

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría

Tema:

"Sistema de control interno al proceso de compra y venta de la empresa Distrualvid Cía. Ltda."

Autora: Laura Ojeda, Paola Nicole

Tutora: Dra. Benítez Gaibor, Marcela Karina Mg.

Ambato – Ecuador

2025

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor Mg. con cédula de identidad No. 180301353-9, en mi calidad de Tutora del Proyecto Integrador sobre el tema: **"SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE COMPRA Y VENTA DE LA EMPRESA DISTRUALVID CÍA. LTDA."**, desarrollado por Paola Nicole Laura Ojeda, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Instructivo del Reglamento para la Titulación de Grado en la Universidad Técnica de Ambato

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Julio 2025.

TUTORA

.....

Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor Mg.

C.I. 180301353-9

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Paola Nicole Laura Ojeda con cédula de identidad No. 180576713-2, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Proyecto Integrado, bajo el tema: **"SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE COMPRA Y VENTA DE LA EMPRESA DISTRUALVID CÍA. LTDA."**, también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto Integrador.

Ambato, Julio 2025

AUTORA

.....

Paola Nicole Laura Ojeda

C.I. 180576713-2

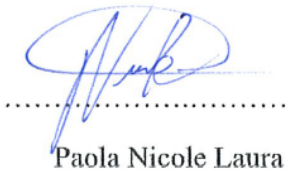
DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Proyecto Integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi Proyecto Integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este Proyecto Integrador, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Julio 2025

AUTORA



.....

Paola Nicole Laura Ojeda

C.I. 180576713-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto Integrador, sobre el tema: **"SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE COMPRA Y VENTA DE LA EMPRESA DISTRUALVID CÍA. LTDA."**, elaborado por Paola Nicole Laura Ojeda, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Julio 2025

Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor Mg.
PRESIDENTE SUBROGANTE

Dra. Mary Cruz
MIEMBRO CALIFICADOR

Dr. Santiago Flores
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

A Dios, quien ha sido mi guía y sostén en cada paso de este camino. Por darme la fuerza cuando me sentí débil, la paciencia en los momentos de incertidumbre, y sabiduría.

A mi madre, mi pilar, mi inspiración y mi más grande amor. Gracias por enseñarme a ser una mujer valiente, resiliente, por tu amor incondicional. Este logro es tan tuyo como mío, porque naciste conmigo en este sueño, lo sembraste con amor desde niña, y lo alimentaste con cada sacrificio, con cada consejo lleno de fe, con cada mirada que me decía "tú puedes", incluso cuando yo dudaba de mí.

A mi padre, por su amor y por su presencia silenciosa pero firme.

A mis hermanos y sobrino, ustedes son mi alegría y mi refugio. Gracias por caminar conmigo en cada etapa, por celebrar mis alegrías y sostenerme en mis días difíciles.

A mi ángel, Juan Ojeda, aunque ya no estás físicamente, tu presencia me acompaña cada día. Se que hoy sonríes conmigo por este gran logro. Porque vivirás siempre en mi corazón.

A mi enamorado y compañero incondicional. Gracias por caminar a mi lado con paciencia y mucho amor.

A todos ustedes, con amor, gratitud y profundo respeto, les dedico este logro que no es solo mío, sino de cada uno que ha formado parte de este camino.

Paola Nicole Laura Ojeda

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a la empresa Distrualvid Cia Ltda., por haberme brindado la apertura y confianza para el desarrollo del presente proyecto integrador. La disposición y colaboración de su equipo de trabajo fueron fundamentales, permitiéndome aplicar mis conocimientos en un entorno real.

De igual manera, extiendo mi agradecimiento a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, que ha sido pilar en mi formación académica y profesional, brindándome las herramientas necesarias para alcanzar este importante logro.

A la Dra. Karina Benítez, mi tutora de tesis, le expreso mi más profundo agradecimiento por su constante apoyo, orientación y compromiso. Su vocación como docente y su experiencia profesional fueron claves para culminar este trabajo con calidad y responsabilidad.

Finalmente, agradezco a todos los docentes de la carrera, quienes con su dedicación y conocimiento me han guiado en este proceso formativo. Su esfuerzo por formar profesionales íntegros y competentes ha dejado una huella valiosa, imborrable en mi vida académica y profesional.

Paola Nicole Laura Ojeda

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO **PÁGINA**

A. PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA……i

APROBACIÓN DEL TUTOR..... ii

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN iii

DERECHOS DE AUTOR..... iv

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO v

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO..... vii

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS..... viii

ÍNDICE DE TABLAS xi

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES..... xii

RESUMEN EJECUTIVO xiii

ABSTRACT xiv

B. CONTENIDOS

CAPÍTULO I 1

MARCO TEÓRICO 1

1.1 Introducción 1

1.1.1 Antecedentes 1

1.1.1.1 Historia de la empresa..... 1

1.1.1.2 Detalles estratégicos..... 1

1.1.1.3 Estructura organizacional..... 2

1.1.1.4 Detalles de la operación 2

1.1.1.5 Detalles legales..... 3

1.1.1.6 Marcas y logos 3

1.1.1.7 Ubicación geográfica de la entidad..... 3

1.1.2 Descripción del entorno 4
1.1.2.1 El papel fundamental que desempeña el control interno en el funcionamiento y la sostenibilidad de las empresas que operan a nivel global. 4
1.2.2.2 El papel fundamental del control interno en la PYMES 5
1.2.2.3 El control interno como herramienta en las microempresas 5
1.1.3 Justificación 6
1.1.4 Objetivos 7
1.1.4.1 Objetivo general 7
1.1.4.2 Objetivos específicos 7
1.2 Revisión de la literatura 7
1.2.1 Teoría de sistemas y las repercusiones del poder en las organizaciones 7
1.2.2 Sistema de control interno 8
1.2.2.1 Control interno 8
1.2.2.2 Importancia de control interno 9
1.2.2.3 Objetivos del control interno 9
1.2.2.4 Componentes del control interno 10
1.2.2.5 Funciones del control interno 10
1.2.2.6 Sistema de control interno 11
1.2.2.7 Diseño del sistema de control interno 12
1.2.2.8 Implementación del sistema de control interno 12
1.2.2.9 Métodos de evaluación del sistema de control interno 13
1.2.2.10 Procesos 14
1.2.2.11 Tipos de procesos 15
1.2.2.12 Políticas y procedimiento de control interno 15
1.2.3 Diseño organizacional 16
1.2.3.1 Importancia del diseño organizacional 17
1.2.3.2 Elementos del diseño organizacional 17
1.2.3.3 Fases del diseño organizacional 18
CAPÍTULO II 19
METODOLOGÍA 19
2.1 Descripción de la metodología 19
2.1.1 Unidad de análisis 19

2.1.2 Fuentes y técnicas de recolección de información 19
2.1.2.1 Fuentes de información primaria 19
2.1.2.1.1 Encuesta 20
2.1.2.1.2. Cuestionario 20
2.1.3 Fases del desarrollo 23
CAPÍTULO III 24
RESULTADOS 24
3.1 Resultados 24
3.1.2 Recolectar información y estructura del mapa de procesos 25
3.1.3 Levantar procedimientos en cada área 26
3.1.4 Evaluar control interno de cada área 28
3.2 Diseño de control interno 29
3.2.1 Diferenciación 29
3.2.2 Formalización 30
3.2.3 Centralización 37
3.2.4 Integración 38
3.2.5 Retroalimentación del sistema de control interno 38
CAPÍTULO IV 41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 41
4.1 Conclusiones 41
4.2 Recomendaciones 42
C. MATERIALES DE REFERENCIA
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 43
ANEXOS 46

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO **PÁGINA**

Tabla No. 1 Áreas encuestadas de Distrualvid Cia Ltda. 20
Tabla No. 2 Cuestionario para evaluar la cultura organizacional y la escala de valores. 21
Tabla No. 3 Cuestionario de control interno de compras y ventas 22
Tabla No. 4 Fases del diseño del control interno 23
Tabla No. 5 Procedimiento de Compra de Distrualvid Cia Ltda. 27
Tabla No. 6 Nivel de confianza de los procesos 28
Tabla No. 7 Controles internos para el proceso de compra 34
Tabla No. 8 Controles internos para el proceso de ventas 36
Tabla No. 9 Indicadores proceso de compras 39
Tabla No. 10 Indicadores proceso de venta 40

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO **PÁGINA**

Ilustración No. 1 Organigrama estructural. 2
Ilustración No. 2 Logotipo de Distrualvid..... 3
Ilustración No. 3 Ubicación del establecimiento..... 4
Ilustración No. 4 Categorías Claves para el funcionamiento de la entidad..... 8
Ilustración No. 5 Objetivos del control interno 9
Ilustración No. 6 Componentes del control interno..... 10
Ilustración No. 7 Funciones del control interno 11
Ilustración No. 8 Diseño del sistema de control interno..... 12
Ilustración No. 9 Implementación del sistema del control interno..... 13
Ilustración No. 10 Métodos de evaluación del sistema de control interno..... 14
Ilustración No. 11 Tipos de procesos..... 15
Ilustración No. 12 Objetivos del manual de procedimientos 16
Ilustración No. 13 Elementos del diseño organizacional 17
Ilustración No. 14 Fases del diseño organizacional 18
Ilustración No. 15 Resultados Cuestionario OCAI 25
Ilustración No. 16 Mapa de procesos Distrualvid Cia Ltda. 26
Ilustración No. 17 Diferenciación vertical del organigrama estructural..... 30
Ilustración No. 18 Flujograma proceso de compra..... 33
lustración No. 19 Flujograma proceso de ventas..... 35
Ilustración No. 20 Toma de Decisiones..... 37
Ilustración No. 21 Mapa de integración de Procesos 38

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE COMPRA Y VENTA DE LA EMPRESA DISTRUALVID CIA. LTDA."

AUTORA: Paola Nicole Laura Ojeda

TUTORA: Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor Mg.

FECHA: Julio 2025

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto integrador fue desarrollado en la empresa Distrualvid Cia Ltda., con el propósito de diseñar un sistema de control interno aplicado a los procesos de compra y venta, tomando como base los principios del diseño organizacional. Este sistema buscó no solo optimizar las actividades de los procesos claves, sino también asegurar el cumplimiento normativo, fortalecer la toma de decisiones y garantizar la confiabilidad de la información generada por la organización. El trabajo se estructuró en dos fases fundamentales. En la primera, correspondiente al diagnóstico, se llevó a cabo un análisis de la cultura organizacional mediante la aplicación del cuestionario OCAI, se identificaron los procedimientos existentes por área y se evaluaron los niveles de control interno. En la segunda fase, se diseñaron herramientas de control como fichas narrativas, mapas de procesos, flujogramas, procedimientos por proceso. Asimismo, se concluyó con la adopción de indicadores de gestión que permitieron a la empresa evaluar constantemente sus procesos claves, facilitando su adaptación al entorno y asegurando una gestión más eficiente y transparente. Todo ello, con el fin de asegurar un crecimiento sostenido y consolidar su posicionamiento en el sector comercial.

PALABRAS DESCRIPTORAS: DISEÑO, SISTEMA, CONTROL INTERNO, PROCESO CLAVE

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING

ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: "INTERNAL CONTROL SYSTEM FOR THE PURCHASE AND SALE PROCESS OF THE COMPANY DISTRUALVID CIA. LTDA."

AUTHOR: Paola Nicole Laura

TUTOR: Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor Mg.

DATE: July, 2025

ABSTRACT

This integrative project was developed at Distrualvid Cia Ltda., with the purpose of designing an internal control system applied to the purchasing and sales processes, based on the principles of organizational design. This system sought not only to optimize the activities of key processes, but also to ensure regulatory compliance, strengthen decision-making, and guarantee the reliability of the information generated by the organization. The work was structured in two fundamental phases. In the first, corresponding to the diagnosis, an analysis of the organizational culture was carried out through the application of the OCAI questionnaire, existing procedures by area were identified, and internal control levels were assessed. In the second phase, control tools such as narrative sheets, process maps, flowcharts, and procedures by process were designed. The project concluded with the adoption of management indicators that allowed the company to constantly evaluate its key processes, facilitating its adaptation to the environment and ensuring more efficient and transparent management. All of this was aimed at ensuring sustained growth and consolidating its position in the commercial sector.

KEYWORDS: DESIGN, SYSTEM, INTERNAL CONTROL, KEY PROCESS

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Introducción

1.1.1 Antecedentes

1.1.1.1 Historia de la empresa

La empresa "Distrualvid" fue constituida bajo la razón social de Distrualvid Compañía Limitada (Cía. Ltda.), el 15 de febrero del 2011 por medio de escritura pública en la Notaría Séptima del cantón Ambato. Inicia sus actividades comerciales con un capital social de 2.000,00 dólares, no obstante, se ha realizado un aumento de capital, por lo que actualmente la cifra asciende a 513.687,00 dólares. Por otra parte, en la documentación jurídica se expone que el señor Fausto Patricio Ricaurte Rivadeneira responde en calidad de gerente general de la compañía.

1.1.1.2 Detalles estratégicos

Los siguientes detalles estratégicos que se mencionan a continuación son obtenidos de la página web Distrualvid Cía. Ltda. (2025):

La misión de la organización es "Proporcionar a nuestros clientes soluciones vanguardistas con productos y servicios de alta calidad relacionados con el Cristal y Aluminio arquitectónico superando sus expectativas, en el tiempo de entrega pactado a través de un equipo de colaboradores comprometidos para lograr una mayor presencia en el mercado".

La visión es "Ser reconocidos como empresa líder en procesos de cristal y aluminio arquitectónico utilizando tecnología de clase mundial, posicionándonos como la mejor

opción en el mercado nacional, manteniendo un equipo de trabajo en permanente capacitación".

Es importante mencionar que los valores corporativos que rigen a la empresa son: calidad, innovación, responsabilidad, sostenibilidad e integridad. Estos principios guían y orientan las acciones y decisiones de la organización, asegurando que se responda de manera eficiente y ética a las necesidades y expectativas del mercado, ofreciendo productos de vidrio y aluminio de excelencia.

1.1.1.3 Estructura organizacional

En relación con la estructura organizacional, la empresa cuenta con un sistema jerárquico establecido para llevar a cabo las actividades. A continuación, en la ilustración No. 1 se presenta el organigrama para una mejor comprensión:

Ilustración No. 1 Organigrama estructural.



Fuente: Distrualvid Cía. Ltda. (2025)
Elaborador por: Laura (2025)

1.1.1.4 Detalles de la operación

Distrualvid es una empresa que se dedica a la comercialización al menor y por mayor de vidrio plano, templado o laminado, incluido el vidrio armado de alambre, coloreado o teñido y aluminio en establecimientos especializados, entre otros productos diversos para el consumidor.

1.1.1.5 Detalles legales

Distrualvid Cía. Ltda. debe cumplir y respetar las siguientes obligaciones y derechos:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código de Trabajo
- Ley de Compañías
- Ley de Régimen Tributario

A su vez los entes de control que regulan y controlan sus actividades son:

- Ministerio de Trabajo
- Servicio de Rentas Internas
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

1.1.1.6 Marcas y logos

Distrualvid Cia Ltda., está representada por el siguiente logotipo que se presenta a continuación:

Ilustración No. 2 Logotipo de Distrualvid

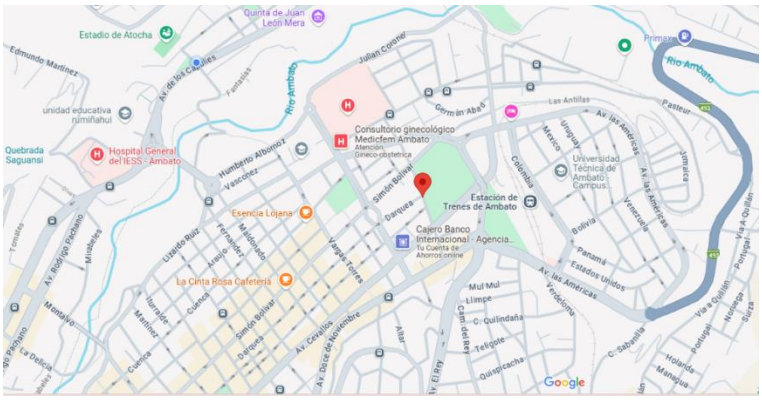


Fuente: Distrualvid Cía. Ltda. (2025).

1.1.1.7 Ubicación geográfica de la entidad

Actualmente la matriz principal se encuentra ubicada en la Av. Atahualpa y Gabriel García Mogrovejo y su primera sucursal se encuentra ubicada Primera Imprenta y Abdón Calderón.

Ilustración No. 3 Ubicación del establecimiento



Fuente: Google Maps (2025).

1.1.2 Descripción del entorno

1.1.2.1 El papel fundamental que desempeña el control interno en el funcionamiento y la sostenibilidad de las empresas que operan a nivel global.

El control interno constituye un elemento fundamental dentro de la estructura organizativa a nivel global, cuyo objetivo es asegurar el desempeño eficiente y efectivo de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las normativas aplicables, es decir se entiende como un conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos diseñados para reducir los riesgos, salvaguardar los recursos de la organización y fomentar una cultura de ética y transparencia (Holguín et al., 2024).

Algunas organizaciones han adoptado modelos de control interno de manera obligatoria. Sin embargo, ciertos sectores han descuidado este componente, enfocándose únicamente en cumplir con las obligaciones tributarias y en aplicar medidas correctivas tras procesos de inspección, lo cual puede ocasionar pérdidas considerables. Un ejemplo es el sector financiero en Colombia, donde la normativa exige la implementación de un sistema de control interno alineado con los principios establecidos por el marco COSO (Grajales et al., 2022).

1.2.2.2 El papel fundamental del control interno en la PYMES

La mayoría de las Pymes no cuentan con modelos formales y documentados de control interno para sus procesos contables. Generalmente, no disponen de manuales de procedimientos ni diagramas de flujo que sirvan como base para la ejecución y registro de las diversas transacciones comerciales que se llevan a cabo en la empresa (Hidalgo et al., 2023). En las Pymes, el control interno responde a la necesidad de reducir riesgos derivados de fallas en la gestión y el incumplimiento normativo. Además, el avance de las TICs ha aportado herramientas clave para mejorar y modernizar estos sistemas, fortaleciendo su aplicación en los distintos procesos organizacionales (M. Mendoza & Bayón, 2019).

Por otro lado, para Cortés (2019) contar con un sistema de control interno eficiente en el área administrativa permite identificar las dificultades existentes y brindar a los directivos una base sólida para la toma de decisiones orientadas a reducir los factores que afectan negativamente a la empresa. En el caso de las PYMES, suelen presentarse inconvenientes como ineficiencia operativa, falta de controles, exceso de burocracia, desorganización normativa, escaso seguimiento, deficiente evaluación de riesgos e incluso posibles actos fraudulentos, lo que evidencia la necesidad de prestar mayor atención a estos aspectos críticos.

1.2.2.3 El control interno como herramienta en las microempresas

En el contexto de las microempresas el control interno presenta ciertos desafíos debido a la naturaleza estructural de estas organizaciones, que en su mayoría son unipersonales o de tipo familiar. Esta característica dificulta la aplicación eficiente de mecanismos de control, ya que generalmente existe una débil o inexistente organización administrativa. Como consecuencia, se observa la falta de manuales de procedimientos, herramientas fundamentales para verificar el cumplimiento de los procesos y alcanzar los objetivos propuestos por cada empresa en su etapa de constitución y desarrollo (Ubillús et al., 2016).

Para Macias & Vegas (2022) el 65% de la población indicó una postura neutral respecto a la aplicación de controles internos en la microempresa, lo que sugiere que estos mecanismos no se ejecutan de forma constante. Además, un 26% señaló que no se aplican en absoluto, evidenciando una debilidad organizacional que debe ser atendida por los directivos para prevenir fallos en el desarrollo de las actividades empresariales.

1.1.3 Justificación

De acuerdo con Catagua et al. (2023) el control interno debe entenderse como una herramienta dentro de la gestión organizacional, no como un objetivo final. Su implementación depende del recurso humano de la empresa y no garantiza resultados absolutos, sino una seguridad razonable. Para su eficacia, es indispensable establecer claramente las responsabilidades, ya que la ausencia de delimitación comprometería la funcionalidad del sistema. Además, se requiere la separación entre funciones operativas y contables, por lo que no es viable emplear los mismos puntos de control para ambas áreas.

La investigación se desarrolló siguiendo las etapas correspondientes a la implementación del control interno, alineadas al diseño organizacional. Este enfoque contempla siete fases que permiten realizar un diagnóstico estructurado, iniciando con la evaluación de la cultura organizacional, incluyendo valores y principios, seguida por la recolección de información sobre procesos, equipos y funciones. Posteriormente, la información es clasificada y analizada para identificar la situación actual, evaluar los sistemas existentes o proponer uno nuevo, basado en los elementos clave del diseño organizacional: diferenciación, centralización, formalización e integración.

La ejecución de este proyecto integrador resulta factible gracias a la disposición de la empresa Distrualvid Cia Ltda. para facilitar información detallada sobre los controles vigentes en las áreas de compra y venta. Esta colaboración permite plantear el diseño de un sistema de control interno alineado con los estándares de gestión, contribuyendo al logro de los objetivos empresariales. Así, Distrualvid Cia Ltda. podrá consolidarse

como un referente en calidad de servicio, cumpliendo con la normativa financiera, tributaria y demás regulaciones aplicables.

1.1.4 Objetivos

1.1.4.1 Objetivo general

Diseñar un sistema de control interno al proceso de compra y venta basado en el diseño organizacional para la generación de una cultura corporativa eficiente en la empresa Distrualvid Cia. Ltda.

1.1.4.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la estructura organizacional de la empresa para el establecimiento del diseño estructural de control interno que requiere Distrualvid Cia. Ltda.
- Desarrollar el sistema de control interno considerando las fases del diseño organizacional que permita el mejoramiento de las prácticas de gobierno de la empresa Distrualvid Cia. Ltda.

1.2 Revisión de la literatura

1.2.1 Teoría de sistemas y las repercusiones del poder en las organizaciones

La teoría general de sistemas proporciona un marco analítico aplicable a cualquier tipo de sistema, ya sea natural, artificial, biológico o social, permitiendo comprender su estructura y evolución. En el caso de las organizaciones, su complejidad como sistemas se debe, en gran medida, a las particularidades de las personas que las conforman. Las organizaciones varían según las características individuales de sus miembros, tales como su percepción del entorno, integridad, motivaciones, nivel de participación y el valor que otorgan a la persona. Por ello, no es posible hablar de un modelo organizacional uniforme o estándar (García, 2018).

1.2.2 Sistema de control interno

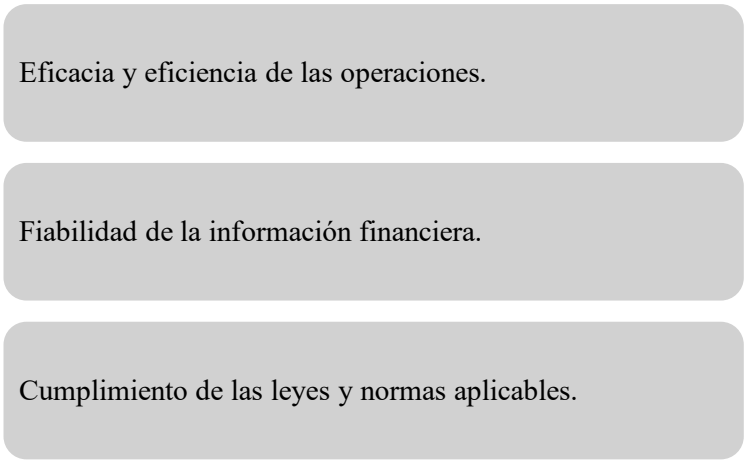
1.2.2.1 Control interno

El control interno se concibe como el conjunto de políticas normativas aplicadas a la gestión contable, cuyo propósito es asegurar que la información generada sobre la situación de la empresa y sus resultados en un periodo fiscal determinado sea veraz, comprobable, precisa y emitida de manera oportuna (Luna et al., 2019).

Para Mendivil & Erro (2021) definen al control interno como un proceso llevado a cabo por la administración, la dirección y el resto del personal de la organización, cuyo propósito principal es ofrecer un nivel razonable de seguridad en el logro de los objetivos institucionales, enfocados en la eficiencia, la eficacia y la confiabilidad de las operaciones**.**

El control interno constituye un proceso implementado por el consejo directivo, la alta gerencia y los colaboradores de una organización, cuyo propósito es ofrecer una seguridad razonable en el logro de los objetivos institucionales, los cuales se agrupan en diversas categorías clave para el funcionamiento de la entidad (Quinaluisa et al., 2018).

Ilustración No. 4 Categorías Claves para el funcionamiento de la entidad



Fuente: Quinaluisa et al. (2018)
Elaboración: Laura (2025)

1.2.2.2 Importancia de control interno

El control interno cumple un papel fundamental dentro de la estructura organizacional, ya que permite mejorar los procesos y reconocer las necesidades operativas. Su adecuada aplicación brinda a la dirección herramientas útiles para la toma de decisiones, promoviendo acciones orientadas a alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia en función del desarrollo empresarial.(Gamboa et al., 2016).

La implementación de procedimientos de control interno recae bajo la responsabilidad del administrador de la entidad. Sin embargo, dado que los recursos disponibles, tanto en tiempo como en personal, suelen ser limitados, no siempre es posible realizar una evaluación periódica de dichos sistemas con la frecuencia requerida (Arroyo et al., 2019).

1.2.2.3 Objetivos del control interno

De acuerdo con W. Mendoza et al. (2018) los objetivos esenciales del control interno para una organización se presentan a continuación:

Ilustración No. 5 Objetivos del control interno

Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales
Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía

Fuente: W. Mendoza et al. (2018)

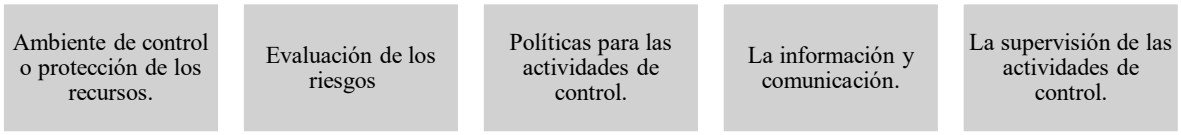
Elaborado por: Laura (2025)

1.2.2.4 Componentes del control interno

La implementación de un sistema de control interno resulta crucial para alcanzar resultados positivos dentro de una empresa, especialmente cuando se aplica en las funciones esenciales de la organización. Este sistema permite identificar con mayor precisión la situación actual de la entidad y prevenir posibles fraudes que puedan afectar su estabilidad económica (Hidalgo et al., 2023).

A continuación, se mencionan los componentes de control interno:

Ilustración No. 6 Componentes del control interno

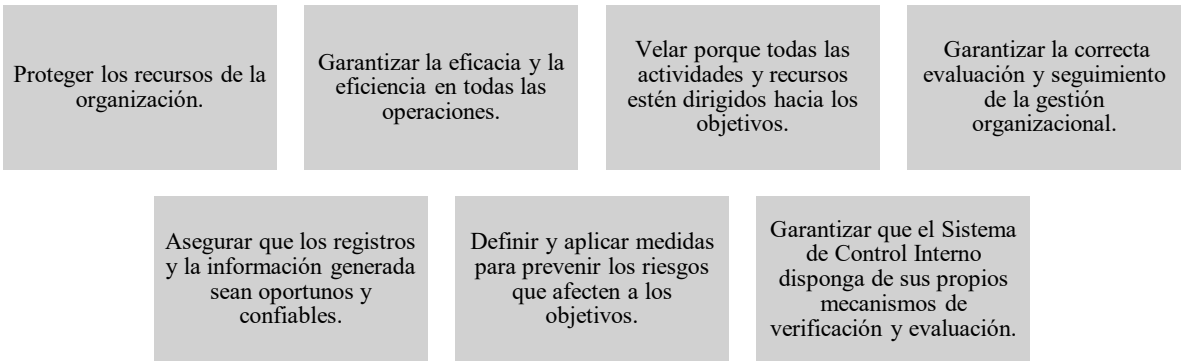


Fuente: Hidalgo et al. (2023)
Elaborado por: Laura (2025)

1.2.2.5 Funciones del control interno

El control interno constituye un proceso que debe ser desarrollado de manera articulada por la junta directiva, la gerencia y el conjunto del personal de la organización, y su propósito fundamental es orientar las acciones hacia el cumplimiento de funciones que se mencionan a continuación:

Ilustración No. 7 Funciones del control interno



Fuente: Hidalgo et al. (2023)
Elaborado por: Laura (2025)

1.2.2.6 Sistema de control interno

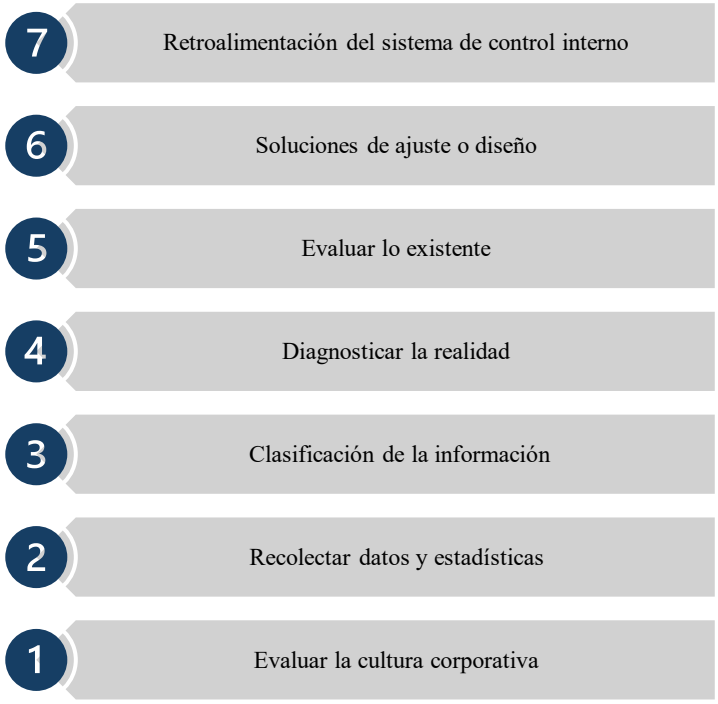
El sistema de control interno comprende tanto la estructura organizativa como un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos orientados a supervisar y evaluar las actividades de una entidad. Su finalidad es garantizar que los procesos, operaciones y la administración de recursos e información se desarrollen en concordancia con la normativa legal aplicable, las políticas definidas por la alta dirección y los objetivos estratégicos establecidos por la organización (Quishpi et al., 2023).

Para Luna et al. (2019) los sistemas de control interno constituyen un pilar fundamental para lograr una gestión administrativa eficiente, especialmente en contextos dinámicos que exigen información cada vez más precisa, confiable y transparente para una adecuada toma de decisiones. En este sentido, resulta esencial comprender conceptos como estructura, sistema, totalidad, interconexión y control, los cuales son elementos clave al momento de profundizar en el estudio de los sistemas de control dentro del ámbito contable.

1.2.2.7 Diseño del sistema de control interno

Para Luna et al. (2019) se fundamentan siete pasos para un diseño de sistema de control interno que se mencionan a continuación:

Ilustración No. 8 Diseño del sistema de control interno



Fuente: Luna et al. (2019)
Elaborado por: Laura (2025)

1.2.2.8 Implementación del sistema de control interno

De acuerdo con Luna et al. (2019) las etapas que se detallan a continuación corresponden a aquellas comúnmente utilizadas para abordar estos procesos; sin embargo, su aplicación no garantiza resultados positivos si se ejecutan de manera apresurada y sin una reflexión adecuada, influenciadas por la presión del entorno empresarial.

Ilustración No. 9 Implementación del sistema del control interno

Definición de los objetivos y las metas, tanto generales como específicos, además de la formulación de los planes operativos que sean necesarios.
Definición de políticas y procedimientos utilizados como guías de acción para la ejecución de los procesos.
Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
Adopción de normas para la protección y utilización racional de recursos.
Dirección y administración de personal adecuados a un sistema de valuación.
Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control administrativo.
Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización dirigidos al personal de la organización ya sus necesidades.
Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Fuente: Luna et al. (2019)

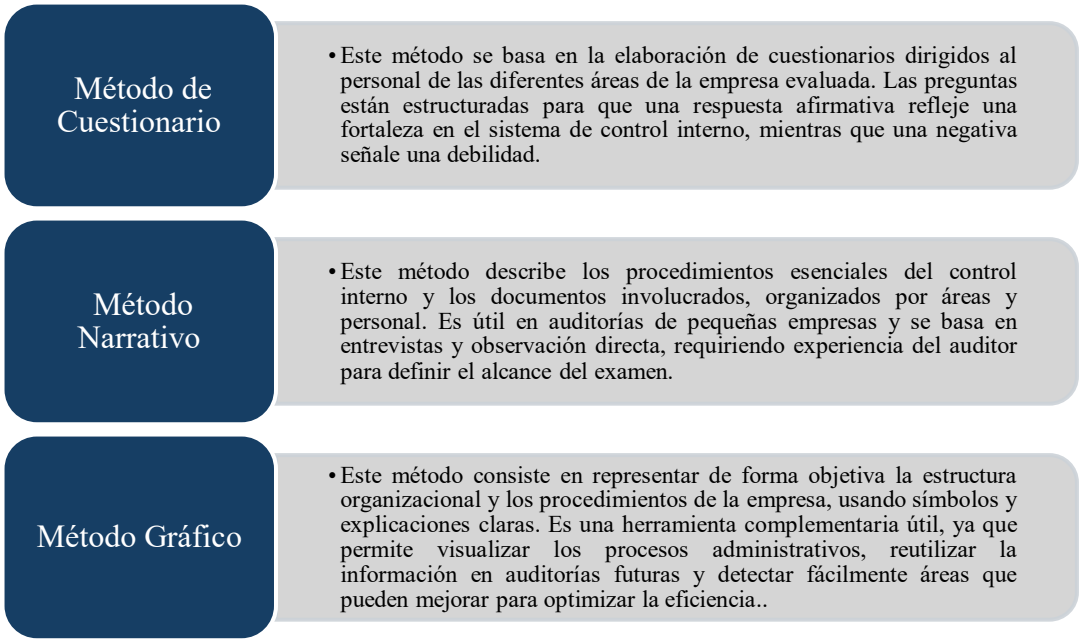
Elaborado por: Laura (2025)

1.2.2.9 Métodos de evaluación del sistema de control interno

La evaluación del Sistema de Control Interno en una organización, sin importar su tipo o sector, tiene como objetivo principal diagnosticar el estado actual de sus operaciones, con el propósito de implementar medidas correctivas basadas en los resultados obtenidos. Este proceso puede realizarse en diferentes momentos: antes, durante o después de la ejecución de las actividades evaluadas. Además, permite identificar riesgos existentes y proporciona herramientas de análisis para reducirlos, o en su defecto, plantea alternativas orientadas al fortalecimiento y mejora continua del sistema (López & Pésantez, 2017).

Según Estupiñán (2015) existen tres métodos de evaluación del sistema de control interno que se mencionan a continuación:

Ilustración No. 10 Métodos de evaluación del sistema de control interno



Fuente: Estupiñán (2015)

Elaborado por: Laura (2025)

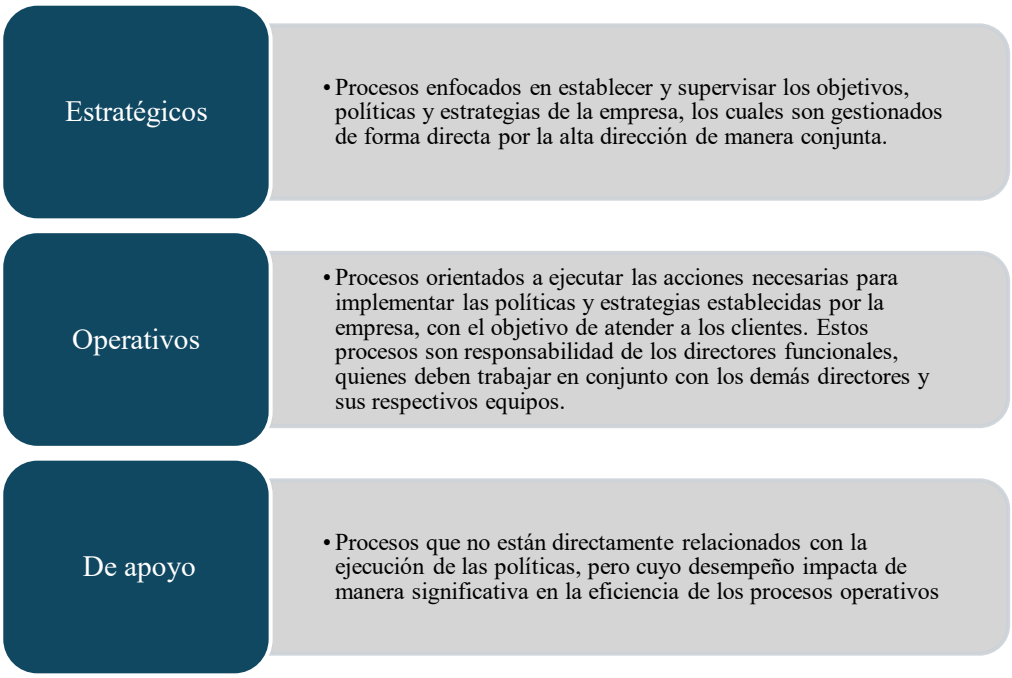
1.2.2.10 Procesos

Un proceso es un grupo de actividades laborales conectadas entre sí, que necesitan ciertos insumos (productos o servicios provenientes de otros proveedores) y que, mediante acciones específicas que generan valor, producen determinados resultados o productos finales (Mallar, 2010).

1.2.2.11 Tipos de procesos

A continuación, se detallan los tipos de procesos:

Ilustración No. 11 Tipos de procesos



Fuente: Ruiz et al. (2014)

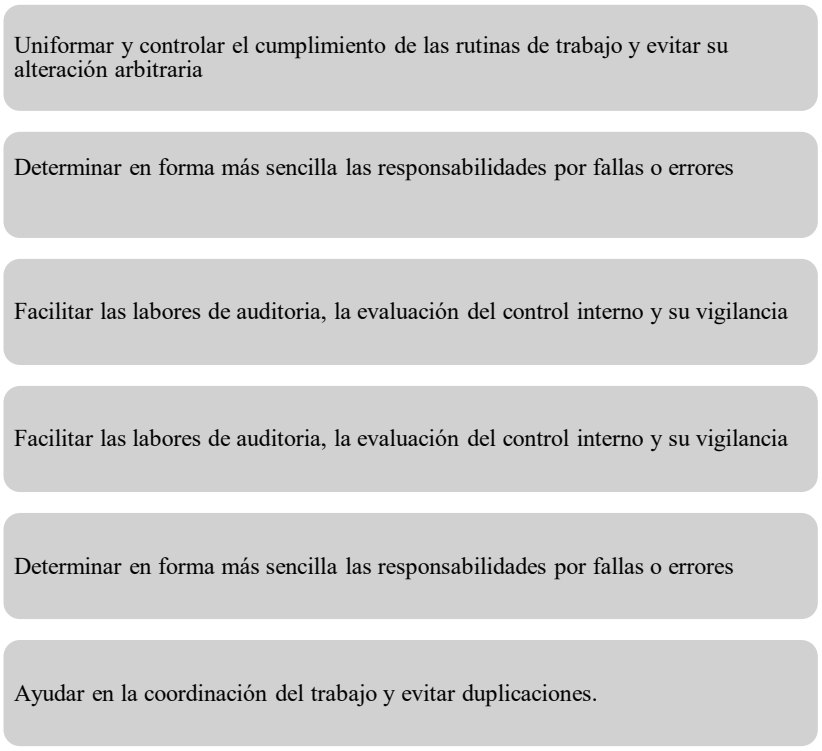
Elaborado por: Laura (2025)

1.2.2.12 Políticas y procedimiento de control interno

Para Abril et al. (2017) el manual de procedimientos es un documento que recopila y comunica de forma clara y precisa la información esencial sobre el manejo de cada cuenta contable, evitando cualquier tipo de distorsión.

Los manuales de procedimientos son herramientas contables cuyo propósito se redactan a continuación:

Ilustración No. 12 Objetivos del manual de procedimientos



Fuente: Abril et al. (2017)
Elaborado por: Laura (2025)

1.2.3 Diseño organizacional

El diseño organizacional se entiende como una herramienta de gestión que se ocupa de organizar de forma coherente y coordinada las distintas unidades de la empresa, con el objetivo de establecer condiciones óptimas y racionales que permitan su funcionamiento eficiente en el día a día (Del Rosario et al., 2019). El diseño organizacional implica realizar un inventario completo del trabajo, las funciones y los objetivos de la empresa, así como agrupar tareas, departamentos y personal, y establecer una estructura jerárquica. Para ello, los responsables del diseño suelen apoyarse en organigramas que les permiten visualizar y comprender las funciones y relaciones internas dentro de la organización (Garcias et al., 2019).

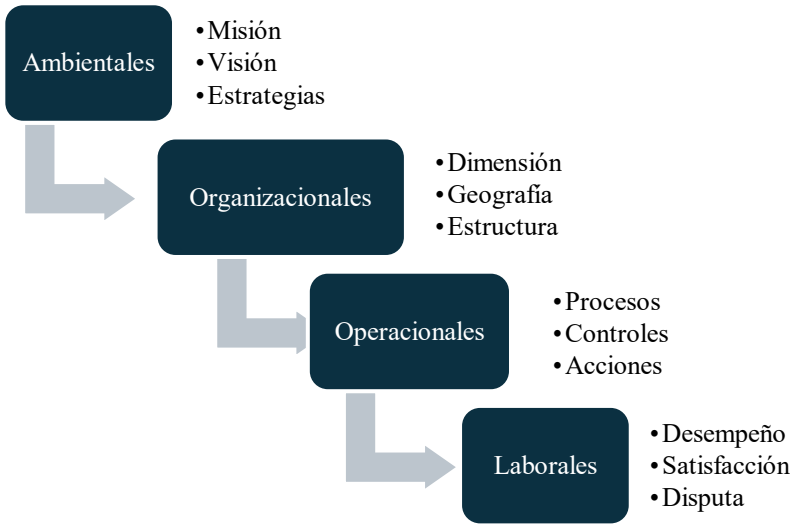
1.2.3.1 Importancia del diseño organizacional

De acuerdo con Garcias et al. (2019) el diseño organizacional es un elemento clave en las organizaciones, ya que ayuda a formalizar los procedimientos internos, sirve como guía, facilita la integración del personal, optimiza el flujo de información y mejora el uso de la tecnología. Se caracteriza por ser una herramienta que permite establecer funciones, procedimientos y relaciones formales dentro de la empresa, considerando diversos factores como el entorno y el comportamiento humano tanto dentro como fuera de la organización. El diseño organizacional en las empresas facilita la estructuración formal de los procedimientos, actúa como una guía, fomenta la integración del equipo de trabajo y optimiza tanto la información como el uso de la tecnología, con el fin de alcanzar una mayor eficacia, eficiencia y competitividad (Bú Alba, 2021)

1.2.3.2 Elementos del diseño organizacional

El diseño organizacional es el encargado de garantizar la racionalización dentro de un sistema de control interno, por lo tanto, resulta fundamental considerar los siguientes elementos:

Ilustración No. 13 Elementos del diseño organizacional



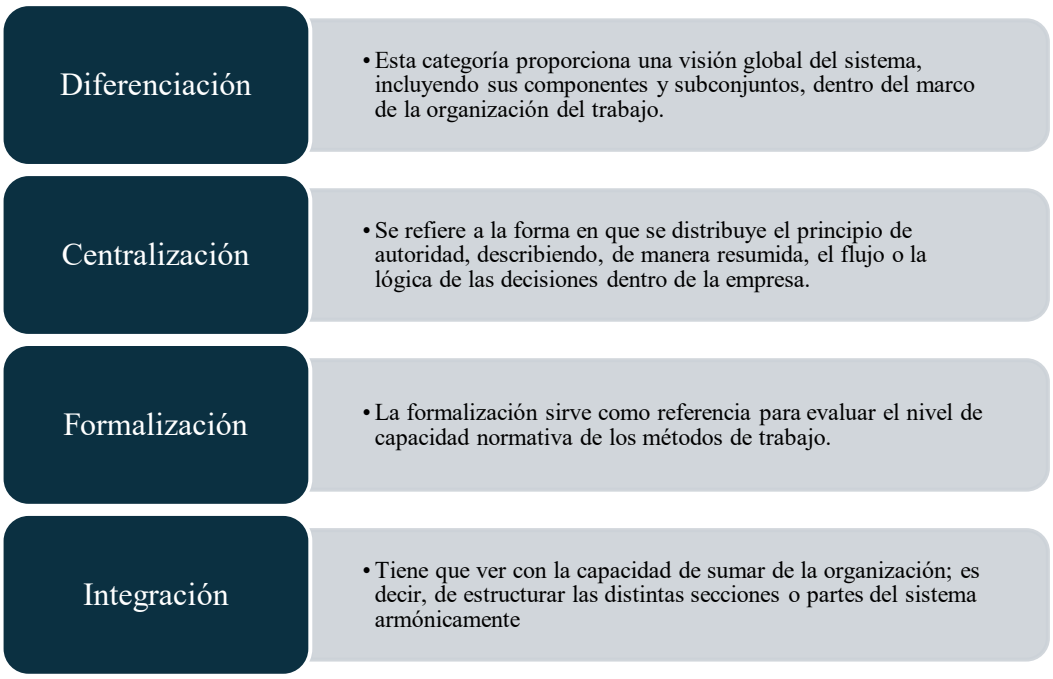
Fuente: Luna et al. (2019)

Elaborado por: Laura (2025)

1.2.3.3 Fases del diseño organizacional

Según Luna et al. (2019) el diseño organizacional resulta clave para optimizar un sistema de control interno, considerando como fundamentos para su simplificación los siguientes aspectos:

Ilustración No. 14 Fases del diseño organizacional



Fuente: Luna et al. (2019)

Elaborado por: Laura (2025)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Descripción de la metodología

2.1.1 Unidad de análisis

En el presente proyecto se ha seleccionado como unidad de análisis a la empresa Distrualvid Cia. Ltda., ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Esta empresa se dedica a la comercialización al por mayor y menor de vidrio y aluminio. En la actualidad, su estructura organizacional se encuentra conformada principalmente por dos áreas esenciales: compras y ventas.

En el presente estudio se llevó a cabo una evaluación del proceso de compras y ventas de la empresa Distrualvid Cia. Ltda., con el objetivo de identificar los procedimientos que se ejecutan en cada área operativa relacionada con dichas actividades. A partir de este diagnóstico, se procedió al diseño de un sistema de control interno enfocado específicamente en optimizar dichos procesos, apoyado en los principios del diseño organizacional. Esta propuesta busca fortalecer la estructura operativa de la empresa e integrar sus procesos de acuerdo con sus necesidades actuales, permitiendo así una mejor capacidad de respuesta ante posibles cambios que puedan impactar su crecimiento y estabilidad comercial.

2.1.2 Fuentes y técnicas de recolección de información

2.1.2.1 Fuentes de Información Primaria

Para la ejecución del presente proyecto integrador, se recopiló información mediante una encuesta enfocada en analizar la cultura organizacional y para identificar como la empresa lleva a cabo los procesos de compras y ventas. Esta herramienta, estructurada en dos encuestas, una fue dirigida a la gerencia y otra a los colaboradores de las áreas de compra y venta de la compañía.

2.1.2.1.1 Encuesta

La encuesta fue aplicada al personal de Distrualvid Cia. Ltda., específicamente al gerente y los responsables de los procesos de compras y ventas. Su ejecución se realizó de forma presencial el 1 de mayo del 2025, previa coordinación a través del gerente general de la compañía para facilitar la participación de los colaboradores. A través de esta herramienta, se obtuvo información relevante sobre la cultura organizacional, las actividades y procedimientos del área de compras y ventas.

Tabla No. 1 Áreas encuestadas de Distrualvid Cia Ltda.

Área	*Cargo*
Gerencia	Gerente General
Compras	Jefe de compras
Ventas	Jefe de ventas

Fuente: Distrualvid Cia Ltda. (2025)
Elaborado por: Laura (2025)

2.1.2.1.2. Cuestionario

Para el desarrollo del presente proyecto se emplearon dos tipos de cuestionarios. El primero se basó en el instrumento de Evaluación de la Cultura Organizacional (OCAI) propuesto por (Cameron & Quinn, 2006) el cual contempla seis ítems, cada uno con cuatro alternativas de respuesta que deben distribuirse hasta alcanzar un total de 100 puntos**.**

Tabla No. 2 Cuestionario para evaluar la cultura organizacional y la escala de valores.

Dimensión	Preguntas	Escala
Características dominantes	-La organización se percibe como un entorno muy cercano y familiar, donde las personas valoran y disfrutan la convivencia con los demás. - La organización se caracteriza por ser un entorno dinámico y con un espíritu emprendedor, donde las personas disfrutan asumir riesgos.	
Liderazgo organizacional	- El liderazgo dentro de la organización se emplea principalmente para orientar, apoyar y formar a sus miembros. - El liderazgo organizacional se utiliza, en general, como un medio para garantizar el cumplimiento de los objetivos.	
Gestión de empleados	- La gestión del talento humano se distingue por fomentar el trabajo colaborativo, la toma de decisiones por consenso y la participación. -La administración del recurso humano se caracteriza por promover el individualismo y la autonomía.	Completamente de acuerdo De acuerdo Neutral En desacuerdo Completamente desacuerdo
Unión de la organización	-La cohesión dentro de la organización se sostiene gracias a la lealtad y la confianza recíproca entre sus miembros. - La organización se mantiene unida por el impulso hacia la innovación y el crecimiento, con un fuerte enfoque en alcanzar constantemente nuevos límites.	
Énfasis estratégico	- La organización pone un fuerte énfasis en el crecimiento personal de sus miembros, promoviendo un ambiente de alta confianza, apertura y participación. - La organización se centra en realizar acciones competitivas y en ampliar su presencia en el mercado.	
Criterio de éxito	- La organización mide el éxito en función de ofrecer productos innovadores y únicos, buscando liderar en desarrollo y creatividad - La organización considera el éxito como el resultado de la eficiencia en la ejecución de sus actividades	

Fuente: Cameron & Quinn (2006)

Elaborado por: Laura (2025)

Asimismo, para la evaluación del control interno del proceso compras y ventas se aplicó un segundo cuestionario, compuesto por preguntas cerradas que utilizan una escala nominal de respuesta tipo Sí o No. A continuación, se detallan las preguntas correspondientes.

Tabla No. 3 Cuestionario de control interno de compras y ventas

Proceso	Preguntas	Escala
Ventas	¿La empresa define metas específicas de ventas? ¿Las facturas emitidas contienen información detallada sobre unidades, precios, condiciones de venta y los requisitos legales correspondientes? ¿Se generan informes mensuales de ventas de forma periódica? ¿Las ventas a crédito se autorizan solo después de comprobar el crédito del cliente con documentos adecuados? ¿Los pedidos están enumerados y se custodian plenamente antes de su entrega? ¿Los pedidos muestran claramente los precios y condiciones de crédito pactadas con el cliente? ¿Se revisan y actualizan los precios según las condiciones del mercado? ¿Las facturas de venta están enumeradas? ¿Se especifican los productos en las facturas de venta? ¿Existen políticas formales y por escrito para aplicar descuentos a los clientes?	1. Si 2. No
Compras	¿Todas las compras se hacen mediante pedidos numerados previamente y autorizados correctamente? ¿El catálogo de proveedores se mantiene actualizado periódicamente? ¿Existen informes numerados para registrar la recepción de mercadería? ¿La función de recepción de mercadería está claramente establecida y asignada? ¿Se verifica físicamente la mercadería para asegurar que cumpla con la calidad pactada? ¿Se registran la mercadería de manera oportuna en el control de existencias una vez ingresan al almacén?	

Fuente: Sánchez (2006)
Elaborado por: Laura (2025)

2.1.3 Fases del desarrollo

Con el propósito de diseñar e implementar el sistema de control interno fundamentado en el diseño organizacional propuesto por Luna et al. (2019), el cual se estructura en dos fases principales que se detallan a continuación:

Tabla No. 4 Fases del diseño del control interno

FASES	SUBFASES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
FASE I Diagnóstico	1. Evaluar la cultura organizacional	Encuesta	OCAI
	2. Recolectar información y estructura del mapa de procesos	Observación	Ficha de observación
	3. Levantar procedimientos en cada área	Ficha de observación	Cedula narrativa
	4. Evaluar control interno de cada área	Encuesta	Cuestionario de CI
FASE II Diseño de Sistema de control interno con base al diseño organizacional	5. Soluciones de ajuste o diseño: 5.1. Diferenciación 5.2. Formalización 5.3. Centralización 5.4. Integración	Diseño organizacional	Cuestionarios Flujogramas Representación grafica
	6. Retroalimentación del sistema de control interno	Análisis de tendencia	Tablero de indicadores

Fuente: Luna et al. (2019)

Elaborado por: Laura (2025)

CAPÍTULO III

RESULTADOS

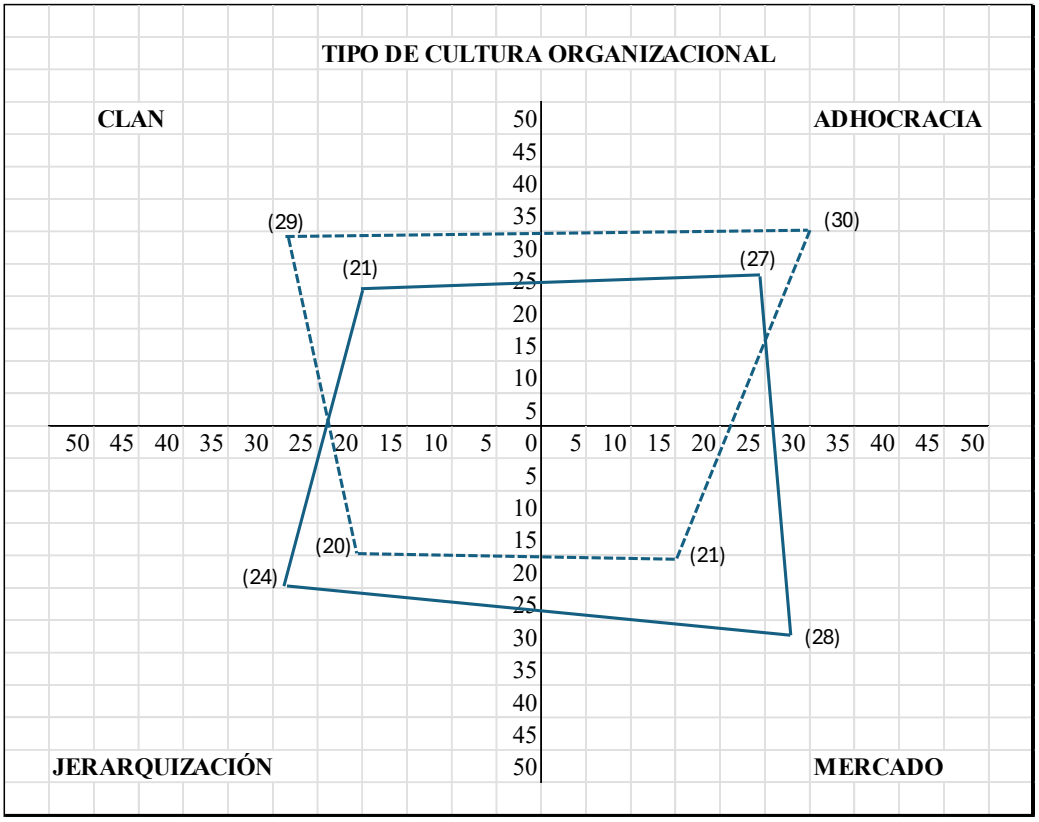
3.1 Resultados

El presente proyecto integrador se estructuró en dos fases principales orientadas al diseño de un Sistema de Control Interno para los procesos de compra y venta en la empresa Distrualvid Cia Ltda. En la primera fase, se llevó a cabo un diagnóstico organizacional, en el cual se analizó la cultura institucional, se elaboraron procesos y se evaluó el nivel de control interno existente.

FASE I: DIAGNOSTICO

En esta etapa se dio inicio a la primera subfase del diagnóstico necesario para el diseño del sistema de control interno en la empresa Distrualvid Cia Ltda., cuyo objetivo fue identificar su cultura organizacional. Para ello, se aplicó el cuestionario OCAI al gerente de la compañía. En la Ilustración 14 se presentan los puntajes asignados tanto a la cultura organizacional actual como a la cultura preferida. A partir del análisis de los resultados, se evidenció que la empresa presenta una estructura cultural organizacional actual dominada por el enfoque de mercado y el enfoque adhocrático. Esto indica que la compañía opera bajo un esquema que valora la competitividad, el logro de objetivos, la eficiencia operativa y la innovación como pilares fundamentales de su gestión interna.

Ilustración No. 15 Resultados Cuestionario OCAI



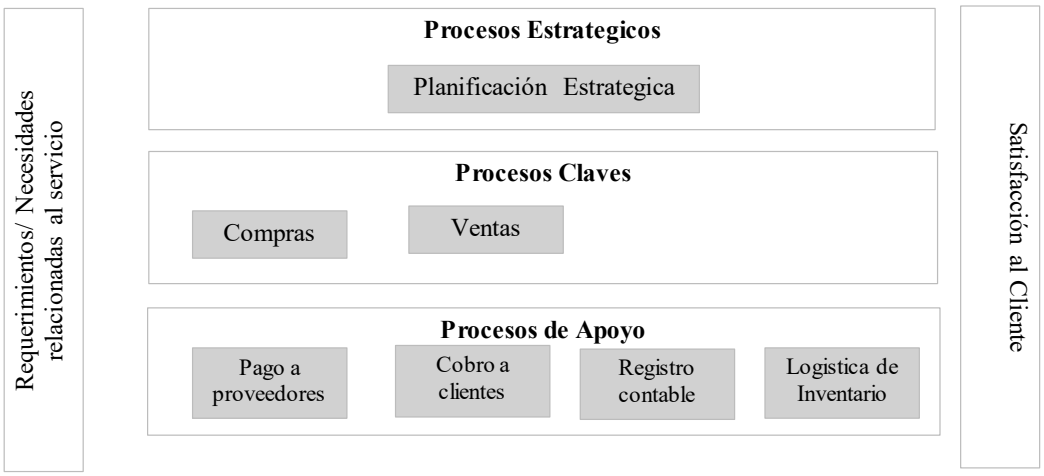
Fuente: Distrualvid Cia Ltda. (2025)

Elaborado por: Laura (2025)

3.1.2 Recolectar información y estructura del mapa de procesos

Una vez definida la estructura organizacional, mediante la observación se permitió identificar los procesos de la empresa, así como los responsables de su ejecución. A continuación, se presenta el mapa de procesos correspondiente a Distrualvid Cía. Ltda., en el cual se visualizan los procesos estratégicos, clave y de apoyo que conforman el funcionamiento integral de la organización.

Ilustración No. 16 Mapa de procesos Distrualvid Cia Ltda.



Fuente: Distrualvid Cia Ltda. (2025)

Elaborado por: Laura (2025)

3.1.3 Levantar procedimientos en cada área

En el desarrollo de esta subfase, se empleó la información recopilada mediante una ficha de observación, lo que permitió identificar y describir detalladamente las actividades que conforman los procesos claves de la empresa. A partir de este análisis, se procedió a la construcción del anexo cédulas narrativas correspondientes a los procesos de compra y venta, los cuales representan los ejes operativos principales de Distrualvid Cia Ltda.

Tabla No. 5 Procedimiento de Compra de Distrualvid Cia Ltda.

Proceso	Actividades
Compras	• Identificación de las necesidades de reposición • Lista de los productos faltantes • Aprobación por gerente • Elaboración de cotización • Selección de proveedores previamente registrado • Negociación y emisión de órdenes de compra • Gestión de inventario

Fuente: Distrualvid Cia Ltda. (2025)
Elaborado por: Laura (2025)

A continuación, se muestran los procedimientos del proceso de ventas proporcionados por el jefe de ventas de Distrualvid Cia Ltda.

Proceso	Actividades
Ventas	• Identificación de clientes • Verificación de Stock • Facturación y orden de compra • Preparación y entrega de los productos al cliente

Fuente: Distrualvid Cia Ltda. (2025)
Elaborado por: Laura (2025)

3.1.4 Evaluar control interno de cada área

Una vez obtenidos los resultados derivados de la aplicación de los cuestionarios de control interno en los procesos de compra y venta de la empresa Distrualvid Cia Ltda., según Anexo identificamos el nivel de confianza en los procesos claves de la empresa. Por esta razón, a continuación, presentamos los resultados a través de la siguiente tabla.

Tabla No. 6 Nivel de confianza de los procesos

Proceso	Conclusión
Ventas	La empresa Distrualvid Cia Ltda., no definen metas específicas para el área de ventas, no se generan informes mensuales de seguimiento y control y no existen políticas formales y por escrito para la aplicación de descuentos a clientes. El resultado del nivel de confianza es del 70% calificado como moderado, ya que se identificó que existe un registro de facturas emitidas, ventas de crédito autorizadas, los pedidos se enumeran y son custodiados, se revisan y se actualizan los precios según las condiciones de mercado.
Compras	La empresa Distrualvid Cia Ltda., no establece una función de recepción de mercadería establecida y asignada, sin embargo, el resultado nos presenta un nivel de confianza del 83,33% obteniendo así un nivel de confianza alto, pues el proceso de compra presenta una gestión sólida y bien estructurada, con procedimientos formalizados y mecanismos de control aplicados adecuadamente.

Fuente: Distrualvid Cia Ltda. (2025)

Elaborado por: Laura (2025)

FASE II: DISEÑO

En la segunda fase del proyecto integrador, se llevó a cabo el diseño del sistema de control interno, el cual se estructuró tomando como base los cuatro elementos del diseño organizacional: diferenciación, formalización, centralización e integración. Esta etapa permitió definir las bases estructurales y organizativas que guían el desarrollo de la empresa Distrualvid Cia Ltda., contribuyendo a una gestión más ordenada, coherente y alineada con sus objetivos misionales, garantizando mayor claridad en la asignación de funciones, en la toma de decisiones y en la articulación de los procesos estratégicos, clave y de apoyo. Cada uno de estos elementos fue aplicado con el propósito de fortalecer el control de los procesos de compra y venta, contribuyendo a la mejora continua y sostenibilidad institucional.

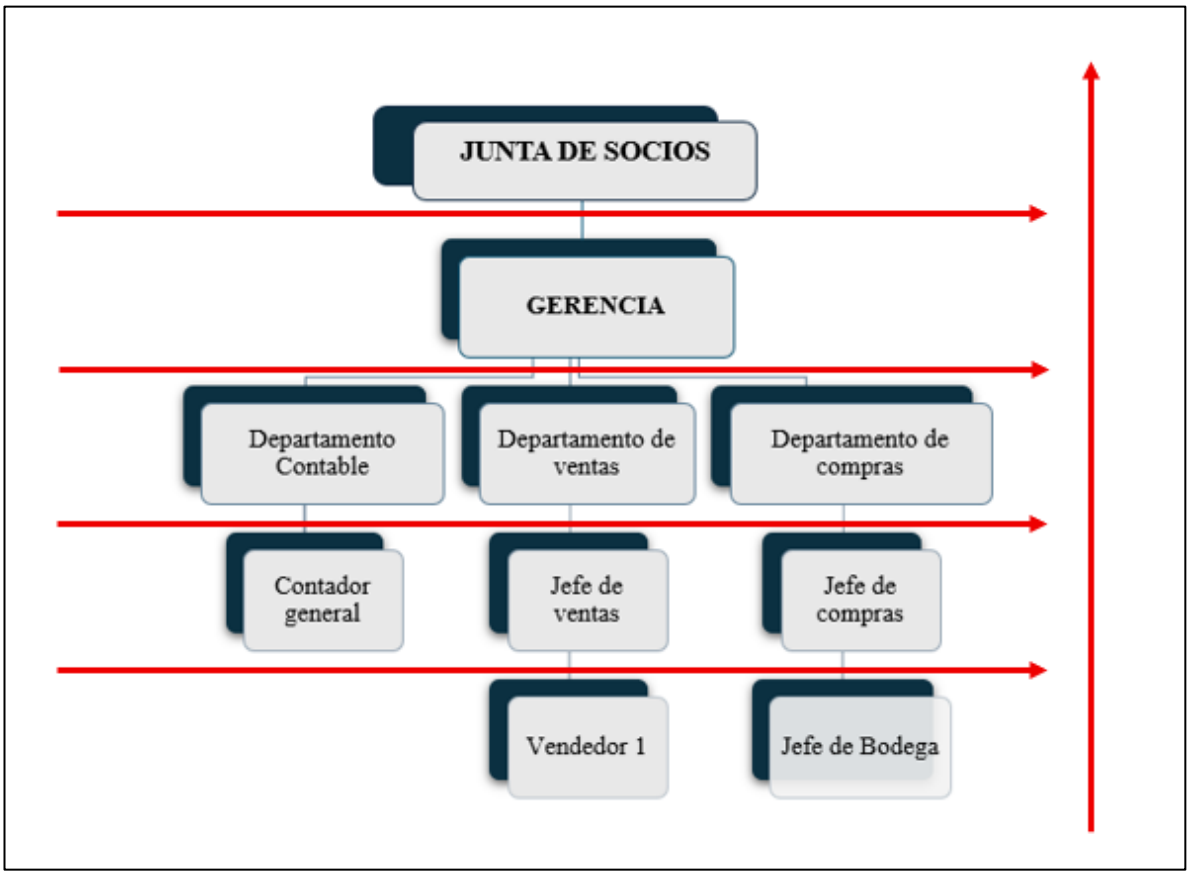
3.2 Diseño de control interno

3.2.1 Diferenciación

En el caso de Distrualvid Cia Ltda., se plantea un organigrama estructural que, para efectos del proyecto integrador, se consideró adecuado, ya que este refleja una distribución funcional relacionado con la realidad organizacional. Este esquema permite visualizar de forma clara la división de funciones y responsabilidades dentro de la empresa, lo cual facilita la respuesta eficiente frente a las necesidades de la compañía. Por esta razón, se consideró pertinente mantener la estructura propuesta por la propia compañía.

En la ilustración No. 17 correspondiente, se presenta el organigrama estructural vigente, el cual corresponde a un modelo de diferenciación vertical, donde la estructura jerárquica está claramente definida caracterizado por el orden descendente de los niveles, desde los cargos más altos a los más bajos, permitiendo así una organización clara y funcional de los diferentes puestos de trabajo.

Ilustración No. 17 Diferenciación vertical del organigrama estructural



Fuente: Distrualvid Cia Ltda. (2025)

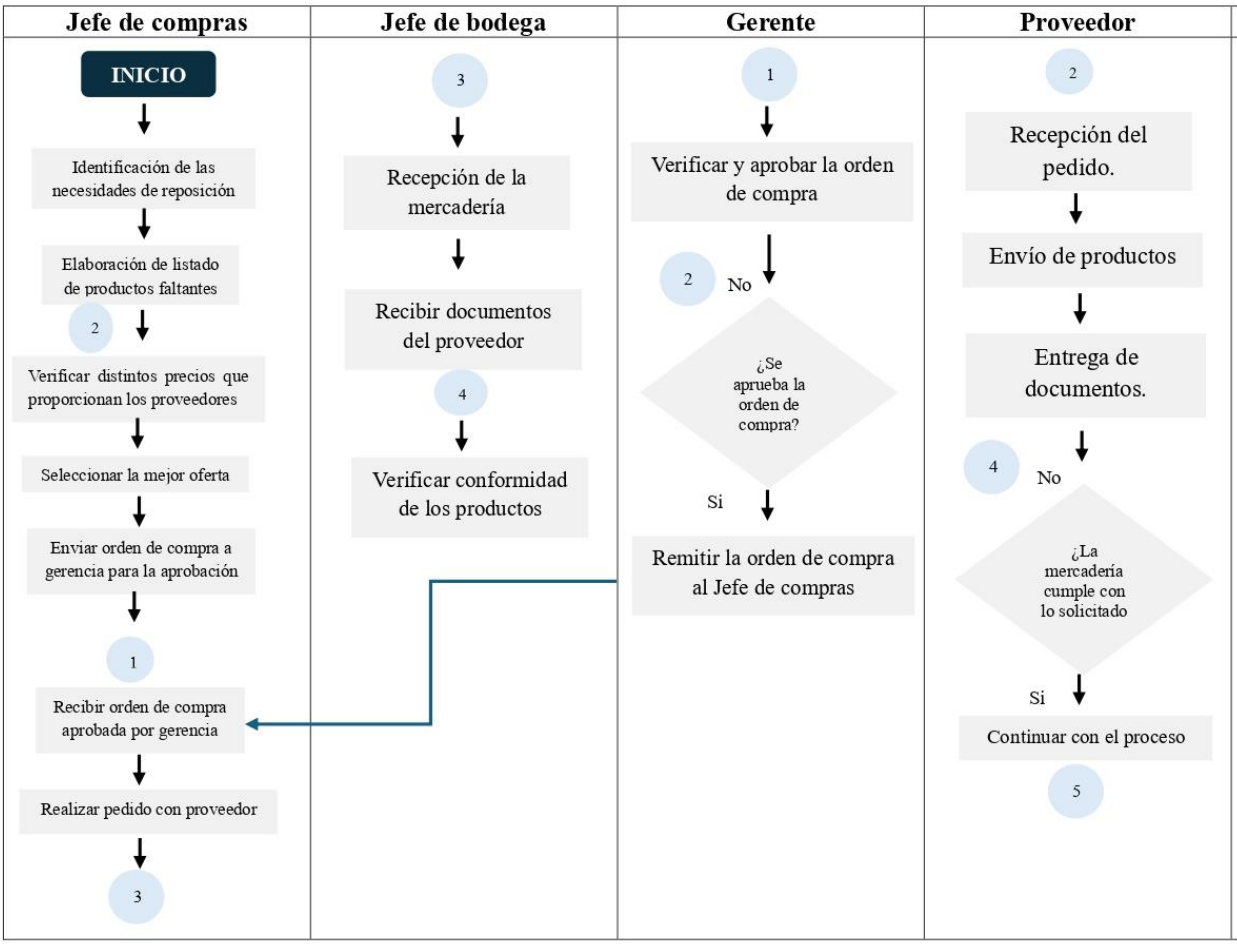
Elaborado por: Laura (2025)

3.2.2 Formalización

En relación con el criterio de formalización, correspondiente al diseño organizacional, se pudo constatar que Distrualvid Cia Ltda., cuenta con una misión y visión previamente definidas, lo que evidencia la existencia de un ambiente laboral formal. Estos elementos, si bien están presentes, requieren fortalecimiento en cuantos a sus procesos de compra y venta.

A sí mismo como parte del proceso de formalización, se procedió a la elaboración de flujogramas de los procesos de compra y venta, con el objetivo de representar gráficamente el orden de las actividades y los responsables involucrados en cada procedimiento. Para ello fue indispensable utilizar la información recopilada mediante cedulas narrativas que se presentan en el anexo No. 4 y anexo No.5 las cuales describen detalladamente los procesos mencionados y sirvieron como base para estructurar los flujogramas para Distrualvid Cia Ltda., que estos fortalecen la transparencia en la ejecución de tareas y sirven como una herramienta clave para el control interno y la capacitación del personal.

Ilustración No. 18 Flujograma proceso de compra



Elaborado por: Laura (2025)

Controles internos al proceso de compra

En función al análisis realizado sobre el proceso de compras de Distrualvid Cia Ltda., se diseñaron una serie de controles internos específicos que permiten garantizar el cumplimiento de cada etapa del procedimiento de manera ordenada, ejecutable y transparente. Estos controles fueron diseñados para minimizar errores, evitar compras innecesarias, asegurar la calidad de los productos adquiridos y mantener un respaldo documental confiable.

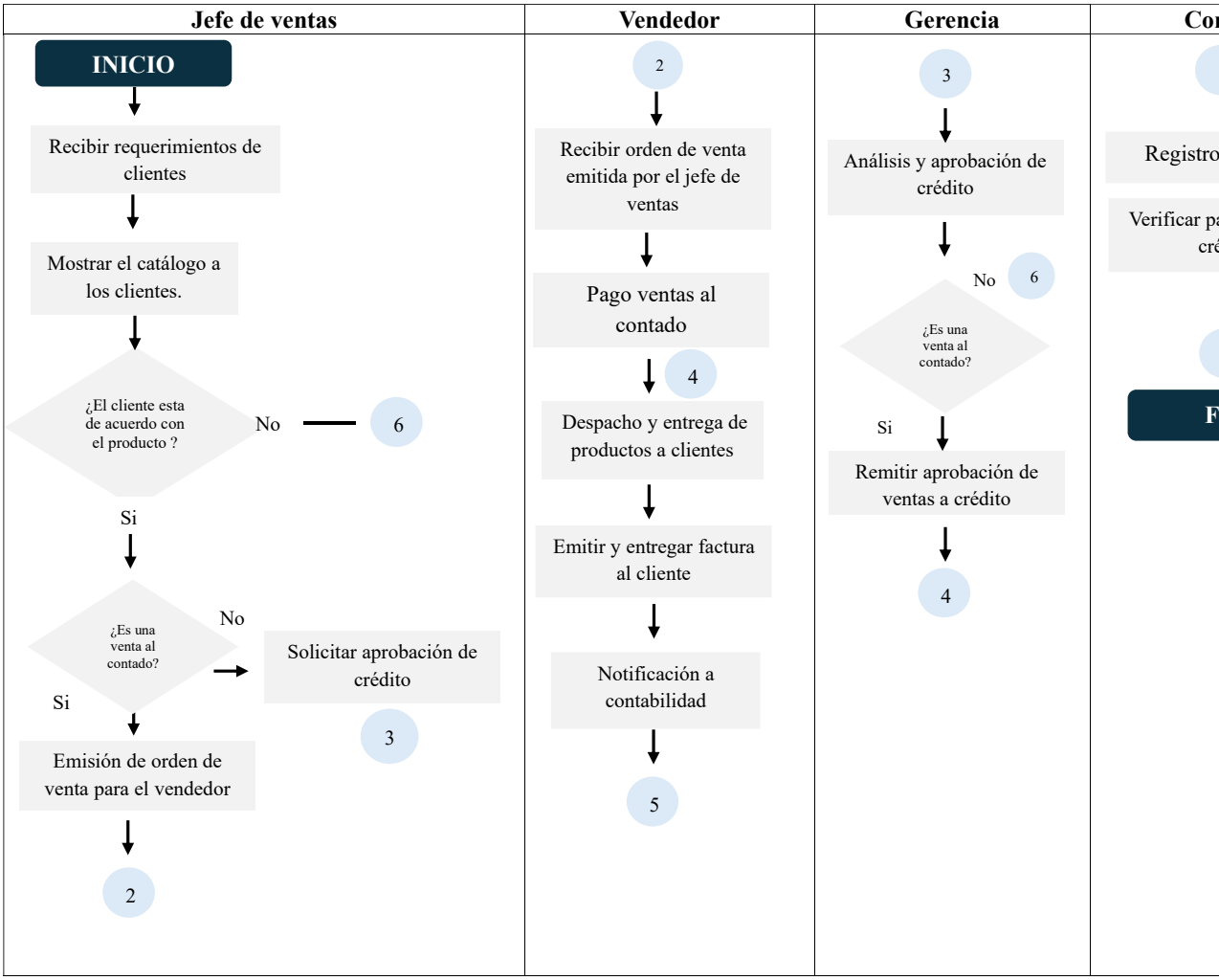
A continuación, se presentan los controles diseñados para el proceso de compras

Tabla No. 7 Controles internos para el proceso de compra

Controles internos proceso de compras
✓ Constatación de inventario mensualmente. ✓ Elaboración de listado de productos faltantes con base en el registro actualizado de inventario. ✓ Revisión y aprobación de solicitudes de compra por gerencia. ✓ Solicitar al menos dos cotizaciones a proveedores registrados. ✓ Evaluación de proveedores, precio, calidad y tiempo de entrega. ✓ Verificar físicamente cada producto entregado ✓ Revisión física con factura y orden de compra. ✓ Registro inmediato en el sistema contable. ✓ Archivo de documentos soporte.

Elaborado por: Laura (2025)

lustración No. 19 Flujograma proceso de ventas



Elaborado por: Laura (2025)

Controles internos al proceso de ventas

Con base en el análisis del proceso de ventas de Distrualvid Cia Ltda., se diseñaron una serie de controles internos específicos que permiten asegurar la gestión ordenada, eficiente y transparente en cada uno de sus procedimientos. Estos controles fueron diseñados considerando las necesidades reales de la empresa, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las políticas comerciales, minimizar errores, asegurar la correcta atención al cliente y mantener el orden y registro de cada transacción**.**

A continuación, se presentan los controles diseñados para el proceso de ventas

Tabla No. 8 Controles internos para el proceso de ventas

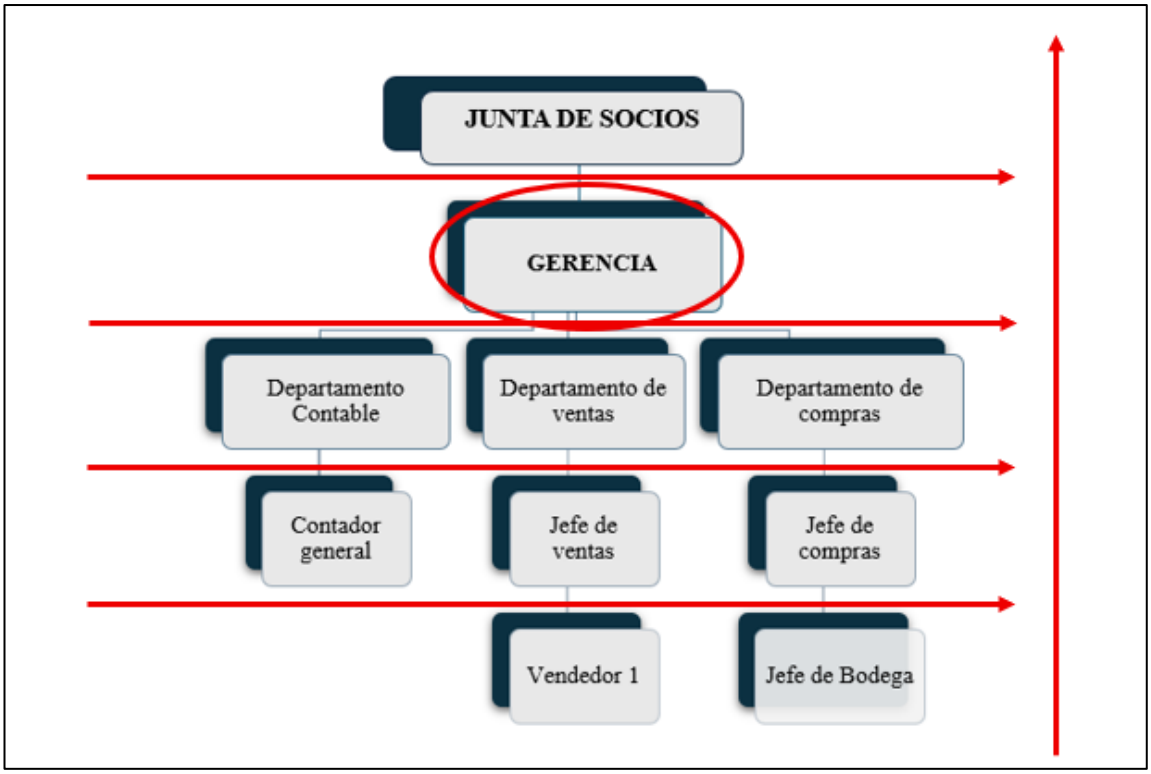
Controles internos proceso de venta
✓ Verificación del pedido mediante orden de venta, aprobado por el jefe de ventas.
✓ Verificación en el sistema o inventario físico antes de confirmar la venta.
✓ Aprobación de precios y descuentos por gerencia
✓ Emisión obligatoria de factura o nota de venta registrada en el sistema contable.
✓ Registro de entrega firmado por el cliente y por el vendedor.
✓ Ingreso inmediato de la venta en el sistema contable.
✓ Ventas a crédito deben ser aprobadas por gerencia
✓ Reportes de ventas semanalmente a gerencia

Elaborado por: Laura (2025)

3.2.3 Centralización

En la fase de centralización dentro del diseño organizacional, se pudo identificar que en Distrualvid Cia Ltda., las decisiones clave relacionadas con los procesos de compra y venta se concentran principalmente en la gerencia general. Esta estructura permite mantener un mayor control sobre las actividades estratégicas, especialmente en lo que respecta a la aprobación de órdenes de compra, selección de proveedores y seguimiento de pagos.

Ilustración No. 20 Toma de Decisiones



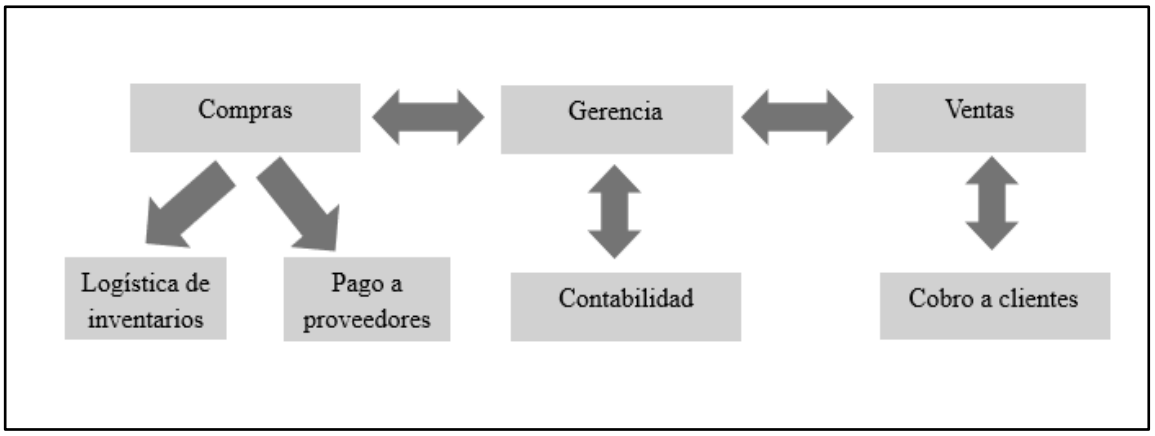
Fuente: Distrualvid Cia Ltda. (2025)

Elaborado por: Laura (2025)

3.2.4 Integración

Una vez definidos los procesos que conforman cada uno de los procesos clave, se procedió a identificar la interrelación existente entre ellos, lo cual fue representado gráficamente en la ilustración correspondiente. Esta representación permitió evidenciar que Distrualvid Cia Ltda., mantiene una integración funcional adecuada entre sus áreas. La integración entre los procesos de compra y venta contribuye al cumplimiento eficiente de la compañía.

Ilustración No. 21 Mapa de integración de Procesos



Fuente: Distrualvid Cia Ltda. (2025)
Elaborado por: Laura (2025)

3.2.5 Retroalimentación del sistema de control interno

Como parte del diseño del sistema de control interno propuesto para Distrualvid Cia Ltda., se establecieron indicadores que permitirán medir el desempeño y eficiencia de los procesos de compra y venta. Estos indicadores fueron definidos con base en las necesidades específicas de la empresa, con el fin de proporcionar información cuantificable, oportuna y útil para la toma de decisiones. Su aplicación facilitará la identificación de necesidades, que permitirá evaluar el cumplimiento de objetivos misionales y fortalecerá el seguimiento continuo de las operaciones comerciales. De esta manera, se busca fomentar una cultura de mejora continua y transparencia en la gestión interna de la organización.

Con el objetivo de fortalecer el control y la eficiencia del proceso de compras en Distrualvid Cia Ltda., se plantearon indicadores de gestión que permitirán monitorear aspectos clave como los costos, tiempos de ejecución, cumplimiento por parte de los proveedores y control presupuestario.

A continuación, se presentan los indicadores planteados para el proceso de compras.

Tabla No. 9 Indicadores proceso de compras

Indicador	Objetivo	Formula
Costo promedio de compra	Medir la eficiencia en la negociación con proveedores.	**CPC=**Total costo de compras / Nº total de productos adquiridos
Tiempo promedio del ciclo de compra	Evaluar la rapidez y eficiencia del proceso de adquisición.	**TPCC=** Fecha de solicitud – Fecha de recepción del producto
Nivel de cumplimiento de proveedores	Medir la confiabilidad de los proveedores.	**NCP=** (Entregas a tiempo / Total de entregas programadas) × 100
Porcentaje de devoluciones por compras	Controlar la calidad de lo adquirido y reducir pérdidas.	**PDC=** (Productos devueltos / Total de productos comprados) × 100
Nivel de cumplimiento de presupuesto	Verificar el control financiero en las adquisiciones.	**NCP=** (Total compras realizados / Presupuesto de compras) × 100

Elaborado por: Laura (2025)

Dentro del proceso de ventas de Distrualvid Cia Ltda., resulta fundamental contar con herramientas que permitan evaluar el desempeño comercial de manera clara y objetiva. Por esta razón, se definieron indicadores de gestión orientados a medir variables como el volumen de ventas, la rentabilidad, el tiempo de atención al cliente, la satisfacción del consumidor y el cumplimiento de metas comerciales.

A continuación, se presentan los indicadores planteados para el proceso de venta.

Tabla No. 10 Indicadores proceso de venta

Indicador	Objetivo	Formula
Tiempo promedio de cierre de venta	Medir la eficiencia en la atención al cliente	**TPCV=** Fecha de pedido – Fecha de emisión de factura
Tiempo promedio de atención por cliente	Medir la eficiencia en la atención y su impacto en la experiencia del cliente	**TPAC=** Tiempo total de atención / Nº total de clientes
Porcentaje de ventas con reclamos	Controlar la calidad del servicio y satisfacción del cliente.	**PVR=** (Reclamos / Total de ventas) × 100
Nivel de cumplimiento de metas comerciales	Evaluar el desempeño del área comercial.	**NCMC=** (Ventas reales / Ventas proyectadas) × 100
Porcentaje de cumplimiento de pedidos	Verificar la eficiencia logística en el cumplimiento de los compromisos con el cliente.	**PCP=** (Pedidos entregados a tiempo / Total de pedidos) × 100
Porcentaje de productos más vendidos	Identificar los productos de mayor rotación para optimizar el stock	**PPV=** (Ventas del producto X / Total ventas) × 100

Elaborado por: Laura (2025)

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

A través del análisis realizado, se evidencia que Distrualvid Cia Ltda., no cuenta con un sistema de control interno formalizado en sus procesos de compra y venta. Esta ausencia ocasiona ciertos desórdenes, como falta de seguimiento en las actividades, responsabilidades poco definidas y posibles errores en la gestión. Gracias al diagnóstico realizado, fue posible reconocer estas debilidades y plantear soluciones que contribuyan a una administración más eficiente. Se evidencia que las decisiones más importantes dentro de la empresa recaen principalmente en la gerencia. Aunque esto ayuda a mantener el control, también limita la agilidad con la que se desarrollan algunas actividades. Por ello, se propuso una estructura más clara, donde cada área tenga funciones definidas, lo cual facilita el trabajo en equipo y mejora los tiempos de respuesta.

A través del cuestionario OCAI se dio a conocer cómo perciben los colaboradores la cultura actual de la empresa y qué tipo de ambiente prefieren. Se puede observar una diferencia entre lo que actualmente vive una cultura enfocada al mercado y lo que se espera es una cultura más participativa y cercana, tipo clan. Este resultado demuestra la importancia de fortalecer el clima laboral y la comunicación interna. Se puede analizar la identificación, descripción y representación gráfica de los procesos de compra y venta. Esto ayuda a organizar cada etapa, aclarar quién es responsable de cada proceso y mejorar el orden general en los procedimientos.

La segunda fase del proyecto permite el diseño estructurado del sistema de control interno, empleando los elementos del diseño organizacional: diferenciación, formalización, centralización e integración. A partir de ello, se elaboran organigramas, fichas narrativas, flujogramas y mapas de procesos que orientan y ordenan la operatividad de la empresa. Este diseño fortalece la transparencia, mejora la toma de decisiones y permite un control

más riguroso de los recursos. El diseño de controles internos por procedimiento facilita una mayor claridad en los roles y responsabilidades del personal, así como una reducción potencial de errores o fraudes. Se establecen mecanismos de verificación, documentación y autorización en cada etapa crítica del proceso, lo cual permite mantener un control sistemático de las actividades comerciales.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda a Distrualvid Cia Ltda., implementar el sistema de control interno propuesto, adoptando las fichas, formatos, flujogramas e indicadores establecidos. Para ello, es fundamental que la gerencia impulse su aplicación desde la alta dirección, promoviendo el compromiso del personal y asegurando su correcta funcionalidad a través de supervisión constante. Es conveniente establecer un plan de capacitación dirigido al personal involucrado en los procesos de compra y venta, con el fin de comprender la importancia del control interno, conozcan los procedimientos establecidos y apliquen correctamente controles asignados. La formación continua será clave para la sostenibilidad de la organización.

Se recomienda designar responsables específicos por proceso, con funciones de supervisión y verificación del cumplimiento de los controles establecidos. Esta designación ayudará a delimitar responsabilidades y facilitará la rendición de cuentas dentro de la estructura jerárquica de la empresa. De igual manera implementar evaluaciones periódicas al sistema de control interno implementado, por medio de auditorías internas o revisiones de desempeño, que permitan identificar, errores o mejoras posibles. Estas evaluaciones deberán fundamentarse en los indicadores establecidos y en los informes generados por los responsables de cada proceso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abril, M., López, A., & Jiménez, W. (2017). Propuesta de una metodología basada en procedimientos de control interno. Revista Publicando, 4(12), 813–835.

Arroyo, N., Guzmán, F., & Hurtado, E. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana, 1–11. https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html

Bú Alba, B. (2021). Diseño organizacional: La búsqueda del éxito. Sociedad & Tecnología, 5(1), 57–72. https://doi.org/10.51247/st.v5i1.189

Cameron, K., & Quinn, R. (2006). Diagnosing and Changing Organizational Culture Based on The Competing Values Framework (Jossey-Bass, Ed.). https://n9.cl/u7lqi

Catagua, M., Pinargote, M., & Mendoza, M. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. PODIUM, 44, 151–166. https://doi.org/10.31095/podium.202

Cortés, A. (2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. Revista FAECO Sapiens, 2(2).

Del Rosario, W., Sempertegui, L., & Nowak, A. (2019). Diseño organizacional para una empresa automotriz AS. Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana. https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/diseno-organizacional-automotriz.html

Distrualvid Cía. Ltda. (2025, March 25). Sobre nosotros . https://distrualvid-cia-ltda.amawebs.com/

Estupiñán, R. (2015). Control interno y fraudes - 3ra edición: Analisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales (Tercera). Ecoe Ediciones.

Gamboa, J., Puente, S., & Vera, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. Revista Publicando, 3(8), 487–502.

García, R. (2018). Una aproximación a partir de la teoría de sistemas al comportamiento de la organización social. Amauta, 16(32), 191–203. https://doi.org/10.15648/am.32.2018.10

Garcias, K., Haro, B., & Resabala, S. (2019). La importancia de un diseño organizacional en las empresas, permite mejorar la eficiencia y ser competitiva. Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana. https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/diseno-organizacional-empresas.html

Google Maps. (2025, March 25). Ubicación Distrualvid . https://www.google.com/maps/place/DISTRUALVID+CIA.+LTDA+-+Distribuidora+e+Importadora+de+Aluminio+y+Vidrio+en+Ambato+Ecuador/@-1.2812228,-78.633936,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x91d38361fc878c3b:0x87cf3fd50f13cd1b!8m2!3d-1.2812228!4d-78.6313611!16s%2Fg%2F11f60yjpgh?hl=es&entry=ttu&g_ep=EgoyMDI0MTAxNi4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D

Grajales, D., Giraldo, Y., & Castellanos, O. (2022). Análisis del control interno en las instituciones de educación superior privadas del Valle de Aburrá-Antioquia. Revista Virtual Universidad Católica Del Norte, 66, 161–182. https://doi.org/10.35575/rvucn.n66a7

Hidalgo, M., Romero, M., & Briones, M. (2023). La importancia del control interno y su incidencia en los procesos contables de las Pymes. Uleam Bahía Magazine, 4(7), 207–225.

Holguín, N., Loor, C., Granoble, J., Orlando, M., Ramírez, B., & Bowen, M. (2024). La importancia del control interno en la gestión publica y privada. Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas, 27(4), 693–702. http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index

López, A., & Pésantez, J. (2017). Evaluación comparativa del sistema de control interno del sector comercial y del sector público del Cantón Morona. Revista Killkana Sociales, 1(1), 31–38.

Luna, G., Alcivar, F., Salazar, J., & Andrade, C. (2019). Los sistemas de control interno y su eficiencia en la eficacia empresarial (Edicumbre Editorial Corporativa, Trans.).

Macias, Lady, & Vegas, H. (2022). Estrategias de control interno para la gestión administrativa de microempresas comerciales y artesanales ecuatorianas. 593 Digital Publisher CEIT, 7(4), 370–385. https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1245

Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Revista Cientifica Visión de Futuro, 13(1). http://www.fce.unam.edu.ar/revistacientifica/index.php?option=com_content&view=article&id=184&Itemid=51

Mendivil, Y., & Erro, L. (2021). El control interno como factor determinante de la eficacia en los empleados de empresa maquiladora. Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales, 36. https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.405

Mendoza, M., & Bayón, M. (2019). El control interno y las pymes. Revista de Investigaciones de La Institución Universitaria EAM, 11(2), 19–30.

Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barrieiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Revista Científica Dominio de Las Ciencias, 4(4), 206–240. https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240

Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., & Ortega, X. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Cofín Habana, 12(1), 268–283.

Quishpi, B., Pinda, B., Romero, A., & Cardoso, R. (2023). Sistema de control interno en el proceso contable. Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura, 1, 530–541. https://doi.org/10.35381/i.p.v5i1.2670

Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. Ciencias Holguín, 20(1), 1–11. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529931002

Sánchez, G. (2006). Auditoría de estados financieros práctica moderna integral (Pearson Educación, Ed.; Segunda). www.FreeLibros.com

Ubillús, J., Tamayo, C., & Zambrano, M. (2016). El control interno como herramienta eficiente en las PYMES de la cuidad de Portoviejo. Revista ECA Sinergia, 7(2), 6–15. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v7i2.378

ANEXOS

Anexo No.1 Cuestionario OCAI

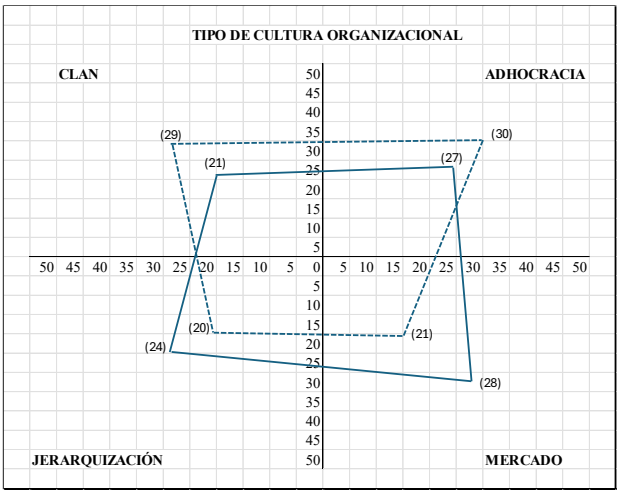
DISTRUALVID CIA LTDA.
CUESTIONARIO OCAI

DIMENSIÓN		PREGUNTAS	ACTUAL	PREFERIDA
Características dominantes	**A**	La organización se percibe como un entorno muy cercano y familiar, donde las personas valoran y disfrutan la convivencia con los demás.	25	20
	B	La organización se caracteriza por ser un entorno dinámico y con un espíritu emprendedor, donde las personas disfrutan asumir riesgos.	25	30
	C	La organización se enfoca en alcanzar resultados. Su principal interés es que el trabajo se realice de manera eficiente y con calidad. Existe un ambiente de competencia entre los colaboradores.	25	25
	D	La organización funciona de manera muy ordenada y con mucho control. Por lo general, los procesos establecidos indican a las personas lo que deben hacer.	25	25
	TOTAL		100	100
Liderazgo organizacional	**A**	El liderazgo dentro de la organización se emplea principalmente para orientar, apoyar y formar a sus miembros.	10	25
	B	El liderazgo organizacional se utiliza, en general, como un medio para garantizar el cumplimiento de los objetivos.	30	30
	C	El liderazgo en la organización suele utilizarse como una herramienta para fomentar la innovación, el emprendimiento y la disposición a asumir riesgos.	30	20
	D	El liderazgo en la organización se utiliza, por lo general, para coordinar tareas, organizar procesos y aumentar la eficiencia.	30	25
	TOTAL		100	100
Gestión de empleados	**A**	La gestión del talento humano se distingue por fomentar el trabajo colaborativo, la toma de decisiones por consenso y la participación.	25	40
	B	La administración del recurso humano se caracteriza por promover el individualismo y la autonomía.	20	15
	C	El estilo de gestión del talento humano se distingue por ser muy competitivo y eficiente	35	25
	D	El estilo de gestión del recurso humano se destaca por ofrecer estabilidad laboral y promover relaciones humanas sólidas y seguras.	20	20
	TOTAL		100	100
Unión de la organización	**A**	La cohesión dentro de la organización se sostiene gracias a la lealtad y la confianza recíproca entre sus miembros.	20	25
	B	La organización se mantiene unida por el impulso hacia la innovación y el crecimiento, con un fuerte enfoque en alcanzar constantemente nuevos límites.	25	25
	C	Lo que une a la organización es el logro de sus objetivos. Alcanzar el éxito y obtener resultados positivos son aspectos centrales.	30	20
	D	Lo que mantiene unida a la organización son las políticas y normas. Lo más importante es asegurar su funcionamiento.	25	30

	TOTAL		100	100
Énfasis estratégico	**A**	La organización pone un fuerte énfasis en el crecimiento personal de sus miembros, promoviendo un ambiente de alta confianza, apertura y participación.	25	35
	B	La organización se centra en realizar acciones competitivas y en ampliar su presencia en el mercado.	30	40
	C	La organización pone énfasis en obtener nuevos recursos y enfrentar desafíos. Se valoran la experimentación con nuevas ideas y la búsqueda de oportunidades.	25	15
	D	La organización pone énfasis en la permanencia y estabilidad. Es crucial la eficiencia, el control y hacer bien el trabajo.	20	10
	TOTAL		100	100
Criterio de éxito	**A**	La organización mide el éxito en función de ofrecer productos innovadores y únicos, buscando liderar en desarrollo y creatividad	20	30
	B	La organización considera el éxito como el resultado de la eficiencia en la ejecución de sus actividades	30	40
	C	La organización mide el éxito según su participación en el mercado y su capacidad para superar a la competencia. El liderazgo en el mercado es fundamental.	25	20
	D	La organización mide el éxito a través del desarrollo de los recursos humanos, el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y el reconocimiento de las personas.	25	10
	TOTAL		100	100

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROMEDIO ACTUAL	PROMEDIO PREFERIDO
A. CLAN	**21**	**29**
B. ADHOCRACIA	**27**	**30**
C. MERCADO	**28**	**21**
D. JERARQUIZADA	**24**	**20**

Resultados cuestionario OCAI



Anexo No.2 Cuestionario de Control interno Componente ventas

DISTRUALVID CIA LTDA.
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGOS
COMPONENTE: VENTAS

N°	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
1	¿La empresa define metas específicas de ventas?	10		0	0
2	¿Las facturas emitidas contienen información detallada sobre unidades, precios, condiciones de venta y los requisitos legales correspondientes?	10	1		1
3	¿Se generan informes mensuales de ventas de forma periódica?	10		0	0
4	¿Las ventas a crédito se autorizan solo después de comprobar el crédito del cliente con documentos adecuados?	10	1		1
5	¿Los pedidos están enumerados y se custodian plenamente antes de su entrega?	10	1		1
6	¿Los pedidos muestran claramente los precios y condiciones de crédito pactadas con el cliente?	10	1		1
7	¿Se revisan y actualizan los precios según las condiciones del mercado?	10	1		1
8	¿Las facturas de venta están enumeradas?	10	1		1
9	¿Se especifican los productos en las facturas de venta?	10	1		1
10	¿Existen políticas formales y por escrito para aplicar descuentos a los clientes?	10		0	0
		Ponderación Total			10
		Calificación Total			7

PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	SEMAFORIZACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA
10	7	70	

Anexo No.3 Cuestionario de control interno componente compras

DISTRUALVID CIA LTDA.
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGOS
COMPONENTE: COMPRAS

N°	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
1	¿Todas las compras se hacen mediante pedidos numerados previamente y autorizados correctamente?	6	1		1
2	¿El catálogo de proveedores se mantiene actualizado periódicamente?	6	1		1
3	¿Existen informes numerados para registrar la recepción de mercadería?	6	1		1
4	¿La función de recepción de mercadería está claramente establecida y asignada?	6		0	0
5	¿Se verifica físicamente la mercadería para asegurar que cumpla con la calidad pactada?	6	1		1
6	¿Se registran la mercadería de manera oportuna en el control de existencias una vez ingresan al almacén?	6	1		1
		Ponderación Total			6
		Calificación Total			5

PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	SEMAFORIZACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA
6	5	83,33	

Anexo No.4 Cedula Narrativa del proceso de compras

Distrualvid Cia Ltda.	
Cedula Narrativa	
Proceso:	Compras
Responsables:	Gerencia, Jefe de compras, Contabilidad
Gerencia • Verificar y aprobar la orden de compra • Remitir la orden de compra al Jefe de compras **Jefe de compras** • Identificación de las necesidades de reposición • Elaboración de listado de productos faltantes • Cotizar con proveedores previamente registrados • Verificar distintos precios que proporcionan los proveedores • Seleccionar la mejor oferta • Enviar orden de compra a gerencia para la aprobación • Recibir orden de compra aprobada por gerencia • Realizar pedido con proveedor **Bodeguero** • Pactar el día de llega a mercadería • Recibir y verificar mercadería **Contabilidad** • Realizar pago a proveedor • Registro contable	
Lugar, Forma y Custodia Las compras son custodiadas por el jefe de compras quien es el que se encarga de verificar que los proveedores entreguen el pedido en condiciones óptimas y en el tiempo establecido	
Observación Existen proveedores que se demoran hasta un mes en la entrega del pedido	

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	PNLO	
REVISADO POR	KMBG	

Anexo No. 5 Cedula narrativa proceso de ventas

Distrualvid Cia Ltda.	
Cedula Narrita	
Proceso:	Ventas
Responsables:	Gerencia, Jefe de ventas, Contabilidad

Gerencia

- Verificación y seguimiento de mercadería existente
- Analís y aprobación de ventas a crédito
- Remitir aprobación de ventas a crédito al contador

Jefe de ventas

- Recibir el pedido del cliente
- Verificación de Stock
- Facturación de productos solicitados
- Emisión de orden de compra para el vendedor
- Notificar a contabilidad de le venta y entrega de los productos

Vendedor

- Recibir orden de compra emitida por el jefe de ventas
- Despacho y entrega de productos a clientes

Contabilidad

- Registro contable
- Verificar el pago del pedido
- Enviar aprobación de gerencia de la venta a crédito

Lugar, Forma y Custodia

Las ventas son custodiadas por el jefe de ventas quien es el que se encarga de verificar las entregas de los pedidos a los clientes

Observación

No existe un control adecuado de existencias con el sistema y con los productos que se tiene en stock

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	PNLO	
REVISADO POR	KMBG	