

**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
SEDE QUITO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA.**

**TÍTULO:**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS ÁREAS  
ADMINISTRATIVA – FINANCIERA, APLICANDO EL MODELO COSO II EN LA  
COMPAÑÍA HYUNDAIMEDICAL ECUADOR S.A.**

**AUTOR:**

**PASTILLO CHACHALO KATHERINE ELIZABETH**

**TUTOR:**

**ING. JULIO CÉSAR NIAMA JÁTIVA, MGS.**

**QUITO - 2023**

# CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

**UMET**  
UNIVERSIDAD  
METROPOLITANA

## CERTIFICACIÓN DE TUTOR

En calidad de asesor designado por la Comisión de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, luego de haber revisado el trabajo de investigación para la titulación correspondiente a la señorita estudiante **PASTILLO CHACHALO KATHERINE ELIZABETH** cuyo tema es **"DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA – FINANCIERA, APLICANDO EL MODELO COSO II EN LA COMPAÑÍA HYUNDAIMEDICAL ECUADOR S.A."**, el mismo que cumple con los requerimientos establecidos en la guía metodológica para la elaboración del trabajo de titulación de la Universidad Metropolitana.

En consecuencia, la calificación obtenida en el proceso de asesoría es **NOVENTA Y DOS SOBRE CIEN (92/100)**.

Quito, DM 24 de enero del 2023

Atentamente,



Ing. Julio César Niama Játiva, Mgs.

**TUTOR**

**UMET**  
UNIVERSIDAD  
METROPOLITANA  
ESCUELA DE CONTABILIDAD  
Y AUDITORIA

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Pastillo Chachalo Katherine Elizabeth , estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, de la carrera de contabilidad y auditoría, declaro en forma libre y voluntaria que el presente trabajo de investigación que versa sobre: Diseño de un sistema de control interno para las áreas administrativa – financiera, aplicando el modelo Coso II en la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A., ubicada en la ciudad de Quito para el año 2021 y las expresiones vertidas en la misma, son autoría del compareciente, las cuales se han realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,

Pastillo Chachalo Katherine Elizabeth

CI: 172608384-1

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Pastillo Chachalo Katherine Pastillo, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, Diseño de un sistema de control interno para las áreas administrativa – financiera, aplicando el modelo Coso II en la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A., ubicada en la ciudad de Quito en el año 2021, modalidad Proyecto de Investigación de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, cedo a favor de la Universidad Metropolitana del Ecuador una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Metropolitana del Ecuador para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Atentamente,

Pastillo Chachalo Katherine Elizabeth

CI: 172608384-1

## **DEDICATORIA**

Mediante la bendición de Dios logré cumplir el objetivo propuesto al desarrollar el presente proyecto, por tanto, dedico a mi madre quien supo apoyarme en los momentos que me encontraba con incertidumbre además fue la persona quien supo darme palabras de motivación y reflexión por tanto logre inspírame para finalizar el presente trabajo, de igual manera, también le dedico a mi padre por impulsarme a culminar el presente trabajo con palabras de aliento y sabiduría. De igual manera dedico a mis hermanos quienes me apoyaron con su corazón, con sus palabras de incentivo para lograr y mejorar como profesional. Igualmente dedico el presente manuscrito a mis amigas y amigos de la UMET quienes fueron un apoyo en la resolución de dudas y preguntas sobre pautas para la realización de la tesis.

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, sin duda agradezco a Dios quién sobre todo es el ser quien me permite tener una vida saludable, el razonamiento, y el criterio para la elaboración de la tesis.

De igual manera agradezco a mi madre María quien me apoyo e incentivo a culminar esta etapa de estudio y convertirme en un profesional, sin ella no hubiera aprendido que el esfuerzo trae grandes recompensas y siendo la persona quién formo los principios y valores que represento como persona. También agradezco a mi padre Luis quién es sostén familiar y me dio un ejemplo de superación, sacrificio y humildad al trabajar día con día y ser el pilar que lidera a nuestra familia, Además también agradezco a mis hermanos quienes me inspiraron a lograr ser un ejemplo de superación y demostrar que podemos crecer en el hábito personal y profesional, También agradezco al Ing. Julio Niama y la Ing. Helen Gómez quienes me aportaron con su conocimiento en diferentes materias, de igual manera por darme su tiempo para la correcciones y revisiones para lograr un excelente proyecto académico.

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR.....	I
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN.....	II
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	III
DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
ÍNDICE GENERAL .....	VI
ÍNDICE DE TABLAS .....	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
RESUMEN .....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
INTRODUCCIÓN .....	1
Antecedentes .....	2
Justificación.....	2
Formulación de problema.....	3
Árbol de problema.....	5
Formulación del Problema científico .....	5
Sistematización del problema.....	5
Objeto de estudio.....	6
Campo de estudio .....	6
Delimitación espacial .....	6
Delimitación temporal.....	6
Delimitación de universo .....	6
Población y muestra .....	6
Objetivo general .....	6
Objetivos específicos.....	7

CAPÍTULO I .....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Estado de arte .....	8
2.2. Fundamentación legal .....	9
2.3. Entes de control.....	10
2.4. Fundamentación Contextual.....	11
2.4.1. Organización administrativa y financiera de las empresas.....	12
2.4.1.1. Proceso administrativo.....	12
2.2.1.2. Estados Financieros .....	17
2.4.2. Control Interno .....	21
2.4.2.1. Definición de Control Interno.....	21
2.4.2.2. Principios de Control Interno.....	21
2.4.2.3. Objetivos del Control Interno .....	22
2.4.3. Modelo COSO .....	23
2.4.3.1. Modelo COSO I.....	23
2.4.3.1.1. Componentes del COSO I.....	24
2.4.3.2. Modelo COSO II.....	24
2.4.3.2. Componentes del COSO II .....	25
2.4.3.3. Modelo COSO III .....	30
CAPÍTULO II.....	33
MARCO METODOLÓGICO.....	33
2.1. Enfoque de la Investigación. ....	33
2.1.1 Enfoque cualitativo.....	33
2.1.2 Enfoque cuantitativo.....	33
2.2. Tipos de Estudio.....	34



2.2.1 Investigación exploratoria. ....	34
2.3. Recolección de Datos. ....	34
2.3.1. Fuentes primarias. ....	35
2.3.2 Fuentes secundarias. ....	35
2.3.2 Investigación descriptiva. ....	35
2.4. Método Científico ....	36
2.5. Población y Muestra.....	37
2.5.1. Población. ....	37
2.5.2. Muestra. ....	37
2.6. Caracterización de la empresa.....	38
2.6.1. Análisis FODA. ....	38
2.6.1.1. Factores externos. ....	39
2.6.1.2. Factores Internos.....	47
CAPÍTULO III.....	64
PROPUESTA DE SOLUCIÓN .....	64
3.1. Objetivos de la propuesta.....	64
3.1.1. Objetivo general .....	64
3.1.2. Objetivos específicos.....	64
3.2. Fundamentación de la propuesta .....	64
3.3. Factibilidad de la propuesta.....	65
3.4. Beneficiarios de la propuesta .....	67
3.5. Desarrollo de la propuesta.....	67
3.5.1. Ambiente de control .....	67
3.5.1.1. Integridad y valore éticos.....	67

3.5.1.2. Filosofía empresarial.....	68
3.5.1.3. Organigrama estructural.....	68
3.5.1.4. Organigrama funcional .....	69
3.5.2. Establecimiento de objetivos.....	81
3.5.2.1. Misión .....	81
3.5.2.2. Visión.....	82
3.5.2.3. Objetivos estratégicos .....	83
3.5.2.4. Objetivos operacionales .....	84
3.5.2.5. Objetivos de reporte financiero.....	84
3.5.2.6. Objetivos de cumplimiento.....	85
3.5.3. Identificación evaluación y respuesta a los riesgos.....	85
3.5.4. Evaluación y respuesta a los riesgos.....	93
3.5.5. Respuesta a los riesgos.....	101
3.5.6. Actividades de control .....	103
3.5.7. Información y comunicación .....	107
3.5.8. Supervisión .....	107
CONCLUSIONES .....	108
RECOMENDACIONES.....	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	110

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro comparativo entre COSO I; COSO II y COSO III.....	30
Tabla 2. Variables económicas .....	39
Tabla 3. Variables político sociales .....	40
Tabla 4. Variables Tecnológicas.....	41
Tabla 5. Resultados cuestionario proveedores.....	42
Tabla 6. Resultados encuesta a clientes .....	43
Tabla 7. Competencia .....	45
Tabla 8. Organismos de control.....	46
Tabla 9. Resumen de resultados de cuestionario sobre Planificación .....	47
Tabla 10. Resumen de resultado de cuestionario sobre Organización.....	49
Tabla 11. Resumen de resultados Cuestionario sobre la Dirección.....	50
Tabla 12 . Control interno administrativo.....	51
Tabla 13. Control Interno Financiero.....	52
Tabla 14 Resumen FODA.....	54
Tabla 15. Matriz FODA.....	56
Tabla 16 . Recursos financieros .....	66
Tabla 17. Organigrama funcional .....	70
Tabla 18. Procedimiento de ventas .....	76
Tabla 19. Procedimiento de compras.....	77
Tabla 20 Proceso contable .....	78
Tabla 21. Procesos talento humano .....	80
Tabla 22 . Ambiente de control.....	85
Tabla 23. Establecimiento de Objetivos .....	87
Tabla 24. Identificación de eventos .....	88
Tabla 25. Evaluación del Riesgo .....	89
Tabla 26. Respuesta al Riesgo .....	90
Tabla 27. Actividades de Control .....	91
Tabla 28. Información y Comunicación .....	92

Tabla 29. Supervisión .....	93
Tabla 30. Parámetros para determinación del nivel de confianza .....	94
Tabla 31. Nivel de confianza ambiente de control .....	95
Tabla 32. Nivel de confianza establecimiento de objetivos.....	95
Tabla 33. Nivel de confianza identificación de eventos .....	96
Tabla 34. Nivel de confianza evaluación del riesgo .....	97
Tabla 35. Nivel de confianza respuesta al riesgo.....	98
Tabla 36. Nivel de confianza actividades de control .....	99
Tabla 37. Nivel de confianza información y comunicación .....	100
Tabla 38 . Nivel de confianza información y comunicación .....	100
Tabla 39. Resumen de riesgos .....	101
Tabla 40. Respuesta a los riesgos .....	101
Tabla 41. Respuesta al riesgo.....	102
Tabla 42 . Plan de acción .....	104

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas .....	5
Figura 2. Fase de planeación.....	13
Figura 3. Organización.....	14
Figura 4. Dirección .....	15
Figura 5. Control.....	16
Figura 6. Proceso Contable .....	17
Figura 7. Método científico.....	36
Figura 8. Organigrama estructural .....	69
Figura 9. Flujograma del Área Financiera .....	74
Figura 10. Flujograma del Área Administrativa .....	75
Figura 11. Misión de Hyundaimedical Ecuador S.A. ....	81
Figura 12. Visión de Hyundaimedical Ecuador S.A. ....	83

## RESUMEN

Durante los últimos años se ha incrementado la demanda de accesorios e insumos médicos y por ende un mayor crecimiento de la industria farmacéutica como es el caso de Hyundaimedical Ecuador S.A, cuya actividad económica es la importación y comercialización de insumos médicos también ha tenido un incremento significativo en su nivel de ventas, sin embargo, a pesar de la experiencia con la que cuenta, existe un constante extravío de documentación, duplicación u omisión de procesos que conlleva a una serie de contratiempos en el desarrollo de su gestión operativa.. Por lo anteriormente mencionado surge la necesidad de diseñar-un sistema de control interno administrativo- financiero, aplicando el modelo COSO II, teniendo como finalidad diagnosticar problemas en las áreas administrativa-financiera y generar los cambios necesarios para gestionarlos, así como también evaluar la efectividad de los mismos, para lo que es necesario realizar una investigación teórica que permite conocer los diferentes conceptos e investigaciones que aportaron a la ejecución del presente trabajo. La metodología aplicada es explicativa descriptiva, ya que la recolección de la información se realizó mediante la utilización de cuestionarios evaluativos y entrevistas sobre los diferentes procesos administrativos y financieros para posteriormente proceder a un análisis mediante la matriz FODA que conllevó a determinar la situación interna y externa, punto clave para proceder al diseño del sistema de control interno, aplicando los ocho componentes del informe COSO II, con el establecimiento un plan de acción que permita a la empresa proporcionar información confiable, razonable y transparente.

*Palabras clave:* control interno, modelos COSO II, manuales, empresa

## **ABSTRACT.**

During the last years, the demand for accessories and medical supplies has increased and therefore a greater growth of the pharmaceutical industry, as is the case of Hyundaimedical Ecuador S.A, whose economic activity is the importation and commercialization of medical supplies, has also had a significant increase. at its level of sales, however, despite the experience it has, there is a constant loss of documentation, duplication or omission of processes that leads to a series of setbacks in the development of its operational management. Due to the aforementioned, the need arises to design an administrative-financial internal control system, applying the COSO II model, with the purpose of diagnosing problems in the administrative-financial areas and generating the necessary changes to manage them, as well as evaluating the effectiveness of the same, for which it is necessary to carry out a theoretical investigation that allows to know the different concepts and investigations that contributed to the execution of the present work. The applied methodology is descriptive explanatory, since the collection of the information was carried out through the use of surveys and interviews on the different administrative and financial processes to later proceed to an analysis through the SWOT matrix that led to determine the internal and external situation, key point to proceed with the design of the internal control system, applying the eight components of the COSO II report, with the establishment of an action plan that allows the company to provide reliable, reasonable and transparent information.

Keywords: internal control, COSO II, manual, business

## INTRODUCCIÓN

La microempresa Hyundaimedical Ecuador S.A, en una sociedad constituida el 09 de febrero del 2018, cuya actividad económica es la importación y comercialización de insumos médicos, teniendo como finalidad de proporcionar a la sociedad ecuatoriana productos innovadores como: equipos, implementos y dispositivos médicos que contribuyen a la prevención, diagnóstico, o tratamiento de enfermedades, la cual tiene como visión es expandirse con la venta de sus productos a nivel nacional, sin embargo carece de una guía administrativa y financiera que le permita cumplir con sus propósito eficientemente.

La presente investigación se encuentra basada en el Diseño de un Sistema de Control Interno administrativo y financiero, el mismo que se realizará aplicando el modelo COSO II en la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A., teniendo como finalidad de establecer pautas enfocadas en un cumplimiento de objetivos administrativos y financieros planteados por la administración.

En el primer capítulo se desarrollará una investigación teórica que permita conocer los diferentes conceptos que engloban el tema de control interno, así como su importancia, objetivos, clasificación, sus responsables y elementos que lo componen. Adicionalmente en este capítulo se incluyen investigaciones realizadas por diversos investigadores acerca de diseños de sistemas de control interno dentro de los últimos cinco años, y la terminología relacionada con las áreas administrativa y financiera respectivamente.

En el capítulo dos se encuentra la determinación de la metodología aplicada, donde se define la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos que será por una parte un estudio explicativo, ya que se mantendrá conversaciones directas con el personal encargado de cada proceso contable y administrativo, y por otro lado también será un estudio descriptivo ya que se elaboraran flujo diagramaciones de los procesos efectuados diariamente por el personal que trabaja en la entidad, mediante la aplicación de entrevistas y cuestionarios, que posteriormente serán procesadas y sintetizadas en un resultado que mostrará los puntos críticos y fuertes de la entidad. Dentro de este capítulo también se incluye una revisión de los antecedentes generales de la compañía, con la descripción de sus respectivas áreas, personal responsable de cada función y un análisis situacional que permita conocer el entorno externo e interno en el que



desarrolla sus actividades.

En el capítulo tres, se realiza la propuesta del diseño de un sistema de control interno para las áreas administrativa – financiera, aplicando el modelo Coso II en la compañía, partiendo de los resultados obtenidos del diagnóstico realizado, tomando en consideración sus debilidades, fortalezas, así como sus oportunidades y amenazas, para proceder a realizar procedimientos descriptivos y gráficos de control interno, que faciliten la visualización del flujo de actividades a realizarse en cada proceso, así como también el establecimiento de políticas para cada área.

Finalmente, se realizarán las respectivas conclusiones y recomendaciones derivadas del diseño del sistema de control interno propuesto.

### **Antecedentes**

Actualmente Ecuador atraviesa una situación difícil, debido a diversas enfermedades afecta la condición de vida de los seres humanos incluso la muerte. Por este motivo existe una mayor demanda de accesorios e insumos médicos, así como medicinas, lo que ha generado un mayor crecimiento de la industria farmacéutica como es el caso de Hyundaimedical Ecuador S.A, que se ha constituido en el 2018, que por dedicarse a la importación y comercialización de insumos médicos también ha tenido un incremento significativo en su nivel de ventas.

El mundo globalizado se ha vuelto altamente competitivo, por lo que las organizaciones buscan contar con personal eficientemente capacitado en cada área y proceso que realicen, con la finalidad que la empresa logre cumplir con sus objetivos planteados, para lo cual es importante contar con sistema de control interno que brinde los lineamientos necesarios para ejecutar las actividades de manera oportuna y se puedan dinamizar las transacciones de manera veraz y eficiente, así también, como el control de los procedimientos que se encuentran interrelacionados con las mismas.

### **Justificación**

La microempresa Hyundaimedical Ecuador S.A fue fundada en el año 2018, cuya actividad económica es la importación y comercialización de productos oftalmológicos, insumos médicos para laboratorio y accesorios quirúrgicos para cirugías de endoscopia, cuyos clientes son las diferentes instituciones especializadas en distintas áreas de la salud, El objetivo de la empresa es proporcionar a la sociedad ecuatoriana productos innovadores como: equipos,

implementos y dispositivos médicos que contribuyen a la prevención, diagnóstico, o tratamiento de enfermedades.

A pesar de la experiencia con la que cuenta la empresa, al no disponer de un sistema de control interno carece de políticas y normas de actuación que guíen el proceso contable de manera eficiente y efectiva, lo cual conlleva a recurrentes extravíos de documentación y demoras en el cumplimiento de obligaciones con los diferentes organismos de control y por ende a la generación de multas y sanciones.

Otro inconveniente relacionado con la carencia de control interno es que el personal que labora en cada departamento no se encuentra debidamente capacitado para cada cargo desempeñado, por lo cual se incurre en graves conflictos internos como la duplicación de información o el abandono y olvido de procesos indispensables que afectan a la empresa.

Por lo anteriormente mencionado se evidencia la necesidad de diseñar Sistema de Control Interno que ayudará a que Hyundaimedical Ecuador S.A, cuente con departamentos que posean una adecuada definición de funciones, políticas y objetivos que permitirán mejorar los procesos de adquisición, ventas, control de calidad y contratación de personal, los cuales en su mayoría tienen repercusión sobre el área financiera de la entidad.

El método para la evaluación y control interno COSO II es un sistema de gestión de riesgo y control interno para cualquier organización, que busca diagnosticar problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de los mismos, para lo cual se encuentra compuesto por ocho factores relacionados con el ambiente interno de la organización, así como el establecimiento de objetivos, identificación evaluación y respuesta a riesgos empresariales por lo tanto es una herramienta adecuada para ser utilizada en Hyundaimedical Ecuador S.A.

### **Formulación de problema**

La microempresa Hyundaimedical Ecuador S.A fue fundada en el año 2018, con el firme propósito de suplir las necesidades de la salud de los ecuatorianos. Actualmente oferta productos de excelencia tecnológica, lo que ha permitido constituirse como una microempresa innovadora en el mercado farmacéutico.

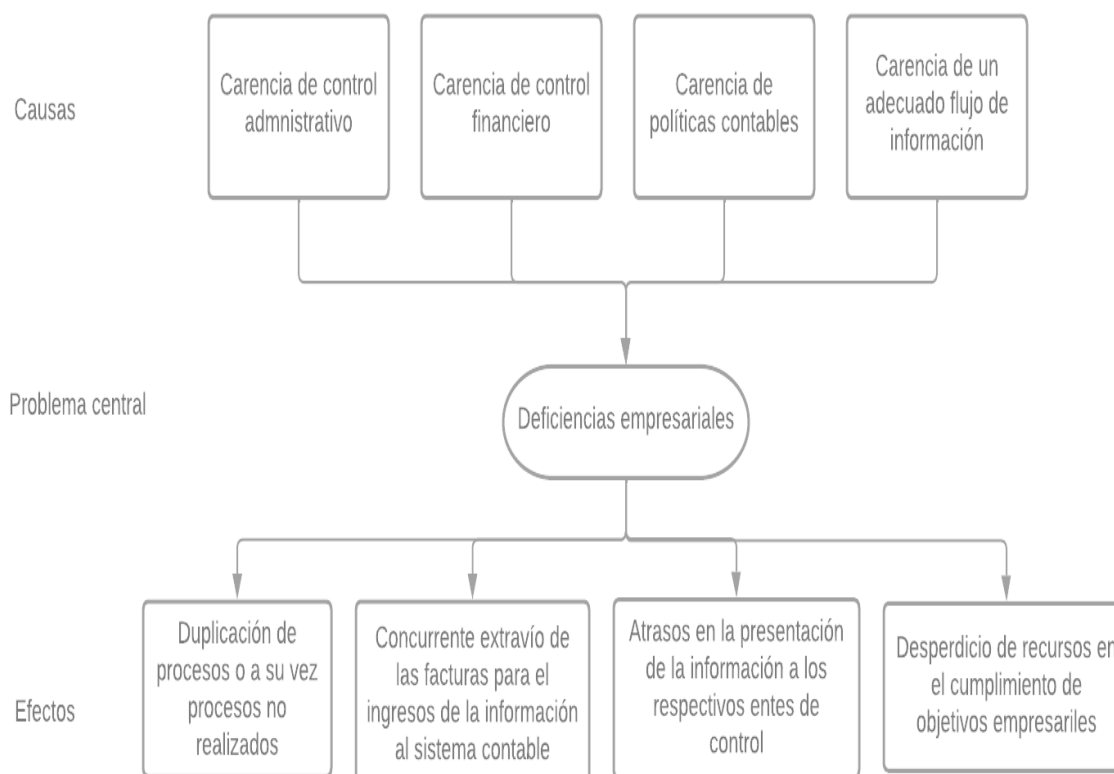
La microempresa Hyundaimedical Ecuador S.A, se dedica a la importación y comercialización de productos oftalmológicos, insumos médicos para laboratorio y accesorios quirúrgicos para cirugías de endoscopia, dirigidos a diferentes instituciones especializadas en distintas áreas de la salud, con la finalidad de proporcionar a la sociedad ecuatoriana con productos innovadores como: equipos, implementos y dispositivos médicos que contribuyen a la prevención, diagnóstico, o tratamiento de enfermedades.

A pesar de la experiencia con la que cuenta la empresa, se presenta un sin número de problemas entre los que se puede señalar:

- Concurrente extravió de las facturas para el ingreso de la información en el sistema contable, al no disponer de políticas contables sobre la recolección de la documentación, esto con lleva a generar atrasos en la presentación de la información a los respectivos entes de control. A su vez incurre el incumpliendo de la ley de régimen interno, siendo este código claro con las disposiciones referentes a pago de impuestos.
- Además, existe gastos innecesarios, así como el pago de multas por declaraciones atrasadas del IVA, y Retenciones en la Fuente.
- La carencia de un apropiado flujo de información, el cual determine las normas a seguir para procesar los datos contables – financieros en cuanto se desarrollan en el departamento de contabilidad, no proporciona información real para la toma decisiones de los socios de la empresa.
- Al aplicar mecanismos incorrectos que no son confiables, por la incapacidad del personal que laborar en el área contable, se incurre en graves conflictos en el departamento contable y asociados, como la duplicidad al momento de registrar la información.
- Por cuanto Hyundaimedical Ecuador S.A carece de un sistema de control interno no se han establecido los mecanismos adecuados que sirvan como guía para cada proceso administrativo y financiero, con lleva un mayor número de errores humanos que impactan negativamente en la presentación de los informes financieros.

## Árbol de problema

Figura 1. Árbol de problemas



Elaborado por: Katherine Pastillo

## Formulación del Problema científico

¿El diseño de un sistema de control interno para las áreas administrativa – financiera, mejorará al cumplimiento de los objetivos planteados por la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A. de forma eficiente y efectiva?

## Sistematización del problema

- ✓ ¿Cuáles son los diferentes conceptos que engloban en control interno administrativo y financiero de una empresa?
- ✓ ¿Cuál es la metodología que permita realizar un diagnóstico de la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A. sobre su estado actual referente al control interno?

- ✓ ¿Cuál es propuesta de un sistema de control interno para las áreas administrativa – financiera, aplicando el modelo COSO II para la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A.?

### **Objeto de estudio**

Diseño de un sistema de control interno, aplicando el modelo COSO II.

### **Campo de estudio**

El presente caso de estudio se realizará en una empresa que se encuentra dentro del área de importación y comercialización de insumos médicos.

### **Delimitación espacial**

La empresa se encuentra ubicada en el Cantón Quito de la Provincia de Pichincha.

### **Delimitación temporal**

Diseño de un sistema de control interno, aplicando el modelo COSO II, se encuentra se realizará tomando en consideración los datos determinados al 31 de diciembre del 2021.

### **Delimitación de universo**

El universo de la presente investigación comprende las áreas administrativa y financiera de la empresa.

### **Población y muestra**

Según (López, 2004) hace referencia a la muestra por conveniencia, mencionando que esta: “consiste en seleccionar los casos que se encuentren disponibles o por comodidad para el investigador”. Por lo que para la realización de la presente investigación se tomará en cuenta a la población total de la empresa, que está representada por la gerencia general, cuya función la asume el señor OH CHANG HO de nacionalidad coreana, a quien se le aplicará una entrevista inicial, para posteriormente aplicar los respectivos cuestionarios de control interno al personal administrativo y operativo compuesto por nueve personas.

### **Objetivo general**

Diseñar un Sistema de control interno para las áreas administrativa – financiera, aplicando el modelo Coso II en la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A.

### **Objetivos específicos**

- ✓ Investigar los diferentes conceptos que engloban en control interno administrativo y financiero, aplicando el modelo COSO II.
  
- ✓ Determinar la metodología que permita realizar un diagnóstico de la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A. sobre su estado actual referente al control interno administrativo y financiero.
  
- ✓ Diseñar una propuesta de un sistema de control interno para las áreas administrativa – financiera, aplicando el modelo COSO II para la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

En este apartado se presenta la fundamentación teórica que permite conocer los diferentes conceptos que engloban el tema de control interno, así como su importancia, objetivos, clasificación, sus responsables y elementos que lo componen, así como también sobre el sistema administrado y financiero dentro de una empresa.

Adicionalmente en este capítulo se incluyen investigaciones realizadas por diversos investigadores acerca de diseños de sistemas de control interno dentro de los últimos cinco años, y la terminología relacionada con las áreas administrativa y financiera respectivamente.

### 2.1. Estado de arte

Se ha realizado una investigación bibliográfica nacional e internacional de estudios realizados por diferentes autores sobre el diseño de sistemas de control interno para las áreas administrativa – financiera, aplicando el modelo coso II, de las cuales se ha seleccionado investigaciones desarrolladas dentro de un rango de tiempo comprendido desde el año 2017 hasta el año 2022, tales como:

- ✓ Diseño de un sistema de control interno aplicando la metodología COSO II (Rivas & Cornejo, 2019). Este trabajo ha brindado el aporte sobre las principales definiciones de los componentes del control interno y la forma de evaluación del control interno dentro de una empresa, y la forma de la elaboración de una matriz de riesgo.
- ✓ Diseño de un sistema de control interno administrativo y financiero para la escuela de capacitación de choferes profesionales (Gaibor, 2018). Con el desarrollo de la presente investigación, se procedió a la identificación de las principales pautas de planificación, políticas y organización dentro del sistema de control interno administrativo y financiero, las cuales permiten la determinación de puntos críticos que necesitan ser modificados
- ✓ Diseño de un sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y Financiera para la librería y papelería Aguilar de la ciudad de Loja (Aguilar, 2017). Menciona la importancia de que antes de la ejecución de alguna tarea, se elabore una

previa planificación, considerando su tiempo y recursos, le permita a la administración llevar a cabo el desarrollo de sus actividades de manera correcta, oportuna y eficaz.

- ✓ Diseño de un sistema de control interno aplicado a las áreas administrativas y financieras para laboratorios farmacéuticos” (Yáñez, 2017). Demuestra los procedimientos para la elaboración del diseño de un sistema de control financiero, dentro de una industria farmacéutica.

Los trabajos anteriormente mencionaos ha brindado un relevante aporte a la realización del presente trabajo, donde se describen los principales conceptos que engloban la importancia de llevar un adecuado control interno dentro de las organizaciones, las formas y procedimientos para realizar dicho control, pudiendo ser este, administrativo o financiero el cual permite elaborar una propuesta de control interno aplicable a la empresa Hyundaimedical Ecuador S.A., con miras a la superación empresarial.

## **2.2. Fundamentación legal**

La presente investigación se fundamenta en las leyes y normas vigentes en el país tales como:

- ✓ La (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008), específicamente en su artículo N° 54, que menciona que las personas o entidades públicas o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil o penalmente por la deficiente prestación de sus servicios, calidad producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore en el producto o servicio ofertado, por lo que es necesario analizar que los productos se encuentren de acuerdo a lo lineamientos planificados.
- ✓ Leyes, reglamentos y códigos tributarios que tratan sobre la obligatoriedad de la presentación de informes periódicos sobre las actividades económicas que las empresas ejecuten dentro del territorio nacional, las cuales determinan que se debe informar y pagar impuestos sobre sus ingresos netos.
- ✓ Normas Internacionales de Contabilidad que determinan el reconocimiento inicial, y medición de cada una de las transacciones que se realizan dentro del área financiera de las empresas, así como la NIC 1 que trata sobre la forma de presentación de los estados financieros a los diferentes organismos de control.



- ✓ Las Normas Internacionales de Auditoría, específicamente la (México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2002) específicamente en la NIA 6, Sección 400 que trata sobre la evaluación de riesgo y control interno, cuyo propósito es proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y los riesgos existentes en cada uno de los procesos desarrollados.
- ✓ Según el plan creado por el gobierno actual generar nuevas oportunidades (Ecuador, Secretaria Nacional de Planificación, 2021) menciona lo siguiente:
  - Objetivo 2. Impulsar un sistema económico con reglas claras que fomente el comercio exterior, turismo, atracción de inversiones y modernización del sistema financiero nacional
  - Objetivo 3: Fomentar la productividad y competitividad en los sectores agrícola, industrial, acuícola y pesquero, bajo el enfoque de la economía circular
  - Objetivo 4: Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente
- ✓ Por tanto, mencionan políticas como la implementación de un adecuado entorno de negocios que permita la atracción de nuevos inversores, incrementado la producción económica nacional mediante el mejoramiento de habilidades, e innovaciones tecnológicas, y por ende el fomento de las oportunidades laborales en el país.

### 2.3. Entes de control

La Compañía Hyundaimedical Ecuador S.A. por ser una Sociedad Anónima se encuentra bajo el control de las siguientes entidades:

- ✓ **Superintendencia de Compañías**

La misión de la superintendencia de compañías es controlar y fortalecer la actividad societaria y propiciar el desarrollo de las entidades registradas, controlándolas mediante un servicio ágil, eficiente y proactivo, es decir es el organismo que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las empresas, en las condiciones y circunstancias establecidas por las leyes.

- ✓ **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.**

Esta entidad es la encargada de brindar la seguridad social a sus afiliados, la misma que tiene como finalidad dar cobertura médica, otorgar préstamos hipotecarios y quirografarios, proveer de pensiones de jubilación a los trabajadores, fundamentándose en

los principios de solidaridad, obligatoriedad y equidad, siendo obligatorio que cada empresa afilie a sus empleados.

✓ **Servicio de Rentas Internas.**

Este ente de control tiene la responsabilidad de recaudar los impuestos determinados por las leyes vigentes, a partir de una base de datos de contribuyentes catastrados que realizan cualquier actividad económica dentro del territorio nacional, las cuales a su vez tienen la obligatoriedad de aportar al incremento del ingresos nacional, este ente es encargado de la construcción de ciudadanía con cultura fiscal, mediante la concientización, la promoción, la persuasión y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, tales como impuestos, tasas y contribuciones societarias.

✓ **Ministerio de Relaciones Laborales**

La función del Ministerio de Relaciones Laborales es ejercer la rectoría de las políticas laborales vigentes, fomentar la vinculación entre oferta y demanda laboral, velar por los derechos fundamentales de los trabajadores, en relación a la fijación de un salario digno y beneficios sociales que permitan a cada empleado tener una vida digna.

✓ **Municipio de Quito**

Por ser el domicilio fiscal de la empresa la Ciudad de Quito, también debe respetar los lineamientos emitidos por el Municipio de Quito que es una entidad que actúa como facilitadora de los esfuerzos de la comunidad en la planificación, ejecución, generación, distribución y uso de los productos y servicios que hacen posible el cumplimiento de los objetivos propuestos.

✓ **Cámara de Comercio de Quito**

La Compañía Hyundaimedical Ecuador S.A., también debe cumplir con disposiciones efectuadas por este organismo, cuya función es velar por la correcta distribución de los recursos, con la representación de los intereses de todos sus socios, brindando servicios de calidad y desarrollando propuestas que vayan en beneficio de Quito y del país respectivamente.

## **2.4. Fundamentación Contextual**

La fundamentación contextual se realiza en base a conceptos de autores que han realizado investigaciones relacionadas con el ámbito administrativo, financiero y el proceso de control

interno de la empresa, ya que este se encuentra estrechamente relacionado con el clima organizacional y la forma de administración de la compañía.

Antes de realizar un exhaustivo análisis del control interno es necesario estudiar, conceptos que engloban a la empresa, específicamente en temas relacionados con el proceso administrativo, ya que como se podrá observar uno de sus elementos es el control previo, concurrente y posterior, es decir el control interno debe estar presente durante todo momento dentro del desarrollo de las actividades de una empresa.

#### **2.4.1. Organización administrativa y financiera de las empresas.**

Es indispensable también mencionar el concepto de empresa que según lo descrito por Coscollar, Dols, Iborra y Ferrer que la describen como: “una institución donde un grupo de personas transforman diversos recursos en bienes y servicios que satisfagan necesidades humanas, con la finalidad de obtener beneficios para distribuir entre sus propietarios” (Iborra, Dasí, Dolz, & Ferrer, 2014).

La empresa se forma con dos objetivos principales que son el proveer de un bien o servicio a la población y es una unidad generadora de ingresos o recursos financieros para quien la constituye, y por ende forma parte del producto interno bruto del país; por lo que es fundamental que se encuentre operando adecuadamente bajo las leyes y normas vigentes, así como también sus procesos estén adecuadamente gestionados.

Dentro del cumplimiento del objetivo propuesto por cada empresa se deben cumplir diversos procesos operativos y administrativos, y de la eficiencia con la que se desarrollen depende el éxito o fracaso de la misma, por lo que el presente trabajo profundiza su investigación en el ámbito administrativo y financiero que son los pilares fundamentales dentro de su desarrollo económico y social.

##### **2.4.1.1. Proceso administrativo**

Según (Blandez, 2014) la administración: “es una disciplina que consiste en dirigir los recursos hacia el logro de objetivos de la organización” (p.2). Por la tanto, la administración es importante para el cumplimiento de objetivos dentro de todas las organizaciones independientemente del tipo de negocio o ámbito en el que se desarrollen, y este proceso

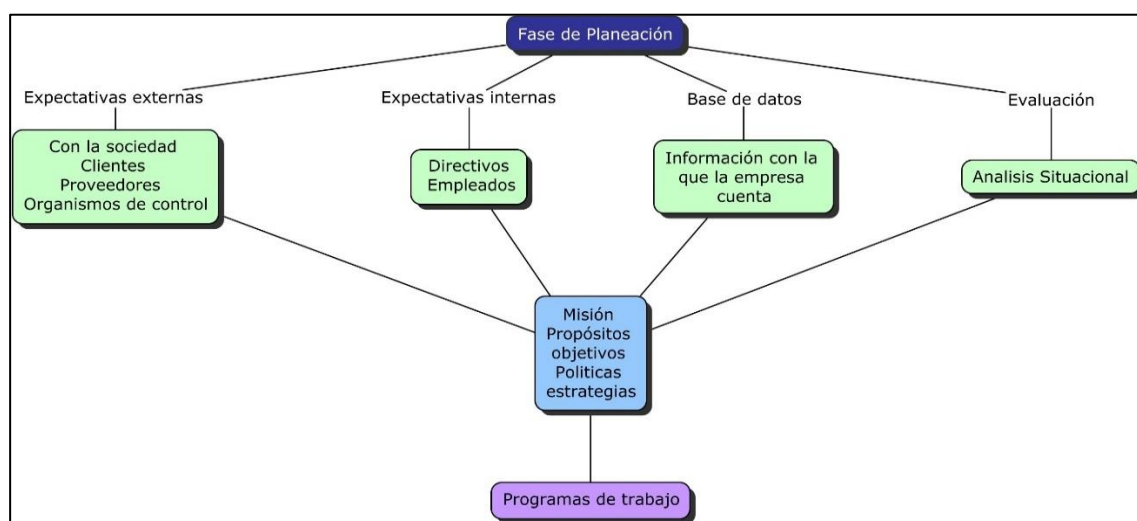
administrativo debe ser manejado con cautela y dedicación para que se desarrollen con eficiencia y efectividad las actividades.

Con relación al proceso administrativo (Hernández & Hernández, 2019) manifiesta que es: “la secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas y actividades establecidas en una organización” (p.7). Haciendo referencia a las cinco fases o etapas que se encuentran estrechamente relacionadas entre sí, las cuales se mencionan a continuación:

- ✓ **Planeación.** – Según lo descrito por Luna, esta fase se refiere al establecimiento de objetivos y metas que se van a realizar dentro de una organización. Adicionalmente Luna dice que: “es lo que se va a realizar, como, donde y cuando realizar lo que se plantea hacer, además de quien y porque desarrollar determinada actividad” (Luna, 2014).

Dentro de este proceso, tomando en consideración las exceptivas externas, internas, información que posee la empresa, y resultados obtenidos de su respectivo análisis situacional, se establecen los objetivos, metas y políticas a ser cumplidas en un determinado período de tiempo, como se muestra en la figura N°2. Estos objetivos deben encontrarse claramente definidos y ser alcanzables o realizables, los cuales deben ser comunicados al personal que labora en la empresa, para que de esta manera todos se esfuercen por su cumplimiento oportuno y eficaz.

Figura 2. Fase de planeación



Fuente (Luna, 2014)

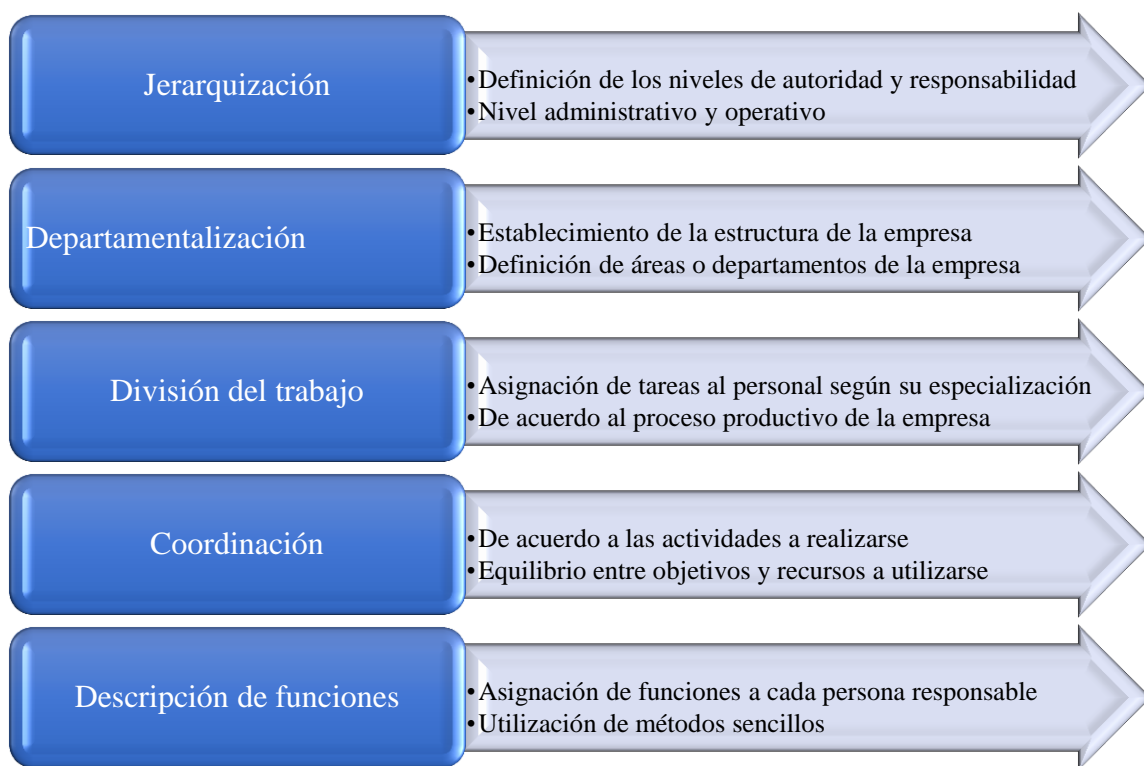
En la fase de la planeación se debe recurrir a un control constante, ya que brinda seguridad en el cumplimiento de objetivos planteado, la planificación y el control se encuentran

estrechamente relacionados, ya que, si no hay una planificación sería imposible controlar, y también es necesario controlar que todo se desarrolle conforme a lo planificado.

- ✓ **Organización.** Luna dice que la función de organización: “busca efectuar una serie de actividades y después coordinarlas de tal forma que el conjunto de las mismas actúa como una sola” (Luna, 2014). Es decir, después de haber realizado la planificación de objetivos y actividades a realizarse es necesario que se establezca la manera de como cumplirlas, articulando ordenadamente cada actividad de manera que puedan ser ejecutadas adecuadamente.

Dentro de toda entidad sea esta pública o privada, esta fase permite que se tenga una estructura adecuada, se determinen los niveles jerárquicos y las funciones para cada área o departamento establecido, evitando de esta manera la duplicidad de funciones o actividades no realizadas dentro de un proceso, lo cual ayudará al cumplimiento de objetivos planteados, como se muestra en la figura N° 3.

Figura 3. Organización



Fuente: (Luna, 2014)

Elaborado: Katherine Pastillo

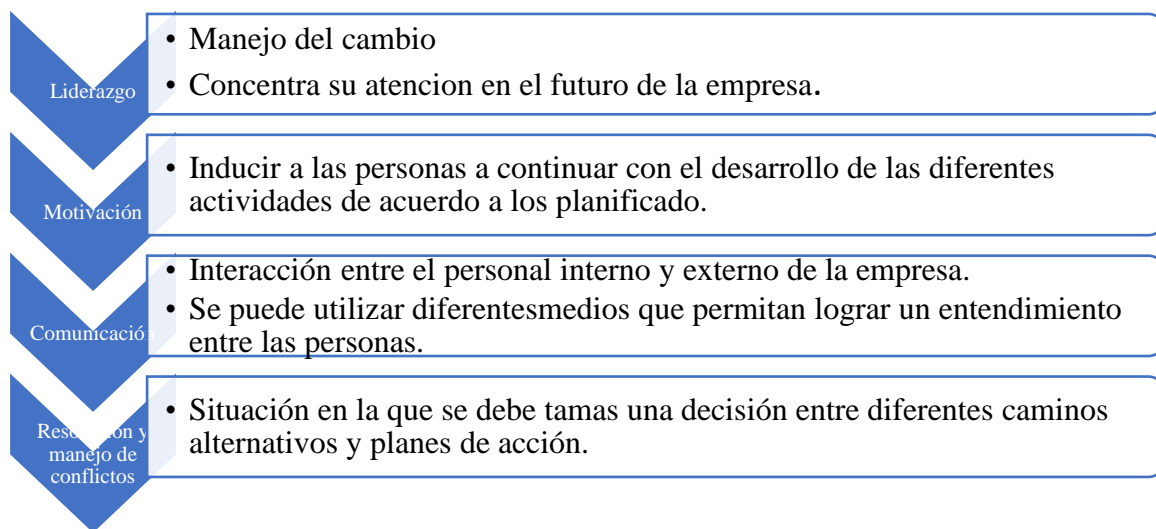
- ✓ **Dirección.** – La dirección se encuentra a cargo del nivel administrativo de la empresa, que según lo dicho por Mero implica: “mandar, influir y motivar a los empleados para y que realicen tareas esenciales” (Mero, 2018)

El grupo de personas encargado de la dirección de la empresa tiene una gran responsabilidad, ya que es el encargado de vigilar que los procesos se desarrollen conforme lo planificado, incentivando, corrigiendo, enseñando al personal operativo la mejor manera de hacer una determinada actividad.

Cano se refiere a la dirección como: “la manera como el directivo cumple su misión, utilizando sus facultades personales por medio de la creatividad, la innovación y actuando en forma proactiva en sus decisiones” (Cano, 2017)

Según lo menciona Cano, las funciones de la persona encargada de la dirección de la empresa tiene la responsabilidad de ser un líder, motivar al personal, una eficiente comunicación, facilidad de trabajar en equipo, gestionar adecuadamente los problemas o contratiempos que se tenga con sus compañeros de tal forma que se llegue a una pronta resolución de conflictos, como se muestra en la figura N° 4.

Figura 4. Dirección



Fuente: (Cano, 2017)

Elaborado por: Katherine Pastillo

- ✓ **Control.** – La fase de control de acuerdo a lo descrito por Mero: “implica medir el desempeño contra las metas y los planes programados” (Mero, 2018) Es decir, verificar que los objetivos, estrategias, y actividades se encuentren desarrollando de acuerdo a lo planificado.

Cano menciona que existen diversas herramientas de control, las mismas que pueden medir: “la calidad, veracidad en la información financiera, gestión administrativa, o una evaluación general del desempeño del personal” (Cano, 2017).

Como se puede analizar el control se encuentra dentro de todo el proceso administrativo, basándose en la información que se obtenga de los procesos realizados, con la finalidad de corregir errores y encaminarse hacia el cumplimiento de los objetivos de forma eficiente y eficaz, para lo cual Cano habla los diferentes tipos de control, de acuerdo al ámbito de aplicación, a su naturaleza, al momento en que se realiza, y a su magnitud; como se muestra en la figura N° 5.

Figura 5. Control

De acuerdo al ámbito de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Externo.</b>- personal externo lo realiza</li> <li>• <b>Interno.</b>- personal perteneciente a la empresa lo aplica</li> </ul>
De acuerdo con su naturaleza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Legalidad.</b>- revisa que se cumpla con las normas establecidas</li> <li>• <b>Convivencia.</b>- analiza el clima y armonía de convivencia</li> <li>• <b>Gestión.</b>- Eficiencia en los procesos realizados</li> <li>• <b>Resultado.</b>- Trata sobre la consecución de objetivos</li> </ul>
De acuerdo al momento en que se realiza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Previo.</b>- se realiza antes de la ejecución de los objetivos planteados</li> <li>• <b>Posterior.</b>- Se realiza al finalizar un proceso, con la finalidad de verificar su eficacia en el cumplimiento.</li> <li>• <b>Perceptivo.</b>- Permite captar la exactitud y calidad de los procesos que se están desarrollando.</li> </ul>
De acuerdo a su magnitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Control total.</b>- Se realiza un control total dentro de la organización.</li> <li>• <b>Control selectivo.</b>- Aplicado a una determinada área o departamento.</li> </ul>

Fuente: (Cano, 2017)

Elaborado por: Katherine Pastillo

Como se puede observar dentro de esta fase de control se encuentra el control interno al que hace referencia el presente trabajo, lo que denota la importancia de conocer previamente la conformación del proceso administrativo y sus fases.

### 2.2.1.2. Estados Financieros

Para sustentar y argumentar el problema de investigación se consultaron las teorías relacionadas con los estados financieros de una empresa, por lo tanto, se analiza un tema principal que es la contabilidad y que función cumple dentro una empresa, donde se puede deducir según lo descrito por (Zapata, 2017) la contabilidad se define como: “la ciencia y el arte de reconocer y presentar las operaciones económicas y financieras que realiza una empresa durante un periodo determinado” (p.21).

Los administradores de las compañías, apoyados en los resultados que se presenten al finalizar un determinado período contable, tomarán decisiones importantes en relación a la planificación y determinación de objetivos enfocados en la mejora en la calidad de los servicios y optimización de recursos.

Como lo menciona (Zapata, 2017) estos estados financieros deben estar presentados de forma oportuna, confiable y razonable, por lo que es fundamental que exista un control interno permanente de los procesos contables que se realicen, lo cual justifica conocer acerca de dicho proceso, donde se puede apreciar sus principales componentes en la figura N° 6.

Figura 6. Proceso Contable



Fuente: (Zapata, 2017)

Como se puede observar en la figura N° 6, el proceso contable empieza con un estado de situación financiera inicial, es decir con los saldos que reflejan la situación del período anterior,



del cual se parte hacia el registro de las transacciones que se realizan diariamente y como resultado obtener unos nuevos estados financieros.

Los estados financieros los define Tello como: “Los son una representación razonable de la situación y rendimiento financiero de las empresas” (Tello, Tul, Vaca, & Villavicencio, 2018).

La Norma Internacional de Información Financiera (NIIF 1), trata sobre la forma y objetivos de presentación de los estados financieros dentro de una empresa o institución, donde se describe un conjunto de cinco elementos que se encuentran estrechamente relacionados y se complementan entre sí, ya que cada uno presenta información indispensable para la toma de decisiones gerenciales, los cuales se presentan a continuación:

- ✓ **Estado de situación integral.** – Este estado según lo descrito por (Zapata, 2017): “es un informe contable que presenta ordenada y sistemáticamente las cuentas de activo, pasivo y patrimonio” (p. 89). Este estado deberá ser preparado y presentado bajo los lineamientos estipulados en las Normas Internacionales de Información Financiera.

Es decir, este estado muestra el origen de los recursos con los que cuenta, y la capacidad de pago que la empresa tiene en determinado momento, esta información es frecuentemente analizada por las instituciones financiera previo a la concesión de créditos, ya que como su nombre lo indica muestra el estado financiero en el que se encuentra la empresa.

Por una parte, se encuentran los activos, que, según las Normas Internacionales de información Financiera: “son recursos controlados por la entidad como resultados de sucesos pasados de los que una determinada empresa espera obtener a el futuro beneficios económicos” (Zapata, 2017). En el activo corriente se describirán las cuentas cuya liquidez es inmediata o a corto plazo, y el no corriente corresponde a aquellas que representan liquidez a largo plazo.

También la norma clasifica un segundo grupo como pasivos cuyos rubros “son obligaciones reales y potenciales para los trabajadores, el fisco y los proveedores de bienes y servicios” (Zapata, 2017). Estos rubros también se clasifican en corrientes y no corrientes de acuerdo a la fecha de pago de dicha obligación.

Un grupo adicional que forma parte del informe de situación financiera es el patrimonio al que hace referencia la normativa internacional como la diferencia entre el activo de la entidad y es pasivo.

Para la presentación de dicho estado financiero Zapata menciona que puede realizarse en forma horizontal, donde los activos se encontrarán en la parte izquierda y el pasivo y patrimonio en el lado derecho.

(Zapata, 2017) También menciona que este estado también se puede presentar a manera de informe en forma vertical, donde se registra primeramente el activo, luego el pasivo y al final el patrimonio.

- ✓ **Estados de resultados integrales.** - Zapata define al estado de resultados como un informe que: “muestra los efectos económicos de las operaciones ordinarias, no ordinarias y discontinuas que ha realizado la empresa en un periodo de tiempo” (Zapata, 2017).

Es decir, este estado refleja los ingresos, costos y gastos que se puedan ocasionar dentro del desarrollo de las actividades dentro una organización o empresa, durante un periodo contables establecidos, obteniendo como resultado del ejercicio una utilidad o pérdida de acuerdo al valor al que asciende cada rubro preparado y presentado de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera.

Los autores Tello, Tul, Vaca y Villavicencio están de acuerdo en que los ingresos ordinarios constituyen “únicamente la entrada bruta de beneficios económicos recibidos o por recibir y estos se reconocen en el momento en que el riesgo y tenencia del bien fue trasladado al comprador” (Tello, Tul, Vaca, & Villavicencio, 2018)

Los costos y gastos representan lo contrario de los ingresos, ya que según Tello, Tul, Vaca y Villavicencio estos son: “disminución de los beneficios económicos que pueda mantener una institución dentro de un determinado período” (Tello, Tul, Vaca, & Villavicencio, 2018).

El estado de resultados integrales es una ecuación contable que se prepara tomando en consideración los ingresos, menos costos y gastos determinados dentro de un periodo contable, los mismos que deben estar reconocidos bajo la normativa aplicable internacionalmente.

El estado de resultados por lo general se presenta en forma vertical, reportando primeramente los ingresos, luego los costos y gastos.

- ✓ **Estado de cambios en el patrimonio.** haciendo referencia a este estado (Tello, Tul, Vaca, & Villavicencio, 2018)mencionan que: “revela los movimientos de las cuentas que

constituyen el patrimonio de la empresa durante el ejercicio contable incluidos los resultantes de transacciones realizadas con los socios o accionistas” (p.48).

Uno de los componentes de este estado es el capital aportado por los socios, que permite analizar si durante un periodo contable los socios han realizado aportaciones o su capital se mantiene como al inicio del período.

El rubro de resultados acumulados es aquellos que se han registrado en ejercicios anteriores, por lo general es variable de un periodo a otro ya que el resultado del ejercicio actual, se convertirá en resultado acumulado al año siguiente.

Este estado puede ser presentado de forma horizontal o vertical, siempre y cuando se informen todos los rubros que afectan la integridad de la compañía.

- ✓ **Estado de flujo de efectivo.** – La Norma Internacional NIC 7 hace referencia a la relevancia que tiene la información que se presenta en este estado, ya que muestra la capacidad de la empresa para obtener liquidez, permitiendo así una adecuada planificación financiera que conlleve a la consecución de los objetivos institucionales.

Dentro de este estado se presenta el flujo de efectivo generado en actividades de operación, inversión y financiamiento, mediante una comparación de incrementos y disminuciones en los rubros que forman parte del estado de situación financiera y resultados, de un periodo al otro.

La norma internacional menciona que este estado puede ser presentado mediante el método directo, que por lo dicho por (Zapata, 2017): “es más explícito al estimar el flujo del efectivo de caja que se ha obtenido en actividades de operación” (p. 452); el método indirecto que: “cumple con el objetivo de llegar a determinar el flujo neto obtenido o usado por actividades de operación, por medio de la conciliación con la utilidad neta” (Zapata, 2017, pág. 452)

- ✓ **Notas a los estados financieros.** – Como lo mencionan (Tello, Tul, Vaca, & Villavicencio, 2018): “constituyen descripciones narrativas o desagregaciones que se presentan en el balance de situación, balance de resultados, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo” (p.45) Dentro de estas notas se debe

informar las bases y políticas utilizadas para la preparación y presentación de los estados anteriormente mencionados.

## **2.4.2. Control Interno**

Por ser el tema de la presente Investigación diseñar un sistema de control interno para las áreas administrativas – financiera, aplicando el modelo Coso II, es importante conocer los principales conceptos correspondientes al control interno, por lo que en este apartado se describen algunas definiciones dadas por diversos autores.

### **2.4.2.1. Definición de Control Interno**

El control interno según lo descrito por Coopers & Lybrand el control interno es: “un proceso diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos” (Coopers & Lybrand, 1997, pág. 138)

Como se menciona en el párrafo anterior el control interno es una herramienta de gran utilidad para la consecución de los objetivos propuestos por la empresa, ya que ayuda a que las actividades se desarrollen de acuerdo a la planificación realizada.

Este proceso tiene una estrecha relación con la consecución de objetivos, tal como (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017) opinan: “los mecanismos, métodos y medidas que se diseñan, implantan y mantienen para asegurar que se logren los objetivos” (p.14).

El control interno es importante que se realice en todas las unidades administrativas y operativas y en cada proceso que se realiza dentro de la empresa, ya que la carencia de este hace que en muchas ocasiones se dupliquen las funciones o se encuentre desperdiciando los escasos recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles.

### **2.4.2.2. Principios de Control Interno**

Existen algunos principios de control interno que adoptan las compañías, siendo estos los que ayudan a revisar que cada proceso se encuentre dentro del orden establecido, entre los cuales se describen lo de mayor relevancia:

- ✓ **División del trabajo:** (Coopers & Lybrand, 1997), menciona que la división del trabajo hace referencia a que: “En ningún caso una sola persona tendrá el control íntegro de una operación” (p.138).

Para dejar claro este concepto se puede ejemplificar el pago de mercadería, donde la persona que registra debe ser necesariamente una diferente a la que autoriza, y de la que ejecuta el pago respectivo.

- ✓ **Fijación de responsabilidad:** Para (Coopers & Lybrand, 1997) este principio muestra que: “se deben proveer las funciones de cada área y las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de la misma” (p.63).

Este principio tiene como objetivo evitar que se dupliquen procesos y que el personal se encuentre ejerciendo sus actividades de acuerdo a la preparación académica y profesional que tengan, y por ende la eficiencia en el desarrollo de cada responsabilidad asignada.

- ✓ **Cargo y descargo:** Es principio tiene relación con la contabilización de las transacciones, por lo que (Coopers & Lybrand, 1997) dice que es necesario que: contabilicen los cargos de todo lo que entra y descargos de todo lo que sale

Para entender este principio se puede ejemplificar el caso de la contabilización de la mercadería que ingresa que debe ser registrada en su totalidad, coincidir la factura enviada por el proveedor con el ingreso al sistema contable de la compañía, y en caso de vender esta mercadería debe ser registrado el monto total de acuerdo al total de ítems que han salido de bodega.

### 2.4.2.3. Objetivos del Control Interno

Entre los objetivos del control interno se pueden tomar como referencia los mencionados por (Ramón, 2004) que menciona lo siguiente:

- ✓ Contar con información, oportuna, contable y suficiente para la toma de decisiones por parte de la administración.
- ✓ Obtener información necesaria para gestionar los diferentes procesos empresariales.
- ✓ Proponer adecuadas medidas de protección, uso y conservación de los recursos con lo que la empresa cuenta.

- ✓ Confirmar que las acciones que se desarrollen dentro de la empresa cumplan con las normas y procedimientos establecidos.
- ✓ Asegurar que las personas que laboran dentro de la institución sean idóneos y eficientes en el cumplimiento de sus funciones.
- ✓ Concientizar al personal que labora en la empresa sobre la importancia del que haya un eficiente control en cada proceso.

### **2.4.3. Modelo COSO**

Es importante conocer los conceptos del modelo COSO y los cambios que se han venido dando con el transcurso del tiempo por lo que se describen cronológicamente los denominados COSO I, COSO II y COSO III, permitiendo tener un amplio panorama del método escogido para la ejecución del sistema de control interno.

#### **2.4.3.1. Modelo COSO I**

Según lo mencionan (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017) en la década de los 70 dentro del gobierno de Estados Unidos surgen diversos problemas de control por lo que se declaran la aplicación de Normas de Auditoría que se utilizaron hasta los años 90.

La historia evidencia que posteriormente, los problemas de control interno continuaban presentándose por lo que para el año 1992 se publicó el primer informe sobre control interno denominado COSO, derivado de las siglas en inglés Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (Comité de Organizaciones Patrocinadoras del Treadway), que se realiza en torno a una definición del control interno y la identificación de cinco componentes relacionados con:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación del riesgo
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Actividades de supervisión

El método COSO I puede describirse como una herramienta de control interno que brinda pautas y criterios que permiten realizar una eficiente gestión de las empresas por medio del análisis, aplicación y control respectivamente.

### 2.4.3.1.1. Componentes del COSO I

- A. Ambiente de control.** – Se refiere al entorno de la empresa, que también se encuentra relacionado con el personal que labora en la empresa.
- B. Evaluación del riesgo.** – Representa la determinación de una contingencia que pueda ser presentada durante el desarrollo de las actividades empresariales, y que afecte directamente al logro de los objetivos planteados.
- C. Actividades de control.** – Son aquellas actividades y procedimientos que se realizan para dar una respuesta al riesgo, es decir, la verificación que los objetivos se cumplan de acuerdo a los establecido, los cuales pueden ser para detectar, prevenir y corregir en caso de ser necesario algún proceso que no se encuentre encaminado hacia un fin común.
- D. Información y comunicación.** – La comunicación es indispensable en todos los niveles de la organización, ya que mediante este componente se puede trabajar en forma coordinada, detectando riesgos oportunamente y corrigiendo con miras al logro de los objetivos comunes.
- E. Supervisión y monitoreo.** – La supervisión es fundamental para verificar que los procesos se realicen de acuerdo a lo planificado.

### 2.4.3.2. Modelo COSO II

Durante el siglo IX el control interno se evaluaba utilizando el método COSO I, sin embargo, analizando lo descrito por Miaja: “para el siglo XX se vio la necesidad de abordar cambios en los sistemas de control interno de las organizaciones, promoviendo reformas legales con la finalidad de reforzar estos sistemas” (Miaja M. , 2019)

Posteriormente para el año 2004, según lo mencionado por Miaja debido a que había muchas falencias en el método de control actual se vio la necesidad de implementar componentes y mejorar el control interno existente, es así que se emite el denominado COSO II, que no es más que una herramienta utilizada como guía para las actividades que realiza una empresa,

garantizando información fiable, para lo cual se incorporan tres procesos adicionales al anterior método, siendo ocho componentes que se mencionan a continuación:

#### Ambiente interno de control

- ✓ Establecimiento de objetivos
- ✓ Identificación de riesgos
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Respuesta a los riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión

Como se puede observar el COSO II es una ampliación del original de 1992, enfocándose hacia la gestión del riesgo, que permite medir y reportar amenazas y oportunidades con miras al cumplimiento de objetivos empresariales.

### 2.4.3.2. Componentes del COSO II

#### A. Ambiente interno de control

Según lo menciona (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017), el ambiente interno de control hace referencia a “las bases sobre las cuales el riesgo es percibido y posteriormente entregado al personal de la entidad, incluyendo así la filosofía de administración del riesgo y el apetito por el riesgo, la integridad, los valores éticos y el ambiente en el que operan” (p. 37)

(Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017) menciona que los criterios relacionados con este componente son:

- ✓ **La integridad y valores éticos.** - Son conductas que el personal administrativo debe tener para enfocarse en los intereses de sus empleados, proveedores, clientes y competidores, los cuales forman parte del ambiente interno de la empresa.
- ✓ **Filosofía y estilo de la alta dirección.** – la forma de comportamiento y dirección del personal que se encuentra como representante de la empresa.



- ✓ **Consejo de administración y comités.** - Es el personal encargado del planteamiento y definición de objetivos y a quien presenta los informes de cumplimiento el personal encargado de realizar auditorías.
- ✓ **Estructura organizativa.** – Se refiere a los niveles jerárquicos por los que está conformada la empresa, lo cual permite planificar, ejecutar controlar y supervisar las actividades que se realizan.
- ✓ **Autoridad asignada y responsabilidad asumida.** – Es la delegación de funciones a cada persona dentro de la organización, cada empleado que ha sido encargado de cada departamento asume con responsabilidad el cargo.
- ✓ **Gestión del capital humano.** – El recurso humano es parte fundamental dentro de la organización por lo tanto de la eficiente gestión que se realice dependerá el cumplimiento de objetivos.
- ✓ **Responsabilidad y transparencia.** – Todo el personal tiene la obligación de responder, reportar, explicar o justificar ante un nivel superior sobre el trabajo asignado.

## **B. Establecimiento de objetivos**

Este componente de acuerdo a lo dicho por (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017) “establecer objetivos con anterioridad los cuales se encuentren de acuerdo a la visión y misión de la entidad y a su vez son consistentes con su apetito por el riesgo”. (p.38)

Existen diversos tipos de objetivos que son planteados de acuerdo a la misión y visión de la empresa, entre los cuales se pueden mencionar:

- ✓ **Estratégicos.** – Se encuentran relacionados con la planificación que realiza para un largo plazo.
- ✓ **Operacionales.** – Aquellos que son implementado dentro del nivel operativo, para el desarrollo de las actividades de forma eficiente.
- ✓ **De reporte financiero.** – Se encuentran relacionados con la veracidad y razonabilidad de los estados financieros obtenidos durante un ejercicio contable.
- ✓ **De cumplimiento.** – Se refiere a aquellos que verifican el cumplimiento de normas, políticas y regulaciones emitidas.

## **C. Identificación de riesgos**

La identificación de eventos, según (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017) permite “clasificar los eventos y oportunidades que pueden ser canalizadas hacia la estrategia de la administración” (p.39) enfocados en el logro de los objetivos empresariales.

Torres, Subia, Mantilla, & Becerra describe que para identificar los riesgos se deben considerar los siguientes factores:

- ✓ **Factores externos e internos.** – Los factores externos son aquellos que la compañía no puede controlar, como los económicos, medio ambiente, organismos de control, tecnológicos; y los factores internos se refiere a aquellos que se encuentran dentro de la empresa tales como infraestructura, personal, proceso y tecnología.
- ✓ **Identificación de eventos.** – Se refiere a la técnica para la realización de un análisis interno, talleres de trabajo, pérdidas y flujos de proceso que realiza la empresa y se evidencie algún evento negativo.
- ✓ **Categoría de eventos.** – Clasificación de los eventos organizando primeramente aquellos relacionados con los objetivos del alto nivel jerárquico, para luego colocar aquellos relevantes para las unidades organizativas y luego aquellos que se relacionan con el nivel operativo.

#### **D. Evaluación de riesgos**

Según el criterio de (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017), describe que una vez identificados los eventos “deben ser analizados y teniendo en cuenta el impacto y probabilidad de que ocurran”. (p. 40)

Para la evaluación de riesgos se deberá realizar sobre una base total y residual del proceso que se esté evaluando:

- ✓ **Estimación de probabilidad e impacto.** – Se refiere a la determinación de un porcentaje de probabilidad de que este evento ocurra y si ocurre que impacto causa a la empresa.
- ✓ **Evaluación de riesgos.** – Se evalúa utilizando diferentes técnicas cualitativas y cuantitativas, de acuerdo al tipo de examen que se realice.
- ✓ **Riesgos originados por los cambios.** – Se debe investigar los diferentes cambios realizados en la empresa, y que tipo de riesgo representa.

#### **E. Respuesta a los riesgos**

Sobre la respuesta a los riesgos (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017, pág. 40) dice que se obtiene: “desarrollando un conjunto de acciones que permitan a los riesgos alinearse con la tolerancia y con el apetito al riesgo que tiene la entidad”

Para dar esta respuesta los autores: (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017), manifiesta que se deben realizar diferentes acciones tales como:

- ✓ **Categoría de Respuestas.** – Se pretende evitar, reducir, compartir y aceptar determinados riesgos, y las acciones tomadas ante un riesgo eminente que se presente dentro de la empresa.
- ✓ **Decisión de Respuestas.** – Se deberá tener en cuenta los costos y beneficios que se obtengan con la respuesta que se dé a un riesgo detectado.

#### **F. Actividades de control**

Las actividades de control según (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017, pág. 41) aquellos procesos realizados, donde: “Se establecen e implementan políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las respuestas al riesgo se llevan a cabo de manera efectiva”

Existen diferentes actividades de control a realizarse, entre las cuales se puede mencionar según (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017):

- ✓ **Integración con las decisiones sobre riesgos.** – Relacionar los riesgos con los controles realizados, y tomar las respectivas decisiones por parte de la administración.
- ✓ **Principales actividades de control.** – Dentro de las actividades de control se encuentran aquellas relacionadas con la prevención del riesgo, detección, manuales, y desarrollo de programas.
- ✓ **Controles sobre los sistemas de información.** – Se deben asegurar que los sistemas informáticos utilizados se encuentren funcionando adecuadamente de tal forma que sean confiables para la revisión.

#### **G. Información y comunicación**

Según (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017) manifiesta que después de la identificación de riesgos se debe “comunicar la información relevante en una forma y en cronograma que le permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades”. (p.43)

En tanto los componentes de una adecuada información y comunicación según (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017):

- ✓ **Cultura de Información en todos los Niveles.** – Los resultados de la evaluación del control interno debe ser informado a todos los niveles, con la finalidad que estos sean subsanados por cada nivel.
- ✓ **Herramienta para la Supervisión.** – El resultado obtenido de la evaluación del control interno debe constituirse en una herramienta encaminada hacia la subsanación de riesgos encontrados.
- ✓ **Sistemas Estratégicos e Integrados.** – Se trata de que la empresa cuente con un ambiente colaborativo donde haya una adecuada fluidez de la comunicación.
- ✓ **Confiability de la Información.** – El control interno permite que la información que se presente sea oportuna y veraz, coadyuvando en la toma de decisiones.
- ✓ **Comunicación Interna.** – La comunicación dentro de la organización debe ser clara y precisa, demostrando la relevancia del control realizado.
- ✓ **Comunicación Externa.** – Los informes sobre la evaluación del control interno deben ser de utilidad para usuarios externos, es decir para clientes y proveedores de la empresa.

#### **H. Supervisión y control**

La supervisión se según lo dicho por (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017) “se logra mediante actividades administrativas en curso, evaluaciones separadas, o ambas”. (p.43)

La supervisión debe estar inmerso en todos los procesos que se desarrollan en toda organización por lo cual (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017) menciona que debe ser:

- ✓ **Supervisión Permanente.** – Estas actividades deben ser llevadas a cabo por parte de los directivos y niveles superiores dentro de cada área.
- ✓ **Evaluación Interna.** – Las evaluaciones internas son ejecutadas por personal interno asignado para el efecto, donde se analiza la eficiencia en el desarrollo de las actividades encaminadas al logro del objetivo.
- ✓ **Evaluación Externa.** – La evaluación debe ser realizada por personal externo e independiente que emita una opinión sobre la información proporcionada por la empresa.

### 2.4.3.3. Modelo COSO III

Los autores (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017), confirman que a pesar de haber implementado el método COSO I, y posteriormente mejorado, luego de 10 años llenos de escándalos financieros y con miras al mejoramiento del control interno, para el año 2013 se publica una nueva actualización que ayudan al mejoramiento de los requerimientos del control interno denominada COSOIII, que no es nada más que un mejor análisis de los componentes mencionados en el COSO I relacionados con el entorno de control, evaluación del riesgo, sistema de información y comunicación, actividades de control y la supervisión del sistema de control, permitiendo así tener una mejor visión del cumplimiento los objetivos planteados.

Tabla 1. Cuadro comparativo entre COSO I; COSO II y COSO III

COSO I	COSO II	COSO III	Principios
			<p>Mostrar compromiso con la integridad y valores éticos.</p> <p>El área administrativa ejerce su responsabilidad de supervisión del control interno.</p> <p>Establece la estructura, asignación de autoridades y responsabilidades.</p> <p>Demuestra permiso de reclutar, capacitar y retener personas competentes para una determinada función.</p> <p>Retiene al personal de confianza y comprometidos con las responsabilidades del control interno.</p> <p>Se especifican objetivos claros para identificar y evaluar riesgos para el logro de los objetivos.</p> <p>Identificación y análisis de riesgos para determinar cómo se deben mitigar.</p>
Ambiente de control	Ambiente de control	Ambiente de control	
Evaluación del riesgo	<p>Establecimiento de objetivos</p> <p>Identificación de riesgos</p>	Evaluación del riesgo	

<b>COSO I</b>	<b>COSO II</b>	<b>COSO III</b>	<b>Principios</b>
	Evaluación de riesgos		Considerar la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos.
	Respuesta al riesgo		Identificar y evaluar cambios que podrían afectar. Selección y desarrollo de actividades de control que contribuyan a migrar los riesgos de niveles aceptables.
Actividades de control	Actividades de control	Actividades de control	Selección y desarrollo de actividades de control general de tecnología para apoyar el logro de los objetivos. Implementación de actividades de control mediante la aplicación de políticas y procedimientos. Generación y utilización de información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
Información y Comunicación	Información y Comunicación	Información y Comunicación	Se comunica internamente los objetivos y responsabilidad del control interno. Comunicación externa los asuntos que afecten el control interno.
Monitoreo	Monitoreo	Monitoreo	Se realiza evaluaciones sobre la marca para determinar si los componentes están presentes y funcionando. Comunicación y evaluación oportuna de las deficiencias del control interno a la administración.

Fuente: (Torres, Subia, Mantilla, & Becerra , 2017)

Elaborado por: Katherine Pastillo

Haciendo una comparación rápida entre este método de control denominado COSO I, COSO II y COSO III, se puede decir que inicialmente se diseñó un sistema de gestión general, que les permita tener control sobre su control interno de manera que puedan, obtener una seguridad razonable sobre sus operaciones, la consecución de objetivos y la credibilidad de la información, sin embargo posteriormente se dan cuenta que se necesitaba realizar un mayor enfoque sobre la prevención de riesgos que puedan ocasionarse durante la consecución de objetivos, por lo que se incrementan nuevos procesos que permitan involucrar a todo el personal de la empresa, proponiendo una evaluación de los riesgos que permita identificar y evaluar cambios que podrían afectar a la organización. Luego de varios años el personal experto en el tema observa la importancia de reformular y actualizar esta herramienta, ya que estos procesos eran tediosos para su aplicación, sugiriendo volver nuevamente al método inicial, pero con un enfoque hacia la gestión interna empresarial.

Como se puede observar en la tabla N° 1, el modelo COSO II plantea mayor enfoque y tratamiento de los riesgos empresariales, que permite identificar, evaluar y tomar acciones correctivas para disminuir futuros contingentes, por lo cual para la elaboración del presente trabajo decide realizar este método que permite la aplicación de todos sus componentes, ya que, en la actualidad es importante para la empresa realizar la gestión de los riesgos que se puedan presentar, donde pueden ser evitados o disminuidos de alguna manera, de tal forma que los objetivos planteados puedan ser alcanzados eficientemente.

## CAPÍTULO II

### MARCO METODOLÓGICO

En este apartado se encuentra la determinación de la metodología aplicada para el desarrollo de la investigación, en la cual se define el tipo de estudio y los procedimientos aplicados para la recolección de la información.

#### **2.1. Enfoque de la Investigación.**

La presente investigación tendrá un enfoque mixto, es decir se realizará un enfoque cualitativo donde se explican los diferentes fenómenos que se encuentran relacionados con la empresa, y un enfoque cuantitativo que permite realizar valoraciones numéricas durante el análisis situacional interno aplicado.

##### **2.1.1 Enfoque cualitativo.**

Haciendo mención a lo dicho por (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014) se centra: en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto.

Para el realizar un análisis situacional de Hyundaimedical Ecuador S.A., es necesario recurrir a entrevistas y narrativas que ayuden a la comprensión de su organización y funcionalidad, que permitan conocer los riesgos y problemas de control que tenga actualmente, lo cual permitirá diseñar un sistema de control interno adaptado a sus necesidades.

##### **2.1.2 Enfoque cuantitativo.**

Referente a este tipo de enfoque metodológico (Neil & Cortez, 2017) mencionan que este se basa en los aspectos numéricos para investigar, analizar y comprobar información.

En el presente trabajo se encuentra con un enfoque cuantitativo por cuanto es necesario la aplicación de cuestionarios evaluativos, estudios estadísticos y cuestionarios de control interno a los responsables de cada área administrativa y financiera.

Adicionalmente (Neil & Cortez, 2017) acotan que este enfoque puede ser aplicado en investigaciones cuasi experimentales, experimentales o en las no experimentales, por lo tanto,



muestran que es factible ser aplicado para el caso de un análisis situacional con miras al diseño de un sistema de control interno dentro de la empresa.

## **2.2. Tipos de Estudio.**

Para la realización de un diseño de control interno se debe realizar una investigación exploratoria y descriptiva que permita obtener datos fiables con la finalidad de tener un amplio panorama de las actividades ejecutadas por la empresa y poder desarrollar una propuesta adecuada.

### **2.2.1 Investigación exploratoria.**

La investigación exploratoria analizada desde el punto de vista de (Hernández , Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2014), lo cual implica una fase inicial de recolección y análisis de datos cualitativos seguida de otra donde se recaban y analizan datos cuantitativos.

Adicionalmente (Hernández , Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2014) menciona dos modalidades o puntos a desarrollarse dentro de esta investigación:

- ✓ **Derivativa.** – Cuando los datos colectados son cualitativos, luego sobre estos datos se procede a realizar una investigación cuantitativa, para el presente caso vendría a ser la aplicación entrevistas al personal la parte cualitativa inicial, para luego preparar cuestionarios evaluativos de acuerdo a cada área o departamento a analizarse, que se preparan en forma cuantitativa.
- ✓ **Comparativa.** – Para realizar una investigación comparativa: en una primera fase se obtienen y analizan datos cualitativos que explican un fenómeno, generándose una base de datos; y en la siguiente fase etapa se obtienen y analizan datos cuantitativos que da como resultado otra base de datos Es decir, se toman en cuenta datos cualitativos y cuantitativos, se los comparan y se determina un concepto unificado al respecto.

## **2.3. Recolección de Datos.**

Con la finalidad de obtener suficiente información para el diseño de un sistema de control administrativo y financiero se utilizarán fuentes primarias y secundarias.

### **2.3.1. Fuentes primarias.**

Como lo describe (Miranda & Acosta, 2008) “estas fuentes son todos aquellos usuarios y acompañantes a quienes se les aplicó un instrumento de investigación”. (p. 2)

Dentro de las fuentes primarias para la elaboración del presente trabajo se encuentra la aplicación entrevistas sobre los diferentes procesos realizados en que se hagan al personal que forma parte de Compañía Hyundaimedical Ecuador S.A., así como también encuestas que permitan medir el cumplimiento de los objetivos planteados.

### **2.3.2 Fuentes secundarias.**

Las fuentes secundarias también necesarias para la recolección de información, según lo definido por (Miranda & Acosta, 2008) son aquellas que “parten de datos pre elaborados, como pueden ser datos obtenidos de anuarios estadísticos, de internet, de medios de comunicación, de bases de datos procesadas con otros fines, artículos y documentos, libros, tesis, entre otros”.(p. 2)

Para la recolección de información requerida en el presente trabajo se recurrirá a normas, textos, y demás documentos que aporten a la elaboración de un diseño de control interno adecuado a la compañía.

### **2.3.2 Investigación descriptiva.**

En el presente caso de estudio se utilizará un tipo de investigación descriptiva, ya que se va a realizar una descripción de procesos y actividades desarrolladas dentro del área administrativa y financiera.

Según los autores (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014) enfatizan que se “manifiesta que este tipo de investigación, busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 80)

En el presente caso es necesariamente utilizado este tipo de investigación, ya que es necesario detallar actividades, funciones y políticas aplicables al diseñar de control interno, mediante el modelo COSO II y dar cumplimiento al objetivo general de la investigación.

## 2.4. Método Científico

El método científico según lo dicho por (Hernández , Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2014)”es un proceso sistemático que lleva a conocer la realidad objetiva, mediante aproximaciones sucesivas”. Es decir, el método se encuentra formado por diversas etapas indispensables para realizar un estudio, como es el caso de la propuesta de control interno, que se encuentra distribuido en ocho etapas, las cuales se describen en la figura N° 7.

Figura 7. Método científico

<p><b>Selección del tema de investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de documentos y trabajos realizados durante los últimos años en busca de un tema relacionado con el Control Interno, y crear una base de datos útiles para futuras consultas.</li> </ul>
<p><b>Planteamiento del Problema</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En base a la información obtenida, se procede a elaborar el planteamiento de la investigación, cuyo objetivo es realizar un diseño de un Sistema de Control Interno administrativo y financiero, aplicando el modelo COSO II en la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A.</li> </ul>
<p><b>Construcción del Marco teórico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizando la base de datos creada en la primera fase, se procede a analizar, extraer y registrar en nuevos documentos los diversos conceptos que aporten al desarrollo del tema abordado.</li> </ul>
<p><b>Definición del diseño de investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el diseño de investigación, metodología y procedimientos aplicables al presente caso de estudio, lo cual será la guía a seguirse para el desarrollo de la investigación, donde se establece que es un estudio explorativo y descriptivo con un enfoque cualitativo y cuantitativo.</li> </ul>
<p><b>Delimitación de la población</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación y determinación de la población total de la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A.</li> <li>• Determinación de la muestra, que para el presente caso se ha seleccionado un muestreo aleatorio casual, de clientes, proveedores y personal de la compañía.</li> </ul>
<p><b>Aplicación de los instrumentos de investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de cuestionario de control interno a clientes, proveedores y personal que labora en la empresa.</li> </ul>
<p><b>Recopilación e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilación, organización y tabulación de información.</li> <li>• Interpretación y estructura de los resultados</li> </ul>
<p><b>Elaboración de la respectiva de la propuesta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de un Sistema de Control Interno administrativo y financiero, aplicando el modelo COSO II en la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A</li> </ul>

Elaborado por: Katherine Pastillo

## 2.5. Población y Muestra

### 2.5.1. Población.

Tomando como referencia lo descrito por. (Hernández & Mendoza, 2018), se “define como población: al conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.65).

Para el presente diseño de un sistema de control interno administrativo y financiero, aplicando el modelo COSO II en la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A., la población se encuentra determinado acuerdo a la información obtenida:

- ✓ **Clientes.** – La empresa cuenta con 441 clientes registrados en su base de datos desde el año 2018.
- ✓ **Proveedores.** – Dentro de la base de datos se encuentran registrados 65 proveedores, los proveen de diversos insumos que ofrece la empresa.
- ✓ **Personal de la compañía.** – el personal de la compañía se encuentra distribuido en 5 administrativos y 5 operativo, sumando un total de 10 personas que se encuentran registradas en la base de datos del IESS y el Ministerio de Relaciones Laborales.

### 2.5.2. Muestra.

Según lo definido por (Metodología de la investigación, 2014) la muestra: “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos el cual tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión y además de que debe ser representativo con relación a la población”.

Como se menciona en el párrafo anterior, la muestra representa solo una parte específica de la población, que tenga similares características de toda la totalidad de la población, la cual permitirá conocer obtener información relevante al tema, como si se estudiara su totalidad.

Para la presente investigación se tomará un muestreo aleatorio causal, quedando seleccionado de la siguiente manera:

- ✓ **Clientes.** – Del total de la muestra que son 441 clientes se ha seleccionado 15 clientes al azar para ser aplicadas los cuestionarios.
- ✓ **Proveedores.** – Se toma una muestra de 15 proveedores al azar.

- ✓ La selección de una muestra aleatoria casual es únicamente a los clientes y proveedores para determinar los factores externos y determinar la situación del ambiente externo para realizar el análisis FODA.
- ✓ **Personal de la compañía.** -En cambio al seleccionar una población en la organización se ha determinado que por ser diez personas que forman parte de la empresa, se aplique cuestionarios evaluativos a todo el personal administrativo y operativo, los cuestionarios son relacionados con la planificación, organización, dirección y control respectivamente.

## 2.6. Caracterización de la empresa

Hyundaimedical Ecuador S.A fue fundada en el año 2018, cuya actividad económica es la importación y comercialización de productos oftalmológicos, insumos médicos para laboratorio y accesorios quirúrgicos para cirugías de endoscopia, cuyos clientes son las diferentes instituciones especializadas en distintas áreas de la salud.

El objetivo de la empresa es proporcionar a la sociedad ecuatoriana productos innovadores como: equipos, implementos y dispositivos médicos que contribuyen a la prevención, diagnóstico, o tratamiento de enfermedades.

La empresa se encuentra domiciliada en la ciudad de Quito en la Av. Brasil N39-27 y Caicedo, por el sector Rumipamba, siendo sus administradores actuales el señor Oh Chang Ho de Nacionalidad Coreana su representante legal judicial y extrajudicial.

### 2.6.1. Análisis FODA.

Según (Huilcapi & Gallegos, 2020) define al análisis FODA como una herramienta que permite “medir y analizar los factores fuertes y débiles sean internos o externos de una organización”.

Para Hyundaimedical Ecuador S.A es importante analizar los siguientes factores:

- ✓ **Factores externos.** - Donde se examinan las amenazas y oportunidades que se deben tomar en cuenta para un desenvolvimiento eficiente.
- ✓ **Factores internos.** - Que están compuestos por las debilidades y fortalezas de su personal administrativo y financiero, así como también la funcionabilidad de cada uno de los procesos administrativos que son el principal punto de apoyo de la empresa.

### 2.6.1.1. Factores externos.

Para analizar de una mejor manera este factor es importante identificar los factores que se encuentran fuerzas externas que no pueden ser controladas por la empresa, que forman parte del macroambiente, y el microambiente que, a pesar de no poder ser controlados, es recomendable influir con el propósito de obtener los cambios deseados, estos forman parte del microambiente, para lo cual es necesario realizar un análisis PEST (político, económico, social y tecnológico), que ayudará a tener un visión amplia de la situación actual de sector empresarial.

Dentro de los factores que forman parte del macroambiente se pueden mencionar:

- ✓ **Variables económicas.** – Dentro de estas variables encuentran aquellas relacionadas con la economía del país, que también afectan a Hyundaimedical Ecuador S.A, los cuales se encuentran reportados por el Banco Central del Ecuador, mostrando las principales variables en la tabla N° 2.

Tabla 2. Variables económicas

Variables	Análisis	Criterio
PIB	Debido a la crisis mundial de salud para el año 2020 se disminuye en una proporción considerable, sin embargo, para el año 2022 se ha incrementado en un 2.68%, lo cual muestra que las empresas se están recuperando.	<b>Oportunidad</b>
Inflación	El costo de los productos se ha incrementado durante el último año, cuya tasa de inflación para el año 2020 se encontraba en una tasa del -0.93% y para el año 2021 se ha incrementado a 1.94%.	<b>Amenaza</b>
Tasa de desempleo	La inflación incide directamente en Hyundaimedical, puesto que la primera consecuencia de esto es una reducción del poder de compra en base al dinero; por tanto, pocas personas tendrán la capacidad de pago requerida para acceder a comprar los insumos ofertados por la empresa.  A partir del año 2020 la tasa de desempleo se encuentra en 4.90% en relación a la población económicamente activa y para el año	<b>Oportunidad</b>

<b>Variables</b>	<b>Análisis</b>	<b>Criterio</b>
Riesgo país	<p>2021 hubo una disminución al 4.14% lo que significa que la economía social se encuentra mejorando.</p> <p>Muestra la percepción de riesgo de un país frente al pago de sus obligaciones internacionales, que para el año 2020 se encontraba en 1.062 puntos y para el año 2021 se posicionó en 869 demostrando una disminución del riesgo y por ende que el país tiene mayor capacidad de pago de sus deudas y consolidación económica.</p>	<b>Oportunidad</b>
Tasa activa	<p>Muestra el porcentaje de interés que las instituciones financieras le ofrecen en caso de que la empresa necesite solicitar un préstamo para incrementar su negocio, que muestra una disminución para el año 2021 con una tasa de 7.44%, con relación al año 2020 que estaba en 8.50%.</p>	<b>Oportunidad</b>

Fuente: (Ecuador, Banco Central, 2023)

Elaborado por: Katherine Pastillo

- ✓ **Variables político sociales.** –Este factor es uno de los principales influyentes en el desarrollo de las actividades económicas de los ecuatorianos, ya que si hay estabilidad de los habitantes se determina el nivel de consumo, en los últimos años con el gobierno de Guillermo Lasso se han presentado inconformidades en diferentes sectores, se han tenido que afrontar diferentes inconvenientes como las manifestaciones del sector indígena, la pandemia COVID -19 y la ola delincencial, lo cual crea inestabilidad para el sector empresarial, analizando cada variable en la tabla N° 3.

Tabla 3. Variables político sociales

<b>Variables</b>	<b>Análisis</b>	<b>Criterio</b>
Normativas políticas	<p>Se han realizado cambios en las normas tributarias, tales como el régimen microempresa que afecta a la empresa en la forma de declaraciones, ya que al incrementar sus ventas ingresaría al régimen general y sería necesario realizar cambios en sus sistemas contables.</p>	<b>Amenaza</b>

<b>Variabes</b>	<b>Análisis</b>	<b>Criterio</b>
Programas de financiamiento	Una de las promesas de campaña es que se darán créditos al 1% de interés a 30 años de plazo para su cancelación, enfocados en diversos proyectos que dinamicen la economía del país.	<b>Oportunidad</b>
Corrupción	Durante los últimos años la corrupción se ha venido incrementando paulatinamente, donde se han visto involucrados, personajes políticos, miembros de la policía, fuerzas armadas, cárteres de narcotráfico, masacres en cárceles, en calles y robos a nivel nacional.	<b>Amenaza</b>
Crisis sanitaria	Aunque la crisis sanitaria presentada durante el año 2020-2021 ya este culminando, Algunas personas continúan sufriendo problemas de salud, por lo que es necesario recurrir a comprar diversas recetas médicas que ayuden a superar el problema.	<b>Oportunidad</b>

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Katherine Pastillo

- ✓ **Variables Tecnológicas.** – El uso de las Tecnologías de Información y comunicación se incrementa a partir de los avances científicos que se vienen dando en las últimas décadas en ámbito de la informática y las telecomunicaciones, por lo cual en la tabla N°4 se presentan algunas variables que afectan positiva o negativamente a la empresa.

Tabla 4. Variables Tecnológicas

<b>Variabes</b>	<b>Análisis</b>	<b>Criterio</b>
Plataformas tecnológicas	Utilización de diferentes espacios tecnológicos diseñados de acuerdo a las necesidades adoptadas por los diferentes organismos gubernamentales, donde se permite ingresar, actualizar, y solicitar información requerida por la empresa.	<b>Oportunidad</b>
Sistemas contables	En la actualidad hay una diversidad de sistemas contables que ayudan en la generación de informes en el momento que sea requerido, donde algunos incluso ofrecen hasta la administración de inventario y nomina eficaz para la gestión administrativa.	<b>Oportunidad</b>



Redes sociales	La utilización de las diferentes redes sociales como el WhatsApp es una herramienta de trabajo obligatoria en las diferentes instituciones, donde la comunicación es inmediata y oportuna, así como también el Facebook donde se promocionan los insumos disponibles para la venta.	<b>Oportunidad</b>
Páginas web	Es una herramienta muy necesaria para impulsar los productos ofrecidos por la empresa, donde es factible informar sobre usos y disponibilidad de los mismos.	<b>Oportunidad</b>

---

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Katherine Pastillo

Adicionalmente es importante analizar los factores que forman parte del microambiente, los cuales se presentan:

- ✓ **Proveedores.** – Son aquellas personas naturales y jurídicas nacionales e internacionales que proporcionan a la empresa los diferentes insumos médicos y cosméticos que se comercializa a nivel nacional, de los que se ha aplicado la encuesta a quince proveedores seleccionados aleatoriamente, la cual consta de cinco preguntas las cuales se muestran en la tabla N° 5.

Tabla 5. Resultados cuestionario proveedores

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Criterio</b>
1. ¿Hyundaimedical Ecuador S.A. cumple adecuadamente con los términos establecidos en los contratos de compra?	El 57.1% de los proveedores manifiesta que la empresa cumple con los contratos de compra, y el 28.60% opina que casi siempre cumple con sus contratos y términos de compra, mientras que un 14.3% dice que nunca se cumplen tales condiciones.	<b>Oportunidad</b>
2. ¿Con qué frecuencia Hyundaimedical Ecuador S.A. compra sus productos?	El 71.4% de los proveedores de Hyundaimedical Ecuador S.A. realiza sus compras de forma mensual, mientras que el 28.6% realiza sus compras en semanalmente.	<b>Oportunidad</b>

3. ¿Cómo considera su relación comercial con Hyundaimedical Ecuador S.A.?	El 57.1% de los proveedores considera que su relación comercial con Hyundaimedical Ecuador es buena, el 28.6% dice que es muy buena y un 14.3% opina que tiene una mala relación comercial.	<b>Amenaza</b>
4. ¿Cómo reacciona Hyundaimedical Ecuador S.A. cuando ciertos productos se encuentran en oferta?	El 71.4% de los proveedores expresa que Hyundaimedical Ecuador S.A. tiene una acogida inmediata cuando hay productos que se encuentran en oferta, mientras que un 28.60 manifiesta que tiene una acogida baja.	<b>Oportunidad</b>
5. ¿Cómo realiza los controles de calidad Hyundaimedical Ecuador S.A. al adquirir su producto?	De los proveedores entrevistados, el 57.1% opina que, si revisa todos los productos al momento de adquirirlos, un 28.6% comentan que hacen una ligera revisión, y solo un 14.3% manifiesta que revisa solo una muestra del producto.	<b>Oportunidad</b>

---

Elaborado por: Katherine Pastillo

- ✓ **Clientes.** – Los clientes de Hyundaimedical Ecuador S.A. son las empresas y personas naturales que requieren de insumos médicos y cosméticos que se ofrecen, ya sea que estos se soliciten al por menor o mayor.

Se ha aplicado un cuestionario compuesto de cinco preguntas a 15 clientes seleccionados aleatoriamente, que permita obtener ciertas opiniones, acerca del producto y el servicio al cliente que la empresa brinda, con la finalidad de realizar una evaluación situacional entorno al manejo del control interno sobre sus clientes, cuyas respuestas se describen en la tabla N°6.

Tabla 6. Resultados encuesta a clientes

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Criterio</b>
1. ¿Cómo califica los productos de Hyundaimedical Ecuador S.A.?	El 60% de los clientes entrevistados manifiesta que los productos que la empresa ofrece son buenos, un 33.33% opina que son excelentes y solos un 6.7% los describe como malos.	<b>Oportunidad</b>
2. ¿Cuánto tiempo adquiere productos de Hyundaimedical Ecuador S.A.?	De todos los clientes a los que se les aplicó el cuestionario, el 5.3% asegura que son clientes menos de un año, un 33.3% dice que tiene más de	<b>Amenaza</b>

	un año como sus clientes fidedignos y un 13.3% manifiesta que son clientes nuevos.	
3. ¿Cuándo realiza un pedido a Hyundaimedical Ecuador S.A. cumple con el pedido?	Un 73.3% de los clientes manifiesta que casi siempre la empresa cumple con sus pedidos, y un 26.7% asegura que siempre reciben los pedidos realizados.	<b>Amenaza</b>
4. ¿Cómo considera las condiciones de pago?	El 66.7% de los clientes a los que se le aplico los cuestionarios dice que las condiciones de pago son buenas, un 26.7% las considera excelentes y un 6.7% dice que estas condiciones son malas.	<b>Amenaza</b>
5. ¿Si deberían hacerse cambios en el proceso de venta, cuáles cree que debería ser?	Un 53.3% de los clientes opina que los cambios que deberían realizarse es mejorar la calidad en la entrega del producto, mientras que un 26.7% dice que la empresa debe mejorar en la calidad del producto y un 20% manifiesta que lo que se debe cambiar es la calidad de atención al cliente.	<b>Amenaza</b>

---

Elaborado por: Katherine Pastillo

✓ **Competencia.** – La competencia se encuentra básicamente compuesta por las personas naturales y jurídicas que ofrecen al mercado productos similares a los que Hyundaimedical Ecuador S.A. ofrece, por lo cual debe tomar en cuenta la calidad de sus productos, línea de mercadeo, capacitación del personal, aspectos que pueden ser mejorados para incrementar clientes potenciales que ayuden a la empresa al logro de sus objetivos.

Entre los usuarios destacados como competencia de Hyundaimedical Ecuador S.A se muestran en la tabla N°7.

Tabla 7. Competencia

<b>Competencia</b>	<b>Descripción</b>	<b>Criterio</b>
Equipos e insumos médicos Jon & Die Medical S.A.	Esta empresa ofrece una amplia gama en equipos electrónicos laparoscópicos, ginecología, urología, artroscopia, terapia respiratoria, neonatología, equipamiento para emergencia, cardiología, instrumentales quirúrgicos, insumos y otros insumos.	<b>Amenaza</b>
Importadora Quinsumedic S.A.	Ofrece insumos médicos para laboratorio, equipos de diagnóstico, productos farmacéuticos, entre otros.	<b>Amenaza</b>
Insumedical S. A	Importación, exportación, distribución, comercialización, fabricación, intermediación, compra y venta de productos diversos para el consumidor como farmacéuticos, y otros insumos.	<b>Amenaza</b>
Mobiliario e instrumental médico S.A. Mobimédico	Venta al por mayor y menor de equipos médicos e instrumentos médicos.	<b>Amenaza</b>

Elaborado por: Katherine Pastillo

- ✓ **Organismos de control.** - Hyundaimedical Ecuador S.A. por ser una Sociedad Anónima, se encuentra bajo el control de algunas entidades gubernamentales, entre las cuales se muestra en la tabla N° 8.

Tabla 8. Organismos de control

<b>Organismo de Control</b>	<b>Función</b>
Superintendencia de Compañías	<p>Se encarga de controlar y fortalecer la actividad societaria de las empresas legalmente constituidas, así como también propiciar su desarrollo, es decir vigila y controla que las actividades de organización, funcionamiento, disolución y liquidación, se realice en las condiciones y circunstancias establecidas por las leyes gubernamentales.</p>
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	<p>Hyundaimedical Ecuador S.A se encuentra legalmente constituida y registradas bajo el expediente N° 309386 de esta institución.</p> <p>Ofrece diversos servicios sus afiliados tales como: cobertura médica, préstamos hipotecarios y quirografarios, provee de pensiones de jubilación.</p> <p>Es obligación de la empresa afiliar a sus empleados desde el primer día que ingresen a trabajar, para evitar contratiempos con esta entidad.</p>
Servicio de Rentas Internas (SRI).	<p>Tiene como objetivo contribuir a la construcción de ciudadanía con cultura fiscal, mediante la concientización, la promoción, la persuasión y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios y valores, así como de la Constitución y la Ley, a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.</p> <p>La empresa se encuentra registrada bajo el régimen microempresas con el RUC: 1792838819001, estando obligado a cumplir con los deberes formales que este organismo establece.</p>
Ministerio de Relaciones Laborales	<p>Ejerce la rectoría de las políticas laborales, fomentar la vinculación entre oferta y demanda laboral, proteger los derechos fundamentales de los trabajadores, observando que las empresas cancelen un salario digno a sus empleados por la prestación de sus servicios.</p>

Municipalidad de Quito	Actúa como facilitadora de los esfuerzos de la comunidad en la planificación, ejecución, generación, distribución y uso de los productos y servicios que hacen posible el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa.
Cámara de Comercio de Quito	Vela por la correcta distribución de los recursos económicos, la educación, la salud, la cultura y la seguridad jurídica y física de la sociedad, defendiendo una economía libre, solidaria y competitiva, representando los intereses de todos sus socios, brindando servicios de calidad y desarrollando propuestas que vayan en beneficio de Quito y del país.

---

Elaborado por: Katherine Pastillo

### 2.6.1.2. Factores Internos

Los factores internos, como su nombre lo indica, son aquellos que componen el clima organizacional de Hyundaimedical Ecuador S.A. es decir, son elementos de interés interno, que ejercen influencia directa en las actividades que esta desarrolla, y se encuentra bajo la mera responsabilidad de su administración.

Para analizar estos factores se ha tomado en cuenta los elementos del proceso administrativo que son: planificación, organización, dirección y control, para lo cual se ha aplicado cuestionarios a la totalidad de los funcionarios encargados de cada proceso, cada uno de estas variables determinara una fortaleza o debilidad de la empresa.

✓ **Planificación.** – Como se mencionó en el capítulo teórico de este trabajo, comprende la definición objetivos, mediante el establecimiento de metas y estrategias para su cumplimiento.

Para realizar un diagnóstico de las debilidades y fortalezas con las que la empresa cuenta se ha aplicado un cuestionario al personal que labora, las cuales se describen en la tabla N° 9.

Tabla 9. Resumen de resultados de cuestionario sobre Planificación

Preguntas	Respuestas	Criterio
1. ¿La empresa cuenta con una planificación de sus actividades?	El 50% del personal evaluado manifiesta que casi siempre se planifican las actividades, un 20% dice que siempre se planifican las actividades, y un 30% opina que nunca se planifica las actividades a realizarse.	<b>Debilidad</b>

Preguntas	Respuestas	Criterio
2. ¿Conoce la Misión y Visión de la empresa?	Del personal valorado, el 60% cuenta que no conoce la misión y visión de la compañía, mientras que un 20% dice que conoce medianamente y tan solo un 20% manifiesta que si los conoce.	<b>Debilidad</b>
3. ¿Los objetivos de la empresa son?	El 50% del personal expresa que los objetivos de la empresa son medianamente claros, el 30% revela que no se entienden, y un 20% manifiesta que si son claros.	<b>Debilidad</b>
4. ¿Los objetivos planteados por la empresa?	Del total de los empleados evaluados, un 50% declara que solo se cumplen algunos objetivos planteados por la dirección, el 30% dice que no se cumplen y solo un 20% expresa que si se han cumplido estos objetivos en su totalidad.	<b>Debilidad</b>
5. ¿Existe un reglamento interno?	El 70% de los empleados seleccionados dice que no existe un reglamento interno que regule el accionar del personal, un 20% manifiesta que si unos para toda la empresa, y un 10% manifiesta que, si hay, pero solo para determinadas áreas.	<b>Debilidad</b>

Elaborado por: Katherine Pastillo

✓ **Organización.** – En la organización de Hyundaimedical Ecuador S.A. se analiza el grado de formalización de los procesos que existen, es así que se ha aplicado una entrevista compuesta por cinco preguntas que permitirán determinar las debilidades y fortalezas que la empresa tiene en su organización, mostrándose los resultados en la Tabla N° 10.

Tabla 10. Resumen de resultado de cuestionario sobre Organización

Preguntas	Respuestas	Criterio
1. ¿Se dan programas de capacitación?	El 70% del personal afirma que nunca se han planificado programas de capacitación, y un 30% manifiesta que casi siempre se planifican.	<b>Debilidad</b>
2. ¿Considera que el flujo de información entre el personal es?	Un 60% del personal entrevistado opina que el flujo de información entre el personal es inadecuado, mientras que un 20% manifiesta que si es adecuado y un 20% expresa que es medianamente adecuado.	<b>Debilidad</b>
3. ¿La empresa organiza las funciones del personal mediante?	El 100% del personal que labora en la empresa asegura que las funciones del personal se organizan verbalmente.	<b>Debilidad</b>
4. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural?	El 50% del personal de la empresa opina que no existe un organigrama estructural de la empresa, en cambio un 40% expresa que, si existe un organigrama medianamente realizado, y un 10% dicen que si hay un adecuado organigrama dentro de la empresa.	<b>Debilidad</b>
5. ¿El trato que se da en la empresa es?	Un 70% manifiesta que el trato que se da en la empresa es bueno, mientras que un 30% manifiesta que el trato es excelente.	<b>Fortaleza</b>

Elaborado por: Katherine Pastillo

✓ **Dirección.** – Como se mencionó en el capítulo teórico, la definición de dirigir comprende el arte de liderar, mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales, es así que también se ha aplicado una encuesta referente a este tema, cuyos resultados se visualizan en la Tabla N° 11.



Tabla 11. Resumen de resultados Cuestionario sobre la Dirección

Preguntas	Respuestas	Criterio
1. ¿Considera que el flujo de información entre el directivo es?	El 40% del personal evaluado opina que el flujo de información dentro de la empresa es adecuado, mientras que un 30% manifiesta que es poco adecuado y el 30% restante dice hay un flujo de información inadecuado?	<b>Fortaleza</b>
2. ¿El uso de las Páginas Web en el desarrollo de sus actividades es?	Un 80% del personal al que se le ha aplicado el cuestionario está de acuerdo en que el uso de las páginas web, y un 20% en cambio opina que las páginas web son poco importantes.	<b>Fortaleza</b>
3. ¿La empresa debe tener un programa contable interno?	El 90% del personal está de acuerdo en que un programa contable es totalmente importante para la empresa, y solo un 10% dice que el uso de este programa es medianamente importante.	<b>Fortaleza</b>
4. ¿La utilización de herramientas tecnológicas mejora la información?	El 80% del personal seleccionado está completamente de acuerdo en que la utilización de las herramientas tecnológicas mejora la calidad de la información, y solo un 20% manifiesta que la información mejora medianamente.	<b>Fortaleza</b>
5. ¿Los incentivos que se ofrece al personal son?	El 40% manifiesta que los incentivos que se ofrece al personal son la vacaciones, mientras que un 30% expresa que son económicos, y un 30% dice no hay incentivos.	<b>Debilidad</b>

---

Elaborado por: Katherine Pastillo

- ✓ **Control.** – El control dentro de Hyundaimedical Ecuador S.A. se define como la verificación de que los procesos administrativos y financieros se cumplan de acuerdo a lo planificado, donde primeramente se ha procedido a realizar una evaluación administrativa

mediante la aplicación de una encuesta, que arroja las conclusiones que se muestran en la tabla N° 12.

Tabla 12 . Control interno administrativo

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Criterio</b>
1. ¿Cómo considera al sistema logístico que la empresa maneja?	El 60% del personal evaluado manifiesta que el sistema logístico que la empresa tiene es bueno, y un 40% está de acuerdo en que es muy bueno.	<b>Fortaleza</b>
2. ¿Cada cuánto tiempo presenta la empresa sus balances al directorio?	El 80% del personal opina que los balances se presentan al directorio cada año, y el 20% dice que estos balances no se han presentado nunca.	<b>Debilidad</b>
3. ¿La empresa cumple oportunamente con las disposiciones de los organismos de control?	El 60% de los empleados evidencian que a veces si cumplen oportunamente con las disposiciones de los organismos de control, mientras que un 40 manifiesta que nunca se cumple oportunamente.	<b>Debilidad</b>
4. ¿Existe un manual de políticas y procedimientos?	El 100% del personal expresa que no existe un manual de políticas y reglamentos.	<b>Debilidad</b>
5. ¿Se cuenta con un adecuado plan de entrenamiento al personal que labora en la compañía?	El 60% del personal evaluado manifiesta que no se aplica ningún plan de entrenamiento al personal que labora en la compañía, y un 40% está de acuerdo en que el plan no es adecuado.	<b>Debilidad</b>

Elaborado por: Katherine Pastillo

Adicionalmente se ha aplicado una encuesta al personal operativo, la misma que permite realizar un diagnóstico situacional al manejo financiero de la empresa, cuyas respuestas se muestran en la tabla N° 13.

Tabla 13. Control Interno Financiero

Preguntas	Respuestas	Criterio
1. ¿Los saldos de efectivo están protegidos y son verificados adecuadamente?	El 42.9% del personal evaluado afirma que los saldos del efectivo si se encuentran protegidos y son verificados adecuadamente, mientras que un 28.6% manifiesta que no y un 28.6% expresa que a veces si están verificados.	<b>Fortaleza</b>
2. ¿Los pagos a través de cuentas bancarias están debidamente controlados, autorizados y registrados?	El 42.9% revela que los pagos a través de las cuentas bancarias si se encuentra controlados, el 42.9% declara que a veces, y un 14.30% dice que no se encuentran debidamente registrados.	<b>Debilidad</b>
3. ¿Las conciliaciones bancarias son apropiadamente preparadas, revisadas y autorizadas? ¿Son elaboradas oportunamente?	El 42.90% opina que a veces si son preparadas apropiadamente, mientras que un 28.60% declara que estas no son realizadas oportunamente, y un 28.6% opina si están elaboradas adecuadamente.	<b>Debilidad</b>
4. ¿Las compras están debidamente aprobadas y documentadas?	El 42.9% del personal está de acuerdo en que las compras están debidamente aprobadas y documentadas, un 43.9% dice a veces estas están documentadas, y un 14.3 dice que no se encuentran debidamente aprobadas y documentadas.	<b>Fortaleza</b>
5. ¿Las ventas están debidamente autorizadas?	El 42.90% del total personal asegura que a veces las ventas si se encuentra debidamente autorizadas, mientras que un 28.6% dice que sí, y un 28.6% opina que estas no se encuentran debidamente autorizadas.	<b>Debilidad</b>
6. ¿Los movimientos de compras y ventas de mercadería se encuentran registrados y clasificados apropiadamente?	El 57.1% del total del personal encuestado expresa que estos movimientos a veces si se registran apropiadamente, en cambio el 28.6% dice que sí, y un 14.3% opina que no se registra apropiadamente.	<b>Debilidad</b>
7. ¿Los controles físicos de del inventario con qué frecuencia se realizan?	El 42.9% manifiesta que los controles físicos del activo fijo se realizan anualmente, el 28.6% dice que lo realizan mensualmente, y un 28.6% declara que estos controles no se realizan.	<b>Debilidad</b>

Preguntas	Respuestas	Criterio
8. ¿Los controles físicos de activo fijo con qué frecuencia se realizan?	El 57.1% del personal opina que no se realizan controles físicos de los activos fijos, el 28.6% dice que si se realizan anualmente y solo un 14.3% afirma que se hacen mensualmente.	<b>Debilidad</b>
9. ¿Son propiedad de la empresa todos los activos registrados y existen físicamente?	El 57.1% del personal expresa que solo algunos de los activos son de propiedad de la empresa, el 28.6% manifiesta que si son propios y un 14.3% opina que estos no se encuentran a nombre de la empresa.	<b>Debilidad</b>
10. ¿Los cambios autorizados y beneficios a trabajadores están debidamente controlados y documentados en el área de nómina?	El 57.1% del personal manifiesta que solo algunos de los cambios que se realizan se encuentra registrados, mientras que un 28.65 expresa que si están controlados y un 14.3% dice que estos cambios no están debidamente controlados ni documentados.	<b>Debilidad</b>
11. ¿Los registros base para la elaboración de las nóminas están adecuadamente preparados, aprobados y controlados?	El 42.9% del personal expresa que solo algunos de los registros base para la elaboración de las nóminas se encuentran adecuadamente preparados, aprobado y controlados, mientras que el 28.6% afirma que sí, y un 28.6% dice que no.	<b>Debilidad</b>
12. ¿La preparación de la nómina y su registro contable es apropiado?	El 49.90 manifiesta que solo algunos registros de nómina son apropiados, un 28.60% expresa que si son apropiados y un 28.6% revela que no lo son.	<b>Debilidad</b>
13. ¿Los pagos de la nómina están debidamente autorizados y calculados?	El 42.9% expresa que solo algunas veces la nómina es debidamente autorizada por un nivel superior, un 28.6% opina que si se encuentra debidamente autorizada y un 28.6% expresa que no.	<b>Debilidad</b>

Elaborado por: Katherine Pastillo

Con los datos obtenidos con la aplicación de las respectivas encuestas al personal administrativo y operativo de la empresa, se procede a realizar el resumen FODA, donde se visualizan los puntos fuertes y débiles que servirán como dato preliminar para realizar el diseño del sistema de control interno propuesto, el cual se muestra en la tabla N° 14.

Tabla 14 Resumen FODA

<b>Factores internos de la empresa</b>	<b>Factores externos de la empresa</b>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
Buen trato del personal dentro de la organización	Incremento del PIB
El flujo de información entre el personal directivo es poco adecuado	Disminución de la tasa de desempleo
El personal considera adecuado el uso de las páginas web para el desarrollo de sus actividades.	Disminución del riesgo país, los inversionistas extranjeros incrementan negocios en el país.
Cuenta con un programa contable	Disminución de la tasa de interés financiero
Están de acuerdo en que el uso de las herramientas tecnológicas mejora la calidad de la información.	Programas de financiamiento para la reactivación económica.
El personal administrativo considera que el sistema logístico es adecuado.	La crisis sanitaria incrementa la demanda de insumos médicos.
Los saldos del efectivo se encuentran protegidos y son verificados adecuadamente.	La utilización de plataformas tecnológicas que permite realizar los trámites virtuales.
Las compras están debidamente aprobadas y documentadas	Infinidad de sistemas contables que actualmente se promocionan.
	Utilización de diferentes espacios tecnológicos para promocionar el producto.
	Seriedad en el cumplimiento de contratos con proveedores.
	Programación de compras periódicas.
	Aprovecha ofertas por temporada
	Control de productos que ingresan a inventario
	Buenas referencias en calidad del producto
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
No se planifican todas las actividades a realizarse.	Incremento de la inflación
El personal desconoce la misión y visión de la empresa.	Cambios en las normativas tributarias
Los objetivos son medianamente claros	Incremento de la corrupción en el país
Los objetivos no siempre se cumplen en su totalidad.	No tiene una buena relación con sus proveedores
Carencia de un reglamento interno	Carencia de clientes fidelizados.
Carencia de una planificación de programas de capacitación.	No todas las veces se cumple con los requerimientos del cliente.
	No ofrece diferentes alternativas de pago al cliente
Flujo información entre el personal es inadecuado.	

Factores internos de la empresa	Factores externos de la empresa
Fortalezas	Oportunidades
<p>Las funciones al personal se organizan verbalmente</p> <p>Carencia de un organigrama estructural</p> <p>Los incentivos que la empresa da a su personal son las vacaciones.</p> <p>Los balances al directorio se presentan únicamente cada año.</p> <p>No siempre se cumplen con las disposiciones de los organismos de control.</p> <p>El personal carece de capacitación</p> <p>No todos los pagos están debidamente controlados, autorizados y registrados.</p> <p>Las ventas no siempre están debidamente autorizadas.</p> <p>Las conciliaciones bancarias no son apropiadamente preparadas, revisadas y autorizadas.</p> <p>Los movimientos de compras y ventas no se encuentran registrados y clasificados apropiadamente.</p> <p>Los controles físicos del inventario solo realizan solo se realizan anualmente.</p> <p>Los controles físicos de activo fijo no se realizan.</p> <p>No todos los activos registrados son propiedad de la empresa.</p> <p>Los registros base para la elaboración de las nóminas no son adecuados.</p>	<p>Inconformidad en la logística para la entrega del producto.</p> <p>Diferentes empresas que son competencia</p>

Elaborado por: Katherine Pastillo

Tabla 15. Matriz FODA

		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<b>A N A L I S I S S I S E X T E R N O</b>		1) Incremento del PIB	1) Incremento de la inflación
		2) Disminución de la tasa de desempleo	2) Cambios en las normativas tributarias
		3) Disminución del riesgo país	3) Incremento de la corrupción en el país
		4) Disminución de la tasa de interés financiero	4) No tiene una buena relación con sus proveedores
		5) Programas de financiamiento para la reactivación económica.	5) Carencia de clientes fidelizados.
		6) La crisis sanitaria incrementa la demanda de insumos médicos.	6) No todas las veces se cumple con los requerimientos del cliente.
		7) Innovaciones tecnológicas	7) No ofrece diferentes alternativas de pago al cliente
		8) Sistemas contables	8) Inconformidad en la logística para la entrega del producto.
		9) Utilización de diferentes espacios tecnológicos para promocionar el producto.	9) Diferentes empresas que son competencia
		10) La utilización de páginas web donde se puede dar a conocer la empresa.	
		11) Seriedad en el cumplimiento de contratos con proveedores.	
		12) Programación de compras periódicas.	
<b>ANALISIS INTERNO</b>			
<b>FORTALEZA</b>		<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>
1) Buen trato del personal dentro de la organización		1) Incrementar nichos en el mercado (F 1,3; O 1, 2,6,9,10)	1) Implementar programas de capacitación tributaria (F 2; A 2)
2) El flujo de información entre el personal directivo adecuado		2) Crecimiento de la imagen corporativa de la	2) Implementar nuevas presentaciones del

<p>3) El personal considera adecuado el uso de las páginas web para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>4) Cuenta con un programa contable</p> <p>5) Están de acuerdo en que el uso de las herramientas tecnológicas mejora la calidad de la información</p> <p>6) El personal administrativo considera que el sistema logístico es adecuado.</p> <p>7) Los saldos del efectivo se encuentran protegidos y son verificados adecuadamente</p> <p>8) Las compras están debidamente aprobadas y documentadas</p>	<p>empresa (F 5; O7,9,10,11)</p> <p>3) Implementar nuevos avances tecnológicos (F 5; O 7,9,10)</p> <p>4) Incrementar las ventas (F 6; O 1-6)</p> <p>5) Realizar reuniones de trabajo para discutir sobre la implementación de nuevos productos (F 2; O 6)</p>	<p>producto (F 5; A 5,6,7,9)</p> <p>3) Organizar los productos por secciones (F 6; A 2)</p> <p>4) Realizar ventas por internet (F 2, 5; A 3,5)</p> <p>5) Planificar capacitaciones de atención al cliente (F2,5; A 5,6,8)</p>
--	---	---

<b>DEBILIDAD</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
1) Carencia de una planificación de programas de capacitación.	1) Hacer uso de nuevas estrategias de marketing con las nuevas tecnologías (D 2; O 7,9,10)	1) Formalizar la empresa, con manuales y políticas (D 3,4,8; A 2,3)
2) Flujo información entre el personal es inadecuado.	2) Incrementar atención al cliente interno (D 2,3,5; O 6)	2) Inculcar al personal valores personales y profesionales (D2; A4,5,6)
3) Las funciones al personal se organizan verbalmente	3) Crear un reglamento interno (D1,2,3,4,5,6,7,15; O7)	3) Evaluación de control interno periódico (D10-20; A8)
4) Carencia de un organigrama estructural	4) Organizar cursos inducción (D 9; O9)	4) Capacitación sobre estrategias de venta (D9; A5)
5) Los incentivos que la empresa da a su personal son las vacaciones.	5) Realizar un cronograma de cumplimiento de obligaciones (D7; O8)	5) Implementar incentivos para el personal (D5; A8)
6) Los balances al directorio se presentan únicamente cada año.	6) Implementar sistema de control interno (D11-20; O7)	
7) No siempre se cumplen con las disposiciones de los organismos de control.		
8) Carencia de un manual de políticas y procedimientos		
9) El personal carece de un entrenamiento y capacitación.		



- 10) No todos los pagos están debidamente controlados, autorizados y registrados.
- 11) Las ventas no siempre están debidamente autorizadas.
- 12) Algunas conciliaciones bancarias no son apropiadamente preparadas, revisadas y autorizadas.
- 13) Los movimientos de compras y ventas no se encuentran registrados y clasificados apropiadamente.
- 14) Los controles físicos del inventario solo realizan solo se realizan anualmente.
- 15) Los controles físicos de activo fijo no se realizan.
- 16) No todos los activos registrados son propiedad de la empresa.
- 17) Solo algunos cambios autorizados y beneficios a trabajadores están debidamente controlados y documentados
- 18) Solo algunos registros base para la elaboración de las nóminas están adecuadamente preparados, aprobados y controlados
- 19) No todos los procesos para la preparación de la nómina y su registro contable son apropiados.
- 20) Algunas veces los pagos de la nómina no se encuentran debidamente autorizados y calculados.

## ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA

### ESTRATEGIAS FO

#### **1. Incrementar nichos en el mercado (F 1,3; O 1, 2,6,9,10)**

Aprovechar el excelente trato a personal dentro de la organización y que este considera adecuado el uso de las páginas web para el desarrollo de sus actividades para expandirse hacia nuevos clientes y por ende mayor venta de los insumos médicos.

#### **2. Crecimiento de la imagen corporativa de la empresa (F 5; O7,9,10,11)**

Contando con el apoyo del personal que está de acuerdo en que el uso de las herramientas tecnológicas mejora la calidad de la información, implementar procedimientos de venta mediante páginas web, de tal forma que sus productos sean reconocidos a nivel nacional.

#### **3. Implementar nuevos avances tecnológicos (F 5; O 7,9,10)**

Ya que personal está de acuerdo en que el uso de las herramientas tecnológicas mejora la calidad de la información, la empresa debe realizar ciertos cambios tecnológicos, que incluyen la comunicación con clientes, proveedores y demás usuarios con los que se necesita tener una comunicación constante.

#### **4. Incrementar las ventas (F 6; O 1-6)**

El personal administrativo de la empresa considera que sistema logístico es adecuado, lo que permite, incrementar las compras y por ende poder promocionar de una mejor manera sus productos por medio de las diferentes plataformas tecnológicas, lo cual tendrá como resultado un incremento en sus ventas.

#### **5. Realizar reuniones de trabajo para discutir sobre la implementación de nuevos productos (F 2; O 6).**

Aprovechar el adecuado flujo de información, realizar reuniones de trabajo y aportar con ideas de nuevos productos que se necesitan en el mercado, ya que la crisis sanitaria aún no se termina y es necesario promocionar nuevos productos.

## **ESTRATEGIAS FA**

### **1. Implementar programas de capacitación tributaria (F 2; A 2)**

Con una adecuada capacidad de comunicación entre el personal directivo, se encuentran en la capacidad de implementar programas de capacitación tributaria, con la finalidad de conocer las consecuencias de no entregar un determinado reporte en el momento oportuno, a su vez evitar inconvenientes como glosas y sanciones innecesarias.

### **2. Implementar nuevas presentaciones del producto (F 5; A 6,7,9)**

Un producto con un logo o presentación llamativa siempre es agradable a los ojos de los clientes, por lo que, aprovechando los avances tecnológicos, de debería realizar diferentes presentaciones que puedan dar un mensaje positivo incentivando la compra de los insumos ofertados por la empresa.

### **3. Organizar los productos por secciones (F 6; A 2)**

Aprovechando que dentro de la bodega hay un adecuado control del producto, se podrá organizar por secciones de tal forma que pueda ser revisado al momento de la adquisición, por ende, minimizando el riesgo de que un producto no funcione.

### **4. Realizar ventas por internet (F 2, 5; A 3,5)**

Lo llamativo de las ventas por internet es que no hay límites hacia donde llegar por lo que incluso se puede cruzar fronteras con las ofertas, por lo que es importante que se aproveche la disminución del riesgo país y los programas de financiamientos para emprendimiento, e implementar ventas con auto entregas, con la finalidad que el cliente pueda adquirir su producto desde el lugar donde se encuentre.

### **5. Planificar capacitaciones de atención al cliente (F2; A 9)**

Un ambiente agradable y la buena comunicación es importante dentro de toda organización, por lo que en el presente caso se podría aprovechar los espacios tecnológicos para coordinar capacitaciones asincrónicas, sobre la importancia de brindar una excelente atención al cliente.

## **ESTRATEGIAS DO**

### **1. Hacer uso de nuevas estrategias de marketing con las nuevas tecnologías (D 2; O 7,9,10)**

Realizar capacitación al personal acerca de sobre la importancia del trabajo en equipo, que las personas que trabajan en forma colaborativa toman decisiones acertadas, e implementar temas enfocados en atención al cliente interno y externo, en búsqueda de nuevas estrategias de marketing con la ayuda de las herramientas tecnológicas.

### **2. Incrementar la atención al cliente interno (D 2,3,5; O 6)**

Aprovechar el incremento en las ventas, dada por la mayor demanda que ha ocasionado la crisis sanitaria, dar incentivos como comisiones en ventas, de tal forma que el cliente interno se sienta motivado para realizar su trabajo de forma eficiente.

### **3. Crear un reglamento interno (D1,2,3,4,5,6,7; O7)**

Realizar talleres virtuales de una hora diaria que permitan elaborar y socializar un reglamento interno para la compañía, donde se encuentren los lineamientos que guíen es desarrollo de las actividades adecuadamente.

### **4. Organizar cursos inducción (D 9; O9)**

Desarrollar programas de inducción al personal que inicia sus labores en la compañía, con la finalidad de que conozca como es el manejo de cada actividad que haya sido asignada a desarrollar.

### **5. Realizar un cronograma de cumplimiento de obligaciones (D7; O8)**

Hacer un listado de todas las obligaciones con los diferentes organismos de control, la fecha de vencimiento y realizar un calendario virtual, que envíe alertas cuando ya el tiempo está por vencer, de tal forma que el personal prepare oportunamente la información requerida.

## **6. Implementar sistema de control interno (D11-20; O7)**

Disminuir los riesgos de control interno diseñando e implementando un sistema de control adecuado a las diferentes innovaciones tecnológicas, es decir un sistema que permita tener una información oportuna y real cuando sea requerida.

## **ESTRATEGIAS DA**

### **1. Formalizar la empresa, con manuales y políticas (D 3,4,8; A 2,3)**

Los insumos que ofrece Hyundaimedical Ecuador S.A tienen una excelente acogida por parte de clientes, por lo tanto nace la necesidad ir formalizando sus procesos administrativos y financieros, estableciendo manuales, políticas y reglamentos internos o cualquier instrumento que guíe en los aspectos más elementales para conocer qué está bien y qué está mal, las cuales ayudarán a minimizar los errores, injusticias, duplicación de funciones y se creará el clima propicio para mejorar el clima laboral en su ambiente interno.

### **2. Evaluación de control interno periódico (D10-20; A8)**

Disminuir los riesgos de cumplimiento y control, con la evaluación periódica del control interno de la compañía, como es arqueos de caja, conciliaciones bancarias, conteos físicos, apoyándose en la información arrojada del sistema contable que posee la empresa.

### **3. Capacitación sobre estrategias de venta (D9; A5)**

Brindar programas de capacitación de forma integral al personal, ya que por el incremento de las ventas generado por la crisis económica obliga a la empresa a realizar innovaciones en toda su estructura interna y externa.

### **4. Implementar incentivos para el personal (D5; A8)**

Planificar diferentes eventos de socialización, donde se felicite y se premie a los mejores empleados de la empresa.

### **Conclusión**

El diagnóstico general realizado muestra una diversidad de falencias en el control interno de la empresa, tanto en el área administrativa, como en la parte financiera, por lo que se evidencia la necesidad de un diseño de un sistema de control interno donde se describan los procedimientos, flujogramas, planes estratégicos, mecanismos y objetivos departamentales, que permitan garantizar un buen tratamiento de riesgos, errores, inexperiencia, y una serie de contingentes que pueden ser prevenidos o corregidos, con miras a la consecución de los objetivos esperados de forma eficiente y oportuna.

## CAPÍTULO III

### PROPUESTA DE SOLUCIÓN

La aplicación del Sistema de Control Interno Administrativo-Financiero a la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A.”, ubicada en el sector Rumipamba de la ciudad de Quito, permitirá contar con una herramienta que contribuya directamente a mejorar su gestión interna, planificar técnicamente en base a necesidades reales, cumplir con el logro de objetivos planteados por la administración.

#### 3.1. Objetivos de la propuesta

##### 3.1.1. Objetivo general

- ✓ Diseñar un sistema de control interno para las áreas área administrativa y financiera, en el cual deben identificarse claramente cada uno de los procesos que se realizan, de tal forma que se detecten inconsistencias y deficiencias oportunamente y puedan ser corregidas, y mediante la utilización adecuada de los recursos humanos, materiales y tecnológicos se alcancen los objetivos empresariales planteados.

##### 3.1.2. Objetivos específicos

- ✓ Realizar un organigrama estructural y funcional para el personal de acuerdo a cada actividad realizada.
- ✓ Definir la misión, visión, valores y objetivos de acuerdo a cada uno de los componentes que componen el informe COSO II.
- ✓ Determinar procesos administrativos y financieros para cada área de la Compañía Hyundaimedical Ecuador S.A.

#### 3.2. Fundamentación de la propuesta

La presente investigación se encuentra desarrollada en función del mejoramiento de control interno de la compañía, desarrollo de un sistema de control interno que sirva de guía para su personal con miras a reducir y eliminar las debilidades encontradas en el diagnóstico

situacional realizado, mediante el diseño de procedimientos, organigramas, funciones, responsabilidades, lo que justifica la importancia de realizar la presente propuesta.

El método para la evaluación y control interno COSO II es un sistema de gestión de riesgo y control interno para cualquier organización, que busca diagnosticar problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de los mismos, para lo cual se encuentra compuesto por ocho factores relacionados con el ambiente interno de la organización, los cuales se detallan a continuación:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Establecimiento de objetivos
- ✓ Identificación de riesgos
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Respuesta a los riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión

### **3.3. Factibilidad de la propuesta**

La factibilidad del sistema de control interno para las áreas administrativa y financiera de la empresa se estudia bajo los siguientes conceptos:

- ✓ **Factibilidad Económica.** – El valor invertido para el desarrollo de la presente investigación es mínimo ya que se utilizarán materiales como: computadora propia o alquilada con acceso a internet, esfera, hojas de papel bond, documentación proporcionada por la empresa; mencionando el beneficio que se obtendrá con el diseño de control interno que es fundamental para la disminución de riesgos y consecución de objetivos de forma eficiente y oportuna.



Tabla 16 . Recursos financieros

Descripción	Cantidad	Precio	
		Unitario	Valor Total
Papel Bond	2 resmas	\$ 5.00	\$ 10.00
Computadora	1	\$ 500.00	\$ 500.00
Impresora	1	\$ 200.00	\$ 200.00
Tinta	2	\$ 30.00	\$ 60.00
Lápices	3	\$ 0.45	\$ 3.45
Esferos	3	\$ 0.50	\$ 1.50
Flash	1	\$ 7.00	\$ 7.00
Borrador	1	\$ 0.50	\$ 0.50
Internet	3	\$ 63.00	\$ 63.00
Carpetas	5	\$ 0.25	\$ 1.25
Transporte			\$ 40.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 846.70</b>

Elaborado por: Katherine Pastillo

- ✓ **Factibilidad humana.** – Para el diseño del presente sistema de control interno, primeramente se ha socializado con el representante legal de Hyundaimedical Ecuador S.A, el señor Oh Chang Ho, y el personal responsable del área administrativa y financiera, los mismos que opinan que este trabajo sería de gran ayuda para todo el personal, por lo que han aceptado cooperar con la información requerida, siempre y cuando no se soliciten datos personales, ni fotos, ni ninguna otra información pongan en riesgo la su integridad personal de cada uno de ellos.
  
- ✓ **Factibilidad organizacional.** – En la empresa el representante legal es la máxima autoridad dentro del nivel jerárquico, encontrándose, teniendo también su respectivo personal administrativo y financiero que se encuentra consciente de la utilidad que brindará la ejecución de la presente propuesta.

### 3.4. Beneficiarios de la propuesta

Los beneficiarios de la propuesta son los siguientes:

- ✓ La administración de la compañía, que tendrá una guía sobre las políticas y procedimientos a desarrollar dentro de la empresa.
- ✓ El personal de la compañía, ya que el sistema de control interno, muestra cada una de las directrices en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ También se beneficiarán de esta propuesta estudiantes que lo utilicen como fuente de consulta para la realización de trabajos sobre la Norma Internacional 37 y análisis de sus principales componentes.

### 3.5. Desarrollo de la propuesta

A continuación, se presenta el desarrollo de la propuesta de acuerdo a los componentes estipulados por el informe COSO II, para el área administrativa y financiera.

El presente diseño de un sistema de control interno para el área administrativa-financiera, servirá como una herramienta de medición y valoración del riesgo de la gestión administrativa, es cual se desarrolla de acuerdo a cada uno de los componentes del informe COSO II.

#### 3.5.1. Ambiente de control

Dentro del ambiente de control se desarrollará la misión, visión y objetivos empresariales, basados en el análisis situacional realizado, que permite aprovechar las oportunidades futuras apoyándose en la experiencia y razonamiento de sus administradores.

##### 3.5.1.1. Integridad y valores éticos

La integridad y valores éticos de la compañía deben estar fundamentados en normas y principios morales importantes para desarrollar un adecuado ambiente de trabajo, los valores propuestos y que deben primar en la compañía son los siguientes:

- ✓ **Honradez:** Son cualidades que tienen las personas, en la cual se muestra una forma justa, recta e íntegra de pensar y actuar. Este valor es muy importante en el desarrollo de las actividades cotidianas de los empleados, lo cual genera un ambiente de confianza y tranquilidad.

- ✓ **Honestidad:** Consiste en actuar de acuerdo a como se piensa y se siente, es muy importante en el desempeño de las labores cotidianas de cada uno de los miembros que integran la empresa, procurando salvaguardar los intereses de socios, clientes, proveedores y del entorno en que se desarrollan las actividades.
- ✓ **Confianza:** Se encuentra relacionada con la fe persistente que una persona inspira por su actuar de adecuado, basándose en su formación personal y el desempeño de sus funciones.

### 3.5.1.2. Filosofía empresarial

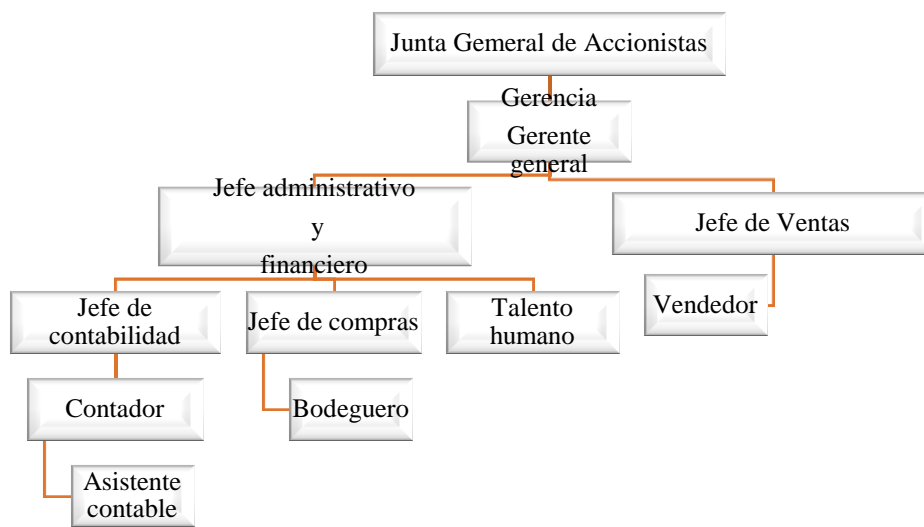
La filosofía empresarial se encuentra relacionada con el estilo de gestión que realiza la administración hacia el logro de los objetivos, proponiéndose las siguientes:

- ✓ **Calidad.** – Ofrecer productos de excelente calidad, en las que el cliente pueda confiar.
- ✓ **Compromiso.** – Tener un inminente compromiso con los clientes, ya que ellos son la razón de ser de la empresa.
- ✓ **Eficiencia.** – Cumplir con cada actividad a realizarse de manera oportuna y adecuadamente de acuerdo a los requerimientos del cliente.

### 3.5.1.3. Organigrama estructural

La compañía Hyundaimedical Ecuador S.A. actualmente establecido su organigrama estructural, por lo que tomando como referencia las funciones de cada uno de sus empleados se estable el organigrama estructural como se muestra en la figura N° 9.

Figura 8. Organigrama estructural



Elaborado por: Katherine Pastillo

#### 3.5.1.4. Organigrama funcional

Este organigrama describe las funciones de cada uno de los niveles administrativos de la empresa, por lo que se propone la función que deberá cumplir cada miembro encargado de determinada actividad, el cual sirve para la adecuada distribución de funciones y evita la duplicación de actividades y mandos, así como el desperdicio de recursos durante el desarrollo de las actividades, es así que las funciones de cada departamento como se muestra en la tabla N° 17.

Tabla 17. Organigrama funcional

### **Junta General de Accionistas**

Decide sobre los asuntos que corresponden a la competencia empresarial, de acuerdo con la leyes y normativas vigentes

- 
- Aprobar la gestión social, mediante una sesión anual para la revisión de las cuentas individuales y consolidadas y tomar las oportunas decisiones sobre la aplicación del resultado de dicho ejercicio anterior.
  - Decidir sobre un aumento y reducción del capital social de la compañía.
  - Emisión de obligaciones y otros valores negociables.
  - Modificación de los estatutos internos, en caso de ser necesario.
  - Tomar decisiones relacionadas con la disolución, fusión, escisión, o la cesión global de activo y pasivo, la transformación de la sociedad y el traslado de domicilio de la empresa.
  - Firmar autorización para la adquisición de acciones si así lo disponen
  - Aprobación y modificación del reglamento interno de la empresa, antes de que sea enviado al Ministerio de Relaciones Laborales.

### **Gerencia General**

Será designado por la Junta General de Accionistas en una sesión ordinaria o extraordinaria por un período de dos años, éste tiene la obligación de representar legalmente a la empresa y tiene todas las atribuciones y deberes que le señala la ley y el reglamento interno.

- 
- Establecer la administración de la empresa
  - Suscripción de contratos a crédito y al contado.
  - Presentar anualmente a la Junta General un informe financiero y de su gestión realizada.
  - Cumplir y vigilar que se cumplan todas las disposiciones del Reglamento.

## **Área Financiera**

Esta área está distribuida en dos áreas el área contable y el área de Compras

### **Contador**

Se encarga de la elaboración y presentación de los informes financieros a la administración de la empresa y a los organismos de control.

- 
- Establece el plan de cuentas para el desarrollo económico
  - Elaboración de Estados Financieros con la finalidad de informar la situación financiera de forma confiable, que contribuya a la toma de decisiones por parte de la dirección.
  - Fomentar la eficiencia y eficacia del control interno de las actividades del área de contabilidad y compras
  - Presentar la información financiera veraz y oportuna a los diferentes organismos de control es decir el desarrollo de declaraciones al SRI, Bancos y Superintendencia de Compañías.
  - Facilitar la fiscalización de sus operaciones cuando sea requerido, cuidando que dicha contabilización se realice de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera
  - Autorizar y emitir pagos a proveedores.

### **Asistente Contable**

Ejecutivo del área contable que apoya y cumple direcciones del Contador,

- 
- Registrar asientos contables ventas, compras y gastos
  - Análisis y registro de retenciones,
  - Elaboración de Conciliaciones Bancarias
  - Emisión de reportes de facturación, compras, gastos e ingresos
  - Archivo de Documentación contable
  - Autorización de salida de producto vinculado con el área de ventas

---

## **Área de Compras**

Este departamento se encarga de la adquisición de los diferentes insumos que comercializa la empresa.

### **Jefe de Compras**

Ejecutivo que emite órdenes de compra y verifica el abastecimiento de mercadería y control de calidad

- 
- Emite y autoriza las órdenes de compra para la adquisición de mercadería
  - Evalúa e realiza investigación de mercado de nuevos proveedores
  - Control de Calidad de Productos

### **Bodeguero**

Encargado del control de ingreso y salida del inventario

- Ingreso de mercadería en sistema
- Autoriza salida de mercadería al área de ventas
- Control de inventario de forma física y digital
- Realiza pedidos al jefe de Compras para el abastecimiento de mercaderías
- Organiza y vigila el inventario y suministros
- Distribuye las materias de oficina, aseo, y mercadería

---

### **Área Comercial**

#### **Jefe Ventas**

Persona que se encarga de la distribución y venta de los insumos médicos, este departamento es de vital importancia en la empresa, ya que de su desenvolvimiento depende que la empresa pueda expandirse con su línea de negocios.

- 
- Emisión de la orden de pedido del cliente hacia el departamento contable, para su registro correspondiente.
  - Investiga nuevos nichos de mercado
  - Estudio de mercado
  - Preparar reportes y notifica a la gerencia sobre las ventas realizadas durante un determinado período, pronostica ventas futuras.

#### **Vendedor**

Ejecutivo que ayuda al área comercial para fidelizar a los nuevos clientes

- 
- Visitas a los clientes para constatar que hayan sido satisfechos sus requerimientos.
  - Ofrecer una excelente atención al cliente.
  - Analizar constantemente el cumplimiento de objetivos planteados

- 
- Diseñan y desarrollan página web
  - Ventas por internet

### **Talento Humano**

Es encargado reclutar, contratar y formar al personal de la empresa, también se encarga de la nómina de la compañía.

---

- Indagar y empujar hacia la solución de las necesidades de los empleados que laboran en la empresa.
  - Inspeccionar las diferentes actividades que realiza el personal de la empresa.
  - Manejar la nómina y pago de horas extras a los empleados, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.
  - Contratar al personal bajo los requerimientos y las necesidades que tenga la empresa.
  - Se encarga de receptor los documentos de permisos por horas y solicitud de vacaciones del personal.
  - Realizar y legalizar en el Ministerio de Relaciones Laborales los contratos de trabajo.
- 

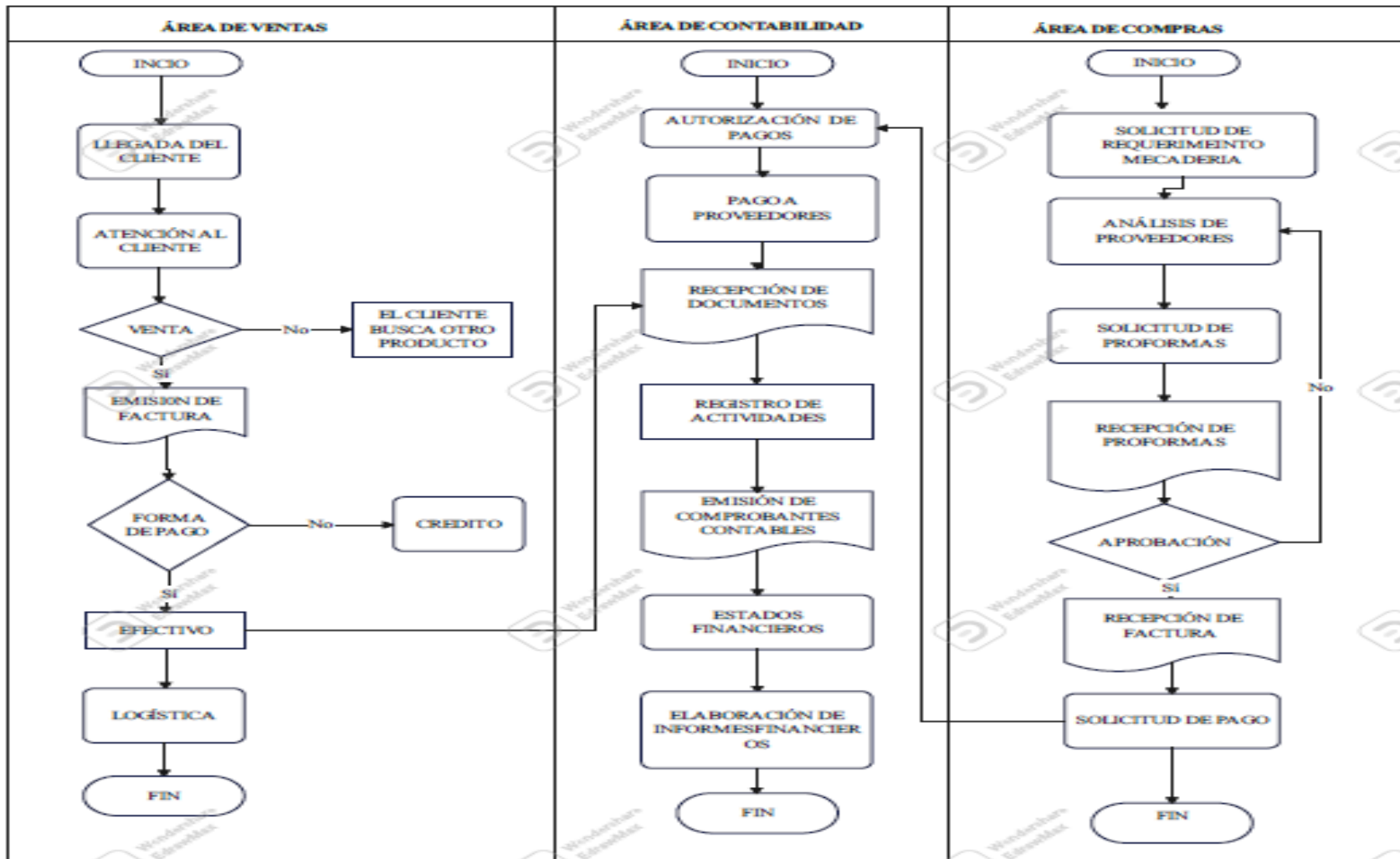
Elaborado por: Katherine Pastillo

#### **3.5.1.5 Diagramas de procedimiento**

El flujograma radica en una representación gráfica de las fases de un proceso mediante la cual se alcanza una descripción detallada de cómo funciona el mismo. Para lo cual se diseña un diagrama de procesos del área financiera y área administrativa para identificar los procesos que incurre en cada departamento.

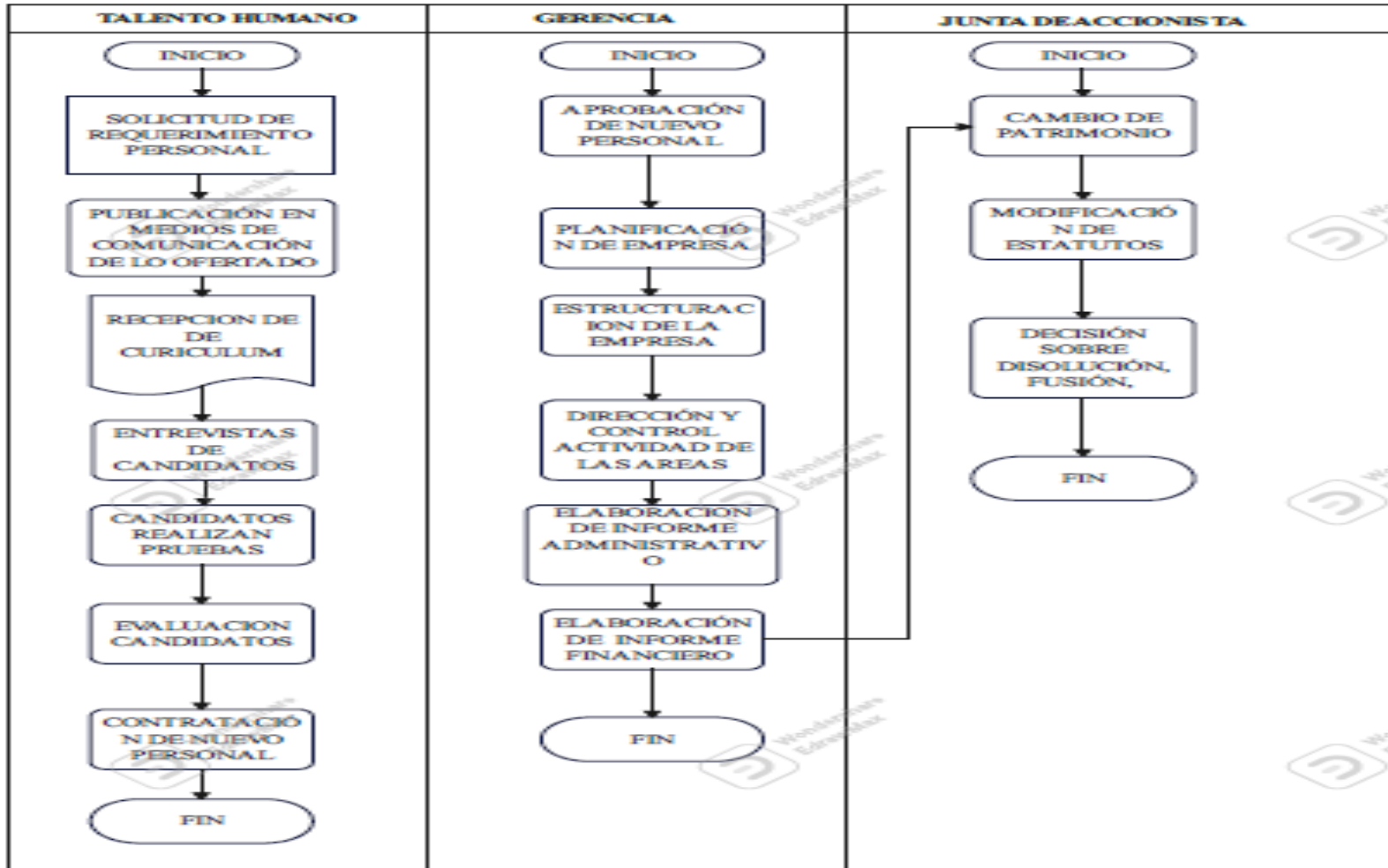


Figura 9. Flujograma del Área Financiera



Elaborado: Katherine Pastillo

Figura 10. Flujograma del Área Administrativa



Elaborado:

Katherine

Elizabeth

Pastillo

### 3.5.1.6 Procedimientos

Tabla 18. Procedimiento de ventas



**Manual de Procesos**

**Fecha: 01-12-2022**

**Página 1**

---

**Área de la** Área de Ventas

**Entidad**

**Proceso** Ventas

#### **Políticas**

- 
- ✓ Manejar precios para el mercado local, nacional fijados en base al valor de mercado, buscando siempre ser competitivos.
  - ✓ Los clientes que soliciten crédito deberán coordinarlo con su ejecutivo de ventas, y cumplir con los requisitos solicitados
  - ✓ La cotización es un acuerdo comercial entre el ejecutivo de venta y el cliente, con la finalidad de proporcionar información sobre el precio actual, descuentos o promociones
  - ✓ Los descuentos, promociones y ofertas serán notificados en la página web.
  - ✓ Tiempos de Entrega de los productos es a partir de la verificación del pago por parte del área contable
  - ✓ La logística del producto se realizará transportes nacionales, o encomiendas que requiera el cliente.

#### **Objetivo General**

- ✓ Fidelizar a los clientes, mediante un buen trato

#### **Objetivo Específicos**

- ✓ Ofrecer promociones, descuentos a partir de un consumo constante por parte del cliente

- ✓ Mejorar la plataforma web, donde se muestren todos los productos que ofrece la empresa, de tal forma que estos pueden ser adquiridos en línea

### **Procedimiento**

- ✓ El trato hacia los clientes sea venta física o virtual se tomará en cuenta en base a los valores establecidos en el código de ética.
- ✓ Si el cliente es nuevo se debe solicitar los siguientes datos; nombres, cedula o ruc, teléfono, correo para el registro en el sistema.
- ✓ La emisión de proformas tendrá una vigencia de 30 días
- ✓ Luego de la aprobación del cliente, se emite la factura
- ✓ Se percibe los pagos en efectivo o transferencia, caso contrario el cliente debe indicar al vendedor que el pago será a crédito. Para indicar a su superior
- ✓ Verifica el estado del pago al área de contabilidad
- ✓ La logística del producto es de acuerdo a la solicitud del cliente.

**Fecha de Emisión: Realizado: Katherine Pastillo**

**Aprobado; Gerente**

Elaborado por: Katherine Pastillo

Tabla 19. Procedimiento de compras



**Manual de Procesos**

**Fecha: 01-12-2022**

**Página 1**

**Área de la Entidad** Área de Compras

**Proceso** Adquisición de Compras

### **Políticas**

- ✓ Cualquier requerimiento de compra necesita una solicitud de requerimiento por parte del jefe de área,
- ✓ Investigar nuevos proveedores y analizar costo vs gasto
- ✓ Promover una buena comunicación con nuevos proveedores
- ✓ identificar los tiempos de abastecimiento del producto
- ✓ Verificar las condiciones de compras y tiempo de entrega
- ✓ Intercambio de mercadería por devolución por defectos de fabrica

## Objetivo General

---

- ✓ Abastecimiento de mercadería, suministros e insumos requeridos por cada área

## Objetivo Específicos

---

- ✓ Reducir los costos de adquisición de mercaderías, suministros y útiles.
- ✓ Disponer una variedad de proveedores para cumplir con la entrega de productos

## Procedimiento

---

- ✓ Generar una orden de compra por parte del jefe de compras
  - ✓ Gestionar y controlar el inventario de la empresa
  - ✓ Buscar e investigar nuevos proveedores
  - ✓ Solicitar una cotización en donde establezca, condiciones de compra, abastecimiento, fecha de entrega, logística. Lista de precios por volumen de compra
  - ✓ Aprobación de la cotización por parte del jefe de compras
  - ✓ Si el proveedor es nuevo solicitar información requerida: nombres, ruc, teléfono, dirección y correo para el registro en el sistema.
  - ✓ Recibir la factura de compra para luego emitir una orden de pago
- 

**Fecha de Emisión: Realizado: Katherine Pastillo**

**Aprobado; Gerente**

---

Elaborado por: Katherine Pastillo

Tabla 20 Proceso contable



**Manual de Procesos**

**Fecha: 01-12-2022**

**Página 1**

**Área de la**

**Entidad** Área Contable

**Proceso** Proceso Contable

---

## Políticas

---

- ✓ Cumplir con los principios generalmente aceptados PCGA al realizar el registro de las actividades de la empresa
- ✓ Presentar la información financiera de forma confiable, y entendible.

- ✓ Presentar la información financiera veraz y oportuna
- ✓ Aplicar normas internacionales según NIFF aplicables a la empresa.

### **Objetivo General**

- 
- ✓ Generar informes financieros para toma de decisiones por parte de los directivos

### **Objetivo Específicos**

- 
- ✓ Determinar los costos y gasto de la empresa con la finalidad de determinar una rentabilidad
  - ✓ Desempeñar normativa establecida por organismos gubernamentales

### **Procedimiento**

- 
- ✓ Al percibir los informes de las diferentes áreas de ventas, compras y talento humano se registrar las actividades emitidas por estos departamentos,
  - ✓ Esta área autoriza la salida de mercadería al validar pagos recibidos por clientes,
  - ✓ El área contable autorizar y realizar los respectivos pagos a proveedores
  - ✓ Se emite declaraciones ante el SRI para el reconocimiento con el cumplimiento de la normativa ante el Estado
  - ✓ Emisión de documentación para la sustentación del ejercicio contable
  - ✓ Elaborar Estados Financieros para cumplir con la normativa vigente con el Gobierno.
  - ✓ Se emite informes financieros que permite la toma de decisiones para cambios al ser ejecutados por parte del directivo.

---

### **Fecha de**

**Emisión:**

**Realizado: Katherine Pastillo**

**Aprobado; Gerente**

---

Elaborado por: Katherine Pastillo

Tabla 21. Procesos talento humano



**Manual de Procesos**

**Fecha: 01-12-2022**

**Página 1**

**Área de la Entidad** Talento Humano

**Proceso** Contratación y Control del Personal

**Políticas**

- ✓ Gestionar el proceso de reclutamiento de nuevo personal, con la finalidad de integrar a un personal capacitado que cumpla con los valores que representa la empresa.
- ✓ Establecer un ambiente de trabajo que fortalece el desarrollo y cumplimiento de objetivos para lograr en la visión propuesta,

**Objetivo General**

- ✓ Implementar personal capacitado y fomentar una cultura de trabajo de equipo.

**Objetivo Específicos**

- ✓ Estructurar el organigrama y funciones que representa cada cargo,
- ✓ Controlar la ejecución del cumplimiento de metas en cada área.

**Procedimiento**

- ✓ Respetar y aprobación la solicitud de diferentes áreas para contratación de nuevo personal.
- ✓ Gestionar la búsqueda de nuevos empleados aplicando distintos métodos de reclutamiento
- ✓ Analizar y recopilar información de los candidatos para escoger al personal idóneo al puesto requerido
- ✓ Entrevistar y desarrollar pruebas de conocimiento
- ✓ Gestionar el Ambiente laboral para el cumplimiento de metas y verificar el cumplimiento de propósitos de cada área.

**Fecha de Emisión: Realizado: Katherine Pastillo**

**Aprobado; Gerente**

Elaborado por: Katherine Pastillo

### 3.5.2. Establecimiento de objetivos

Dentro de este componente se realiza el planteamiento de objetivos a corto y largo plazo, partiendo del establecimiento de la misión y visión acorde a la naturaleza de las actividades realizadas por Hyundaimedical Ecuador S.A.

#### 3.5.2.1. Misión

La misión según manifestado por expertos de la administración es una exposición clara de las tareas realizadas dentro de la empresa y a qué tipo de clientes se encuentra dirigida.

En la actualidad Hyundaimedical Ecuador S.A. no tiene definida su misión por lo que se procederá a realizar la propuesta, que determina su actividad, los fines para los cuales fue creada y que determina el sentido y valor de su existencia como empresa.

Para proponer la misión de la empresa es necesario analizar los siguientes elementos:

- ✓ Identidad: ¿Quiénes somos?
- ✓ Actividad: ¿A qué nos dedicamos?
- ✓ Finalidad: ¿Para quién lo hacemos?

Al responder las preguntas anteriormente realizadas se puede definir que la misión de Hyundaimedical Ecuador S.A. puede definirse de la siguiente como se puede observar en la figura N° 11.

Figura 11. Misión de Hyundaimedical Ecuador S.A.

**Es una empresa distribuidora insumos médicos con altos estándares de calidad para el área de la salud, brindando un servicio confiable y garantizado, para lo cual cuenta con un equipo de trabajo íntegro y comprometido en buscar el beneficio de la sociedad, como también la superación de la empresa.**



### 3.5.2.2. Visión

La visión expresa lo que pretende realizar la empresa y para quién lo va hacer, lo cual es el motivo de su existencia, brindando orientación a las actividades realizadas, a fin de lograr la satisfacción de los clientes potenciales, del personal, y a la sociedad en general.

Según el diagnóstico realizado, la empresa aún no tiene definida su visión a futuro, por lo que se procede a su elaboración tomando como referencia las siguientes características:

- ✓ Que sea medible: que permita verificar el éxito en el logro.
- ✓ Que sea atractiva: tenga expectativas positivas para directivos, empleados, clientes y otros usuarios que tengan algún tipo de interacción con la empresa.
- ✓ Sea posible: que sus objetivos sean reales y alcanzables.
- ✓ Que sea estratégica: que se incluyan asuntos decisivos para cumplir con éxito la misión.
- ✓ Sea entendible: que debe de tener claridad y precisión en su escritura.
- ✓ Que se determine el tiempo: el rango de plazo para cumplir con la misión.

Tomando en consideración los puntos anteriormente señalados se procede a formular las preguntas que conllevan a su elaboración:

- ✓ **¿Cómo será la empresa en unos cinco años?:** Será reconocida como proveedor de insumos médicos a nivel nacional.
- ✓ **¿Cuáles serán los principales insumos que se ofrezca?:** Insumos médicos como instrumentos para endoscopia, dispositivos de extracción de sangre para muestra y otros productos 100% coreanos.
- ✓ **¿Quiénes trabajarán en la empresa?** los empleados y directivos que se encuentren bajo relación de dependencia, o presten servicios externos.
- ✓ **¿Cuáles serán los valores, actitudes y claves de la empresa que prevalezcan dentro de la organización?** calidad, compromiso y eficiencia.
- ✓ **¿Cómo hablarán de la empresa los clientes, los trabajadores y los diferentes usuarios que tenga relación con ella?** Con admiración, gratitud y respeto.

Analizando y respondiendo las preguntas se determinará la visión de como se muestra en la figura N° 12.

Figura 12. Visión de Hyundaimedical Ecuador S.A.

**Para el año 2028 ser una empresa líder en la comercialización de insumos médicos a nivel nacional y lograr la satisfacción de sus clientes, aprovechando las innovaciones que se realizan constantemente para mejorar continuamente de los productos ofertados.**

Elaborado por: Katherine Pastillo

### 3.5.2.3. Objetivos estratégicos

Los objetivos son los fines hacia donde se encuentra encaminada la actividad empresarial, es decir, muestra los resultados que se desea obtener dentro de un rango de tiempo establecido, los cuales se proponen de acuerdo a establecimiento de estrategias realizadas en el análisis situacional de la empresa.

- ✓ Mejorar la plataforma web, donde se muestren todos los productos que ofrece la empresa, de tal forma que estos pueden ser adquiridos en línea.
- ✓ Realizar convenios con empresas servicio de encomiendas para que los productos comprados en línea puedan ser distribuidos a nivel nacional
- ✓ Incrementar nuevas presentaciones de productos para que los clientes puedan se interesen en revisar la utilidad que estos brindan.
- ✓ Planificar cursos de capacitación sobre atención al cliente, estrategias de venta y servicio postventa.
- ✓ Implementar nuevas estrategias de marketing utilizando las diferentes herramientas tecnológicas existentes.

#### **3.5.2.4. Objetivos operacionales**

Estos objetivos que se encuentran enfocados en las actividades desarrolladas dentro del nivel operativo de la empresa, entro los que se detallan:

- ✓ Atraer nuevos clientes que permitan abrir nichos de mercado a los que pueda ofrecer los insumos médicos que la empresa ofrece.
- ✓ Presentar al mercado los productos que ofrece la empresa la empresa mediante la elaboración y publicación en redes sociales de planes de promoción y publicidad.
- ✓ Ofrecer descuentos en las ventas que se realice por un alto volumen de insumos al contado, a fin de animar al cliente a comprar en mayor proporción.
- ✓ Incentivar a los empleados del departamento de ventas mediante premios al mejor vendedor, con la finalidad que se esfuerce más en realizar ventas.
- ✓ Preparar una agenda con el registro de los clientes, con la finalidad de hacer un seguimiento para cuando desee adquirir nuevos productos.

#### **3.5.2.5. Objetivos de reporte financiero**

Hace referencia a las metas a relacionadas con las finanzas de la empresa, entre los que pueden proponerse los siguientes:

- ✓ Incrementar las ventas mediante el desarrollo de estrategias de marketing que permitan hacer conocer el producto a nivel nacional.
- ✓ Incrementar el capital social de la compañía, que permita incrementar el stock de los productos comercializados.
- ✓ Disminuir los costos con la utilización de agencias virtuales, donde el cliente pueda interactuar directamente con el personal encargado de ventas.
- ✓ Incrementar de la cartera de clientes, con la fidelización de clientes satisfechos.

### 3.5.2.6. Objetivos de cumplimiento

Estos objetivos se encuentran relacionados con la comprobación de las operaciones empresariales, que se encuentren de acuerdo a los establecido, entre las que se pueden mencionar:

- ✓ Realizar un control interno concurrente que permita corregir errores que se realicen durante el desarrollo de las actividades empresariales.
- ✓ Comprobar que los balances se encuentren realizados y presentados de acuerdo a las normas y requerimientos vigentes.
- ✓ Que las actividades realizadas dentro de la institución se encuentren encaminadas hacia el mejoramiento institucional.

### 3.5.3. Identificación evaluación y respuesta a los riesgos

Para realizar la identificación de riesgos, se propone la aplicación de cuestionarios de control interno, para lo cual es necesario establecer parámetros enfocados en mejorar la ejecución de las diferentes actividades administrativas y financieras que se desarrollan cotidianamente, con la finalidad que se tenga un control adecuado que ayude a mitigar el riesgo dentro de Hyundaimedical Ecuador S.A.

Para la elaboración del cuestionario de control interno se establece una ponderación en una escala de 10, donde 1 será la calificación más baja y 10 la más alta, de acuerdo a la objetividad e importancia del tema en cuestión y en caso de observar respuestas negativas se deberá analizar con cautela porque representan factores de alto riesgo.

La identificación de los riesgos se ha realizado en base a cada uno de los componentes del COSO II.

Tabla 22 . Ambiente de control

**COMPAÑÍA HYUNDAIMEDICAL ECUADOR S.A.**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

N°	Preguntas	Respuestas			Evaluación	Observaciones
		Si	No	N/a		

1	¿Hyundaimedical cuenta con un código de ética?	X	10	0
2	¿Tienen una estructura organizativa definida?	X	10	10
3	¿Hyundaimedical cuenta con un plan estratégico?	X	10	0
4	¿El plan estratégico apoya los objetivos organizacionales?	X	10	0
5	¿Los directivos tienen experiencia adecuada para cumplir con sus obligaciones?	X	10	10
6	¿Se realiza la asignación de autoridad y responsabilidad a los empleados?	X	10	10
7	¿Hyundaimedical tiene el personal adecuado, en número y experiencia, para llevar a cabo su función?	X	10	10
8	¿En Hyundaimedical se realizan procesos de selección, inducción y capacitación para una elección adecuada del personal?	X	10	0
9	¿Existe una persona específica que se encargue de liderar al personal?	X	10	10
10	¿Cuenta la empresa con un manual de funciones?	X	10	0
11	¿Los contratos del personal cuentan con orientación legal?	X	10	10
12	¿Planifica incentivos para motivar y reforzar los niveles esperados de desempeño y conducta deseados?	X	10	0
13	¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal?	X	10	0
14	¿Dentro de cada departamento hay una rendición interna de cuentas?	X	10	0
<b>TOTAL</b>			<b>140</b>	<b>60</b>

Elaborado por: Katherine Pastillo

Tabla 23. Establecimiento de Objetivos

<b>COMPAÑÍA HYUNDAIMEDICAL ECUADOR S.A.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</b>							
N°	Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
		Si	No	N/a	Pon.	Calf.	
1	¿Los departamentos ha establecido sus objetivos propios?	X			10	0	
2	¿Se han establecido políticas y procesos que aporten al cumplimiento del objetivo?	X			10	10	
3	¿Los objetivos son oportunamente comunicados a los distintos niveles de los departamentos?	X			10	0	
4	¿Los objetivos de los departamentos contribuyen a alcanzar la visión de la empresa?	X			10	0	
5	¿Cada departamento planifica objetivos que estén acorde a los objetivos de la empresa?	X			10	0	
6	¿Hyundaimedical cuenta con algún tipo de planificación a mediano y largo plazo?	X			10	0	
7	¿En caso de ser necesario se realizaría cambios en los objetivos?	X			10	10	
8	¿Los objetivos planteados por cada departamento ayuda a mitigar los riesgos?	X			10	10	
9	¿en Hyundaimedical se realiza evaluaciones periódicas para verificar que los objetivos se estén cumpliendo?	X			10	0	
10	¿Se da a conocer el grado de cumplimiento de los objetivos?	X			10	0	
<b>TOTAL</b>					<b>100</b>	<b>30</b>	

Elaborado por: Katherine Pastillo

Tabla 24. Identificación de eventos

<b>COMPAÑÍA HYUNDAIMEDICAL ECUADOR S.A.</b>							
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>							
<b>COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</b>							
N°	Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
		Si	No	N/a	Pon.	Calf.	
1	¿Al identificarse eventos se analizan factores externos e internos?		X		10	0	
2	¿Hyundaimedical cuenta con la elaboración de un FODA en los procesos de mayor riesgo?		X		10	0	
3	¿Cuándo se presenta un evento negativo se realiza un análisis por parte de la dirección de forma inmediata?	X			10	10	
4	¿los efectos posibles de los riesgos se definan en forma precisa?		X		10	0	
5	¿El personal realiza un buen desempeño en sus actividades?	X			10	10	
6	¿Cuándo se identifica algún riesgo y se discuten abiertamente con el gerente?	X			10	10	
7	¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia que tengan?		X		10	0	
8	¿La empresa cuenta con información oportuna en el momento en que un evento es identificado como riesgo?	X			10	10	
9	¿Cuándo se haya identificado algún riesgo se involucra a todo el departamento?	X			10	10	
<b>TOTAL</b>					<b>90</b>	<b>50</b>	

Elaborado por: Katherine Pastillo

Tabla 25. Evaluación del Riesgo

**COMPAÑÍA HYUNDAIMEDICAL ECUADOR S.A.**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO**

N°	Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
		Si	No	N/a	Pon.	Calf.	
1	¿Se evalúa los riesgos identificados durante todo el proceso que dure la actividad?	X			10	0	
2	¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal al realizar sus actividades?	X			10	0	
3	¿Se planifican acciones correctivas a largo plazo para los riesgos detectados?	X			10	0	
4	¿Considera que los controles que ha establecido la empresa si ayudan a reducir los riesgos potenciales?	X			10	10	
5	¿Se considera de manera significativa los riesgos que pueden afectar al cumplimiento de objetivos planteados?	X			10	10	
6	¿Cuándo existen cambios dentro de algún proceso se analiza la existencia de un posible riesgo?	X			10	10	
7	¿Se estudia la disponibilidad, confiabilidad de la información y los recursos para que el riesgo sea evaluado?	X			10	10	
8	¿Los métodos que se utiliza para la evaluación del riesgo son efectivos?		X		10	0	
9	¿Asignan prioridades al riesgo?		X		10	0	
10	¿Se evalúa la eficiencia y eficacia de los controles establecidos?		X		10	0	
<b>TOTAL</b>					<b>100</b>	<b>40</b>	

Elaborado por: Katherine Pastillo



Tabla 26. Respuesta al Riesgo

<b>COMPAÑÍA HYUNDAIMEDICAL ECUADOR S.A.</b>							
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>							
<b>COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO</b>							
N°	Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
		Si	No	N/a	Pon.	Calf.	
1	¿Las diferentes estrategias son socializadas con el personal?		X		10	0	
2	¿Se puede transferir el impacto del riesgo a un tercero?		X		10	0	
3	¿Se realiza un proceso de seguimiento a las acciones realizadas para reducir riesgo?	X			10	10	
4	¿En caso de un riesgo de baja prioridad el personal tiene instrucciones de cómo actuar en caso de que ocurra?		X		10	0	
5	¿Los riesgos que no puedan ser solucionados por los departamentos se acude a la autoridad superior de la empresa?	X			10	10	
6	¿La empresa tiene un plan de contingencia para afrontar un riesgo interno o externo?		X		10	0	
7	¿La dirección entrega al personal un incentivo para que de alguna manera reducir el riesgo de fraude?		X		10	0	
8	¿Se capacita al personal para mejorar el rendimiento de las actividades que se realizan?	X			10	10	
<b>TOTAL</b>					<b>80</b>	<b>30</b>	

Elaborado por: Katherine Pastillo

Tabla 27. Actividades de Control

**COMPAÑÍA HYUNDAIMEDICAL ECUADOR S.A.**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

N°	Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
		Si	No	N/a	Pon.	Calf.	
1	¿En la empresa existe segregación de funciones y responsabilidades?	X			10	10	
2	¿Existen procedimientos de autorización y aprobación dentro de cada departamento?		X		10	0	
3	¿Se tienen un determinado control sobre el acceso a los recursos o archivos de la empresa?	X			10	10	
4	¿Se ejecuta verificación y conciliaciones de las cuentas bancarias?	X			10	10	
5	¿Se supervisa la documentación al final de cada proceso, actividad y tarea?	X			10	10	
6	¿Se realizan informes en cuanto a la existencia de anomalías en cada área o proceso?		X		10	0	
7	¿Se realiza un seguimiento del cumplimiento de políticas en todas las áreas?		X		10	0	
8	¿Se han desarrollado y aplicado indicadores para determinar el rendimiento dentro de la empresa?		X		10	0	
<b>TOTAL</b>					<b>80</b>	<b>40</b>	

Elaborado por: Katherine Pastillo

Tabla 28. Información y Comunicación

**COMPAÑÍA HYUNDAIMEDICAL ECUADOR S.A.**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

N°	Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
		Si	No	N/a	Pon.	Calf.	
1	¿El personal que labora en la empresa conoce la misión, visión y los objetivos establecidos?	X			10	10	
2	¿Cada departamento proporciona reportes periódicos sobre las actividades desarrolladas?		X		10	10	
3	¿Se considera que los sistemas de información que posee eficientes para la toma de decisiones?	X			10	10	
4	¿La comunicación interna es rápida y oportuna?		X		10	10	
5	¿La información que se entrega a la administración es fiable y oportuna?	X			10	10	
6	¿Hay una comunicación eficaz con clientes, proveedores y entidades de control?		X		10		
7	¿Se informa sobre el grado de cumplimiento de los objetivos?		X		10		
<b>TOTAL</b>					<b>70</b>	<b>50</b>	

Elaborado por: Katherine Pastillo

Tabla 29. Supervisión

**COMPAÑÍA HYUNDAIMEDICAL ECUADOR S.A.**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**COMPONENTE: SUPERVISIÓN**

N°	Preguntas	Respuestas			Evaluación		Observaciones
		Si	No	N/a	Pon.	Calf.	
1	¿Se ejecuta un monitoreo de las actividades continuo por parte de la administración de la empresa?	X			10	10	
2	¿Algún organismo de control realizan auditorias operativas y financieras?		X		10	0	
3	¿Se han realizado evaluaciones de rendimiento al personal?		X		10	0	
4	¿Se ha comunicado sobre hallazgos encontrados al personal superior?		X		10	0	
<b>TOTAL</b>					<b>40</b>	<b>10</b>	

Elaborado por: Katherine Pastillo

### 3.5.4. Evaluación y respuesta a los riesgos

Después de realizar la calificación del cuestionario efectuado, se debe procederse a calcular el nivel de confianza que va de acuerdo a los resultados, mediante una fórmula desarrollada, cuyo porcentaje se ubicará en la escala que corresponda para luego ser analizado y sacar una conclusión de ello dependiendo del riesgo que represente.

Fórmula para determinar el nivel de confianza:

- NC= Nivel de Confianza
- CT= Calificación Total
- PT= Ponderación Total

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT}$$

Fórmula para la evaluación del riesgo de control:

- RC= Porcentaje óptimo – nivel de confianza

- $RC = 100\% - NC$

Tabla 30. Parámetros para determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
15% - 50%	Bajo	85% - 50%	Alto
51% - 75%	Medio	49% - 25%	Moderado
76% - 95%	Alto	24% - 5%	Bajo

Elaborado por: Katherine Pastillo

✓ **Componente ambiente de control**

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total} \times 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{60 \times 100}{140}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{6000}{140}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 42.86\%$$

Riesgo de Control= Porcentaje óptimo – nivel de confianza

Riesgo de Control= 100% - NC

Riesgo de Control= 100% - 42.86%

Riesgo de Control= 57.14%

Tabla 31. Nivel de confianza ambiente de control

Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
15% - 50%	Bajo	85% - 50%	Alto
51% - 75%	Medio	49% - 25%	Moderado
76% - 95%	Alto	24% - 5%	Bajo

Elaborado por: Katherine Pastillo

✓ **Componente establecimiento de objetivos**

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total} \times 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{30 \times 100}{100}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{3000}{100}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 30\%$$

$$\text{Riesgo de Control} = \text{Porcentaje óptimo} - \text{nivel de confianza}$$

$$\text{Riesgo de Control} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Riesgo de Control} = 100\% - 30\%$$

$$\text{Riesgo de Control} = 70\%$$

Tabla 32. Nivel de confianza establecimiento de objetivos

Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
15% - 50%	Bajo	85% - 50%	Alto
51% - 75%	Medio	49% - 25%	Moderado
76% - 95%	Alto	24% - 5%	Bajo

Elaborado por: Katherine Pastillo

✓ **Componente identificación de eventos**

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total} \times 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{50 \times 100}{90}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{5000}{90}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 55.56\%$$

Riesgo de Control= Porcentaje óptimo – nivel de confianza

Riesgo de Control= 100% - NC

Riesgo de Control= 100% - 55.56%

Riesgo de Control= 44%

Tabla 33. Nivel de confianza identificación de eventos

Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
15% - 50%	Bajo	85% - 50%	Alto
51% - 75%	Medio	49% - 25%	Moderado
76% - 95%	Alto	24% - 5%	Bajo

Elaborado por: Katherine Pastillo

✓ **Componente evaluación del riesgo**

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total} \times 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{40 \times 100}{100}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{3000}{100}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 40\%$$

Riesgo de Control= Porcentaje óptimo – nivel de confianza

Riesgo de Control= 100% - NC

Riesgo de Control= 100% - 40%

Riesgo de Control= 60%

Tabla 34. Nivel de confianza evaluación del riesgo

Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
15% - 50%	Bajo	85% - 50%	Alto
51% - 75%	Medio	49% - 25%	Moderado
76% - 95%	Alto	24% - 5%	Bajo

Elaborado por: Katherine Pastillo

✓ **Componente respuesta al riesgo**

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total} \times 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{30 \times 100}{80}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{3000}{80}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 37.50\%$$



Riesgo de Control= Porcentaje óptimo – nivel de confianza

Riesgo de Control= 100% - NC

Riesgo de Control= 100% - 37.50%

Riesgo de Control= 62.50%

Tabla 35. Nivel de confianza respuesta al riesgo

Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
15% - 50%	Bajo	85% - 50%	Alto
51% - 75%	Medio	49% - 25%	Moderado
76% - 95%	Alto	24% - 5%	Bajo

Elaborado por: Katherine Pastillo

✓ **Componente Actividades de control**

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total} \times 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{40 \times 100}{80}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{4000}{80}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{50\%}{1}$$

Riesgo de Control= Porcentaje óptimo – nivel de confianza

Riesgo de Control= 100% - NC

Riesgo de Control= 100% - 50%

Riesgo de Control= 50%´

Tabla 36. Nivel de confianza actividades de control

Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
15% - 50%	Bajo	85% - 50%	Alto
51% - 75%	Medio	49% - 25%	Moderado
76% - 95%	Alto	24% - 5%	Bajo

Elaborado por: Katherine Pastillo

✓ **Componente información y comunicación**

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total} \times 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{50 \times 100}{70}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{5000}{70}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 71.43 \%$$

Riesgo de Control= Porcentaje óptimo – nivel de confianza

Riesgo de Control= 100% - NC

Riesgo de Control= 100% - 71.43%

Riesgo de Control= 28.57%´

Tabla 37. Nivel de confianza información y comunicación

Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
15% - 50%	Bajo	85% - 50%	Alto
51% - 75%	Medio	49% - 25%	Moderado
76% - 95%	Alto	24% - 5%	Bajo

Elaborado por: Katherine Pastillo

✓ **Componente supervisión**

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total} \times 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{10 \times 100}{40}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{1000}{40}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 25\%$$

Riesgo de Control= Porcentaje óptimo – nivel de confianza

Riesgo de Control= 100% - NC

Riesgo de Control= 100% - 25%

Riesgo de Control= 75%

Tabla 38 . Nivel de confianza información y comunicación

Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
15% - 50%	Bajo	85% - 50%	Alto
51% - 75%	Medio	49% - 25%	Moderado
76% - 95%	Alto	24% - 5%	Bajo

Elaborado por: Katherine Pastillo

A continuación, se presenta un resumen sobre la evaluación del riesgo a cada componente, como se muestra en la tabla N°39.

Tabla 39. Resumen de riesgos

<b>Componentes</b>	<b>Nivel de confianza</b>		<b>Nivel de riesgo</b>	
Ambiente de control	15% - 50%	Bajo	85% - 50%	Alto
Establecimiento de objetivos	15% - 50%	Bajo	85% - 50%	Alto
Identificación de eventos	51% - 75%	Medio	49% - 25%	Moderado
Evaluación del riesgo	15% - 50%	Bajo	85% - 50%	Alto
Respuesta al riesgo	15% - 50%	Bajo	85% - 50%	Alto
Actividades de control	15% - 50%	Bajo	85% - 50%	Alto
Información y comunicación	51% - 75%	Medio	49% - 25%	Moderado
Supervisión	15% - 50%	Bajo	85% - 50%	Alto

Elaborado por: Katherine Pastillo

### 3.5.5. Respuesta a los riesgos

Para dar respuesta a los riesgos encontrados, se establece una matriz que ayudará a seleccionar la opción de acuerdo al perfil del riesgo, como se muestra en la tabla N° 40.

Tabla 40. Respuesta a los riesgos

<b>Nivel</b>	<b>Categoría</b>	<b>Tratamiento</b>
4	Alto	Reducir o evitar
3	Medio	Reducir o compartir
2	Bajo	Compartir o aceptar
1	Muy bajo	Aceptar

Elaborado por: Katherine Pastillo

Se procede a la propuesta de la respuesta al riesgo con la finalidad de reducir o evitar el riesgo determinado, con el establecimiento de objetivos estratégicos de acuerdo al problema encontrado, como se muestra en la tabla N° 41.

Tabla 41. Respuesta al riesgo

N°	Riesgo	Categoría	Objetivo
1	Ambiente de control	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un código de ética</li> <li>• Realizar un plan estratégico considerando sus objetivos organizacionales</li> <li>• Desarrollar planes de capacitación al personal.</li> <li>• Desarrollar un Manual de funciones del área administrativa y financiera.</li> <li>• Planificar incentivos para el personal</li> <li>• Evaluar periódicamente el desempeño del personal</li> <li>• Establecer un plan de rendición de cuentas sobre las actividades encomendadas a cada empleado de la empresa.</li> </ul>
2	Establecimiento de objetivos	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar objetivos propios para cada departamento que conforma la empresa, los cuales ayuden a cumplir con la visión establecida.</li> <li>• Realizar planificaciones a mediano y largo plazo.</li> </ul>
3	Identificación de eventos	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un análisis situacional con la identificación de los factores internos y externos que afectan a la empresa.</li> <li>• Realizar la evaluación continua de los detectados, con la finalidad del nivel de corrección que se vaya dando.</li> <li>• Realizar evaluación constante de las actividades que se realiza en cada departamento.</li> </ul>
4	Evaluación del riesgo	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la eficiencia y eficacia de los controles realizados.</li> </ul>
5	Respuesta al riesgo	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar estrategias y socializarlas con el personal dentro de la empresa.</li> <li>• Crear planes de contingencia de cómo actuar en caso de presentarse un determinado riesgo.</li> </ul>

N°	Riesgo	Categoría	Objetivo
6	Actividades de control	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un Manual de políticas y procedimientos administrativos y financieros.</li> <li>• Realizar informes sobre existencias de anomalías durante el desarrollo de las actividades,</li> <li>• Realizar un seguimiento de cumplimiento de políticas y procedimientos.</li> <li>• Realizar indicadores de gestión de las actividades realizadas.</li> </ul>
7	Información y comunicación	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procurar una comunicación eficaz con los clientes, proveedores y entidades de control.</li> <li>• Informar sobre el grado de cumplimiento de los objetivos.</li> </ul>
8	Supervisión	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar sobre los contingentes presentados a la administración.</li> </ul>

Elaborado por: Katherine Pastillo

### 3.5.6. Actividades de control

Luego de la formulación de los respectivos objetivos, la tarea es proponer un plan de actividades a realizarse para mitigar los riesgos encontrados, con la finalidad de tener el control de las actividades estratégicas que se realizarán a corto, mediano y largo plazo dentro de la empresa.

En la tabla N° 42 se detallan cada una de las actividades a realizarse con su respectivo responsable.

Tabla 42 . Plan de acción

**COMPAÑÍA HYUNDAIMEDICAL ECUADOR S. A**  
**PLAN DE ACCIÓN COSO II**

<b>Ref.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Plan de acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>
1	Implementar misión, visión y objetivos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formular un Plan Estratégico 2023 - 2027 tomando en cuenta los tipos de objetivos y reformular la misión y visión.</li> </ul>	Gerente General	1 mes
2	Desarrollar un código de ética	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar un manual de código de ética profesional</li> </ul>	Gerente General	1 mes
3	Evaluación del riesgo operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar políticas de impacto financiero</li> </ul>	Gerente General Gerente Financiero	1 mes
4	Inspeccionar el acceso de archivos y recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar un instructivo de la gestión de archivos y documentación digital que mantiene la empresa.</li> </ul>	Gerente General	1 mes
5	Revisión de la ejecución de la planificación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar matrices de seguimiento y cumplimiento de la planificación realizada.</li> <li>Evaluación habitual de las directrices mediante mecanismos definidos que permitan medir el grado de cumplimiento de las políticas establecidas.</li> </ul>	Gerente General	Semestral
6	Mantener profesionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar capacitaciones permanentes al</li> </ul>	Talento Humano	1 mes

**COMPAÑÍA HYUNDAIMEDICAL ECUADOR S. A**  
**PLAN DE ACCIÓN COSO II**

Ref.	Actividad	Plan de acción	Responsable	Tiempo de ejecución
	competentes, en alineación con los objetivos de la empresa.	personal de acuerdo a las funciones a cada función desarrollada. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar un sistema de evaluación del desempeño.</li> </ul>		
7	Estructura de líneas de autoridad y responsabilidad apropiadas para la consecución de objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un organigrama estructural y funcional de la empresa.</li> <li>• Creación de un reglamento interno donde se dispongan las acciones del personal.</li> </ul>	Gerente General	1 mes
8	Incrementar la eficiencia de los Procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de procesos vinculados al área administrativa y financiera de la empresa</li> </ul>	Gerente General Gerente Financiero	1 mes
9	Respaldar la operatividad de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un plan de contingencia de riesgo y seguridad.</li> </ul>	Gerente General	1 mes
10	Alcanzar la eficiencia económica y financiera para fortalecer el patrimonio de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un procedimiento de análisis e informe del estado real de la empresa de forma periódica.</li> <li>• Diseñar un plan de optimización de la</li> </ul>	Gerente General Gerente Financiero	1 mes



**COMPAÑÍA HYUNDAIMEDICAL ECUADOR S. A**  
**PLAN DE ACCIÓN COSO II**

Ref.	Actividad	Plan de acción	Responsable	Tiempo de ejecución
		información financiera mediante un software contable y administrativo.		
11	Mejorar y fortalecer la imagen de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspeccionar la calidad de los productos y el servicio mediante encuestas al cliente.</li> </ul>	Jefe de ventas	1 mes
12	Fortalecimiento del modelo de gestión de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de matrices de relación interna y externa que permita realizar un diagnóstico las relaciones entre procesos.</li> <li>• Implementar canales de comunicación interna y externa.</li> </ul>	Gerente General	1 mes

Elaborado por: Katherine Pastillo

### **3.5.7. Información y comunicación**

Dentro de toda empresa es importante la calidad de comunicación interna y externa que se tenga, ya que por una parte la información financiera sirve para la toma de decisiones por parte de la administración y la comunicación de los aspectos administrativos sirve para hacer conocer al personal encargado de cada área sobre creación e implementación de políticas y desarrollo de procesos para cada área.

Los medios de comunicación en los últimos años se han incrementado ya que existen diferentes canales mediante los cuales se puede llegar la información al destino deseado, los cuales se encuentran disponibles para utilización de la empresa, entre los cuales se mencionan los más utilizados:

- ✓ Correo electrónico
- ✓ Redes sociales
- ✓ Páginas Web
- ✓ Portales electrónicos
- ✓ Circulares físicas

### **3.5.8. Supervisión**

Cualquier sistema de control interno requiere de una supervisión con la finalidad que se revise el grado de cumplimiento de cada uno de los objetivos establecidos, que permitirá que el sistema funcione adecuadamente a largo plazo, por lo que el monitoreo debe ser constante para que funcione adecuadamente, realizando seguimiento a cada una de las actividades realizadas.

## CONCLUSIONES

Después de finalizada la presente investigación sobre el diseño de un sistema de control interno para las áreas administrativa – financiera, aplicando el modelo COSO II en la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A., se puede concluir lo siguiente:

- ✓ Para realizar el trabajo fue necesario estudiar minuciosamente de los componentes del control interno relacionados con el COSO, para establecer una visión clara de la propuesta a realizarse, por lo que se ha acudido a diversas investigaciones de autores que han realizado trabajos similares, analizando que se encuentra formado por ocho componentes que se encuentran estrechamente relacionados con el ambiente de control, establecimiento de objetivos, identificación de identificación y evaluación de riesgos, así como también las correspondientes tareas de minimización de estos riesgos, y la importancia de mantener el control adecuado de cada una de las actividades.
- ✓ Se ha realizado un diagnóstico situacional mediante un enfoque cuantitativo y cualitativo el cual evidencia una diversidad de falencias en el control interno de la empresa, tanto en el área administrativa, como en la parte financiera, por lo que se muestra la necesidad de un diseño de un sistema de control interno donde se describan los procedimientos, flujogramas, planes estratégicos, mecanismos y objetivos departamentales, que permitan garantizar un buen tratamiento de riesgos, errores, inexperiencia, y una serie de contingentes que pueden ser prevenidos o corregidos, con miras a la consecución de los objetivos esperados de forma eficiente y oportuna.
- ✓ Se ha procedido a la elaboración de la propuesta de control interno con el establecimiento de nuevos objetivos estratégicos que conllevan a la elaboración de un plan de acción que permita que la empresa actúe de manera adecuada proporcionando confiabilidad, razonabilidad y transparencia en la información financiera desarrollo de procesos, salvaguardar los activos de la compañía y promueve la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de objetivos en todas las áreas de labores con la intención de lograr los propósitos planteados por la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A.

## RECOMENDACIONES

Después de concluidos el trabajo se presenta las siguientes recomendaciones a la compañía Hyundaimedical Ecuador S.A.:

- ✓ Desarrollar el respectivo código de ética profesional, donde se encuentren inmersas la misión y visión, que regule cada una de las acciones de cada uno de los empleados que se encuentran dentro de la empresa.
- ✓ Desarrollar un plan estratégico y realizar el seguimiento a cada uno de los objetivos para cada área administrativa y financiera, con la finalidad de tener directrices sobre el cumplimiento de metas y estrategias que ayuden a su cumplimiento
- ✓ Realizar una estructura organizacional que les permita trabajar en equipo de manera óptima y alcanzar las metas fijadas en la planificación de la compañía.
- ✓ Establecer una correcta segregación de funciones de las actividades de acuerdo al cargo asignado a cada empleado de la compañía, con la finalidad de prevenir posibles errores o fraudes dentro la misma.
- ✓ Diseñar e Implementar políticas, reglamentos internos y manuales de funciones para que el personal de cada área desempeñe sus responsabilidades de mejor manera y evitar la duplicación de procesos.
- ✓ Evaluar constantemente el funcionamiento y desempeño de los cargos asignados a cada empleado que desarrolla un cargo dentro de la empresa para la correcta toma de decisiones por parte de la administración.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, R. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera para la Librería y Papelería Aguilar de la ciudad de Loja, provincia de Loja, periodo 2015*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2022, de Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6290>
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. Unid. Recuperado el 27 de Diciembre de 2022, de [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=TYHDCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=proceso+administrativo&ots=poujtKVFK\\_&sig=elil07kKIywK9\\_bUO7aPhit4Le8#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=TYHDCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=proceso+administrativo&ots=poujtKVFK_&sig=elil07kKIywK9_bUO7aPhit4Le8#v=onepage&q&f=false)
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2022, de Universidad de Bogotá Jorge Tadeo : <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno*. Diaz de Santos. Recuperado el 28 de Enero de 2023, de [https://books.google.com.ec/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Ecuador, Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial N° 449 del 20 de octubre de 2008. Recuperado el 7 de Enero de 2023, de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Ecuador, Banco Central. (2023). *Información Estadística Mensual N° 2050*. Recuperado el 05 de Enero de 2023, de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/m2050/IEM2050.pdf>
- Ecuador, Secretaria Nacional de Planificación. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2022, de <https://www.protrade.ec/wp-content/uploads/2022/06/PND-Plan-de-Creaci%C3%B3n-de-Oportunidades-2021-2025.pdf>
- Gaibor, I. (2018). *Diseño de un sistema de control interno administrativo – financiero, para la escuela de capacitación de choferes profesionales San Miguel de Bolívar, Provincia de*

- Bolívar*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2022, de Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8877>
- Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Colombia: McGraw Hill. Recuperado el 20 de Diciembre de 2022, de <https://www.studocu.com/co/document/universidad-la-gran-colombia/metodologia-de-la-investigacion/hernandez-r-fernandez-c-y-baptista-p-2014-metodologia-de-la-investigacion-6a-ed-mc-grwall-hill-education-capitulo-7/36166706>
- Hernández, J., & Hernández, S. (2019). Etapas del proceso administrativos. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tutela*, 6(11). doi:<https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill . Recuperado el 30 de Diciembre de 2022, de [https://www.academia.edu/44382737/METODOLOG%C3%8DA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACI%C3%93N\\_LAS\\_RUTAS\\_CUANTITATIVA\\_CUALITATIVA\\_Y\\_MIXTA](https://www.academia.edu/44382737/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA)
- Huilcapi, S., & Gallegos, D. (2020). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. *Revista Espacios*, 41(40). Recuperado el 31 de Enero de 2022, de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n40/a20v41n40p02.pdf>
- Iborra, M., Dasí, Á., Dolz, C., & Ferrer, C. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y habilidades directivas*. Madrid: Paraninfo. Recuperado el 3 de diciembre de 2022, de <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=X9v7CAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR19&dq=concepto+de+empresas&ots=wJhaLQG933&sig=TSsQcX2H9bcdydgIomKB2M-5L0c#v=onepage&q=concepto%20de%20empresas&f=false>
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(8), 69-74. Recuperado el 4 de Diciembre de 2022, de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Patria. Recuperado el 12 de Diciembre de 2022, de <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=7c9UCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=proceso+administrativo&ots=-LFP8r5tRh&sig=duAUyghheuPydVxXcnMaorLQPhU#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false>

- Mero, J. (2018). Empresa, Administración y proceso administrativo. *Revista Científica Fipcaec*, 8(3). Recuperado el 8 de Diciembre de 2022, de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2002). *Norma Internacional de Auditoría NIA 6: Evaluación de Riesgos y Control Interno. Sección 400*. Recuperado el 3 de diciembre de 2022, de <https://docplayer.es/20765848-Nia-6-evaluacion-de-riesgo-y-control-interno-norma-internacional-de-auditoria-6-nia-6-evaluacion-de-riesgo-y-control-interno-sec.html>
- Miaja, M. (2019). Presente y futuro del control Interno en las Administraciones Públicas. *Auditoría de gestión y fondos públicos*(74), 85-98. Recuperado el 20 de Febrero de 2022, de <https://asocex.es/wp-content/uploads/2019/12/Revista-Auditoria-Publica-n%C2%BA-74.-pag-85-a-98.pdf>
- Miranda, U., & Acosta, Z. (2008). *Fuentes de información para la recolección de información cuantitativa y cualitativa*. Recuperado el 27 de diciembre de 2022, de Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885032/texto-no-2-fuentes-de-informacion.pdf>
- Neil, D., & Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamento de la investigación científica*. Machala-Ecuador: Utmach. Recuperado el 25 de Diciembre de 2022, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%c3%b3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Ramón, J. (2004). El control interno en las empresas privadas. *Revista UNMSM - Quipukamayoc*(86). Recuperado el 20 de Diciembre de 2022, de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476/4711>
- Rivas, G., & Cornejo, D. (2019). *Diseño de un sistema de control interno aplicando la metodología COSO II para lograr la eficiencia en el control de los inventarios en la Empresa Inversiones Aj&E S.R.L año 2015*. Recuperado el 3 de diciembre de 2022, de Universidad Católica Santo Toribio de Mongrovejo: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2641/1/TL\\_RivasMuroGraciela\\_CornejoChapo%c3%blanDoris.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2641/1/TL_RivasMuroGraciela_CornejoChapo%c3%blanDoris.pdf)
- Tello, I., Tul, L., Vaca, Á., & Villavicencio, N. (2018). *Contabilidad General*. Ediciones Grupo Compás. Recuperado el 10 de Diciembre de 2022, de

<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/457/3/CONTABILIDAD%20GENERAL.pdf>

Torres, M., Subia, J., Mantilla, D., & Becerra, E. (2017). *Auditoría Integral. Cumplimiento. Gestión. Financiera. Control Interno*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2022, de [https://www.researchgate.net/profile/Diego-Mantilla-5/publication/332422797\\_AUDITORIA\\_INTEGRAL/links/5cb488c1a6fdcc1d49960d60/AUDITORIA-INTEGRAL.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Diego-Mantilla-5/publication/332422797_AUDITORIA_INTEGRAL/links/5cb488c1a6fdcc1d49960d60/AUDITORIA-INTEGRAL.pdf)

Yáñez, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno aplicado a las áreas administrativas y financieras para laboratorios farmacéuticos*. Recuperado el 3 de diciembre de 2022, de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15695/1/T-UCE-0003-CAD-020CA.pdf>

Zapata, P. (2017). *Contabilidad General*. Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A. Recuperado el 17 de Diciembre de 2022, de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=O\\_13EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=contabilidad&ots=-A2fLxKP-5&sig=lcMKoEUvgLu4pvqlh8G-bYIrUV8#v=onepage&q=contabilidad&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=O_13EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=contabilidad&ots=-A2fLxKP-5&sig=lcMKoEUvgLu4pvqlh8G-bYIrUV8#v=onepage&q=contabilidad&f=false)