concebirse como un objetivo en sí mismo. Más bien, se entiende como una herramienta indispensable para alcanzar la eficiencia organizacional y el cumplimiento de los objetivos. Aguiar Jaramillo (1997) define el control administrativo como una función esencialmente preventiva. Señala, además, que debe formar parte de la cultura organizacional de manera plena.

Esta definición se complementa con el marco COSO (2013), un estándar internacional estructurado para diseñar, implementar y evaluar el control interno y la gestión de riesgos en las empresas. El COSO manifiesta que un sistema de control interno sólido requiere información de alta calidad. Solo así se puede proporcionar una seguridad razonable respecto al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales.

La ausencia de controles adecuados abre la puerta a errores, fraudes y decisiones basadas en información deficiente. Para Monkey Business Group S.A.S., este enfoque teórico confiere plena validez al proceso estandarizado de gestión documental de proveedores. Más allá de la mera organización de archivos digitales, dicho proceso se concibe como una "actividad de control" fundamental. Este mecanismo permite garantizar que ningún proveedor sea habilitado dentro del

sistema organizacional sin una verificación previa de los requisitos legales y financieros establecidos por la compañía. Este control preventivo resulta vital para proteger el patrimonio del Hotel Click Clack ante potenciales riesgos de fraude, incumplimiento regulatorio o sanciones, garantizando así la confiabilidad de la base de proveedores.

En consecuencia, se adopta, además, la estructura técnica del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) desarrollado por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Este modelo establece que el control interno debe ser transversal a toda la gestión organizacional (DAFP, 2018). En esta línea, Teuchler (2025) señala que la estandarización de la documentación de proveedores es una práctica esencial para reducir riesgos operativos y fortalecer la trazabilidad en la cadena de abastecimiento. Esta estructura a su vez, reconoce la dimensión de "Actividades de Control" es fundamental para el presente proyecto, ya que justifica la implementación de políticas, procedimientos y herramientas tecnológicas orientadas a la mitigación de riesgos operativos.

Esta estructura normativa también justifica la razón de ser del proceso estandarizado de gestión documental de proveedores de Monkey Business Group SAS, dada su capacidad de integrar directrices técnicas y legales al ciclo de compras del Hotel Click Clack. Así, el hecho de realizar el tránsito hacia un archivo digital organizado y un instrumento de control maestro en Excel no se entiende como una actividad aislada, sino como una actividad de control institucional que verificará que la información de los terceros sea verificable, íntegra y cumpla con los estándares de debida diligencia de la organización.

Esta perspectiva coincide con lo planteado por Paz (2025), quien sostiene que la gestión documental constituye una estrategia clave para la transparencia, la eficiencia administrativa y la mitigación de riesgos organizacionales.

7.1.2 Calidad de la información y Gobierno de Datos

La calidad de la información es un atributo multidimensional que abarca características críticas como la exactitud, la integridad, la completitud, la consistencia y la oportunidad, tal como lo describen Wang y Strong (1996). En la era digital, la gestión de la información se robustece con el Gobierno de Datos, cuyo marco referencial, delineado DAMA International (2017), establece que los datos maestros como los de proveedores deben gestionarse bajo estándares estrictos para evitar la fragmentación y la duplicidad. En esta misma línea, la metodología de PwC (2024) resalta la imperativa necesidad de una "versión única de la verdad" como cimiento para la toma de decisiones estratégicas.

Aplicado al contexto organizacional del Hotel Click Clack Medellín, este enfoque permite diseñar una matriz centralizada que permita gestionar de manera estructurada la información documental de los proveedores. El objetivo es centralizar y homogeneizar la información de los proveedores de Medellín eliminando "silos de información" que actualmente generan retrasos y errores en el área contable. Al asegurar que el registro digital sea un reflejo fiel y único de la realidad jurídica y comercial de cada aliado, el proceso estandarizado mejora drásticamente la calidad y accesibilidad de la información para todos los usuarios, optimizando los procesos internos.

7.1.3 Gestión del riesgo

La gestión del riesgo, bajo el estándar de la norma ISO 31000 (2018) propone identificar y tratar incertidumbres que impactan directamente a los objetivos organizacionales. Autores como Hopkin (2018) señalan que el riesgo de terceros es crítico puesto que se rige por la responsabilidad solidaria y legal. En el contexto de Monkey Business Group S.A.S., la implementación de un proceso estandarizado de gestión documental constituye una estrategia preventiva orientada a reducir los riesgos asociados al incumplimiento normativo, la pérdida de trazabilidad documental y la imposibilidad de ejercer acciones legales frente a terceros.

7.2 Marco Conceptual

Para asegurar la coherencia terminológica y evitar ambigüedades en el desarrollo del proyecto, se establecen las siguientes definiciones estratégicas que unifican el entendimiento de los términos clave:

- **Expediente documental del proveedor:** Conjunto organizado de soportes (legales, tributarios, bancarios y contractuales) exigidos para validar la idoneidad de un tercero.
- **Estandarización documental:** Proceso de uniformidad en requisitos, nomenclatura y rutas de almacenamiento para eliminar la discrecionalidad en la captura de datos.
- **Saneamiento de datos maestros:** Intervención técnica para corregir inconsistencias y campos incompletos en el registro central de proveedores de la compañía.
- **Mitigación de riesgos operativos:** Conjunto de acciones preventivas y correctivas, derivadas de una correcta gestión de la información y los procesos, cuyo fin es reducir la

probabilidad de ocurrencia de errores en pagos, la duplicidad de registros, o la exposición a sanciones legales y financieras, optimizando la continuidad del negocio.

- **Calidad de la información:** Atributo de confiabilidad del dato medido por su integridad, oportunidad y exactitud (Wang & Strong, 1996).
- **Manager on Duty (MOD):** la figura de delegación de autoridad y control preventivo rotativo para garantizar la continuidad de la toma de decisiones operativas y legales en el establecimiento
- **Reproceso administrativo:** Carga operativa adicional generada por la ausencia o desactualización de soportes críticos durante el ciclo de compras.
- **Idoneidad del proveedor:** Condición que define el cumplimiento legal, tributario, financiero y técnico de un tercero, facultándolo para establecer relaciones contractuales con la compañía sin representar un riesgo contingente significativo para la organización

7.3 Marco Normativo

La ejecución de la propuesta se fundamenta en el cumplimiento de los siguientes lineamientos del ordenamiento jurídico colombiano y estándares internacionales:

Dimensión	Referente Normativo	Aplicabilidad en el Proyecto
Protección de Datos	Ley 1581 de 2012	Regula el tratamiento de la información personal de proveedores y terceros.
Referente Tributario	Estatuto Tributario, Art. 177-2	Exige soportes vigentes para la procedencia de costos, gastos y deducciones.

Control Interno	Marco COSO (2013) / MECI	Estructura las actividades de control sobre los flujos de información contable.
Gestión Documental	ISO 15489-1 (2016)	Define los principios para la integridad y conservación de los registros.
Gestión del Riesgo	ISO 31000 (2018)	Provee la metodología para identificar y mitigar riesgos de cumplimiento.
Gestión de la calidad	ISO 9000 (2015a) / ISO 9001 (2015b)	Establecen la necesidad de controlar la información documentada, garantizando su calidad, actualización y disponibilidad para la toma de decisiones.

Tabla 1 *Marco Normativo*

8 Diseño metodológico

El presente proyecto se desarrolló mediante una estrategia metodológica orientada al diagnóstico, análisis y estructuración de un proceso de gestión documental para proveedores, acorde con las características operativas de la organización

8.1 Enfoque de investigación

El proyecto adoptará un enfoque cualitativo con apoyo en análisis descriptivo de información, lo que permitió comprender de manera integral las falencias en la gestión documental de proveedores

El proyecto adoptó un enfoque cualitativo con apoyo en el análisis descriptivo de información, lo que permitió comprender de manera integral las dinámicas operativas, identificar las falencias procedimentales en la gestión documental de proveedores y proponer mejoras estructurales basadas en las necesidades reales del área.

Desde el componente cualitativo, el estudio se centró en el análisis detallado de los procesos internos y las rutinas administrativas asociadas a la gestión de datos maestros de terceros en la sede Medellín. Para ello, se recurrió a una interacción directa con el personal de compras a través de la aplicación de entrevistas semiestructuradas y conversaciones guiadas. Estas técnicas de recolección de información fueron fundamentales para identificar de primera mano los cuellos de botella del flujo diario, la desconexión entre las directrices de la empresa y la práctica, y los factores críticos (como la falta de tiempo y la alta carga de tareas) que dificultaban la accesibilidad, disponibilidad, actualización y validación oportuna de los soportes legales de los terceros.

De manera complementaria, se realizó una revisión y un contraste sistemático de los datos que la organización manejaba en sus diferentes plataformas. Por un lado, se tomó como referencia el volumen total de proveedores registrados en el software DigiDoc para la sede Medellín, el cual ascendía a 695 registros. Este dato se contrastó con la base de datos interna en formato Excel que el área utilizaba de manera cotidiana, denominada "Lista de proveedores MBG", la cual contaba con 465 contactos. Al examinar dicha lista, se detectó que contenía información mezclada de proveedores pertenecientes tanto a la sede de Bogotá como a la de Medellín. Con el fin de garantizar la viabilidad del estudio, se delimitó el alcance de la práctica exclusivamente a la operación local del Hotel Click Clack Medellín, procediendo con la extracción, depuración y aislamiento de los registros correspondientes a esta sede.

Durante la etapa de diagnóstico y ordenamiento, el proyecto trascendió la simple revisión documental mediante la ejecución de un plan piloto de contacto directo. Para esto, se diseñaron plantillas de comunicación formal estandarizadas, dirigidas tanto a terceros nuevos en proceso de creación como a proveedores antiguos con documentación vencida. A través de este ejercicio, se

contactó a una muestra de aproximadamente 60 proveedores, lo que permitió evaluar los niveles de respuesta, medir los tiempos de recepción de los soportes y entender la renuencia de los terceros. Los datos recopilados en esta fase sirvieron como insumo descriptivo para moldear el alcance operativo del instrumento de control, dimensionando el estado de la documentación sin pretender realizar análisis estadísticos inferenciales, sino estructurando el soporte cuantitativo del diagnóstico.

El desarrollo de la propuesta se estructuró de manera lógica en cuatro fases secuenciales que abordaron de manera integral la problemática identificada:

- **Fase 1: Diagnóstico:** Consistió en la ejecución y transcripción de las entrevistas semiestructuradas aplicadas al equipo de compras, sumado a la auditoría de los repositorios digitales (Google Drive y DigiDoc). Esto permitió identificar las brechas normativas, el porcentaje de desactualización y las inconsistencias en los registros de la sede Medellín.
- **Fase 2: Depuración:** Se enfocó en el saneamiento digital de los datos maestros. En esta etapa se eliminaron duplicidades, se corrigieron errores de digitación en identificaciones o nombres comerciales, y se filtraron definitivamente los proveedores de la sede de Bogotá, consolidando el listado real y depurado de la operación local.
- **Fase 3: Estandarización y Diseño Técnico:** Se centró en la construcción del Instrumento de control documental. Para mitigar el factor "tedioso" del proceso anterior, el instrumento se dotó de un sistema de automatización visual interactivo. Se programaron validaciones de datos mediante menús desplegables en columnas críticas como "CÁMARA DE COMERCIO", "RUT", "AUTORIZACIÓN DE DATOS" restringiendo las opciones a

estados específicos como "ACTUALIZADA", "DESACTUALIZADA" o "NO". Asimismo, se configuraron reglas de formato condicional: al cambiar manualmente el estado de la celda, el sistema aplica automáticamente un código de color, tiñendo de verde pastel los registros al día ("ACTUALIZADA" o "SI") y de rojo o naranja de advertencia aquellos que requieren gestión ("DESACTUALIZADA" o "NO"), optimizando el control visual.

- **Fase 4: Formulación del Entregable:** Concluyó con la estructuración y entrega formal de la base de datos completamente funcional y depurada bajo los parámetros técnicos diseñados. Junto a la herramienta, se formuló y se entregó una propuesta detallada de flujograma de procesos. Este diagrama define de forma explícita los filtros preventivos y obligatorios que el departamento debe adoptar para la validación documental antes de emitir cualquier orden de compra o negociación, dejando el modelo listo para su posterior adopción institucional.

8.2 Nivel de investigación

El nivel de indagación fue descriptivo-propositivo.

Descriptivo: Esta fase tuvo como objetivo especificar las propiedades, perfiles y características del fenómeno analizado. Se realizó un diagnóstico detallado del estado del repositorio en la nube (Google Drive) del Hotel Click Clack Medellín, cuantificando las deficiencias, la falta de soportes legales y la desactualización de los datos sin manipular las variables. Como señalan Hernández Sampieri y Mendoza (2018), la fase descriptiva permite especificar propiedades, características y perfiles de un fenómeno antes de proponer una

intervención, lo cual constituye el primer paso para mejorar los procesos de información de una organización. Para Monkey Business Group S.A.S., esto significó identificar exactamente cuáles eran los vacíos documentales que generaban riesgos e ineficiencias operativas en el área de compras.

Propositivo: Más allá de la descripción, la investigación tuvo un enfoque propositivo, dado que involucró el diseño de una solución técnica para dar respuesta a las lagunas detectadas. Esta propuesta se basó en la estructuración de un flujograma de procesos estandarizado y en la construcción del Instrumento de control documental, herramientas diseñadas para transformar el manejo empírico de la información en un proceso controlado y sistemático para la organización.

9 Contexto, actores y unidades de análisis

9.1 Contexto de estudio y actores clave

El escenario de la investigación se delimitó en el departamento de compras del Hotel Click Clack Medellín, perteneciente a Monkey Business Group S.A.S. Los actores clave que participaron de manera directa en el estudio fueron los integrantes del equipo humano de dicha área, quienes aportaron sus perspectivas, experiencias y descripción de las rutinas operativas diarias a través de las entrevistas semiestructuradas y las conversaciones guiadas.

9.2 Unidades de análisis

Las unidades de análisis documentales estuvieron constituidas por los registros y expedientes de los proveedores pertenecientes exclusivamente a la sede de Medellín.

El criterio de selección abarcó, por un lado, el universo de los 695 proveedores registrados bajo la etiqueta de Medellín en la plataforma institucional DigiDoc. Por otro lado, incluyó los 465

registros contenidos en la base de datos interna de la organización ("Lista de proveedores MBG"), de la cual se aislaron únicamente aquellos vinculados al alcance geográfico de la práctica.

Finalmente, se integraron como unidad de análisis operativa los expedientes de una muestra piloto de aproximadamente 40 proveedores (tanto nuevos como terceros con documentación desactualizada) asignados para la validación y el control formal de soportes a través del Instrumento de control documental.

10 Recursos disponibles

El desarrollo de la presente práctica requerirá la disposición y gestión eficiente de los siguientes recursos:

10.1 Recursos Humanos

- Investigador principal: Responsable de la conceptualización, diseño metodológico, ejecución, análisis de resultados y redacción final del trabajo.
- Personal del área de compras del Hotel Click Clack Medellín: Colaboradores del área de Compras que serán entrevistados y que facilitarán el acceso a la documentación y a las plataformas de gestión de proveedores. Su disponibilidad para entrevistas y consultas es fundamental.
- Gerente de Compras y Líder de Compras (Monkey Business Group SAS): Participarán como informantes clave en las entrevistas, aportando la visión estratégica y operativa.

- Tutor Académico: Proveerá orientación metodológica, retroalimentación crítica y soporte en la estructuración y revisión del trabajo de grado.

10.2 Recursos materiales y tecnológicos

- Acceso a documentación interna: Permiso para consultar expedientes físicos y/o digitales de proveedores almacenados en la unidad de compras. El manejo de esta documentación se realizará bajo estrictos protocolos de confidencialidad.
- Hojas de cálculo: Microsoft Excel o Google Sheets para la creación y gestión del archivo maestro de proveedores y para el análisis inicial de datos cuantitativos.
- Equipo informático: Computador personal con acceso a internet para la investigación bibliográfica, redacción del informe y procesamiento de datos.
- Material de oficina: Papel, bolígrafos, grabadora de voz (con consentimiento previo) para la toma de notas durante las entrevistas y observaciones.

10.3 Recursos Financieros

Para esta práctica, no se proyectan costos financieros directos que deban ser cubiertos por el presupuesto del trabajo de grado, ya que se utilizarán recursos existentes en la organización y herramientas de software de uso común o disponibles gratuitamente.

11 Cronograma de actividades

La planificación de las actividades del proyecto se estructura mediante un cronograma que organiza de manera secuencial las fases y tareas necesarias para el desarrollo de la propuesta, estableciendo su duración y el periodo en el cual se ejecutarán.

Esta distribución permite que el número de tareas o fases que se encuentran en esa fase y que se prevé van a llevarse a cabo durante el tiempo que se ha fijado. La programación detallada de las actividades se expone en la siguiente tabla. Como puede verse en el cronograma, las áreas sombreadas representan los períodos en los que se van a ir ejecutando las distintas actividades, haciendo visible la duración de cada una de ellas, así como la temporalidad establecida entre las fases del proyecto.

CRONOGRAMA: PROCESO ESTANDARIZADO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Planificación y Ejecución de la Práctica (2026)							
	Mayo				Junio			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
FASE 1: DIAGNÓSTICO								
Diagnóstico del estado actual de los archivos y repositorios digitales en Google Drive y DigiDoc para la sede Medellín.								
Aplicación y transcripción de entrevistas semiestructuradas y conversaciones guiadas con el equipo humano del área de								

compras para identificar cuellos de botella operativos								
FASE 2: DEPURACIÓN Y SANEAMIENTO DIGITAL								
- Extracción, filtrado y cruce de información entre los 695 proveedores de DigiDoc y los 465 registros de la lista interna "MBG".								
Aislamiento de datos duplicados y segregación de los proveedores pertenecientes a la sede Bogotá, consolidando la base de datos real de la operación local del Hotel Click Clack Medellín.								
FASE 3: ESTANDARIZACIÓN Y DISEÑO TÉCNICO								
- Construcción estructurada del Instrumento de control documental en formato Excel.								
Elaboración de plantillas de comunicación formal estandarizadas								
FASE 4: DISEÑO Y PRUEBA PILOTO								
Envío de plantillas de comunicación formal estandarizadas a una muestra piloto de aproximadamente 40 proveedores (nuevos y desactualizados) para medir tiempos de respuesta y recolectar soportes legales.								

Diseño y formulación detallada del flujograma de procesos con los filtros preventivos obligatorios para la validación documental del área de compras.								
FASE 5: CIERRE ACADÉMICO Y SUSTENTACIÓN								
Consolidación y redacción del informe final de práctica profesional en formato aprobatorio.								
Entrega formal del Instrumento de control documental junto al flujograma, y preparación de la sustentación ante los jurados académicos.								

Tabla 2: Cronograma de actividades

En la Fase 1: Diagnóstico, desarrollada durante las semanas 1 y 2 del mes de mayo, se llevó a cabo una auditoría del estado actual de los archivos y repositorios digitales en Google Drive y DigiDoc para la sede Medellín, aplicada en conjunto con entrevistas semiestructuradas y conversaciones guiadas al equipo humano del área de compras. El objetivo de esta fase fue identificar las principales falencias de la gestión documental, los cuellos de botella operativos y establecer la línea base para el desarrollo de la propuesta.

Posteriormente, la Fase 2: Depuración y saneamiento digital se ejecutó a lo largo de la semana 3 de mayo, espacio en el cual se realizó la extracción, filtrado y cruce de información entre

los 695 proveedores de DigiDoc y los 465 registros de la lista interna "MBG". Este procedimiento permitió el aislamiento de datos duplicados y la segregación de los proveedores pertenecientes a la sede Bogotá, logrando consolidar la base de datos real de la operación local del Hotel Click Clack Medellín.

Prosiguiendo con la Fase 3: Estandarización y diseño técnico, la cual se extendió desde la cuarta semana de mayo hasta la segunda semana de junio (siendo la etapa de mayor duración del proyecto), se centró en la construcción estructurada del Instrumento de control documental en formato Excel. En esta fase se dotó a la matriz de un sistema de automatización lógica mediante la programación de validaciones de datos (menús desplegables) y reglas de formato condicional con alertas visuales por colores para los estados de la documentación crítica, como el RUT y la Cámara de Comercio. Además, se procedió al diseño y estandarización de las plantillas de comunicación formal e institucional para el requerimiento de información a terceros. Estas herramientas de correo electrónico fueron estructuradas bajo un lenguaje técnico y asertivo con el fin de unificar el contacto con los proveedores, agilizar la recolección de sus soportes legales y reducir los tiempos de respuesta en el proceso de actualización. El detalle y contenido integral de estas plantillas estandarizadas se encuentra disponible para su consulta en los **Anexos** del presente documento.

Para la Fase 4: Diseño y prueba piloto, desarrollada entre la segunda y tercera semana de junio, se procedió al envío de plantillas de comunicación formal estandarizadas a una muestra piloto de aproximadamente 40 proveedores (tanto nuevos como terceros con documentación desactualizada) con el fin de medir tiempos de respuesta y recolectar soportes legales. Paralelamente, se diseñó y formuló detalladamente el flujograma de procesos con los filtros preventivos obligatorios para la validación documental dentro del área de compras.

Finalmente, para la fase final con el cierre académico y sustentación, ejecutada entre las semanas 2, 3 y 4 de junio, contempló la consolidación y redacción del informe final de práctica profesional en formato aprobatorio, así como la entrega formal del Instrumento de control documental junto al flujograma, concluyendo con la preparación para la sustentación del proyecto ante el jurado evaluador.

12 Resultados y discusión

A continuación, se describen de forma detallada las acciones ejecutadas y los logros alcanzados en cada una de las fases del proyecto, presentados en estricto cumplimiento de los objetivos propuestos para la práctica profesional:

Desarrollo de la Fase 1: Diagnóstico de la gestión documental

Para iniciar el proceso de intervención, se realizó una revisión sistemática y una auditoría digital del repositorio institucional con el propósito de establecer el estado real de la información documental de los terceros en el Hotel Click Clack Medellín. Se tomó como punto de partida la plataforma DigiDoc, la cual arrojó un universo inicial de consulta de 695 proveedores registrados bajo la etiqueta de dicha sede. Al contrastar esta información con el servidor de almacenamiento, se constató que 692 de estos terceros contaban con una carpeta de expedientes asignada en Google Drive.

La revisión se ejecutó de manera secuencial y ordenada: las carpetas en Drive fueron organizadas alfabéticamente y cada expediente se evaluó de forma individual bajo los criterios de existencia, vigencia, completitud y organización interna. Asimismo, con el fin de determinar la prioridad de la depuración, se extrajo directamente de la plataforma DigiDoc la base de datos correspondiente a las transacciones de los últimos 60 días de la sede. A partir de este reporte histórico, se aplicó un filtro estratégico para seleccionar exclusivamente a aquellos proveedores directamente relacionados con el área de compras y la adquisición de bienes o servicios recurrentes, clasificando el universo bajo dos categorías operativas: proveedor activo (los terceros vinculados a compras en dicho bimestre operativo) y proveedor inactivo (aquellos cuya última transacción superaba ese periodo o pertenecían a otras áreas sin movimientos comerciales recientes). Esta segmentación y filtrado riguroso permitió delimitar con exactitud el universo definitivo de 142 proveedores activos, enfocando el análisis en los terceros vigentes, quienes representaban un riesgo operativo, jurídico y tributario inmediato para la organización.

Los resultados de esta auditoría evidenciaron una brecha documental crítica y un alto nivel de desorganización dentro del repositorio. De las 692 carpetas digitales evaluadas en Drive, se identificó que un grupo significativo correspondía a expedientes de proveedores pertenecientes en realidad a la sede de Bogotá, lo que reflejaba una mezcla indebida de la información entre unidades de negocio. Asimismo, se detectaron múltiples carpetas creadas para terceros con los que solo existió una intención inicial de compra; a estos se les había solicitado la documentación para su apertura, pero la transacción comercial nunca llegó a concretarse, generando volumen documental innecesario.

Otra vulnerabilidad operativa hallada fue la presencia de soportes digitales protegidos con contraseñas de seguridad, lo que impedía la consulta o validación de los datos fiscales por parte del equipo interno. Como consecuencia de estos factores, se determinó que el 96% de los proveedores activos presentaba documentación desactualizada, incompleta o errónea, dejando en evidencia que, de todo el universo de terceros con operaciones vigentes en el día a día, únicamente el 4% contaba originalmente con sus soportes legales en regla y plenamente vigentes al momento del diagnóstico.

Hallazgos de las entrevistas semiestructuradas

Posteriormente y con el propósito de triangular los hallazgos cuantitativos de la auditoría física y digital, se desarrollaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a los actores clave en la cadena de abastecimiento y ejecución financiera del Hotel Click Clack Medellín. De acuerdo con los lineamientos metodológicos de control interno, este análisis cualitativo permite identificar las brechas operativas a partir de la experiencia directa del personal, agrupando los testimonios bajo códigos de categorización técnica.

- **Dimensión: Conocimiento del proceso y requisitos**

Al evaluar el grado de estandarización en la etapa de alta e inscripción de terceros, se evidenció que la organización cuenta con una definición clara de los documentos legales obligatorios, pero carece de un filtro preventivo automatizado en la fase inicial del contacto comercial:

Perspectiva del entrevistado 1: El proceso se activa de manera reactiva solicitando al tercero la documentación básica para su posterior incorporación a la base de datos general. Los soportes

indispensables exigidos de manera uniforme son la Cámara de Comercio vigente, el Registro Único Tributario (RUT) actualizado al año en curso, la certificación bancaria (cuya antigüedad máxima admitida es de un año calendario desde su fecha de expedición) y el formato institucional de autorización para el tratamiento de datos personales. En el caso específico de proveedores registrados como personas naturales, la política restringe la exigencia a la presentación del RUT, la certificación bancaria y la respectiva autorización de datos.

Perspectiva del entrevistado 2: Operacionalmente, el ciclo es impulsado por el surgimiento de una necesidad de suplemento o requisición enviada por las diferentes áreas del hotel. Ante este requerimiento, el departamento de compras inicia la búsqueda de un proveedor idóneo en el mercado que satisfaga los criterios operativos del hotel. Una vez seleccionado, se procede con la solicitud extemporánea de la documentación legal (Cámara de Comercio, RUT, identificación y documentos del representante legal).

- Dimensión: Gestión de incidencias e inconsistencias

El análisis de las entrevistas confirmó de manera unánime el núcleo del problema de investigación: la validación de la vigencia documental ocurre únicamente al cierre del ciclo operativo (fase de pago), lo que genera bucles de reproceso y riesgos financieros.

- Detección reactiva de anomalías: Desde la perspectiva financiera (entrevistado 1), una vez que compras recopila los archivos, estos se trasladan a carpetas en la nube de Google Drive sin un checklist de validación previa de vigencia. El control real ocurre de manera tardía: al

momento de causar la factura para programar el egreso, el equipo contable y de tesorería inspecciona los archivos. En esta fase se detectan graves anomalías estructurales, tales como:

- Certificaciones bancarias con obsolescencia crítica (antigüedades superiores a los 10 años).
- Inconsistencias de identidad: proveedores que modificaron su razón social ante la DIAN pero continúan transaccionando con cuentas bancarias registradas bajo su nombre antiguo.
- Discrepancias en contratos con personas naturales de origen extranjero (no colombianas), donde los datos del RUT no coinciden con la titularidad de los soportes bancarios.
- Afectación en los tiempos de respuesta (Compras): Por su parte, el área de compras identificó que la anomalía más recurrente radica en la dilación de los terceros para remitir sus expedientes actualizados, enviando con frecuencia información incompleta o formatos de Cámara de Comercio correspondientes a vigencias de años anteriores.
- Dimensión: Impacto organizacional y puntos de quiebre.

Las consecuencias de mantener un modelo reactivo e informal de gestión documental trascienden la pérdida de orden archivístico y se traducen en sobrecostos administrativos y conflictos comerciales:

- Bloqueo de Canales Financieros: De acuerdo con el entrevistado 1, si un soporte incumple el checklist al momento de la radicación, el departamento financiero está obligado a congelar la causación de la factura y suspender el pago de manera inmediata. Esta restricción se mantiene activa hasta que el tercero

subsane la inconsistencia, puesto que proceder al desembolso sin información fiscal válida expone al hotel a contingencias y sanciones ante la DIAN.

- Retrasos y ruptura de la cadena de suministro: El entrevistador identificó que este bloqueo genera un efecto dominó perjudicial para la operación hotelera. Al no recibir sus transferencias en las fechas pactadas, los proveedores detienen los despachos futuros y bloquean los pedidos vigentes del hotel. Esto fuerza a compras a iniciar un reproceso urgente de solicitud de documentos que demora entre 2 y 5 días hábiles, tiempo durante el cual el hotel entra en conflicto comercial y experimenta desabastecimiento de productos y servicios críticos para sus huéspedes.

- Ausencia de monitoreo longitudinal: En cuanto a las responsabilidades de seguimiento y control de vencimientos, el área operativa manifestó que dicha función recae informalmente en la jefatura de compras y el equipo de analistas. Sin embargo, admitieron que en la práctica no existe un conocimiento real ni un mecanismo implementado para monitorear las fechas de vencimiento de los documentos de los proveedores activos, limitándose a almacenar los archivos de forma estática en Drive.

- Dimensión: Vulnerabilidades del sistema y oportunidades de mejora.

Finalmente, el diagnóstico cualitativo evidenció la urgencia de reestructurar las políticas de gobernanza de datos y ciberseguridad del hotel:

- Riesgos en la seguridad de la información: Actualmente, el acceso al repositorio digital carece de restricciones segmentadas por roles. El personal operativo

calificó el esquema de consultas actual como "delicado", advirtiendo que la manipulación abierta del Drive por múltiples usuarios incrementa exponencialmente la probabilidad de errores humanos, alteraciones accidentales, duplicidades o pérdidas de soportes documentales críticos.

- Criterio de intervención propuesto: Como solución y oportunidad de mejora, los colaboradores validaron de manera unánime los objetivos de esta práctica académica, señalando que la base de datos de proveedores debe restringirse exclusivamente al personal autorizado mediante roles de seguridad. Asimismo, enfatizaron la necesidad de implementar un mecanismo de revisión y validación preventiva (mensual o anual) que actúe desde el momento de la creación del tercero o el contacto comercial, asegurando que toda la documentación repose en regla en una matriz analítica centralizada, eliminando de raíz los reprocesos contables y los bloqueos operativos en el Hotel Click Clack Medellín.

La triangulación de los hallazgos cualitativos permitió establecer que la problemática del Hotel Click Clack Medellín no radicaba en una falencia de ejecución del personal, sino en una vulnerabilidad estructural: la coexistencia de un repositorio pasivo en la nube y un flujo de información fragmentado que delegaba el control real al cierre del ciclo (fase de causación y pago). Los testimonios de los actores clave evidenciaron que la ausencia de un filtro preventivo generaba de forma sistemática reprocesos financieros, fricciones comerciales con terceros estratégicos y un riesgo latente de desabastecimiento operativo. De este modo, la convergencia entre el desorden estadístico del servidor (con un 96% de obsolescencia documental) y la operatividad reactiva descrita por los entrevistados constituyó la línea base y la justificación técnica indispensable para dar paso a las fases de intervención, comenzando con la depuración analítica del universo de proveedores.

Desarrollo de la Fase 2: Depuración, filtrado y consolidación de la base de datos

Una vez concluido el diagnóstico, las acciones se orientaron a corregir de manera estructural la dispersión y el desorden de los datos. Para ello, en lugar de trabajar con listados externos, se ejecutó un proceso técnico de extracción y depuración enfocado exclusivamente en el universo crítico detectado: los 142 proveedores activos de la organización.

El primer logro de esta fase fue la migración y centralización de los datos dispersos. Se tomó únicamente la información que resultaba útil y vigente de las fuentes disponibles del hotel y se consolidó en una sola matriz unificada correspondiente de forma exclusiva a la operación local del Hotel Click Clack Medellín. Durante este proceso, se realizó un filtro riguroso sobre las carpetas de estos 142 proveedores, logrando eliminar la información digital muy antigua o repetida que saturaba el almacenamiento, así como aquellos soportes que se encontraban dañados o protegidos con contraseñas que impedían su validación. Asimismo, mediante la verificación del Número de Identificación Tributaria (NIT), se eliminaron registros duplicados y razones sociales confusas.

El segundo hito clave de este proceso fue que esta base de datos unificada y depurada no se limitó a ser un listado estático, sino que se convirtió en la estructura fundacional sobre la cual se empezó a construir formalmente el Instrumento de Control Documental. De este modo, al sanear y centralizar la información de los terceros con transacciones reales en el día a día, se mitigó el riesgo de trabajar con documentos erróneos y se estableció el universo definitivo de trabajo para la implementación del nuevo modelo de gestión preventiva.

Desarrollo de la Fase 3: Diseño técnico del Instrumento de control documental

Con la base de datos unificada, el siguiente paso fue el codiseño y estructuración del Instrumento de control documental desarrollado en formato Excel, concebido para sustituir el antiguo directorio comercial estático por una herramienta dinámica de control preventivo.

El diseño del instrumento se enfocó en la automatización lógica para evitar los errores manuales detectados en el diagnóstico. Los principales componentes técnicos integrados en la matriz fueron:

- Validación de datos mediante menús desplegables: Se programaron celdas específicas para estandarizar el ingreso de información, limitando las opciones a campos críticos como el tipo de persona (Natural/Jurídica), régimen tributario y el estado del documento.
- Esta fase se centró en la construcción del **Instrumento de control documental** en formato Excel. Para mitigar el factor "tedioso" del proceso anterior, el instrumento se dotó de un sistema de automatización visual interactivo mediante la programación de validaciones de datos con menús desplegables en columnas críticas como "CÁMARA DE COMERCIO", "RUT", "AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS", "CÉDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL" y "FORMATO INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES", restringiendo las opciones a estados específicos. Dentro de esta lógica de control, el estado "DESACTUALIZADA" se asignó estrictamente a los soportes que perdieron vigencia en el tiempo, mientras que la opción "NO" se parametriza para registrar la ausencia total o el no envío del documento requerido por parte del tercero (ya fuera la autorización de datos, la cédula o el formato de inscripción). Asimismo, se configuraron reglas de formato condicional de modo que, al cambiar manualmente el estado de la celda, el sistema aplica automáticamente un código de color que tiñe de verde pastel los registros al día y de rojo o naranja de advertencia aquellos

que requieren gestión, optimizando notablemente el control visual del área; este comportamiento técnico y su semaforización automatizada quedan evidenciados de forma segmentada en la siguiente imagen

CÁMARA DE COMERCIO	RUT	AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS		CERTIFICACIÓN BANCARIA	CEDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL	FORMATO INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES	CREDITO TIEMPO	OBSERVACIONES	SITUACIÓN
ACTUALIZADA	ACTUALIZADO	SI	SI	SI	SI	NO	30 DIAS		Ai día
DESACTUALIZADA	DESACTUALIZADO	NO	NO	NO	NO	SI		Producto Fresco lunes ante	Revisar
NO	ACTUALIZADO	SI	NO	NO	SI	NO	30 DIAS		Ai día
DESACTUALIZADA	ACTUALIZADO	SI	SI	SI	SI	NO		Producto Fresco lunes ante	Revisar
ACTUALIZADA	ACTUALIZADO	SI	SI	SI	SI	SI		Pedido con 3 días de anticip	Ai día
ACTUALIZADA	ACTUALIZADO	SI	SI	SI	NO	NO		Producto Fresco lunes ante	Ai día
ACTUALIZADA	ACTUALIZADO	SI	SI	SI	SI	NO		Pedido con 3 días de anticip	Ai día
ACTUALIZADA	ACTUALIZADO	SI	SI	SI	SI	NO		Producto Fresco lunes ante	Ai día
DESACTUALIZADA	DESACTUALIZADO	SI	SI	NO	NO	NO		Producto Fresco lunes ante	Revisar

Ilustración 1: Estructura interactiva y semaforización del Instrumento de control documental

Fuente: Elaboración propia

Desarrollo de la Fase 4: Ejecución del piloto y formulación operativa

Con el Instrumento de control documental debidamente parametrizado bajo la lógica de estados y alertas por colores, las acciones se enfocaron en validar su viabilidad en el entorno real de la organización. Para ello, se puso en marcha un plan piloto operativo dirigido a un grupo seleccionado de proveedores. Esta muestra estratégica integró tanto a terceros de nueva creación en su fase de contacto comercial, como a un segmento prioritario de proveedores activos pertenecientes al 93.7% crítico que presentaba obsolescencia o ausencia total de soportes en el diagnóstico inicial.

Durante la ejecución de esta fase de validación, se alcanzaron los siguientes logros y resultados:

- **Implementación de canales y comunicaciones estandarizadas:** Se diseñaron y desplegaron plantillas institucionales de correo electrónico con un lenguaje formal y técnico para el requerimiento de soportes. Este procedimiento estandarizado mitigó la fricción en la comunicación externa, aceleró los tiempos de respuesta de los terceros y permitió la actualización y ordenamiento exitoso de los expedientes de 45 proveedores, quienes subsanaron la totalidad de sus requisitos legales (pasando a registrar la alerta verde en la matriz).

- **Modelación e integración del flujograma de procesos preventivos:** Paralelamente, se formuló de manera minuciosa un diagrama de flujo para el departamento de compras que reestructuró el ciclo tradicional. El flujograma establece como directriz obligatoria que ningún tercero puede ser dado de alta en la plataforma DigiDoc ni se le puede generar una orden de compra o requisición si no supera previamente el *checklist* restrictivo del instrumento Excel, trasladando formalmente el control documental desde la fase tardía de pago hacia la fase inicial de negociación comercial.

Modelación e integración del flujograma de procesos preventivos:

Paralelamente, se formuló de manera minuciosa un diagrama de flujo para el departamento de compras que reestructuró el ciclo tradicional. Este flujograma no funciona de forma aislada, sino que se diseñó explícitamente como la guía operativa secuencial que debe seguir el personal de compras para alimentar, actualizar y dar soporte en tiempo real al Instrumento de control documental, demostrando cómo cada actividad se apoya mutuamente para mantener la integridad de la base de datos. Tal como se detalla en la *Ilustración 2*, este ciclo operativo inicia con la

solicitud por correo del área del hotel y la revisión del líder de compras para validar si la solicitud está completa; en caso negativo, se pide de inmediato la información faltante por correo, pero en caso afirmativo, se procede a cotizar un mínimo de tres alternativas de proveedores, enviar las opciones al área solicitante y obtener la aprobación del gerente

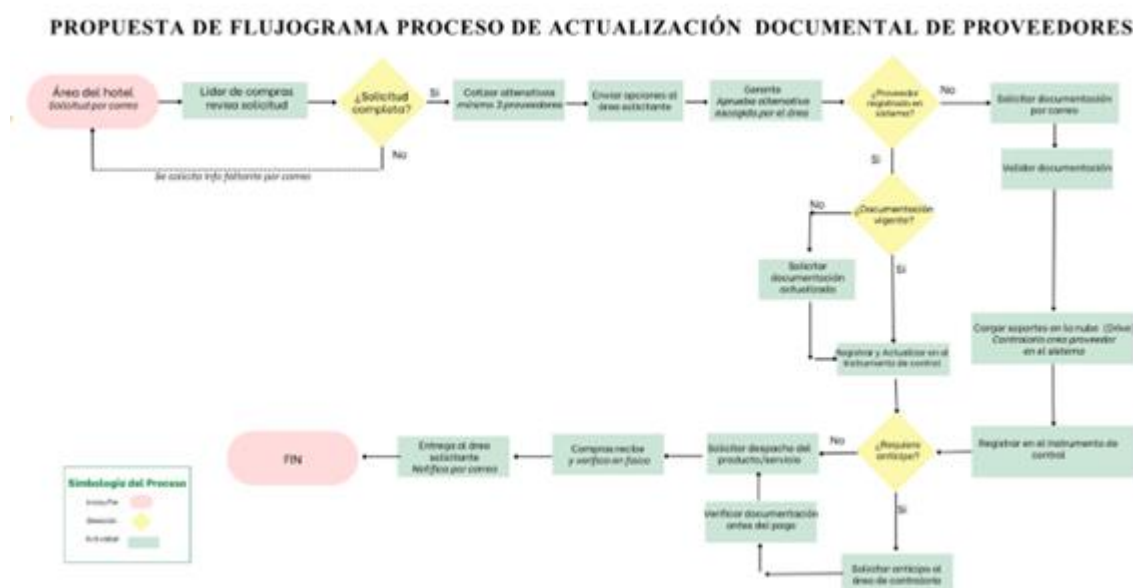


Ilustración 2: Propuesta de flujograma para el proceso de actualización y registro documental de proveedores

Fuente: Elaboración propia

A partir de allí se activa el filtro preventivo que nutre directamente la herramienta analítica: el sistema evalúa si el proveedor ya está registrado, abriendo dos caminos lógicos donde, si el tercero es nuevo, se solicita y valida su documentación, se cargan los soportes en Drive, la contraloría crea formalmente al proveedor en el sistema y se registra obligatoriamente en el Instrumento de control; por el contrario, si el proveedor ya existía, el proceso fuerza a inspeccionar su estado actual en la matriz, desencadenando la solicitud de soportes actualizados si se encuentra vencido o permitiendo el avance directo si está al día. Ambos caminos se enlazan de manera

colaborativa hacia la decisión de requerimiento de anticipo (el cual, si es afirmativo, exige solicitar el anticipo al área de contraloría y verificar la documentación antes del pago), para finalmente autorizar el despacho del producto o servicio, recibir y verificar la mercancía en físico y efectuar la entrega formal al área solicitante, notificando por correo y dando cierre al flujo operativo.

Prueba piloto

A fin de evaluar con rigor metodológico los resultados de esta fase y evitar sesgos en la medición del impacto del nuevo modelo, la validación del piloto no se limitó a una observación empírica, sino que se estructuró bajo el enfoque de experimentación *Lean*. Para ello, se implementó el marco conceptual de las Tarjetas de Prueba y Aprendizaje diseñado por la firma global de innovación Strategyzer AG (2023), adaptando sus componentes lógicos en tiempo pasado para registrar de manera sistemática los hallazgos y aprendizajes del proceso (ver *Ilustración 3*).

A nivel operativo, la Tarjeta de Prueba (Test Card) de Strategyzer partió de la hipótesis de que la introducción del nuevo flujograma y las plantillas estandarizadas generaría retrasos o reprocesos iniciales en el área de compras debido a la curva de adaptación del equipo. Para verificarlo, se realizó una prueba piloto aplicando el flujograma paso a paso sobre una muestra de control dentro del universo de 142 proveedores activos, seleccionando y gestionando directamente a 60 de ellos a través del envío de correos estandarizados y recordatorios por WhatsApp. Al medir el impacto de la regularización en el instrumento de control, se logró la actualización y el cierre exitoso al 100% de 48 proveedores, lo que representa un 80% de efectividad sobre la muestra gestionada (y el 33.8% de la base total), quedando el porcentaje restante en fase final por entrega

de soportes mínimos. Con esto se validó el criterio de éxito de la herramienta de Strategyzer, demostrando que el uso combinado de herramientas estandarizadas y seguimiento omnicanal dinamiza la recepción documental sin generar retrasos en la operación operativa.

Por su parte, la Tarjeta de Aprendizaje (Learning Card) de Strategyzer consolidó el conocimiento estratégico extraído del despliegue. Inicialmente, se creía que el envío masivo de correos electrónicos con las plantillas estándar sería suficiente para que el 100% de los proveedores actualizara su documentación de manera autónoma. Sin embargo, se observó que los proveedores a los que se les realizó un recordatorio estratégico por WhatsApp y seguimiento telefónico respondieron significativamente más rápido que aquellos que solo recibieron el correo, posicionando al seguimiento activo como el verdadero acelerador de la metodología. El aprendizaje fundamental determinó que, si bien la claridad del correo es vital, el contacto omnicanal reduce el tiempo de espera a la mitad y el registro en tiempo real asegura la efectividad lograda. Por lo tanto, se tomó la decisión corporativa de institucionalizar el uso obligatorio del instrumento de control en el día a día de compras y estandarizar un protocolo de seguimiento mixto (Correo + WhatsApp Corporativo) para garantizar que el flujo preventivo sea sostenible en el tiempo.

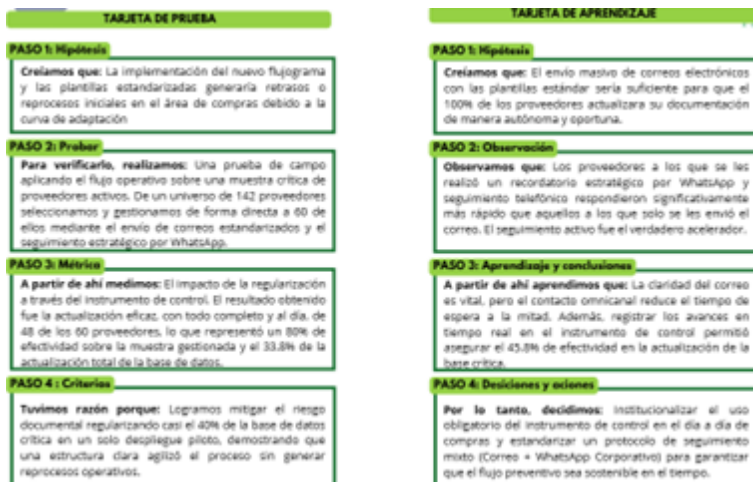


Ilustración 3 Estructura metodológica de la prueba piloto mediante Tarjetas de LeanFuente:

Elaboración propia, adaptado de The Test Card por Strategyzer AG (2023).

13 Conclusiones

La práctica académica desarrollada en el área de compras del Hotel Click Clack Medellín permitió evidenciar que la problemática documental de proveedores no respondía a una falencia del desempeño individual del personal, sino a una debilidad estructural del sistema de control interno de la organización. El diagnóstico realizado, que incluyó la auditoría de 692 carpetas digitales y la depuración del universo de 142 proveedores activos, reveló que el 96% de estos presentaba documentación desactualizada, incompleta o errónea, lo que confirmaba que el modelo de gestión documental operaba de manera reactiva y se activaba únicamente en la fase final del ciclo de pago, en lugar de hacerlo de manera preventiva desde el inicio de la relación comercial.

Las entrevistas semiestructuradas aplicadas al personal de compras, tesorería y logística permitieron triangular esta información cuantitativa con la experiencia operativa diaria, confirmando que la ausencia de un filtro preventivo automatizado generaba reprocesos administrativos, bloqueos en los canales de pago, fricciones comerciales con terceros estratégicos y, en casos extremos, situaciones de indefensión jurídica frente a proveedores que incumplían lo pactado sin que el hotel contará con los soportes legales necesarios para emprender acciones de reclamación.

A partir de estos hallazgos, se logró diseñar y validar un Instrumento de Control Documental en Excel dotado de lógica de automatización, menús desplegables y semaforización visual, así como un flujograma de procesos que traslada el control documental desde la fase tardía de causación y pago hacia la fase inicial de negociación con el proveedor. La prueba piloto, estructurada bajo la metodología Lean de Strategyzer (Test Card y Learning Card), demostró que el uso combinado de comunicaciones estandarizadas y seguimiento omnicanal (correo + WhatsApp

corporativo) logró la actualización exitosa del 80% de la muestra gestionada, validando la efectividad y viabilidad operativa de la herramienta propuesta.

En términos generales, la práctica permitió cumplir satisfactoriamente con los objetivos planteados, generando un aporte tangible al control interno de Monkey Business Group SAS mediante la transformación de un repositorio documental fragmentado y pasivo en un sistema centralizado, visual y preventivo, alineado con marcos de referencia como COSO, ISO 9001 e ISO 31000, los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE (2023), y con la normativa colombiana de protección de datos (Ley 1581 de 2012).

14 Recomendaciones

Institucionalizar el uso obligatorio del Instrumento de Control Documental como filtro preventivo y único punto de validación antes de habilitar a cualquier proveedor en la plataforma DigiDoc o de generar órdenes de compra y requisiciones.

Adoptar formalmente el flujograma de procesos diseñado, garantizando que todo el equipo de compras, contraloría y tesorería conozca y aplique de manera uniforme las secuencias y filtros de validación establecidos.

Establecer un cronograma formal de revisión periódica (mensual o anual) de la vigencia documental de los proveedores activos, asignando responsables claros para el monitoreo de fechas de vencimiento, evitando que esta función siga recayendo de manera informal y no sistemática en la jefatura de compras.

Restringir el acceso al repositorio digital mediante roles de seguridad segmentados, limitando la manipulación del Drive institucional únicamente al personal autorizado, con el fin de reducir el riesgo de errores humanos, alteraciones accidentales o pérdida de soportes críticos.

Mantener y fortalecer el protocolo de seguimiento omnicanal (correo + WhatsApp corporativo) validado en la prueba piloto, dado que demuestra ser más efectivo que el envío exclusivo de correos electrónicos para acelerar la respuesta de los proveedores.

Extender la depuración y validación documental al resto del universo de proveedores registrados en DigiDoc y en la base "Lista de proveedores MBG", priorizando aquellos que aún no fueron cubiertos por la muestra piloto de 142 activos.

Capacitar de manera continua al personal de compras, contraloría y tesorería en el uso del instrumento de control y en los criterios de validación documental, con el fin de evitar que la alta carga operativa diaria comprometa nuevamente el cumplimiento riguroso del proceso.

Evaluar a mediano plazo la migración o integración del instrumento de control en Excel hacia un sistema más robusto (por ejemplo, una base de datos o módulo dentro de DigiDoc), que permita escalar la automatización lograda y reducir la dependencia de actualizaciones manuales.

Verificar de manera obligatoria la existencia y vigencia de la Cámara de Comercio del proveedor desde el momento de su creación, y no solo al momento de generar el pago, con el fin de prevenir casos como el evidenciado en la entrevista al auxiliar logístico, donde se realizaron transacciones con un proveedor cuya existencia legal no pudo verificarse posteriormente.

15 Referencias bibliográficas

Chopra, S., & Meindl, P. (2008). *Administración de la cadena de suministro: Estrategia, planeación y operación* (3.^a ed.).

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal Control, Integrated Framework*. COSO. <https://www.coso.org/guidance-on-ic>

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2017). *Enterprise Risk Management: Integrating with Strategy and Performance*. COSO. <https://www.coso.org/enterprise-risk-management>

<https://confecamaras.org.co/images/Informe-Dinamica-de-creacion-de-empresas-2023.pdf>

Congreso de Colombia. (2012, 17 de octubre). *Ley Estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Función Pública, Gestor Normativo. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

DAMA International. (2017). *DAMA-DMBOK2: Data Management Body of Knowledge* (2nd ed.). DAMA International. <https://dama.org/learning-resources/dama-data-management-body-of-knowledge-dmbok/>

Estatuto.co. (s. f.). Art. 177-2. No aceptación de costos y gastos. <https://estatuto.co/177-2>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.

Hopkin, P. (2018). *Fundamentals of Risk Management: Understanding, Evaluating and Implementing Effective Risk Management* (5.^a ed.). Kogan Page.

International Organization for Standardization (ISO). (2015a). ISO 9000:2015 — Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. ISO. <https://www.iso.org/standard/45481.html>

International Organization for Standardization (ISO). (2015b). ISO 9001:2015 — Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos. ISO. <https://www.iso.org/standard/62085.html>

International Organization for Standardization (ISO). (2016). ISO 15489-1: Information and documentation, Records management, Part 1: Concepts and principles. ISO. <https://www.iso.org/standard/62542.html>

International Organization for Standardization (ISO). (2018). ISO 31000: Risk management, Guidelines. ISO. <https://www.iso.org/iso-31000-risk-management.html>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2023). Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20 2023. OECD. https://www.oecd.org/es/publications/principios-de-gobierno-corporativo-de-la-ocde-y-del-g20-2023_fb38c737-es.html

Paz, L. (2025). Gestión documental como estrategia para la transparencia, eficiencia administrativa y mitigación de riesgos organizacionales. *Ad-gnosis*, 14(15), e-894. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.14.15.894>

PricewaterhouseCoopers (PwC). (2024). Global Economic Crime and Fraud Survey 2024. PwC. <https://www.pwc.com/gx/en/services/forensics/economic-crime-survey.html>

Strategyzer AG. (2023). The Test Card. <https://www.strategyzer.com>

Teuchler, R. (2025, 31 de julio). Supplier document management best practices for procurement. Kodiak Hub. <https://www.kodiakhub.com/blog/supplier-document-management>

Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). *Beyond accuracy: What data quality means to data consumers.* *Journal of Management Information Systems*, 12(4), 5-33.
<https://doi.org/10.1080/07421222.1996.11518099>

16 Anexos

<https://docs.google.com/document/d/1ejyerDscIO9ElEazCXLBX70JW6hcQdc1enNA8AAI>

[O9U/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/document/d/1ejyerDscIO9ElEazCXLBX70JW6hcQdc1enNA8AAI/edit?usp=sharing)