



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS
TERMAS CHACHIMBIRO ARCO IRIS, CANTÓN URCUQUI,
PROVINCIA DE IMBABURA.”

Trabajo de Titulación.

Tipo: Proyecto de Investigación.

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

AUTORA:

MARÍA DEL CARMEN CHAMORRO GUTIÉRREZ.

Riobamba – Ecuador

2022



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO.**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS
TERMAS CHACHIMBIRO ARCO IRIS, CANTÓN URQUQUI,
PROVINCIA DE IMBABURA.”

Trabajo de Titulación.

Tipo: Proyecto de Investigación.

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

AUTORA: MARÍA DEL CARMEN CHAMORRO GUTIÉRREZ.

DIRECTORA: ING. RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTÍZ.

Riobamba - Ecuador

2022

© 2022, María del Carmen Chamorro Gutiérrez.

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, **MARÍA DEL CARMEN CHAMORRO GUTIÉRREZ**, declaro que el presente Trabajo de Investigación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados según la norma APA edición vigente a la fecha.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 13 de julio del 2022.

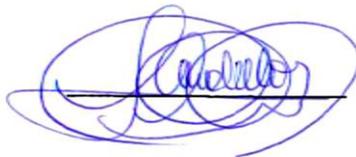
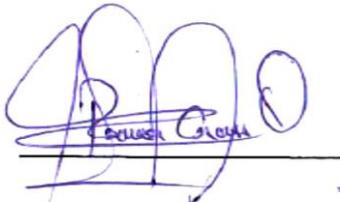


María del Carmen Chamorro Gutiérrez

C.I.: 100402532-4

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS TERMAS CHACHIMBIRO ARCO IRIS, CANTÓN URCUQUI, PROVINCIA DE IMBABURA**, realizado por la Señorita: **MARÍA DEL CARMEN CHAMORRO GUTIÉRREZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		13/07/2022
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz. DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN INTEGRACIÓN CURRICULAR		13/07/2022
Ing. William Geovanny Yanza Chávez. MIEMBRO DEL TRIBUNAL		13/07/2022

DEDICATORIA

En toda defensa no es una tesis la que se defiende, si no a uno mismo....

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre, por su apoyo y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí. A mis hermanos porque fueron la razón de superación y dar el ejemplo por ser la mayor. A mis amigas por que formaron parte de mi vida y su apoyo incondicional en situaciones difíciles.

María

AGRADECIMIENTO

Todos los éxitos germinan cuando nos decidimos en comenzar...

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres, por ser los principales promotores de mis sueños y metas, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a todos mis docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial, a la Ingeniera Raquel Colcha por ser mi directora de tesis y como su equipo de trabajo y miembro de mi proyecto al Ingeniero William Yanza que me han guiado con su paciencia, y su rectitud como docentes.

Finalmente tengo que reiterar mi agradecimiento al Ingeniero Lenin Gaibor, una gran persona, maestro y amigo; que sin importar su tiempo y que no forme parte de mi equipo de tribunal, me ayudo a resolver mis dudas y siempre estuvo al pendiente de mis avances.

Mil Gracias y Bendiciones...

María

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE IMÁGENES	xiii
RESUMEN	xiv
SUMMARY	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: MARCO DE REFERENCIA	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Sistematización del problema	3
<i>1.3.1. Delimitación del problema</i>	<i>3</i>
1.4. Objetivos	4
<i>1.4.1. General</i>	<i>4</i>
<i>1.4.2. Específicos</i>	<i>4</i>
1.5. Justificación	4
<i>1.5.1. Justificación teórica</i>	<i>4</i>
<i>1.5.2. Justificación metodológica</i>	<i>5</i>
<i>1.5.3. Justificación práctica</i>	<i>5</i>
<i>1.5.4. Justificación académica</i>	<i>5</i>
1.6. Marco teórico-conceptual	5
<i>1.6.1. Antecedentes de investigación</i>	<i>5</i>
<i>1.6.2. Referentes conceptuales e históricos del sistema de control interno.</i>	<i>8</i>
<i>1.6.2.1. Antecedentes de control interno</i>	<i>8</i>
<i>1.6.2.2. Evolución de control interno</i>	<i>8</i>
<i>1.6.2.3. Definición de sistema de control interno</i>	<i>9</i>
<i>1.6.2.4. Concepto de sistema de control interno</i>	<i>9</i>

1.6.2.5. <i>Importancia del sistema de control interno</i>	9
1.6.2.6. <i>Principios del sistema de control interno</i>	9
1.6.2.7. <i>Alcance del sistema de control interno</i>	10
1.6.2.8. <i>Elementos del control interno</i>	11
1.6.2.9. <i>Objetivos del sistema de control interno</i>	12
1.6.2.10. <i>Clasificación del sistema de control interno</i>	13
1.6.2.11. <i>Tipos de sistema de control interno</i>	13
1.6.2.12. <i>Beneficios del sistema de control interno</i>	14
1.6.2.13. <i>Limitantes de diseño del sistema de control interno</i>	14
1.6.2.14. <i>Fases de implementación del sistema de control interno</i>	14
1.6.2.15. <i>Proceso de control</i>	15
1.6.2.16. <i>Tipos de control</i>	16
1.6.2.17. <i>Ventajas del control interno</i>	16
1.6.2.18. <i>Modelos de control interno</i>	17
1.6.2.19. <i>Empresa</i>	23
1.6.2.20. <i>Empresas de servicio</i>	24
1.6.3. Marco conceptual	25
1.6.3.1. <i>Control</i>	25
1.6.3.2. <i>Dirección</i>	26
1.6.3.3. <i>Cumplimiento</i>	26
1.6.3.4. <i>Gestión</i>	26
1.6.3.5. <i>Mitigación</i>	27
1.6.3.6. <i>Empresa</i>	27
1.6.3.7. <i>Objetivo</i>	28
1.6.3.8. <i>Sistema</i>	28
1.6.3.9. <i>Riesgo</i>	29
1.6.3.10. <i>Toma de decisiones</i>	29
1.6.4. Idea a defender	30

1.6.4.1. <i>Variable independiente</i>	30
1.6.4.2. <i>Variable independiente</i>	30
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO	31
2.1. Enfoque de investigación	31
2.1.1. <i>Mixto</i>	31
2.2. Nivel de investigación	31
2.2.1. <i>Exploratorio</i>	31
2.2.2. <i>Descriptivo</i>	31
2.3. Diseño de investigación	32
2.3.1. <i>No experimental</i>	32
2.4. Tipo de investigación	32
2.4.1. <i>Investigación documental</i>	32
2.5. Tipo de estudio	32
2.5.1. <i>De campo</i>	32
2.6. Población y muestra	33
2.6.1. <i>Población</i>	33
2.6.2. <i>Muestra</i>	34
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	34
2.7.1. <i>Métodos de investigación</i>	34
2.7.1.1. <i>Método inductivo</i>	34
2.7.1.2. <i>Método deductivo</i>	34
2.7.1.3. <i>Método analítico-sintético</i>	35
2.7.2. <i>Técnicas de investigación</i>	35
2.7.2.1. <i>Entrevista</i>	35
2.7.2.2. <i>Encuesta</i>	35
2.7.2.3. <i>Cuestionario</i>	36
2.8. Resultados y discusión de resultados.	36

2.8.1. Análisis de resultados.	36
2.8.1.1. Análisis de la entrevista dirigida al gerente-propietario.	36
2.8.1.2. Análisis de la encuesta dirigida al personal de las termas.	38
2.9. Verificación de la idea a defender.	56
CAPÍTULO III: MARCO PROPOSITIVO	57
3.1. Examinación global del sistema de control interno en las termas chachimbiro arco iris.	57
3.2. Propuesta	125
<i>Descripción de las termas chachimbiro arco iris</i>	125
<i>Información de las termas</i>	125
<i>Principales beneficios de las termas chachimbiro arco iris</i>	126
<i>Misión</i>	126
<i>Visión</i>	126
<i>Políticas empresariales</i>	127
<i>Macro localización</i>	128
<i>Microlocalización</i>	128
<i>Principales directivos de termas chachimbiro arco iris</i>	129
<i>Presentación</i>	131
<i>Sistema de control interno</i>	132
<i>Objeto y ambito de aplicación</i>	132
<i>Código de ética</i>	133
<i>Manual de aplicación y socialización del código de ética</i>	147
<i>Manual de funciones</i>	151
<i>Manual de reclutamiento de personal</i>	157
<i>Estatuto interno</i>	166
<i>Plan estratégico empresarial</i>	179
CONCLUSIONES	186
RECOMENDACIONES	187

BIBLIOGRAFÍA.....	188
ANEXOS.....	195

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Modelo de coso.....	18
Tabla 2-1: Clasificación de empresas.....	24
Tabla 3-2: Colaboradores de Termas Chachimbiro Arco Iris	33
Tabla 4-2: Genero del personal de Termas Chachimbiro ArcoIris	39
Tabla 5-2: Rango de edad del personal del Balneario.	40
Tabla 6-2: Existencia de un sistema de control interno.	41
Tabla 7-2: Conocimiento de la filosofía organizacional y código de ética.	42
Tabla 8-2: Existencia de manuales, reglamentos y políticas para mitigar riesgos.	43
Tabla 9-2: Responsable de implementación de un sistema de control interno.....	44
Tabla 10-2: Calificación control interno implementado.	45
Tabla 11-2: Modelos de control interno, estrategias e indicadores usados actualmente.	46
Tabla 12-2: Existencia de un manual de funciones y responsabilidades.	47
Tabla 13-2: Comunicación entre colaboradores de diferentes áreas.....	48
Tabla 14-2: Funciones definidas para el personal.	49
Tabla 15-2: Notificación por faltas laborales.	50
Tabla 16-2: Capacitaciones, incentivos y premios por directivos.....	51
Tabla 17-2: Proceso de reclutamiento y selección de personal.....	52
Tabla 18-2: Evaluación de desempeño de personal.....	53
Tabla 19-2: Tiempo de resolución de problemas administrativos u operarios.....	54
Tabla 20-2: Clima laboral en la empresa.....	55
Tabla 21-3: Escala de calificación del control interno.....	57
Tabla 22-3: Mapa de riesgo de sistema de control interno	57
Tabla 23-3: Probabilidad calificación.....	58
Tabla 24-3: Impacto calificación.....	58
Tabla 25-3: Componente ambiente de control.....	72
Tabla 26-3: Componente evaluación de riesgos.....	83
Tabla 27-3: Componente actividades de control	91
Tabla 28-3: Componente Información y comunicación	104
Tabla 29-3: Componente de actividades de supervisión.....	110
Tabla 30-3: Mapa de Riesgos.....	112
Tabla 31-3: Calificaciones de reclutamiento	158
Tabla 32-3: Actividades de Termas Chachimbiro Arco Iris	181
Tabla 33-3: Objetivos estratégicos	184

INDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Elementos del sistema de control interno	12
Figura 2-1: El proceso de control	16
Figura 3-1: Ventajas del control interno.....	17
Figura 4-2: Sexo/Género de Personal.....	39
Figura 5-2: Edad de personal.....	40
Figura 6-2: Existencia de un sistema de control interno.	41
Figura 7-3: Conocimiento de la filosofía organizacional y código de ética.....	42
Figura 8-3: Existencia de manuales, reglamentos y políticas para mitigar riesgos.	43
Figura 9-2: Responsable de implementación de un sistema de control interno.	44
Figura 10-2: Calificación control interno implementado.	45
Figura 11-2: Modelo de control interno, estrategias e indicadores usados actualmente.	46
Figura 12-2: Existencia de un manual de funciones y responsabilidades.	47
Figura 13-2: Comunicación entre colaboradores de diferentes áreas.....	48
Figura 14-2: Funciones definidas para el personal.....	49
Figura 15-2: Notificación por faltas laborales.....	50
Figura 16-2: Capacitaciones, incentivos y premios por directivos.....	51
Figura 17-2: Proceso de reclutamiento y selección de personal.....	52
Figura 18-2: Evaluación de desempeño de personal.	53
Figura 19-2: Tiempo de resolución de problemas administrativos y operarios. ...;	Error!
Marcador no definido.	
Figura 20-2: Clima laboral en la empresa.	55
Figura 21-3: Nivel de componente entorno-ambiente de control.....	73
Figura 22-3: Nivel de madurez componente evaluación de riesgos.....	83
Figura 23-3: Nivel de madurez componente actividades de control	91
Figura 24-3: Nivel de madurez componente Información y comunicación.	105
Figura 25-3: Nivel de madurez componente actividades de supervisión.	110
Figura 26-3: Información departamental.....	182
Figura 27-3: Análisis FODA Termas	183

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1-1: Etapas del sistema de control interno.....	10
Imagen 2-1: Cuadro comparativo Modelos de Control Interno.....	21
Imagen 3-1: Componentes COSO III	23
Imagen 4-3: Macro localización Termas	128
Imagen 5-3: Termas Chachimbiro Arco Iris.....	129
Imagen 6-3: Organigrama Termas Chachimbiro Arco Iris.....	151

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se ha visto enfocado en el diseño de un sistema de control interno, basado en el COSO III para las Termas Chachimbiro Arco Iris, ubicado en el cantón Urcuquí, Provincia de Imbabura, tiene como finalidad propiciar la reducción y mitigación de riesgos de la empresa, de la misma manera propiciar el mejoramiento a la alta dirección para la toma de decisiones de la gerencia y que estas sean acertadas, enfocándose en el direccionamiento de la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral para la consecución de los objetivos estratégicos. Para el proceso de diseñar el sistema de control interno, se dio forma visitando a las termas, y conjuntamente se aplicó una encuesta al personal de la empresa turística, entrevista al Gerente-Propietario y cuestionarios de control interno con sus respectivos componentes, principios y enfoques con metodología COSO III, lo cual permitió identificar una serie de deficiencias organizacionales, tales como: inexistencia de un control en las actividades administrativas, financieras y operativas, carece de código de ética para guiar el comportamiento del personal, una estructura organizacional desactualizada, más aún, no cuenta con una planificación estratégica, lo que es peor, ausencia de manual de funciones, procedimientos y reglamento interno. Por tal motivo, se recomienda a la máxima autoridad de la empresa turística la implementación del presente sistema, a fin propiciar el fortalecimiento y mejoramiento de la gestión operativa de los servicios turísticos en función a la optimización de los recursos, y de esta manera todos los procesos administrativos, financieros y operativos, sean sujetos a evaluaciones periódicas, permitiendo establecer medidas preventivas y correctivas, con la finalidad de asegurar el mejoramiento continuo y la calidad del servicio.

Palabras clave: <CONTROL INTERNO>, <MICROEMPRESA>, <RIESGO EMPRESARIAL>, <DESEMPEÑO LABORAL>, <CALIDAD>, <PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA>, <OBJETIVOS ESTRATÉGICOS>, URCUQUÍ (CANTÓN)>



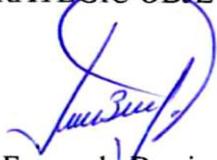
19-07-2022

1527-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The present study focused on the design of an internal control system, based on COSO III for the Chachimbiro Arco Iris Thermal Water, located in the Urcuquí canton, Imbabura Province, with the purpose to reduce and mitigate risks for the company and promote the improvement of senior management decision-making and verify if these are correct focusing on the direction of efficiency and effectiveness of work performance to achieve strategic objectives. For the process of designing the internal control system, it was carried out by visiting the thermal water facilities and then a survey was applied to the staff of the tourism company, an interview with the owner and internal control questionnaires with their respective components, principles and approaches. with COSO III methodology, which allowed to identify a series of organizational deficiencies, such as: lack of control in administrative, financial and operational activities, lack of code of ethics to guide the behavior of personnel, an outdated organizational structure. Moreover, it lacks a strategic plan and unfortunately, the absence of a manual of functions, procedures and internal regulations. For this reason, it is recommended to the highest authority of the tourist company the implementation of this system, in order to promote the strengthening and improvement of the operational management of tourist services based on the optimization of resources, and in this way all administrative, financial and operational processes are subject to periodic evaluations, allowing the establishment of preventive and corrective measures, in order to ensure continuous improvement and quality of service.

Keywords: <INTERNAL CONTROL>, <MICROCAP COMPANY>, <BUSINESS RISK>, <WORK PERFORMANCE>, <QUALITY>, <STRATEGIC PLANNING>, <STRATEGIC OBJECTIVES>, <URCUQUÍ (CANTON)>
<STRATEGIC OBJECTIVES



Luis Fernando Barriga Fray
0603010612

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el sector turístico del Ecuador, genera 405.820 mil fuentes de trabajo directas e indirectas en las áreas de alojamiento y servicios de alimentación, de acuerdo con los resultados de las Encuestas Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo en el Ecuador, INEC 2015. De esta cifra, 272.808 son mujeres y 133.012 son hombres. Según el Ministerio de Turismo el número de lugares turísticos están alrededor del 87,78% son microempresas legalmente constituidos, que ofrecen servicios de alojamiento y alimentación. Por ende, el sistema de control interno, se ha convertido en un pilar fundamental tanto para empresas públicas y privadas; en cuanto, en la implementación de políticas y normar procesos administrativos, financieros y operativos, más aun tratándose, en la elaboración de manuales de gestión, todos estos mecanismos, están orientados a la optimización de los recursos; y, a su vez, a salvaguardar los bienes y documentos de la entidad.

En lo que respecta con el Sistema de control interno, es una herramienta administrativa esencial para garantizar la mejora continua de los procesos empresariales turísticos hoteleros, a su vez, permite evaluar a todos los ámbitos internos de las empresas, a fin de identificar las deficiencias o errores que impiden el incumplimiento de los objetivos estratégicos; y, a una incorrecta toma de decisiones empresariales.

Acerca del Control interno basado en el COSO III, para su desarrollo tiene como objetivo la aplicación de los cuestionarios de control internos bajo los postulados de los componentes y principios, con el propósito de diagnosticar las actividades administrativas, financieras y operativas en la empresa turísticas hoteleras, con el afán de reducir y mitigar los riesgos empresariales, promover la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral para lograr los mejores niveles de productividad, además, de prevenir fraudes, como también detectar desviaciones de recursos. Por otra parte, el control interno permite a la alta gerencia una retroalimentación de todas las operaciones turísticas de la empresa hotelera, a través de las actividades de seguimiento y monitoreo, ya que éstas, ayudan la implementación de medidas preventivas y correctivas para dichas actividades.

Finalmente, el sistema de control interno dependerá de la alta gerencia su implementación, mientras que el resto del personal serán los encargados de su ejecución y el cumplir con la presente normativa.

CAPITULO I: MARCO DE REFERENCIA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Termas Chachimbiro Arco Iris, es una empresa turística con fines lucrativos impulsada por una persona natural obligada a llevar contabilidad. La creación de esta empresa fue gracias a una idea con visión y espíritu emprendedor de su propietario, quien pone al servicio de turistas nacionales y extranjeros, servicios como: balneario, hospedaje, bar, spa, restaurante e incluso caminatas por senderos del sitio. Termas Chachimbiro Arco Iris genera empleo directo a varias de las comunidades que se encuentran a su alrededor, algunas de ellas pertenecientes al cantón Urcuquí, incluso a cantones aledaños al mismo, como Ibarra, Atuntaqui, Mira, Pimampiro, mencionando también a personas extranjeras asentadas legalmente en el país. Este complejo turístico se encuentra en el centro de un volcán llamado la viuda y rodeado de montañas de las cuales emana el agua termal natural, complementado por una serie de paisajes y vegetación propias de la zona.

Actualmente Termas Chachimbiro Arco Iris, es dirigida por el Sr. Byron Armas, como Propietario; y, la Sra. Fanny Gutiérrez, en calidad de Administradora, disponiendo de diez y siete empleados incluido tanto personal administrativo, como personal operacional.

Realizado un breve diagnóstico situacional a las Termas Chachimbiro Arco Iris, se ha podido establecer una serie de deficiencias que están afectando al funcionamiento de sus operaciones cotidianas, entre ellas:

- Carencia de un sistema de control interno en las Termas, lo que ha dado como resultado que no se cumplan las metas u objetivos empresariales, lo que conlleva a la pérdida de eficiencia y eficacia en la prestación del servicio.
- De otro lado, es evidente que las Termas Chachimbiro Arco Iris carece de un reglamento interno, y un plan estratégico lo cual produce una inadecuada gestión administrativa y financiera.
- Así mismo, las termas no cuentan con un manual de reclutamiento lo cual permite que el servicio al cliente de las termas no sea tan adecuado.
- Por otra parte, se advierte la falta de implicación e identificación del personal de las Termas con los objetivos y metas empresariales, lo que ocasiona pérdidas económicas y de prestigio.

- Finalmente, las termas carecen de una adecuada delimitación y segregación de funciones para el personal que labora en su interior, lo que provoca duplicación, evasión y arrogación de funciones por parte de su personal.

Por lo mencionado anteriormente, se considera importante seguir desarrollando el Diseño de un Sistema de Control Interno para Termas Chachimbiro Arco Iris, Cantón Urcuquí, provincia de Imbabura, que incluya entre otros aspectos: una descripción de puestos de trabajos, el establecimiento de funciones y responsabilidades, la elaboración de procedimientos para los diferentes procesos y la adopción de estrategias empresariales que ayuden a optimizar los recursos y a alcanzar los objetivos y metas de la empresa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera el diseño de un sistema de control interno para las Termas Chachimbiro Arco Iris, Provincia de Imbabura, cantón Urcuquí, permite la prevención y mitigación de riesgos en la empresa?

1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

Seguidamente, se plantea los siguientes interrogatorios, que se aspira desenlazar, tales como:

1. ¿Qué beneficio obtiene la organización al diseñar y emplear un sistema de control interno?
2. ¿Con qué periodicidad una organización debe hacer seguimiento a la gestión con un sistema de control interno?
3. ¿Cuáles son los instrumentales de administración que se debe acoger para diseñar un sistema de control interno?
4. ¿Existe un sistema de control interno en las Termas Chachimbiro Arco Iris que permita advertir el mal gasto y el uso indebido de los recursos de la institución?

1.3.1. Delimitación del problema

Objeto de estudio: Control Interno.

Área: Análisis de contabilidad.

Aspectos: Moderación de riesgos empresariales.

- Espacio:** Termas Chachimbiro Arco Iris.
- Límite espacial:** Cantón Urcuquí, Provincia Imbabura.
- Límite temporal:** octubre 2021-marzo 2022
- Unidad de observación:** Control Interno.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. General

Diseñar un sistema de control interno para Termas Chachimbiro Arco Iris, del Cantón Urcuquí, Provincia de Imbabura, mediante la aplicación de una metodología de control interno COSO III, que permita la prevención y mitigación de riesgos en la empresa.

1.4.2. Específicos

1. Estructurar el marco teórico referencial, mediante la investigación de varias fuentes históricas que sirvan como guía para el diseño del sistema de control interno.
2. Establecer el marco metodológico, mediante el uso de distintos métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que permita identificar la realidad actual de la empresa, para la obtención de información viable, confiable y eficaz.
3. Implementar cuestionarios de control interno, para el mejor direccionamiento de la empresa bajo parámetros de eficiencia y eficacia, tanto administrativa como operativa.

1.5. JUSTIFICACIÓN

1.5.1. Justificación teórica

El presente proyecto de investigación se justifica su emprendimiento a partir del enfoque teórico, ya que se pretende aprovechar diferentes fuentes bibliográficas confiables e información de autores identificados en la materia; además se buscará sustentar el diseño del sistema de control interno en las Termas Chachimbiro Arco Iris, con información verídica y confiable como lo son: libros, revistas, artículos científicos, investigaciones, monografías, proyectos, tesis y sitios web técnicos y renovados.

1.5.2. Justificación metodológica

El presente proyecto investigativo se justifica su ejecución desde el enfoque metodológico, ya que se pretende utilizar distintos métodos, técnicas e instrumentos de investigación, tendientes a recabar información oportuna, relevante y suficiente, de tal manera que los resultados del diseño de un sistema de control interno en las Termas Chachimbiro Arco Iris, sean verídicos y que sus propietarios puedan iniciar acciones de prevención y corrección ante posibles anomalías.

1.5.3. Justificación práctica

Desde el enfoque práctico–social, el presente proyecto de investigación se justifica su ejecución, pretendiendo diseñar un sistema de control interno en las Termas Chachimbiro Arco Iris, para garantizar que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, dando especial atención al cumplimiento de la misión de la empresa; en otras palabras, conocer la situación actual, a través cuestionarios, flujogramas y entrevistas, en pro de una mejora en el área administrativa y operacional buscando la tan anhelada eficiencia y eficacia empresarial.

1.5.4. Justificación académica

En este proyecto de investigación desde la parte académica, parte desde el inicio de los conocimientos adquiridos otorgados por los maestros de la ESPOCH durante todo el proceso formativo académico, en la Escuela de Contabilidad y Auditoría, para la elaboración de un sistema de control interno en las Termas Chachimbiro Arco Iris, este proyecto otorgará al investigador varios de los conocimientos como lo son en la parte contable, administrativa, de gestión, operario y financiero, como requisito para la incorporación como una nueva profesional de contaduría de la República del Ecuador.

1.6. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

1.6.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización, adoptado por una entidad con la intención de procurar que cada una de las operaciones se realicen según las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la misma.

Por lo cual se indican varios proyectos de investigación provenientes de distintos puntos de información en estos están ESPOCH y otras universidades en donde el tema es semejante a el proyecto.

Según Yumisaca, en su proyecto de investigación DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA PEISOL S.A., DEL CANTÓN LAGO AGRIO, PROVINCIA DE SUCUMBÍOS, concluyó que:

Sin un Sistema de Control Interno no es válido para usarla como refuerzo que ayude a las actividades de las empresas de manera administrativa, financieras y operativas de la empresa, la información generada no es confiable y los procesos llevados a cabo no se realizarán de manera eficiente, por ende, sin un sistema de control interno no se logra el cumplimiento de los objetivos institucionales. (Yumisaca, 2019, pág.180)

Por lo consiguiente, un sistema de control interno es indispensable en una organización para que esta esté bien guiada y sostenga lineamientos de interés productivo, induciendo al buen manejo de los recursos financieros, y colaboradores eficientes y eficaces, promulgando la mejora de la toma de decisiones por parte de los administrativos, por otra parte también es de suma importancia que la empresa sostenga bien sus objetivos y metas a los que se quiere alcanzar, y solo se lograra si la organización está en constante control y supervisión incrementando revisiones, evaluaciones o exámenes periódicos a todas las áreas que construyen la organización con el fin de buscar mejoramiento e interés por parte de los colaboradores.

Por otro lado Tapia, en su trabajo de titulación DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MACAS LTDA. DE LA CIUDAD DE MACAS, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, llego a la conclusión que:

El objetivo de diseñar un sistema de control interno, debería también tomarse en cuenta el proceso de contratación personal para diferentes áreas, además del proceso de contabilidad, inventario físico y el manual contable que permitirá mejorar los procesos internos que realiza la cooperativa y brindar un mejor servicio a los usuarios. (Tapia, 2017, Pág.123)

En síntesis, el diseño de un sistema de control interno dentro de una entidad financiera es de suma importancia por lo que este permite guiar, planificar, ejecutar, dar monitoreo a las acciones de la entidad puesto que estas deben ser acorde a las metas u objetivos que se plantearon desde el inicio, y es ahí donde el sistema de control debe estar pronosticado y hecho para cubrir las necesidades que la institución requiera. Promulgando la mejoría en los procesos de otorgar funciones a cada uno de los operarios y administrativos de acuerdo a un organigrama institucional y propagar el cumplimiento de cada una de las actividades o tareas asignadas con un control específico, y así tener una mejor atención a los socios de la cooperativa.

De parte de Gallegos, en su trabajo de titulación DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA TEXTIL CONFECCIONES ROBALINO & ROBALINO CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERIODO 2014, concluyó que:

A través de un sistema de control interno la organización este en un constante proceso de mejoría, realizando y aplicando actividades de progreso con una correcta planificación, y a su vez creando funciones que los operarios deben cumplir con el fin de que la empresa obtenga más fortalezas y caminar hacia el cumplimiento de metas u objetivos planteados llegando a tener una aplicación eficaz y eficiente de un buen sistema de control interno. (Gallegos, 2017, Pág. 163)

Por la razón mencionada anteriormente, el sistema de control interno dentro de una empresa de confecciones en lo que se enfoca primordialmente es proteger los activos, lo cual son muy valiosos por la razón de que de ahí depende los ingresos que tenga, este método propicia la seguridad del uso adecuado de la maquinaria, de todo el bosquejo financiero y de las actividades de los operarios.

En su proyecto de investigación denominado DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DACONT, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, concluyó que:

El Sistema de Control Interno es una modalidad esencial de procedimiento o proceso por el cual las organizaciones deben estar plenamente en funcionalidad, por lo que sirve como herramienta para obtener buenos resultados en la mejor de la toma de decisiones, en el cumplimiento de funciones de cada uno de los operativos, y por consiguiente llegar a una credibilidad de alcanzar la eficiencia y eficacia. (Orlando, 2016, pág. 99)

Finalmente, con el diseño del sistema de control interno la empresa llegara a obtener mejorías, solo si los administrativos de la misma pueden llevar a cabo esta gestión, es por ello que se ha considerado que con este instrumento de gestión se ha llegado a la conclusión de obtener mejorías en el área financiera, administrativa y operaria. Por otra parte, es de suma importancia mencionar que este puede llegar a reestablecer los objetivos y metas propuestas con el fin de propiciar el cumplimiento, incitando a una buena toma de decisiones.

1.6.2. REFERENTES CONCEPTUALES E HISTÓRICOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

1.6.2.1. Antecedentes de control interno

Citando a Galo, en su tesis de investigación:

Nos dice que el origen del control interno con el tiempo se ubica con el nacimiento de partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta finales del siglo diez y nueve que las personas trabajadoras y de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. (Galo, 2018, pág. 12)

Para móvil.net, en su página web menciona que:

El Sistema de Control Interno tiene como propósito fundamental propagar el éxito de la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las directrices de las entidades que conforman el Estado ecuatoriano y otorgar cualidades a los servidores públicos desarrollando sus competencias con el fin de acercarse al ciudadano y cumplir con los fines constitucionales para los que fueron creadas. En este sentido. (Movil.net, 2020)

1.6.2.2. Evolución de control interno

En su página web denominada monografías.com menciona que:

El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el nacimiento de la partida doble, pero no fue hasta fines del siglo diez y nueve que los hombres de trabajo arduo o de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. A finales de este siglo, como consecuencia del avance de aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar un control previo de gestión sobre los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades (Rivero, 2020)

Seguidamente, la evolución del control interno nació con los años hasta el siglo diez y nueve es porque de ahí surgió la idea y como consecuencia surgió el sistema de control interno, para que

las organizaciones realicen mejores intereses en mejorar la toma de decisiones en la administración y encontrar la eficacia y eficiencia de las actividades diarias de los operarios.

1.6.2.3. Definición de sistema de control interno

Citando a Stevens menciona que:

El sistema de control interno es de suma importancia y muy eficiente cuando da confianza en la generación de la información, genera seguridad directa en los movimientos operacionales, monitorea aspectos protocolarios, implementa una plataforma para la consecución efectiva de las metas. (Stevens, 2020).

En efecto, un sistema de control interno para una organización se considera un aspecto muy importante por lo que también se denomina un conjunto de normas la cual se debe llevar a cabo dentro de una organización o institución para mejorar la eficiencia y eficacia de la misma.

1.6.2.4. Concepto de sistema de control interno

Es una herramienta de gestión la cual fortalece las actividades diarias cotidianas y el control de las organizaciones, ayudando a promover la seguridad y el buen uso de los recursos económicos, y así lograr los objetivos y metas planteadas de alcanzar la eficiencia y eficacia en la organización.

1.6.2.5. Importancia del sistema de control interno

Desde el punto de vista de Protek, en su página web denomina que:

La importancia del sistema de control interno “Permite optimizar recursos y lograr una buena gestión económica, operativa y administrativa más eficiente, mejorando la productividad y ayudando a Gerencia a una toma de decisiones más acertada. (Protek, 2021, pág.1).

Para dar continuidad, el sistema de control interno es de suma importancia para realizar una buena estructura en organizaciones contables para que esta sea de mucho agrado luego de ponerlo en práctica y que la información financiera sea confiable, cuando esta se enfrente a fraudes o riesgos y es importante que en toda organización se debe realizar un adecuado control.

1.6.2.6. Principios del sistema de control interno

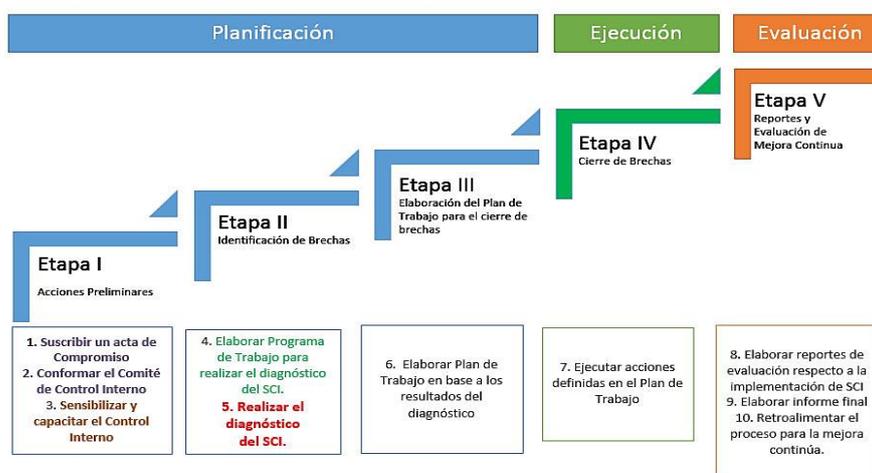
Según Paraguaya (sn), en su investigación menciona a 6 principios los cuales son

1. Eficiencia, persuadir porque en igualdad de condiciones de calidad, calidez y oportunidad, el organismo o entidad del Estado obtenga las máximas productividades de los recursos.
2. Eficacia, Orientación hacia el cumplimiento de la gestión de una institución, en relación con los objetivos y metas propuestos.
3. Economía, mensura en los gastos e inversiones gubernamentales buscando la calidad, cantidad y oportunidad, para la satisfacción de las necesidades de los diferentes grupos de interés.
4. Celeridad, Actuación oportuna y diligente de los funcionarios en la planeación, toma de decisiones y ejecución del trabajo, así como en la entrega de los productos, servicios o de información a los públicos interesados.
5. Preservación del Medio Ambiente, cautelar por el bienestar del medio ambiente.

1.6.2.7. Alcance del sistema de control interno

Camacho (2017), en su texto denominado programa de auditoría al sistema de control interno” menciona que “comprende la evaluación al Sistema de Control Interno en forma independiente que toma como base el cumplimiento de los objetivos, principios y fundamentos del Sistema, constituyéndose como unidades de análisis los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad” (Pág.1).

Imagen 1-1: Etapas del sistema de control interno



Fuente: (Libertad, 2019)

Elaborado por: (Libertad, 2019)

1.6.2.8. Elementos del control interno

Como lo menciona Pérez (2020), los elementos del sistema de control son 5, que se mencionan a continuación

1. **Entorno de control:** El ámbito de control marca la pauta del manejo de una compañía e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los otros elementos del control interno, aportando disciplina y composición.
2. **Evaluación de los riesgos:** El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una compañía e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás recursos del control interno, aportando disciplina y estructura.
3. **Actividades de control:** Las ocupaciones de control son las políticas y los métodos que ayudan a afirmar que se lleven a cabo las indicaciones de la dirección de la organización. Ayudan a garantizar que se tomen las medidas elementales para el control de los peligros involucrados con la consecución de las metas de la compañía. Hay ocupaciones de control en toda la organización, a todos los niveles y en cada una de las funcionalidades.
4. **Información y comunicación:** Se debería detectar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan llevar a cabo a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos generan informes que tienen dentro información operativa, financiera y datos acerca del cumplimiento de las reglas que posibilita guiar y mantener el control del comercio de manera correcta.
5. **Supervisión o monitoreo:** Los sistemas de control interno necesitan supervisión, o sea, un proceso que comprueba que se preserve el correcto manejo del sistema en todo el tiempo. Esto se consigue por medio de ocupaciones de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una mezcla de las dos cosas.

Por otro lado Manco (2014), manifiesta que el sistema de control interno es: “lograr que los diferentes componentes operen de forma coordinada, de forma tal que la organización aproveche las sinergias en condiciones de eficiencia, eficacia y economía” (pág. 19).

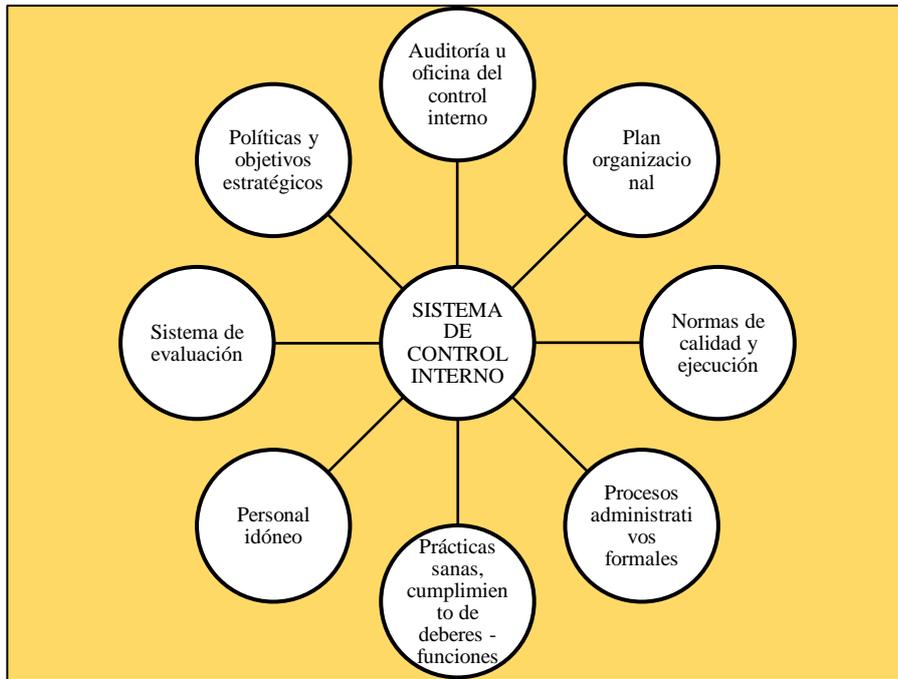


Figura 1-1: Elementos del sistema de control interno

Fuente: Manco Posada, J. C. (2014).

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

En síntesis, el sistema de control interno es la combinación de directrices, procedimientos y mecanismos que brindan seguridad y confiabilidad a la información financiera generada por la entidad. Por ende, una estructura de evaluación al sistema de control interno se alinea bajo los parámetros del plan organizacional con el motivo revisar políticas, presupuestos y procesos a través de la auditoría interna con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos.

1.6.2.9. *Objetivos del sistema de control interno*

(Ruiz,R y Serrano, J., sn) redactan los siguientes objetivos del sistema de control interno

- Ocasionar y garantizar el pleno respeto, apego, observancia y cohesión a las políticas prescritas o establecidas por la gestión de la entidad.
- Promover la eficiencia en la operación.
- Afirmar razonabilidad, fiabilidad, posibilidad e totalidad de la información financiera, administrativa y operacional que se crea en la entidad.
- Protección de los activos de la entidad.

1.6.2.10. Clasificación del sistema de control interno

(Montenegro, 2021) manifiesta que el sistema de control interno se puede clasificar a su naturaleza en:

1. Interno administrativos: no tienen relación directa con las cifras de los estados financieros, pero tiene como objetivos básicos establecer lo siguiente:
 - Plan de organización.
 - Métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones.
 - Adhesión a las políticas gerenciales.
2. Internos contables: si tienen relación directa o efecto sobre las cifras de los estados financieros e incluyen:
 - Métodos y procedimientos relacionados, que tiene que ver con la protección de activos.
 - Autorización de la operación.
 - Asegurar la exactitud de los registros financieros.

Este a su vez se pueden clasificar en:

- Controles para capturar datos
- Controles para el procesamiento
- Controles en salida de la información

1.6.2.11. Tipos de sistema de control interno

Según Contpaqi (2021), denomina tres tipos de sistemas de control interno los cuales son

1. **Control interno preventivo:** Esta clase de control tiene como fin prever peligros de errores o fraudes; o sea, se usa para evadir que ocurra un acontecimiento que perjudique las metas de la organización y ayude a prevenir la pérdida de activos.
2. **Control interno de detección:** Esta clase de control ayuda a detectar errores que no fueron cubiertos por los controles preventivos y ayudan a identificar irregularidades en conciliaciones bancarias, recuentos de inventario físico, registro de activos y el cumplimiento en las obligaciones fiscales.
3. **Control interno correctivo:** Se necesita que tu comercio implemente controles correctivos para resolver los inconvenientes que fueron detectados una vez que el control preventivo fracasó.

1.6.2.12. Beneficios del sistema de control interno

Los beneficios que otorga el sistema de control interno son

- Minimizar los peligros de corrupción
- Conseguir las metas y metas establecidos
- Fomentar el desarrollo organizacional
- Conseguir más grande eficiencia, efectividad y transparencia en las operaciones
- Afirmar el cumplimiento del marco normativo
- Defender los recursos y bienes del Estado, y el correcto uso de los mismos
- Disponer de información fidedigna y apropiada
- Impulsar la práctica de valores
- Fomentar la rendición de cuentas de los burócratas por la tarea y fines encargados y la utilización de los bienes y recursos indicados (Contraloría General de la República, 2019)

1.6.2.13. Limitantes de diseño del sistema de control interno

Citando a Rennels, afirma que

Las restricciones se proporcionan una vez que las organizaciones establecen controles internos para conceder un camino claro hacia la productividad y cumplimiento de la tarea, que posibilita a la administración afrontar a un ámbito económico que cambia inmediatamente, incrementar la eficiencia y minimizar la pérdida de activos. Empero el diseño y la utilización de los controles no es una labor fácil y ningún sistema va a ser perfecto, gracias a las restricciones inherentes que no continuamente tienen la posibilidad de ser previstos o exterminados. (Rennels, 2018, sn)

Continuando, existen varios limitantes en lo que respecta a un diseño de sistema de control interno, lo cual se refiere a varias desventajas lo que resta a la importancia de resultados finales de la organización.

1.6.2.14. Fases de implementación del sistema de control interno

Se deben cumplir las tres fases para poder implementar un sistema de control interno adecuado

1. Planeación: Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las actividades orientadas a la formulación de un diagnóstico de el caso en que está el sistema de control interno de la entidad.

2. Ejecución: Comprende el desarrollo de las ocupaciones previstas en el proyecto de trabajo. Se da en 2 niveles secuenciales: a grado de entidad y a grado de procesos. En el primer grado se establecen las políticas y normativa de control elementales para la proteje de las metas institucionales bajo el marco de las reglas de control interno y elementos que éstas establecen.
3. Evaluación: Etapa que comprende las actividades orientadas al logro de un apropiado proceso de utilización del sistema de control interno y de su eficaz manejo, por medio de su optimización continua (Congreso de la República, 2017)

1.6.2.15. Proceso de control

El control es un proceso cíclico que guía las actividades a un fin determinado. Para Chiavenato I., (2004) los procesos de control se enfocan en cuatro fases:

- **Establecimientos de estándares o criterios:** Representan el desempeño deseado, normas que guían las decisiones.
- **Observación del desempeño:** Verifica el desempeño y/o resultados en busca de obtener información precisa sobre la operación.
- **Comparación del desempeño con el estándar establecido:** El desempeño debe compararse con el estándar para verificar eventuales desviaciones o variaciones, generalmente, por medio de gráficas, informes, indicadores, porcentajes, medidas estadísticas, etc.
- **Acción correctiva:** Busca que lo realizado corresponda exactamente con lo que se pretendía realizar. (Pág. 151 – 152)

A criterio de Valencia (2009) advierte que el control está formado por varias etapas a saber:

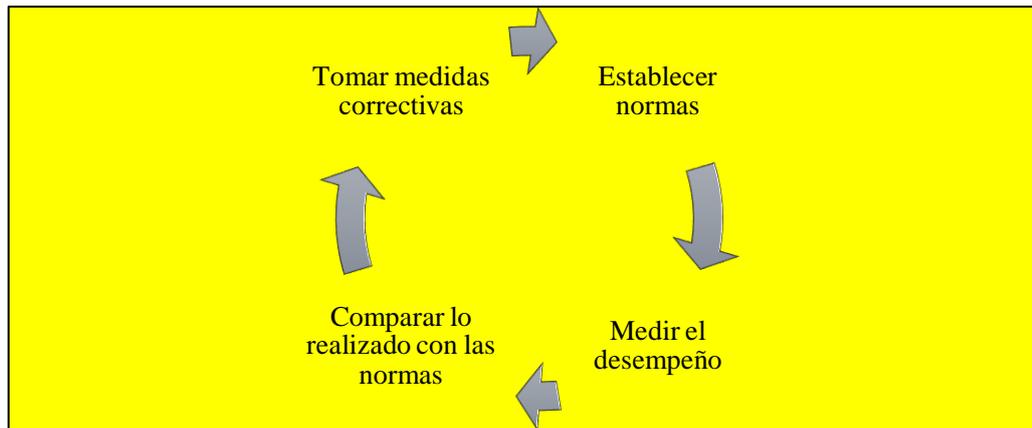


Figura 2-1: El proceso de control

Fuente: Valencia Rodríguez, J. (2009).

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

1.6.2.16. Tipos de control

Según (Sotomayor, 2018, Pág. 26) existen tres tipos de controles:

- **Control previo:** Se aplica antes de celebrar operaciones, es decir, se anticipa al hecho.
- **Control concurrente:** Se realiza en el momento de celebrar la operación.
- **Control posterior o de retroalimentación:** Se utiliza en operaciones ya celebradas.

Por otro lado (Sánchez, 2014, Pág. 102) advierte que para que los controles tengan efectividad, deben observar los siguientes pasos:

- Establecer niveles de cumplimiento.
- Verificar el desempeño a intervalos regulares (cada hora, día, semana, mes, año).
- Determinar si existe alguna variación de los niveles medios.
- Si existe alguna variación, tomar medidas o una mayor instrucción, como una nueva capacitación o una mayor instrucción. Si no existe ninguna variación, continuar con la actividad.

Resumiendo, se puede advertir que los controles por sí solos no conducen a la eficiencia y eficacia de las actividades; de ahí que es necesario implementar controles para toda la organización.

1.6.2.17. Ventajas del control Interno

De su parte, Estupiñán (2015) establece los siguientes beneficios del control interno:

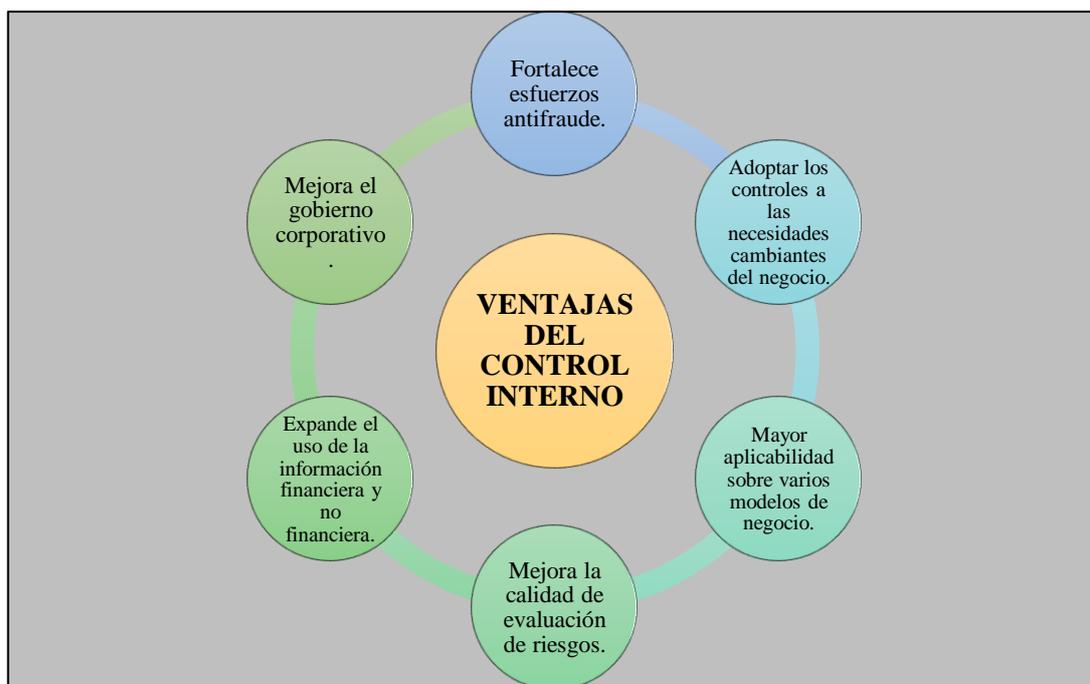


Figura 3-1: Ventajas del control interno.

Fuente: Estupiñán Gaitán, R. (2015).

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Con base en lo anterior, se puede concluir que las ventajas de la implementación del control interno permiten identificar y medir los cambios de la organización, previenen la manipulación de la información de financiera, fomentan la práctica de valores y mejoran la capacidad de visualización al riesgo; su incumplimiento afecta a los objetivos de la entidad.

1.6.2.18. Modelos de control interno

1.6.2.18.1. MCI Coso

Antecedentes

COSO, comisionado por los cinco organismos profesionales financieros más importantes de los Estados Unidos, fue definido en 1992, tras cinco años de estudio y discusión, de modo que surgió un nuevo marco conceptual del control interno con el objetivo fundamental de integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes en ese momento (Quinaluisa et al., 2018, pág. 3 y 4)

Siguiendo a lo que menciona Quinaluisa los modelo coso son instrumentos que se manejan con eficacia y eficiencia, y por otro lado también considera algunos aspectos como el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación.

Definición

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude (QAEC, 2019)

Modelos COSO

En la actualidad existen tres modelos del COSO: COSO I, COSO II y COSO III.

Tabla 1-1: Modelo de coso.

COSO 1	COSO 2	COSO 3
1. Ambiente de control	1. Ambiente de control: se refiere a los valores y la filosofía de la organización. Influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y sus actividades de control.	Entorno de control:
2. Evaluación de riesgos	2. Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos de información y de cumplimientos.	Principio 1: demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
3. Actividades de control	3. Identificación de eventos que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.	Principio 2: ejerce responsabilidad de supervisión.
4. Información y comunicación	4. Evaluación de riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.	Principio 3: establece estructura, autoridad y responsabilidad.
5. Supervisión	5. Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos.	Principio 4: demuestra compromiso para la competencia.
	6. Actividades de control: políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.	Principio 5: hace cumplir con la responsabilidad.
	7. Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.	Principio 6: especifica objetivos relevantes.
	8. Supervisión: para realizar el seguimiento de las actividades.	Principio 7: identifica y analiza los riesgos.
		Principio 8: evalúa el riesgo de fraude.
		Principio 9: identifica y analiza cambios importantes.
		Actividades de control:
		Principio 10: selecciona y desarrolla actividades de control.
		Principio 11: selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.
		Principio 12: se implementa a través de políticas y procedimientos.
		Principio 13: usa información relevante.
		Sistema de información:
		Principio 14: comunica internamente.
		Principio 15: comunica externamente.
		Supervisión del sistema de control-monitoreo:
		Principio 16: conduce evaluaciones continuas o independientes.
		Principio 17: evalúa y comunica deficiencias.

Fuente: (Quinaluisa et al., 2018, pág. 3 y 4)

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

1.6.2.18.2. MCI Cadbury

Antecedentes

Para Villeda, en su página web denominada modelo de control interno:

El método cadbury fue desarrollado a partir de que en 1991 se creó un comité formado por profesionistas de la bolsa de valores de Londres, por contadores y auditores y el consejo de información financiera para abordar aspectos de gobierno corporativo y financieros. Este trabajo originó que en diciembre de 1992 fuera publicado el informe sobre aspectos financieros y del gobierno de las empresas más conocido como el informe Cadbury; en honor al presidente del Comité Sir Adrian Cadbury. (Villeda, 2020)

Prospectivamente el método cadbury empieza desde la revisión de una estructura de la organización y termina en plantear exigencias sobre otorgar responsabilidad o funciones de trabajo en cada dirección de diferentes organizaciones.

Definición

Manifiesta (Cuaran, 2015, Pág.4), que el modelo cadbury “es modelo de control que se enfoca básicamente en las políticas del gobierno, analizando el código ético sobre los aspectos financieros del gobierno de las sociedades. Desarrollado por el llamado Comité Cadbury”

En efecto, el método cadbury está orientado a mantener la seguridad, efectividad y eficiencia de las operaciones de una organización, cumpliendo con las leyes, normas y reglamentos para así salvaguardar el patrimonio de las instituciones.

Objetivos

Según la página web denominada linkedin creada por (Villeda, 2020), los objetivos de Cadbury no fueron modificados de los de COSO manteniendo los mismos tres aspectos respecto a dar mayor seguridad buscando la razonabilidad respecto a la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y reportes financieros, cumplimiento con leyes y reglamentos.

1.6.2.18.3. MCI Coco

Antecedentes

El informe COCO fue publicado por el Instituto Canadiense de Contadores Autorizados en 1995, con el fin de ayudar a propagar los conceptos y lenguaje para hacer posible una discusión del alcance total del control previo en cualquier nivel jerárquico de la organización. El modelo COCO es procedimiento de una profunda revisión al modelo coso por parte del Comité de Criterios de Control de Canadá, con el propósito de hacer un planteamiento de un modelo más sencillo y comprensible ante las dificultades que enfrentaron inicialmente algunas organizaciones en la aplicación del informe coso (Otaser, 2015)

Así mismo, el modelo COCO simplifica muchas definiciones para que estas organizaciones tengan un total control, es decir que este modelo ayuda a las decisiones y la mejora de eficiencia y eficacia.

Definición

Según Elizalde, menciona que:

El modelo COCO es producto de una profunda revisión del comité de criterios de control de Canadá sobre el reporte COSO y cuyo propósito que hacer el planteamiento de un modelo más sencillo y comprensible, ante las dificultades que en la aplicación del COSO enfrentaron inicialmente algunas organizaciones. (Elizalde, 2018, Pág.2)

Características

De igual manera, para Quinaluisa, et..al:

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de gestión, la dirección y lo demás del personal de una entidad, diseñado para dar un nivel de estabilidad razonable referente a la consecución de fines en las próximas categorías efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y reglas aplicables. (Quinaluisa, et..al, 2018, pág. 1)

1.6.2.18.4. MCI Cobit

Definición

(EAFIT, 2020) dijo que el modelo de control interno “El COBIT es un modelo de evaluación y monitoreo que enfatiza en el control de negocios y la seguridad IT y que abarca controles específicos de IT desde una perspectiva de negocios” (Pág.1).

Respecto a este método o modelo es uno de los que más se dirige en ayudar a los directivos de las organizaciones, ya sea en aspectos técnicos y sobre los riesgos del negocio, y a su vez trata de comunicar o informar a los dueños o accionistas sobre el mejoramiento que se obtuvo o el control que se alcanzó.

Características

Algunas de las características que menciona EAFIT (2020), son:

“Orientado al negocio, alineado con estándares y regulaciones "de facto", basado en una revisión crítica y analítica de las tareas y actividades en TI, alineado con estándares de control y auditoría (COSO, IFAC, IIA, ISACA, AICPA)” (Pág. 4).

1.6.2.18.5. MCI Turnbull

Definición

En su página web que “El modelo TURNBULL es la adopción de un enfoque basado en riesgos para. establecer un sistema de control interno y revisar su efectividad. de la normativa aplicable a la organización.” (Laureano, 2020).

En consecuencia, este modelo se enfoca más en establecer aspectos para mitigar los riesgos y su enfoque principalmente está en poder controlar y revisar su efectividad, y por supuesto en aplicación de todas las normativas vigentes.

Objetivos

Según Villeda (2020), los objetivos del modelo, traducido a través de los beneficios esperados son:

- Aumenta la probabilidad de lograr las metas de la entidad,
- Lograr una mayor cobertura a largo plazo,
- Mayor probabilidad de lograr cambios cuando estos se consideran necesarios,
- Incrementa las ventajas competitivas
- Enfoque interno para hacer bien las cosas,
- Disminuir los costos de capital,
- Mejores bases para establecer estrategias,
- Reducción de tiempo para la atención de emergencias,
- Disminución de sorpresas desagradables,
- Desplazamiento oportuno de otras áreas de negocio.

En su mayor estancia este modelo o método tiene como objetivos enfocarse en la aplicación de un control para mitigar riesgos en empresas gubernamentales o públicas, es por ello que su enfoque está basado en revisar la efectividad de las mismas, porque depende de ello ya que algunas empresas son de ayuda a la sociedad.

Imagen 2-1: Cuadro comparativo Modelos de Control Interno.

COSO	COCO	TURBULL	MECI	MICI
Modelo de Control COSO: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, USA, septiembre 1992.	Criteria of Control Committee (Instituto Canadiense de Contadores Certificados, CICA, November 1995. Es basado en COSO y busca ser más amigable.	Internal control: guidance for directors on the combined code (The turbull guidance) fue emitida por primera vez en 1999 actualizada en 2005.	Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano (MECI) surge a partir de la estructura establecida por la Ley 87 de 1993 para el Sistema de Control Interno.	El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) emitió la primera versión del documento denominado Internal Control-Integrated Framework o también llamado COSO I actualizada en 2011 identificada como COSO II.
Define control interno como:	Define control interno como:	Define control interno como:	Define control interno como:	Define control interno como:
Un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.	Las acciones que fomentan los mejores resultados para la organización. Esas acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización.	El sistema de control interno de una compañía tiene un rol clave en la administración de los riesgos que son significantes para el cumplimiento de sus objetivos de negocio. Un sistema sólido de control interno contribuye a salvaguardar la inversión de los accionistas y los activos de la compañía.	El sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de	Es un proceso desarrollado por el consejo de administración, la administración y otro personal de la organización, que se diseña para proveer un razonable aseguramiento del logro de objetivos relativos a operaciones, información y cumplimientos

Fuente: (Guerrero, 2021, pág. 1)

Elaborado por: (Guerrero, 2021, pág. 1)

1.6.2.18.6. MCI COSO III

Definición

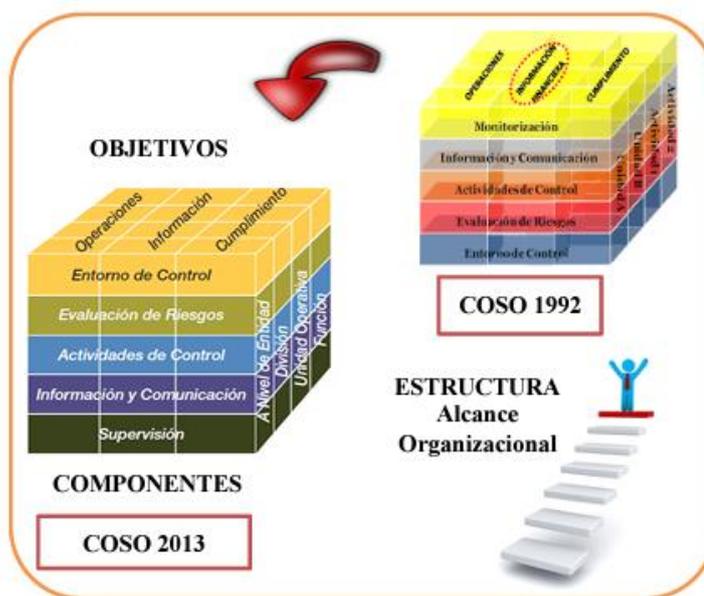
COSO III se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones. (Treadway, 2018)

Componentes del COSO III

Para González (2017), menciona que:

Sistema de control interno está dividido en cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa: entorno de control evaluación de los riesgos actividades de control sistemas de información y comunicación y actividades de monitoreo y supervisión. (González, 2017, pág.14).

Imagen 3-1: Componentes COSO III



Fuente: (González, 2017)
Elaborado por: (González, 2017)

Consiguiente a lo anterior, es importante mencionar que los componentes del sistema de control interno del COSO III se deben fusionar de manera especial, para tener como conclusiones objetivas alcanzados y por su puesto dentro de cada componente existen 17 principios, y estos a su vez son importantes porque también son evaluados para ver su eficiencia.

1.6.2.19. Empresa

1.6.2.19.1. Definición

Por otro lado ” (Sumup, 2019), “Una compañía es una unidad provechosa agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la creación continua de empresas”.

Sobre todo, una empresa es una organización que está constituida por personas con una remuneración, y lo que esta busca en general es el beneficio económico con una sola actividad o varias actividades como prestar un servicio o fabricar productos que cubra las necesidades de las personas o sociedad.

1.6.2.19.2. Tipos de empresa

Dado que, como ya hemos dicho, lo que nos interesa es realizar distintas clasificaciones, vamos citar las principales:

Tabla 2-1: Clasificación de empresas.

CLASIFICACIÓN						
Según el tamaño.	Actividad que realizan.	Área geográfica.	Sector económico.	Titularidad.	Forma Jurídica.	
Número de empleados.	Producen bienes.	Loca.	Primario.	Pública.	Individual.	
Cantidad de activos.	Prestan servicios.	Regional.	Secundario.	Privada.	Sociedad Limitada.	
Facturación.		Nacional.	Terciario.	Mixta.	Sociedad anónima.	
		Multinacional.	Cuaternario.		Comunidad de bienes.	
			Quinario.			

Fuente: (López, 2021)

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

1.6.2.20. Empresas de servicio.

1.6.2.20.1. Definición.

Las organizaciones de servicios como su nombre lo sugieren son esas organizaciones que dan al público generalmente cualquier tipo de servicio sobre un producto tangible o intangible, en este sentido tienen la posibilidad de clasificarse como organizaciones de servicio privado, público o organizaciones de servicios mixtos. (Pacheco, 2021)

Una vez mencionada a Pacheco, este tipo o clase de empresas están predeterminadas a ofrecer un servicio como su nombre lo indica, es de manera intangible como lo puede ser un servicio de lavado, un servicio de atracción y turismo, entre otros.

1.6.2.20.2. Características de las empresas de servicio.

Las empresas de servicios suelen caracterizarse por las funciones en las que estas se especializan, en este sentido se le atribuyen cuatro características fundamentales que las distinguen.

- Principalmente son productos intangibles: los productos intangibles son aquellos productos que no se pueden tocar, comer, ver o sentir, es decir el ser humano no los puede percibir a través de sus sentidos. Por ejemplo, el internet es un producto intangible, sin embargo, requiere de productos tangibles que transmitan y lleven su señal a los equipos fabricados para tal fin.
- La mayor parte de los casos las organizaciones de servicios son inseparables de sus productos, aunque se fabriquen piezas en diversas ubicaciones se proponen servicios especializados para su compostura o mantenimiento en diversas locaciones.
- Comúnmente los servicios son cambiantes, o sea sus propiedades tienen la posibilidad de fluctuar y resultan muy propensos dado los procesos que permanecen relacionados. Esto

refiere al personal calificado, cómo y en qué momento se presta el servicio, entre muchas cambiantes más. A medida que más se encuentre implicada la mano de obra en un servicio más grande van a ser las cambiantes que intervienen en el proceso.

- Los servicios en muchas situaciones son perecederos, o sea un producto manufacturado conlleva un proceso que asegura la calidad del producto para que este cumpla sus funcionalidades por el período de tiempo más largo que se pueda, en lo que la capacidad no usada de un servicio se pierde en la era, debido a que un servicio no se puede guardar, vender o utilizar si no es solicitado (Pacheco, 2021)

Respecto a las características, la mas importante de prestar un servicio es que son productos intangibles se podría decir, y depende mucho de que las personas o clientes lo puedan percibir con sus sentidos, el oír, ver, comer, tocar. Una empresa de servicio conlleva de mucha responsabilidad el hecho de que tenga contacto con los clientes.

1.6.3. MARCO CONCEPTUAL

1.6.3.1. Control

Desde la posición de Anzil, plantea que:

El control es el procedimiento de examinar el desempeño de áreas o funciones de una empresa. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento que se espera y un rendimiento que se observa, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz. El control permite tomar acciones correctivas cuando sea necesario. (Anzil, 2021)

Para (Pérez, J, 2021) “La palabra control proviene del término francés “contrôle” y significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema”

Dicho con palabras de Yuri, revela que:

El control es una fase fundamental en la gestión, puesto que, aunque una organización cuente con magníficos planes, una composición organizacional correcta y una dirección eficiente, el ejecutivo no va a poder revisar cuál es el caso real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van según las metas. (Yuri, 2021)

Por consiguiente, el control en si es una examinación que se debe realizar en las organizaciones con frecuencia o periódicamente y sirve como comprobación de que la gestión de cada organización se está llevado a cabo de manera exitosa, regular o si está teniendo un declive.

1.6.3.2. Dirección

Como expresa (Sánchez 2021), señala que la dirección “Es el conjunto de funciones existentes en una organización, que buscan la toma de decisiones y estrategias favorables para la misma.”

De acuerdo con (Equipo editorial, Etecé, 2021), “La dirección en el mundo global se entiende como un proceso en el cual los cabecillas o gestores buscan influir sobre sus trabajadores para alcanzar determinados fines, en busca de alcanzar la misión y visión”.

Como dice (Gardey (021), plantea que “Dirección es la acción y efecto de dirigir llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar, el concepto tiene su origen en el vocablo latino direction”.

De modo que, la dirección es un procedimiento o proceso el cual las organizaciones deben tener en consideración porque es el encargado de ayudar a dirigir la gestión empresarial y de esa manera alcanzar los objetivos o metas planteadas por los directivos de las empresas.

1.6.3.3. Cumplimiento

Es un estado en el cual alguien o algo está de acuerdo con las directrices, las especificaciones o la legislación establecidas. El software, por ejemplo, puede ser desarrollado de acuerdo con las especificaciones creadas por algún organismo de la industria, como el IETF. (Rouse, 2015)

“Acción y efecto de cumplir o cumplirse” (Real Academia Española, 2021).

Es un término que tiene su origen en vocablo latino complementum y que hace mención a la acción y efecto de cumplir o cumplirse. El verbo cumplir, por su parte, refiere a ejecutar algo; remediar a alguien y proveerle de aquello que le falta; hacer algo que se debe; convenir; o ser el día en que termina un plazo o una obligación. (Perez, 2014)

Así pues, la palabra cumplimiento conlleva muchos otros aspectos lo que se considera que es cuando una persona está en concordancia con directrices, normas o reglamentos para ser cumplidos a cabalidad, cabe la redundancia.

1.6.3.4. Gestión

“La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo” a (Westreicher, 2020).

“La palabra gestión proviene del latín *gestiō*, y hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma” (Equipo editorial, 2021).

Una palabra que se ha hecho hegemónica, de la mano de concepciones empresariales o administrativas de los procesos sociales, institucionales u organizacionales. Por eso conviene, en primer lugar, aclarar a qué nos referimos con el término *gestión* y con el verbo *gestionar* y, en especial, cuál es el alcance de estos términos en el marco de nuestras organizaciones o instituciones públicas. (Huergo, sn)

Siendo así, la *gestión* en otras palabras es un tipo de estudio empresarial que busca el mejoramiento de las organizaciones en aspectos como: calidad, productividad, administración, operatividad, costes, etc. Para llevarlo de una mejor manera y con metas y objetivos a alcanzarse.

1.6.3.5. Mitigación

“El propósito de la mitigación es la reducción de la vulnerabilidad, es decir la atenuación de los daños potenciales sobre la vida y los bienes causados por un evento: Geológico, como un sismo o tsunami” (Educalingo, 2021).

“Es la reducción de la vulnerabilidad, es decir, la atenuación de los daños potenciales sobre la vida y los bienes causados por un evento geológico, como un sismo o tsunami; hidrológico, como una inundación o sequía; o sanitario” (Wikipedia, 2020).

Se considera iniciativas que trabajen en la estabilización/disminución de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero), en múltiples rubros como energía, transporte, uso de suelo, agricultura, etc. y/o que promueve esfuerzos o límite de emisiones a través del secuestro de estos gases (sumideros de carbono) a través de la reforestación. (SEDEMA, 2021)

Por tanto, la palabra *mitigación* creo que lo dice todo, es actuar con prevención antes de que sucedan riesgos o acciones que afecten a la organización, son opciones hacer implementadas con anticipación para poder mejorar la reducción los errores que puedan ocasionar graves problemas a futuro.

1.6.3.6. Empresa

“Cuando hablamos de la empresa estamos hablando de una forma de producción en menor escala y con características personales o familiares en el área de comercio, producción, o servicios que tiene como de 16 a 50 empleados máximo” (Flores, 2018).

(Peña, 2020) menciona que según el Reglamento N° 651/2014 de la Comisión Europea, “define el concepto de empresa, como aquellas empresas con menos de diez trabajadores y cuyo volumen de negocios anual no superará los dos millones de euros.”

(Tena, 2020) es el “beneficio partiendo de la menor infraestructura posible. De ahí viene lo de “micro”: pequeño en tamaño, grande en posibilidades.”

Además, cabe destacar que las empresas son organizaciones de recolección de talento humano el cual es muy importante para llevar a cabo procesos para que las mismas tengan beneficio económico, otorgando fuentes de trabajo y lucro.

1.6.3.7. Objetivo

(Espinoza, 2020) para solucionar el problema se requiere lograr una transformación en el objeto, o sea, en la formación de profesores en educación sexual. El objetivo es la categoría que refleja el propósito o intencionalidad de la investigación (el para qué), lo que debe lograrse de modo que se transforme el objeto y se solucione el problema. (pág. 210)

(Bautista, 2020) “Los objetivos generales y específicos son elementos fundamentales para la realización de trabajos académicos o profesionales como, por ejemplo, un trabajo fin de grado o máster, un proyecto de investigación, o una tesis de doctorado”.

Según Hernández (2020), postula que “es un enunciado claro y preciso, que atendiendo a la naturaleza de la investigación tendrá una estructura determinada” (pág. 5).

Con base en los autores anteriores, el objetivo se refiere a lo que se quiere llegar alcanzar, sea a corto, medio o largo plazo, pero se refiere a un futuro y de esto se trata como guiarse con preguntas básicas, de que voy hacer, como lo voy hacer, en cuanto tiempo lo voy hacer, y en donde lo voy hacer.

1.6.3.8. Sistema

(De la Peña, G y Velázquez, R., 2018) “La noción de sistema proviene del griego systema, además, en el Diccionario de filosofía de O. Ranzinkov (1980) se plantea como el "conjunto de elementos que tienen relaciones y conexiones entre sí, y que forman una determinada integridad, unidad" (p. 395).

Empleando las palabras de Liseth (2018) dice que, en gran relevancia sobre los sistemas de información de empresas, debido a que brindan todos los datos requeridos a los miembros de

gerencia, en colaboración con las diversas acciones de control, planeación y toma de decisiones, basándose en una serie de variaciones de reportes e informes de administración, los cuales son procesados dentro de la organización. (pág. 4)

(SIGNIFICADOS.COM, 2021) postula que “un sistema es un conjunto de elementos relacionados entre sí que funciona como un todo.”

Es oportuno explicar que un sistema es un conjunto de procedimientos compuesto por una estructura y un entorno de mecanismos para otorgar al final buenos resultados de cualquier tipo de control o gestión que se lleve a cabo.

1.6.3.9. Riesgo

El riesgo es la exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro. Es la vulnerabilidad o amenaza a que ocurra un evento y sus efectos sean negativos y que alguien o algo puedan verse afectados por él. (Martinez, 2021)

“Connota la existencia de un daño, futuro o hipotético. La producción del daño no es segura, está determinada por acontecimientos y condiciones causales. Éstos pueden ser identificados y caracterizados y siempre pertenecen a dos clases generales: personales y ambientales” (Imhotep, 2020).

(Chavez, 2018) destaca que el riesgo “Ha forjado en el pensamiento occidental del capitalismo y la teoría económica; haciendo a la economía una de las disciplinas pioneras en el cálculo del riesgo” (pág. 39).

De manera generalizada, los riesgos son contratiempos o problemas que nacen por un mal manejo de procesos, ya sea en una empresa o en la vida diarias de las personas, conlleva varios tipos de aspectos como lo son los errores o mala toma decisiones.

1.6.3.10. Toma de decisiones

(Lopez, D; Guamán, M y Castro, J., 2020) citan a Ganga, et al., 2018; Hamilton et al., (2017); Marchisottilet al., (2018) definiendo la toma de decisiones como” La racionalidad es entendida como la intención que define la elección de la decisión más óptima para el logro de los objetivos organizacionales. Es decir, garantiza la precisión de la decisión en un contexto racional” (pág. 3).

(Vasquez, 2020) define que “La toma de decisiones es un proceso mediante el cual se elige entre dos o más opciones con el fin de lograr el objetivo planteado de la mejor manera teniendo en cuenta todos los recursos existentes”.

(Riquelme, 2021) deduce que “es uno de los actos de mayor trascendencia, esto se debe a que elegir hacer algo que pudiera traer consecuencias desfavorables genera conflicto y dudas”.

En otra idea la toma de decisiones es un proceso muy importante en la vida diaria como en el manejo de las empresas, ya que de eso depende resolver varias situaciones en este caso para sacar adelante de cualquier problema o situación de desgracia que este sucediendo, para darle fin y avanzar.

1.6.4. IDEA A DEFENDER

¿Como el diseño de sistema contribuye a la prevención y mitigación de riesgos en la empresa?

1.6.4.1. Variable independiente

Diseño de un sistema de control interno.

1.6.4.2. Variable dependiente

Mitigación de riesgos y la correcta toma de decisiones e la empresa.

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Mixto

Según Play (2018), define al enfoque de investigación mixto como la investigación mixta implica concertar los enfoques cualitativo y cuantitativo en un mismo nivel. Sobre un estudio cuantitativo que nos ofrezca unos resultados llamativos en alguna de sus variables y que afecte a una determinada franja de población, se puede utilizar posteriormente un estudio cualitativo en esa franja poblacional para comprender mejor el fenómeno.

Para efectos del presente proyecto de investigación, se empleará el enfoque de investigación mixto, el cual nos permitirá recabar información concisa y necesaria con herramientas de recolección como: cuestionarios de control interno, entrevistas, que nos que nos permitirán recabar datos, tanto cualitativos como cuantitativos, que servirán para determinar el estado actual de las operaciones de las Termas Chachimbiro Arco Iris.

2.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación, se aplicaron los siguientes niveles de investigación:

2.2.1. Exploratorio

Para Fidias (2016), define que “es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir un nivel superficial de conocimiento” (pág.23).

Para el presente proyecto de investigación, se aplicará la investigación exploratoria al momento de realizar el diseño de sistema de control interno para las Termas Chachimbiro Arco Iris, puesto que la información que se obtendrá será de gran importancia, para establecer y analizar las actividades internas que se han llevado a cabo.

2.2.2. Descriptivo

(Ramírez, 2018) el nivel de investigación descriptivo “son las que podríamos denominar de corte fotográfico, es la descripción con mayor precisión, de las características de un determinado individuo, situaciones o grupos, con o sin especificación de hipótesis iniciales acerca de la naturaleza de tales características” (pág.84).

El presente proyecto de investigación será de carácter descriptivo, ya que se especificará toda la información recogida, con el objetivo de determinar las causas y las consecuencias de los errores generados en el desarrollo de las actividades, y así proponer algunas alternativas de solución para mejorar el desempeño laboral del nivel administrativo y operativo de Termas Chachimbiro Arco Iris.

2.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. No experimental

Como afirman Vásquez, War (2020), el diseño de investigación no experimental “no tienen determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación. El investigador observa lo que ocurre de forma natural, sin intervenir de manera alguna” (pág. 26).

En la presente investigación se utilizó el de tipo no experimental, puesto que la información a ser obtenida será recabada de la misma empresa Termas Chachimbiro Arco Iris, por lo tanto, esta no será alterada, ni manipulada; es decir, la información será llevada a cabo con responsabilidad procurando un análisis objetivo e imparcial que luego será dado a conocer a los propietarios de la misma empresa.

2.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Investigación documental

(Russ, 2021) “La investigación documental es aquella que obtiene la información de la recopilación, organización y análisis de fuentes documentales escritas, habladas o audiovisuales”.

Para efectos del presente proyecto de investigación de un diseño de un sistema de control interno en las Termas Chachimbiro Arco Iris, para el sustento del marco referencial, se recabo información de artículos, tesis, libros, páginas web, entre otros. Adicional, se recibió información por parte de las termas como el RUC, reseña histórica, contratos, memorandos, oficios, con el objetivo de verificar que tipo de control se puede proponer en las termas.

2.5. TIPO DE ESTUDIO

2.5.1. De campo

Según la página web Significados.com (2021), menciona que es el proceso que permite obtener datos de la realidad y estudiarlos tal y como se presentan, sin manipular las variables. Por esta

razón, su característica esencial es que se lleva a cabo fuera del laboratorio, en el lugar de ocurrencia del fenómeno.

Para el desarrollo del presente proyecto investigativo se utilizará la investigación de campo, ya que la información a ser recabada fue obtenida de forma directa entre el investigador y los colaboradores de las Termas Chachimbiro Arco Iris, aplicando para el efecto varios métodos, técnicas y herramientas de investigación, como lo son: los cuestionarios, entrevistas, para la recopilación de datos de la propia fuente y así obtener información para proponer nuevos implementos y procesos de mejoría.

2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.6.1. Población

De acuerdo con Arias (2016), define a población como el “Un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados” (pág. 2).

Mencionando anteriormente para que se desarrolle este proyecto de investigación, la población comprende la totalidad de los colaboradores de Termas Chachimbiro Arco Iris de la siguiente forma:

Tabla 3-2: Colaboradores de Termas Chachimbiro Arco Iris

Departamentos	Cargos	N° de Colaboradores	%
Propietario	Gerente	1	5,88
Administración	Administrador	1	5,88
Contabilidad	Contadora	1	5,88
Ventas	Cajero/a	2	11,76
Enfermería	Enfermera	2	11,76
Primeros Auxilios	Enfermeros	2	11,76
Limpieza / Mantenimiento	Colaboradores	6	35,29
Restaurante	Mesera	1	5,88
	Cocinera	1	5,88
TOTAL		17	100,00

Fuente: Termas Chachimbiro Arco Iris

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

2.6.2. Muestra

Conociendo la muestra de colaboradores que transigen las Termas Chachimbiro Arco Iris, no es necesario establecer una muestra, ya que se trabajará con el conjunto de la población.

2.7. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación, se aplicaron los siguientes métodos de investigación:

2.7.1. Métodos de investigación

2.7.1.1. Método Inductivo

(Mandamiento, O; Ruiza, D., 2017) se denomina así cuando “Lo que se estudia se presenta por medio de casos particulares, hasta llegar al principio general que lo rige, se conoce como experimental” (pág. 21).

Para la realización del presente proyecto de investigación, se aplicará el método inductivo para verificar algunos aspectos importantes de la organización de la empresa Termas Chachimbiro Arco Iris y a su vez determinar si ésta cumple con la normativa legal vigente, todo lo cual será de gran ayuda para proponer posibles soluciones a los inconvenientes en el desarrollo de las labores diarias de la empresa.

2.7.1.2. Método Deductivo

Plantea Abreu (2015), menciona que el método deductivo permite establecer las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la suposición se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas (pág. 6)

En el desarrollo del presente proyecto de investigación, se utilizará el método deductivo con el fin analizar diferentes leyes, reglamentos, normativas y principios que le son aplicables a la empresa Termas Chachimbiro Arco Iris, esto con el propósito de determinar si está cumpliendo o no la normativa legal y con ella establecer posibles inconsistencias o irregularidades.

2.7.1.3. Método analítico-sintético

Planteando a Jiménez (2017), en su revista científica denominada “Métodos científicos de indagación y construcción de conocimiento” menciona que:

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. (pág. 6)

En la ejecución del presente proyecto de investigación se utilizó el análisis para evaluar todos los segmentos o departamentos en que se divide las Termas Chachimbiro Arco Iris, con el fin de buscar varios mecanismos que ayuden a la propagación de mejoría con un sistema de control interno. Por otro lado, el método sintético permitió enlazar varia de la información recogida con el fin de generar aspectos o pautas necesarias para la construcción de un sistema de control interno en la empresa.

2.7.2. Técnicas de Investigación

Con ayuda de las siguientes técnicas, se llevará a cabo el proyecto de investigación:

2.7.2.1. Entrevista

(Enciclopedia, 2021) una entrevista “Es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas. Todas las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada”.

Resumiendo lo planteado, en el trabajo de investigación se aplicará la entrevista, esta estará enfatizada a la máxima autoridad de las Termas, con el fin de acopiar información valiosa, verídica, de manera que esta será utilizada oportunamente para el debido diagnóstico de la organización.

2.7.2.2. Encuesta

La encuesta es “Una técnica de recogida de datos para la investigación social. La palabra proviene del francés enquête, que significa "investigación” (significados.com, 2021).

En definitiva, en el presente proyecto de investigación se realizara encuestas con interrogantes cerradas, de manera que esto ayudará a segmentar las respuestas de los encuestados es decir a los colaboradores y administrativos de las Termas, permitiendonos la facil elaboración de tablas, graficos, analisis e interpretación por parte del investigador, sin que haya alteraciones en los resultados, la herramienta que se utilizará en el proceso es la hoja electrónica de excel, enfocandose en averiguar los motivos de la falta de un sistema de control interno.

2.7.2.3. Cuestionario

Según Muñoz (2020), postula que el cuestionario es “Un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación” (pág. 3).

Como última técnica, en la presente investigación se efectuará y aplicará un cuestionario de control interno, con el proposito de determinar los puntos mas críticos que contribuira a la investigación, para convertir las debilidades en fortalezas, basandose en componentes, principios y enfoques del control interno.

2.8. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

2.8.1. Análisis de resultados.

2.8.1.1. Análisis de la entrevista dirigida al gerente-propietario.

La presente entrevista tiene por objetivo conocer del Gerente-Propietario las principales acciones que se realiza al interior de las Termas Chachimbiro Arco Iris, con el fin de diseñar el sistema de control interno, por lo que se solicita que sus respuestas sean concretas y precisas.

ENTREVISTA AL GERENTE – PROPIETARIO DE TERMAS CHACHIMBIRO ARCO IRIS

1. ¿Cuáles son los servicios que presta Termas Chachimbiro Arco Iris?

Los servicios que en las Termas Chachimbiro Arco Iris ofrecemos es un servicio de turismo y diversión, el cual esta segmentado por varias actividades como: balneario, restaurante, hospedaje, masajes, spa, bar, canchas deportivas, diez y seis piscinas, sauna natural, turco natural, caminos a senderos, cabalgatas entre otros. Estamos prestos a brindar este servicio a turistas nacionales como internacionales.

2. ¿Dentro balneario se ha otorgado información sobre la ética empresarial, misión, visión y valores institucionales?

Siempre se les recuerda a nuestros colaboradores antes de ingresar a cumplir su labor diaria, cuales son nuestros objetivos, nuestras metas, la razón de ser de la empresa, los valores que tenemos que seguir en práctica como lo son: la honestidad, parcialidad, paciencia, responsabilidad con todos nuestros clientes y creando un buen ambiente laboral con todos los compañeros que pertenecen a la empresa.

3. ¿Las Termas cuenta con un organigrama estructural?

No, lamentablemente aún no hemos conseguido posicionar bien los cargos laborales, porque todos los colaboradores son personas multifuncionales, ya que en este lugar turístico se necesita de personas proactivas y que den buena atención o servicio al cliente.

4. ¿Usted conoce sobre la coexistencia de un sistema de control interno y cuáles son los responsables de su diligencia?

Conozco de que trata el sistema de control interno, pero para decir verdad solo contamos con un reglamento interno mas no un sistema de control, es por ello que en ocasiones a veces se nos va de las manos situaciones adversas con los colaboradores, pero son situaciones que se pueden modificar para ser un mejor equipo.

5. ¿Considera usted que es de suma importancia diseñar un sistema de control interno para mitigar los riesgos internos de las Termas?

Por supuesto, sería muy necesario que nuestra empresa cuente con un sistema de control, serviría de mucho en la toma de decisiones para poder alcanzar y propiciar el mejoramiento continuo para llegar a una eficiencia y eficacia por parte de los colaboradores y administrativos, y que nuestros clientes se vayan satisfechos y tengan un pronto retorno.

6. ¿Estaría usted apto a trabajar bajo los lineamientos y condiciones de un sistema de control interno?

Estaría muy de acuerdo en trabajar con un sistema de control interno, porque es para mejorar la calidad del servicio que estamos brindando, depende de los colaboradores y de la buena administración tener un buen ambiente laboral, y si existe eso, se podría suponer que existiría también más clientes y a su vez proporcionaríamos más fuentes de trabajo, como lo es hasta ahora,

que por parte de Termas Chachimbiro Arco Iris en su mayoría de personal es perteneciente al cantón Urcuquí y aledaños a los pueblos del mismo.

7. ¿El balneario dispone de manuales de control interno dirigido a las áreas administrativas, financieras y operativas con el objetivo de evaluar el desempeño de los colaboradores?

No contamos con este tipo de manuales y sería importante implementarlos para medir y evaluar el desenvolvimiento de nuestros colaboradores para con los clientes y ver los resultados de las deficiencias y debilidades existentes en la empresa, y con ayuda de esto mitigar algunos riesgos y propiciar la eliminación de inconvenientes y dar solución de manera pronta antes de cualquier suceso indeseable.

8. ¿Las Termas cuenta con otros procedimientos de evaluación orientados al personal, aparte de llevar el registro de control de asistencia?

No, penosamente hemos tenido algunos descuidos en ese tema, y recalco que sería de mucha ayuda poner en práctica un sistema de control que nos ayude a la resolución y mitigación de riesgos en la empresa.

9. ¿En las Termas existe un proceso de reclutamiento para contratar personal?

No, no existe escogemos por el nivel de necesidad de las personas, y por ser pertenecientes a las comunidades del cantón.

10. ¿Las termas cuenta con un manual de funciones de personal? ¿Y considera que es de suma importancia tener un manual de funciones?

Cada uno de los colaboradores saben cada una de las funciones, pero deben ser polifuncionales por el motivo que es un servicio de turismo por ende deben estar capacitados para cualquier tipo de necesidad de las termas

2.8.1.2. Análisis de la encuesta dirigida al personal de las termas.

La presente encuesta, tiene como objetivo recabar información administrativa y contable suficiente y pertinente para la construcción del sistema de control interno del balneario. Para el efecto, se solicitó al personal de las Termas Chachimbiro Arco Iris, que sus respuestas en la encuesta sean en función a su experiencia laboral, con la finalidad de conocer puntos clave en el tema del sistema de control interno, filosofía empresarial y todo referente al ambiente interno de la institución.

Datos generales del Encuestado

Población de las Termas Chachimbiro Arco Iris por sexo.

Tabla 4-2: Genero del personal de Termas Chachimbiro ArcoIris

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	10	58,82%
Mujer	7	41,18%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

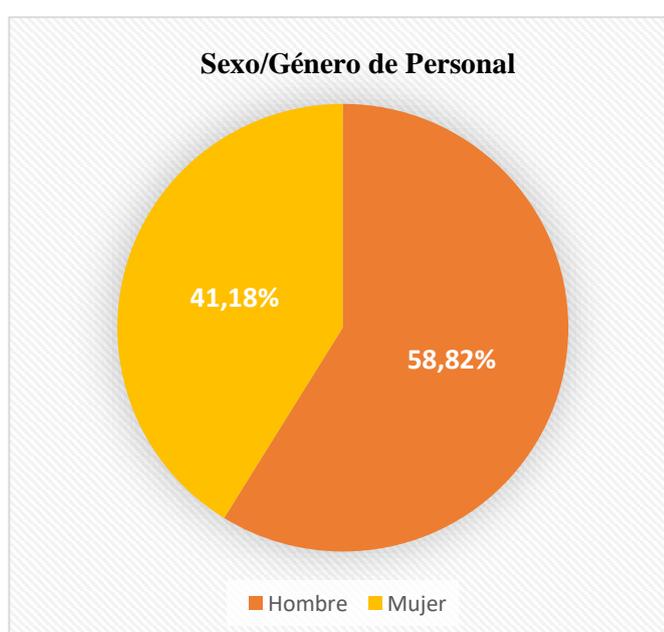


Figura 4-2: Sexo/Género de Personal.

Fuente: Termas Chachimbiro Arco Iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: En base a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta; analizando el segmento del sexo/genero del personal, se puede instituir que, de los 17 colaboradores del balneario, el 58,82% son hombres, mientras que el 41,18% son mujeres.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se puede deducir que la mayoría de los colaboradores son hombres esto se debe a que se necesitan áreas de mantenimiento y limpieza de mangueras, limpieza de piscinas, cabe recalcar que no es tanta diferencia porque las mujeres están alineadas a esta actividad por su amabilidad, gentileza y calidez al momento de atención al cliente, primeros auxilios, entre otros, entonces son muy importantes.

Población de las Termas Chachimbiro Arco Iris por edad.

Tabla 5-2: Rango de edad del personal del Balneario.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 35 años	9	52,94%
36 a 50 años	5	29,41%
51 y más años	3	17,65%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

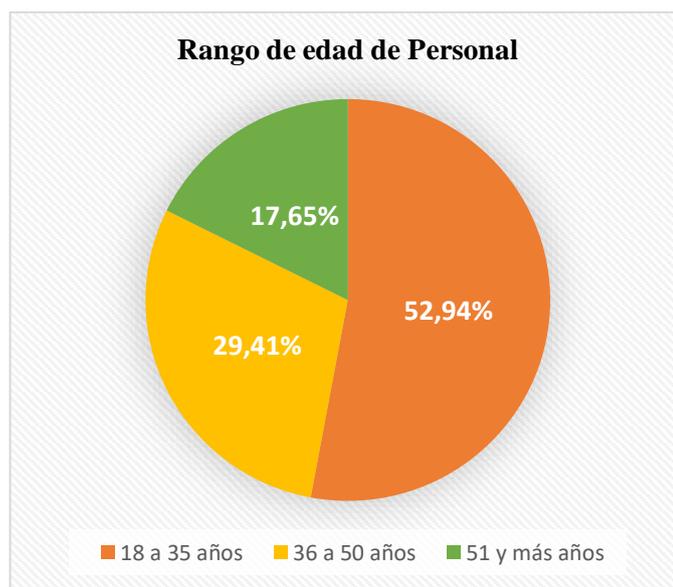


Figura 5-2: Edad de personal.

Fuente: Termas Chachimbiro Arco Iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: respecto a los resultados otorgados por la encuesta, el rango de edad de los colaboradores del balneario, el 52,94% está entre 18 y 35 años, un 29,41% entre 36 y 50 años; y, finalmente un 17,65% de 51 años en adelante.

Interpretación: En Termas Chachimbiro Arco Iris se manejan por tener personas de un talento joven, es de suma importancia para atención al cliente; es una de las ventajas de esta empresa porque se puede aprovechar al máximo las capacidades intelectuales y de desempeño para propiciar el mejoramiento continuo de las Termas. Por otra parte, según los datos recabados, tres personas sobre pasan el rango de edad de 51 años en adelante, la razón es que permite verificar los años faltantes para su jubilación. Como dato adicional todos los colaboradores son pertenecientes al cantón Urcuquí o personas pertenecientes a pueblo aledaños del mismo.

Pregunta 1: ¿Conoce usted si existe un sistema de control interno que se aplique en las Termas?

Tabla 6-2: Existencia de un sistema de control interno.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	23,53%
No	13	76,47%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

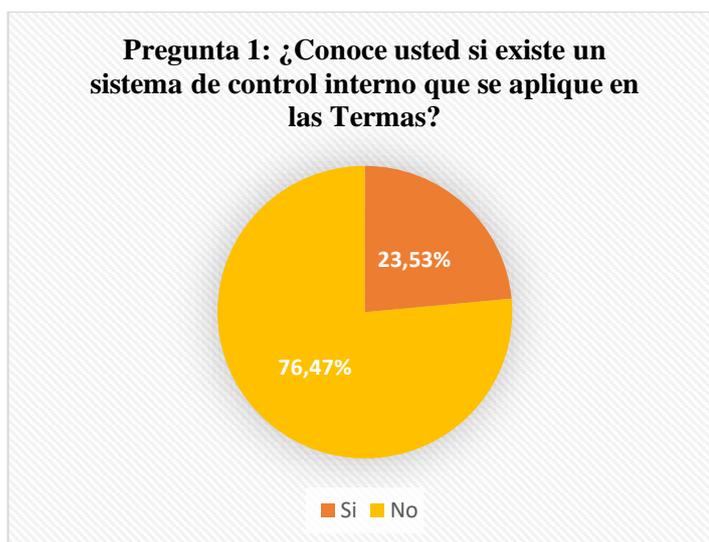


Figura 6-2: Existencia de un sistema de control interno.

Fuente: Tabla de existencia de un sistema de control interno en las Termas.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: En relación a la existencia o no de un sistema de control interno en las Termas Chachimbiro Arco Iris, el 23,53% del personal respondieron que, si tenían conocimiento alguno sobre el tema, por otro lado, el 76,47% restante del personal respondieron que no.

Interpretación: Respecto al análisis se puede decir que existe control ya sea este muy débil, pero que en su mayoría el personal que no tiene conocimiento sobre esto son los que recién han ingresado a laborar en el balneario, es por ello de su desconocimiento, es por eso que han existido debilidades, ya que todos los colaboradores no están al tanto o desconocen sobre este tema.

Pregunta 2: ¿Conoce usted la misión, visión, objetivos, valores corporativos y el código de ética empresarial?

Tabla 7-2: Conocimiento de la filosofía organizacional y código de ética.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	94,12%
No	1	5,88%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

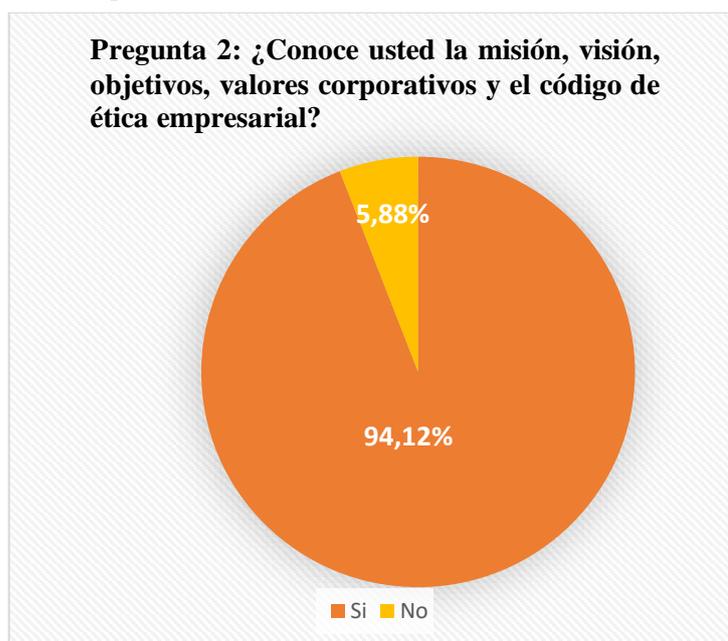


Figura 7-3: Conocimiento de la filosofía organizacional y código de ética.

Fuente: Tabla de conocimiento de la filosofía organizacional y código de ética.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: De los resultados que se obtuvieron tras la aplicación de la encuesta al personal de las termas, lanza que el 94,12% conoce la misión, visión, objetivos y valores corporativos de del balneario, mientras que el 5,88% desconoce la filosofía organizacional.

Interpretación: En el caso del porcentaje del personal que no conocen la visión, misión y valores corporativos, elementos claves para guiar a las actividades administrativas y operarias se debería tomar acciones y brindar capacitaciones o reuniones para que tengan en consideración y que tomen en cuenta para poder llevar a una mejoría de la empresa, y asesorar al personal que aún no tenga conocimiento sobre esto. Pero en su mayoría si lo conocen.

Pregunta 3: ¿Las Termas cuenta con manuales, reglamentos y políticas que contemplen el cómo, cuándo y quién debe ejecutar, prevenir y corregir los riesgos de las operaciones?

Tabla 8-2: Existencia de manuales, reglamentos y políticas para mitigar riesgos.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	94,12%
No	1	5,88%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

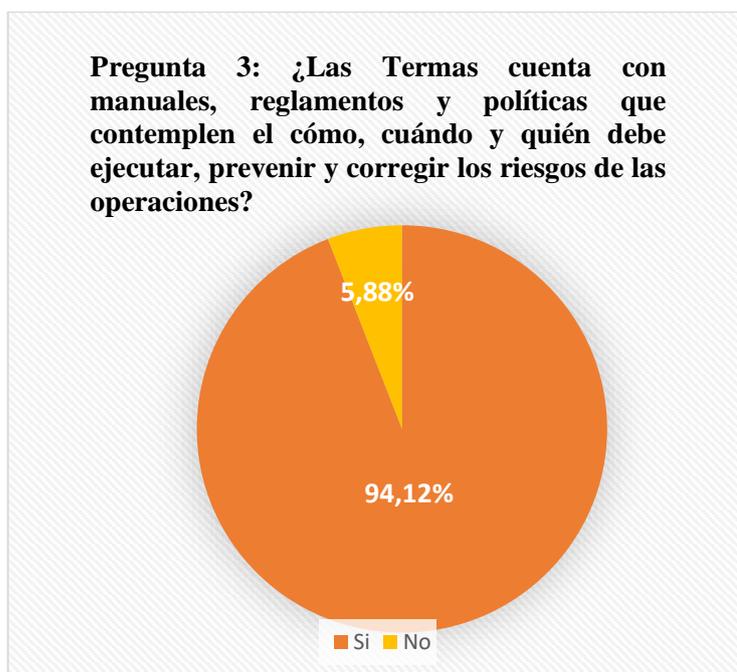


Figura 8-3: Existencia de manuales, reglamentos y políticas para mitigar riesgos.

Fuente: Tabla de la existencia de manuales, reglamentos y políticas para mitigar riesgo.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: Tras la aplicación de la encuesta al personal de las termas, lanza que el 94,12% mencionan que la empresa dispone de manuales, reglamentos y políticas que permitan prevenir y mitigar los riesgos propios del balneario, mientras que el 5,88% desconoce sobre este tema.

Interpretación: El balneario cuenta con manuales, reglamentos y políticas internas, herramientas de gestión indispensables para el desarrollo de las tareas de cada uno de los colaboradores de las termas, en las diferentes áreas de trabajo.

Pregunta 4: ¿Conoce usted, ¿quién es la persona responsable de implementar el control interno en las Termas?

Tabla 9-2: Responsable de implementación de un sistema de control interno.

Responsable	Frecuencia	Porcentaje
Directivos / Gerencia	7	41,18%
Jefe Inmediato	7	41,18%
Supervisores	3	17,65%
Ninguno	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

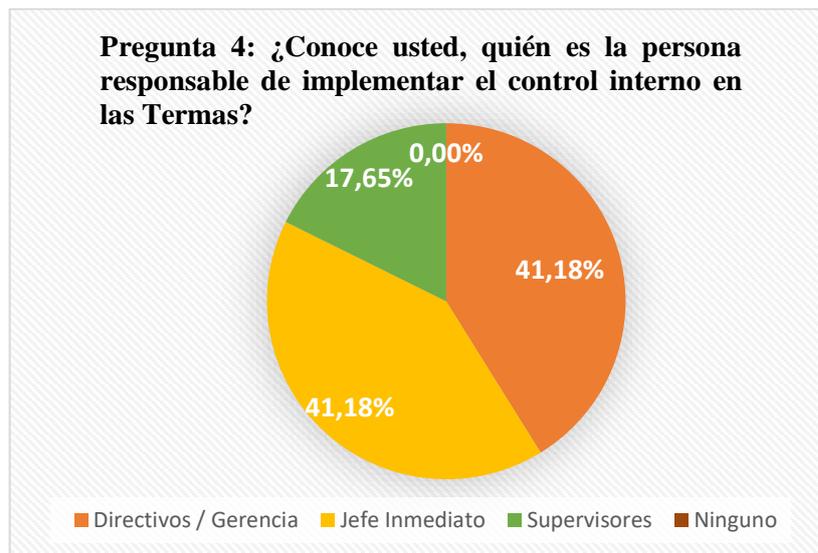


Figura 9-2: Responsable de implementación de un sistema de control interno.

Fuente: Tabla de responsable de implementación de sistema de control interno.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: Luego de la aplicación de la encuesta a los colaboradores de las termas, el 41,18% respondieron que los responsables de llevar a cabo el sistema de control interno son los directivos/gerencia, así como también el mismo porcentaje arrojaron que los jefes inmediatos deben realizar esta tarea, por otra parte, el 17,65% mencionaron que son los supervisores.

Interpretación: En efecto con los resultados obtenidos la mayor parte de los colaboradores respondieron que los responsables que deben llevar a cabo un sistema de control interno dentro de las termas son los directivos / gerencia y con una igualdad de porcentaje para los jefes inmediatos, para controlar y coordinar las operaciones y recursos económicos de la organización.

Pregunta 5: ¿Cómo califica usted los controles internos implementados por las Termas?

Tabla 10-2: Calificación control interno implementado.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	47,06%
Medio	8	47,06%
Bajo	1	5,88%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

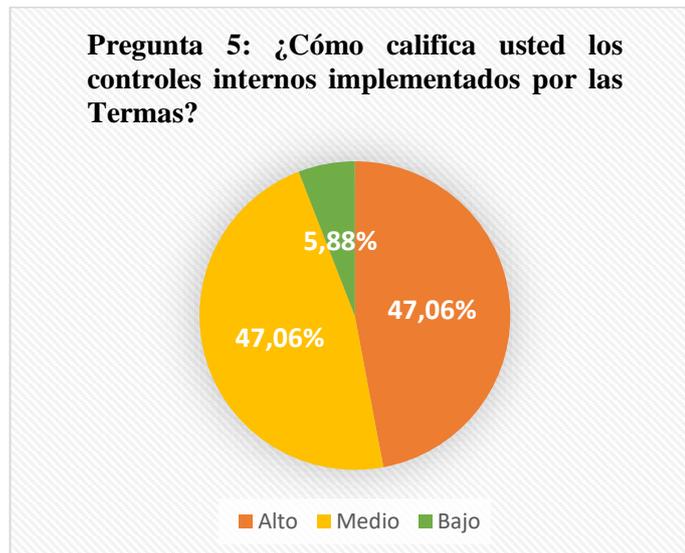


Figura 10-2: Calificación control interno implementado.

Fuente: Tabla de calificación de control interno implementado.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: En lo que se refiere a los controles internos implementados actualmente en las operaciones del balneario, el 47,06% del personal señaló que el nivel es alto, al igual que medio por que dieron resultados igualitarios, mientras que el 5,88% del personal indicó que los controles interno implementados actualmente por las termas es bajo.

Interpretación: Es importante que se dé a conocer que existe al menos el control interno, así no sea tan eficaz, porque deducen que no existe, este proceso de control interno dentro de una empresa y como es de turismo es demasiado importante porque los colaboradores conviven con los turistas extranjeros y nacionales y gracias a esto se llevara una mejor impresión tanto de la empresa como del cantón, también reforzando aún más el sistema de control interno sería como una fortaleza para eliminar debilidades en el balneario.

Pregunta 6: ¿Cree usted que los modelos de control interno, estrategias e indicadores existentes actualmente, permitirán el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de las operaciones de las Termas?

Tabla 11-2: Modelos de control interno, estrategias e indicadores usados actualmente.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	35,29%
No	11	64,71%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

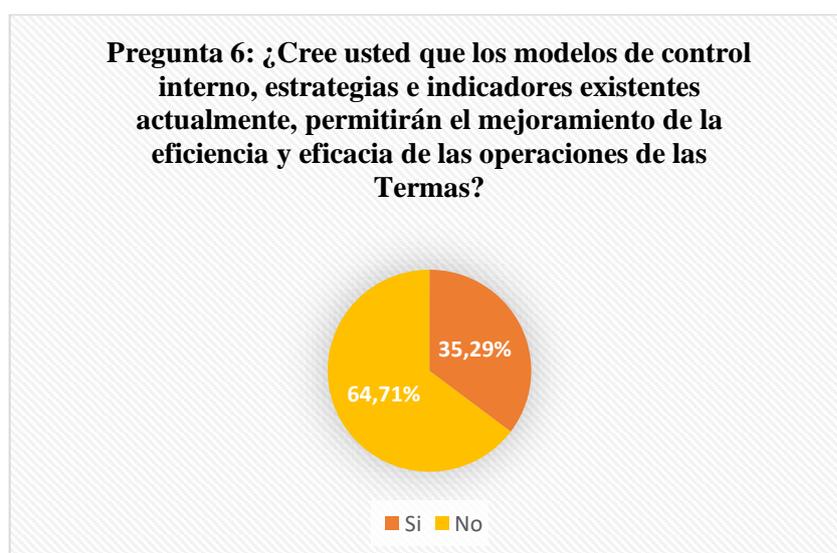


Figura 11-2: Modelo de control interno, estrategias e indicadores usados actualmente.

Fuente: Tabla de modelos de control interno, estrategias e indicadores usados actualmente.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: Por parte de los resultados obtenidos en las encuestas desprende que el 35,29% de los encuestados dicen que, si podría mejorar el nivel de eficiencia y eficacia para la empresa, mientras que el 64,71% del personal dicen que no.

Interpretación: De lo anterior se desprende que, si es necesario aplicar un sistema de control interno reforzado y con objetivos y metas claras para que los colaboradores estén aptos e informados respecto al tema, y así propiciar un nivel excelente de compromiso por parte de los colaboradores, así como de los directivos y administrativos, buscando disminuir el riesgo empresarial dentro de las termas.

Pregunta 7: ¿Cuenta las Termas con un manual de funciones que le permita delimitar y segregar funciones y responsabilidades de los distintos puestos de trabajo?

Tabla 12-2: Existencia de un manual de funciones y responsabilidades.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	52,94%
No	8	47,06%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.



Figura 12-2: Existencia de un manual de funciones y responsabilidades.

Fuente: Tabla de existencia de un manual de funciones y responsabilidades.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: A partir de la encuesta aplicada al personal de las Termas Chachimbiro Arco Iris, permitió establecer que el 52,94% de ellos consideran que el balneario cuenta con manuales de funciones y responsabilidades para los distintos puestos de trabajo, mientras que el 47,06% restante, revelaron no existen o desconocen de este tipo de documentos.

Interpretación: De este modo se inclina que las termas deben fortalecer la comunicación y dar conocimiento sobre los documentos y así demostrando a los colaboradores que si existen ese tipo de manuales para manejar bien la gestión de las termas.

Pregunta 8: ¿Cómo considera usted la comunicación entre los colaboradores existentes de las diferentes áreas de trabajo en las Termas?

Tabla 13-2: Comunicación entre colaboradores de diferentes áreas.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	5,88%
Muy Bueno	7	41,18%
Bueno	5	29,41%
Regular	4	23,53%
Malo	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

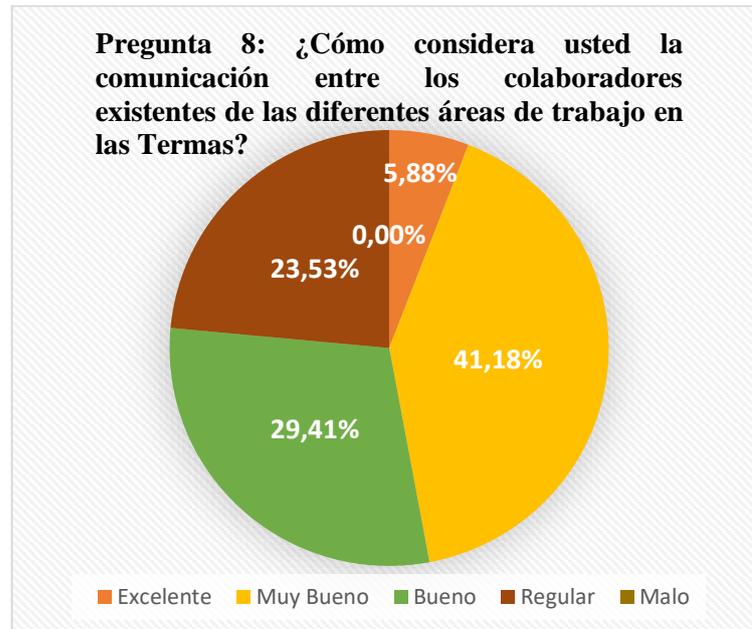


Figura 13-2: Comunicación entre colaboradores de diferentes áreas.

Fuente: Tabla de comunicación entre colaboradores de diferentes áreas.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: Según los datos obtenidos en la encuesta realizada al personal de las termas, el 41,18% mencionaron que la relación entre compañeros de trabajo es muy buena, el 29,42% dijeron que era bueno, por otra parte, el 23,53% del personal dedujeron que es regular y por finalizar el 5,88% no están de acuerdo y mencionaron que era excelente la comunicación entre ellos.

Interpretación: Los resultados hablan por sí solos hay una afectación mínima dentro del balneario referente a la comunicación entre los compañeros de trabajo, por que muy pocos respondieron de manera un poco negativa.

Pregunta 9: ¿Cree usted que el personal de cada área, tienen sus funciones bien definidas?

Tabla 14-2: Funciones definidas para el personal.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	76,47%
No	4	23,53%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

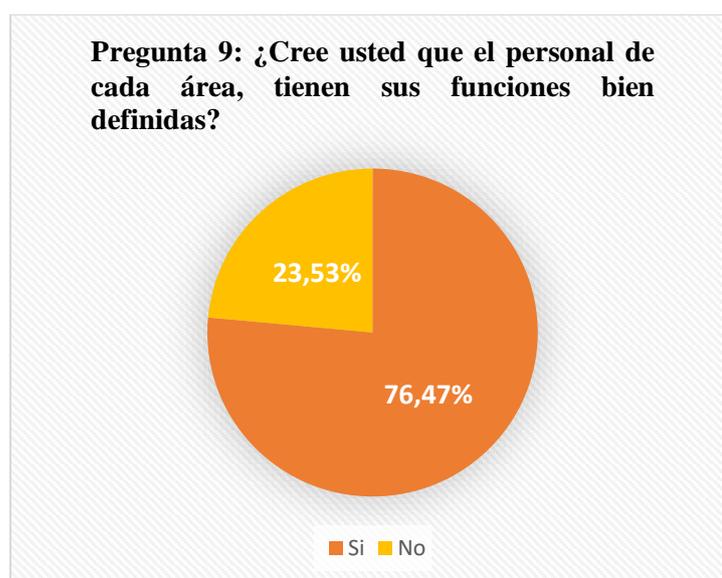


Figura 14-2: Funciones definidas para el personal.

Fuente: Tabla de funciones definidas para el personal.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: Así mismo en base a los resultados de la encuesta realizada, el 76,47% los empleados de las termas supieron mencionar que la las tareas y funciones son bien segregadas para cada uno de los puestos de trabajos que estos ocupan, en comparación del 23,53% manifestaron que no está bien definido las tareas de cada uno.

Interpretación: Respecto al tema de la segregación de tareas y funciones de las distintas áreas para cada uno de los trabajadores es porque todos deben saber las actividades que existen, los empleados siempre se han movido como polifuncionales por que la empresa a la que pertenecen tiene varias actividades, pero eso si con el respectivo cuidado es decir las mujeres a realizar tareas más delicadas y suaves, pero para los hombres se requiere de más esfuerzo físico.

Pregunta 10: ¿Cuándo usted se ausenta o incumple su jornada de trabajo, de qué manera es notificado?

Tabla 15-2: Notificación por faltas laborales.

Notificación	Frecuencia	Porcentaje
Verbal	17	100,00%
Escritas	0	0,00%
Otro medio	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

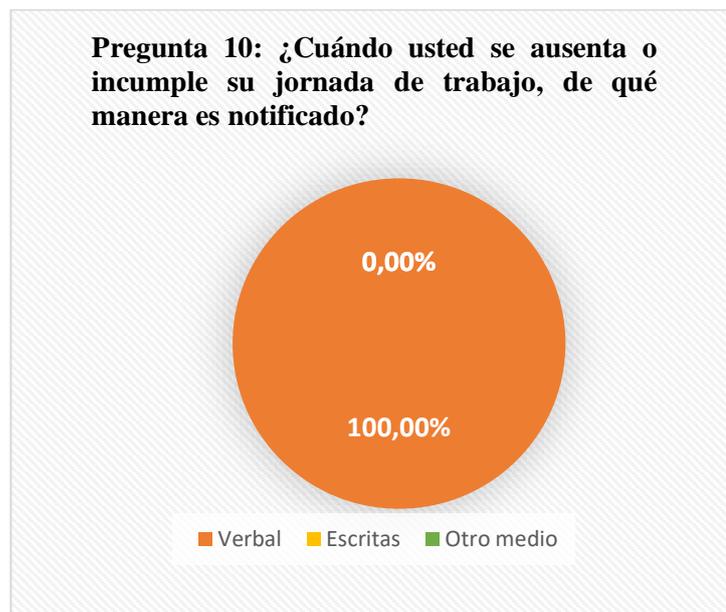


Figura 15-2: Notificación por faltas laborales.

Fuente: Tabla de notificación por faltas laborales.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: Al analizar la variable notificaciones por faltas laborales, el 100% de los colaboradores supieron manifestar que los llamados de atención solo son de manera verbal.

Interpretación: Es posible que aquí se deba implementar otro tipo de llamado de atención porque de manera verbal sería un poco deficiente realizar cambios, un escrito serviría de mucho hasta quedaría como evidencia a cualquier acto, todos los colaboradores han mencionado que los reclamos y avisos son verbales es por ello que existen algunas deficiencias y se necesita un sistema de control interno, para llevar a cabo un mejoramiento continuo organizacional.

Pregunta 11: ¿Los directivos de las Termas, fomentan capacitaciones periódicas, incentivos y premios para los colaboradores?

Tabla 16-2: Capacitaciones, incentivos y premios por directivos.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	76,47%
No	4	23,53%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

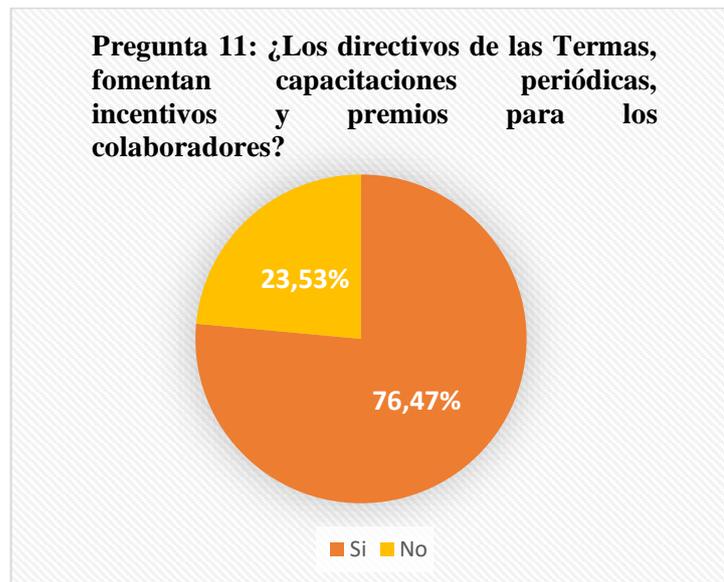


Figura 16-2: Capacitaciones, incentivos y premios por directivos.

Fuente: Tabla de capacitaciones, incentivos y premios.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: Lo anteriormente expuesto en referencia a la variable de brindar capacitaciones periódicas, incentivos y premios al personal de las termas, el 76,47% de encuestados, señalaron que, si existe tal motivación y capacitaciones, mientras que el 23,53% restante, expresaron que la empresa si cuenta con estos mecanismos de recompensas al empleado.

Interpretación: Los resultados muestran una gran fortaleza por parte de la gerencia de las Termas Chachimbiro Arco Iris, al momento de motivar al personal, pues es evidente que eso mejora el humor de los colaboradores y crear un mejor ambiente laboral y así obtener el compromiso del personal con grandes objetivos empresariales. El mejoramiento continuo seria conseguir que todos los trabajadores se sientan satisfechos en su hogar de trabajo, manteniendo un ambiente bueno.

Pregunta 12: ¿Usted paso por un proceso de reclutamiento y selección del personal, antes de ingresar a laborar a las Termas?

Tabla 17-2: Proceso de reclutamiento y selección de personal.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	11,76%
No	15	88,24%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

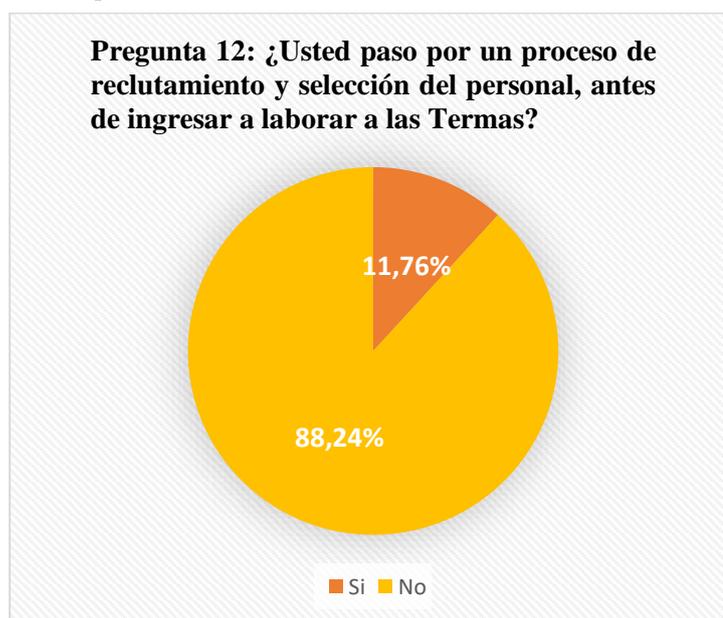


Figura 17-2: Proceso de reclutamiento y selección de personal.

Fuente: Tabla de proceso de reclutamiento y selección de personal.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: De este modo los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta, supieron manifestar que el 11,76% de los trabajadores fueron sometidos a una fase importante que es llamado el proceso de reclutamiento y selección de personal, mientras que el 88,24% de los mismos no pasaron por este proceso, simplemente se les contrato.

Interpretación: Es por esta razón que algunos de los trabajadores no fueron sometidos al proceso para así cernir a las personas con más capacidades y den mejoramiento continuo a la empresa, pero cabe destacar que el gerente propietario otorga fuentes de trabajo a personas pertenecientes al cantón y a personas pertenecientes a pueblo aleñados del mismo, y en ocasiones algunas de esas personas no han culminado sus estudios.

Pregunta 13: ¿La máxima autoridad de las Termas, evalúa el desempeño del personal?

Tabla 18-2: Evaluación de desempeño de personal.

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0,00%
Con frecuencia	2	11,76%
Casi nunca	8	47,06%
Nunca	7	41,18%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

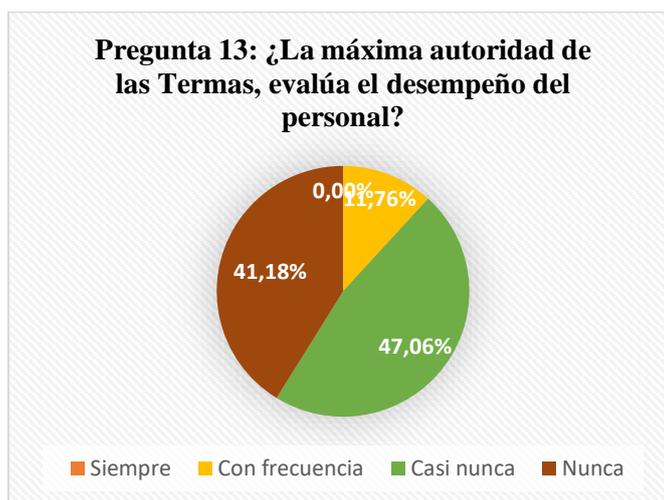


Figura 18-2: Evaluación de desempeño de personal.

Fuente: Tabla de evaluación de desempeño de personal.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: De acuerdo a los resultados de la encuesta, el 0% del personal encuestado indicaron que la máxima autoridad evalúa el desempeño del personal siempre; el 11,76% menciona que lo realizan con frecuencia; un 47,06% disipa que casi nunca los evalúan y el 41,18% mencionan que nunca lo realiza.

Interpretación: Así pues, se da a conocer que la gerencia está en no constante movimiento a lo que se refiere al sometimiento de evaluaciones de desempeño hacia el personal, de las respuestas que dan como resultados de porcentaje bajo en ocasiones pueden ser colaboradores nuevos u ocasionales de fines de semana. Este tipo de evaluaciones otorgarían más facilidad al gerente – propietario de mitigar errores y riesgos que afectan a la empresa.

Pregunta 14: Cuándo existen inconvenientes administrativos u operarios dentro de las termas ¿En qué tiempo usted lo resuelve?

Tabla 19-2: Tiempo de resolución de problemas administrativos u operarios.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	15	88,24%
Muy Bueno	2	11,76%
Bueno	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

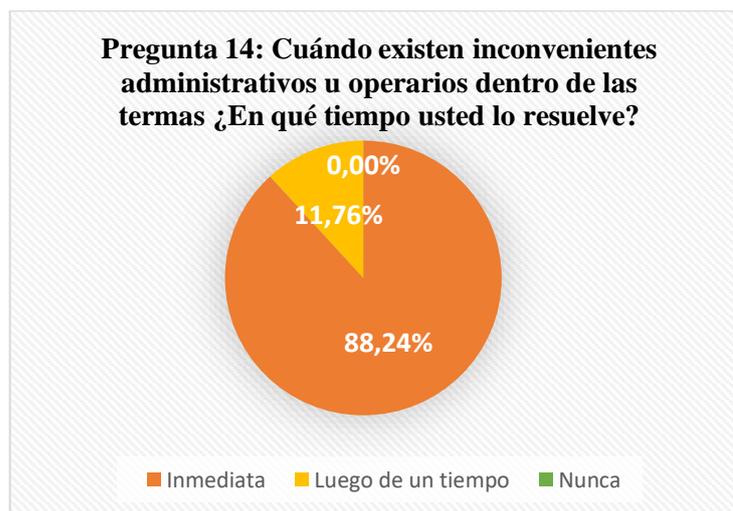


Figura 19-2: Tiempo de resolución de problemas administrativos y operarios

Fuente: Tabla de tiempo de resolución de problemas administrativos u operarios.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: Al encuestar a los empleados de las termas, se pudo establecer que el 88,24% mencionan que cuando existen inconvenientes administrativos u operarios lo resuelven de manera inmediata, y lo restante que es el 11,76% luego de un tiempo.

Interpretación: Respecto a esta variable del tiempo de resolución de problemas administrativos y operarios es de manera imprescindible que se lo resuelva de manera inmediata como muchos de los colaboradores lo han estado haciendo, sin embargo, existen falencias, por desconocimiento de cómo solucionarlo o temor a hacerlo. El sistema de control interno ayudaría mucho a propiciar el mejoramiento y mitigación de riesgos que en minoría se logran persuadir.

Pregunta 15: ¿Cómo calificaría usted el clima laboral existente en su lugar de trabajo?

Tabla 20-2: Clima laboral en la empresa.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	11,76%
muy Bueno	9	52,94%
Bueno	4	23,53%
Regular	2	11,76%
Malo	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Termas Chachimbiro Arco iris.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

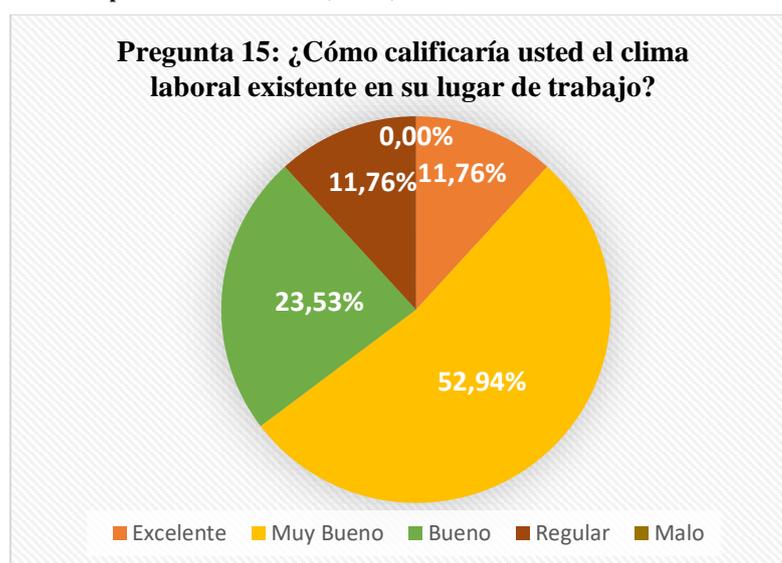


Figura 20-2: Clima laboral en la empresa.

Fuente: Tabla de tiempo de resolución de problemas administrativos u operarios.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Análisis: Analizados los resultados de la encuesta aplicada a los empleados del balneario, se puede establecer que el 52,94% advierten que el clima laboral de trabajo es muy bueno; el 23,53% manifiestan que es bueno, mientras que el 11,76% opina que es regular; y, finalmente, el 11,76% restante señalaron que el ambiente laboral donde se desarrolla las actividades es excelente.

Interpretación: Entonces en base a los resultados anteriores, se puede deducir que el clima laboral en las Termas Chachimbiro Arco Iris, se encuentra en un rango aceptable, cuando lo ideal debería ser un ambiente laboral excelente; un mal clima laboral destruye los objetivos empresariales, genera conflictos, egoísmo y malestar entre el personal, provocando su bajo rendimiento.

2.9. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER.

Respecto a los resultados obtenidos con la aplicación de técnicas que se realizó como lo fue: la entrevista, encuesta y cuestionarios e control interno se comprueba la veracidad de la idea a defender, del porque el diseño de un sistema de control interno basado en el COSO III para las Termas Chachimbiro Arco Iris, cantón Urcuquí, provincia de Imbabura, y este sistema tiene como aspecto relevante que puede ayudar a reducir y mitigar los riesgos; y por otro lado también se encargaría de enfatizar más el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas con eficiencia y eficacia.

En otra instancia, un sistema de control interno es aquel procedimiento, proceso o material de guía para realizar una buena aplicación de normas, políticas, manuales en la administración, en el financiamiento, operatividad de las empresas o emprendimientos, permitiendo de esa manera propagar el mejoramiento continuo en la toma de decisiones de los directivos, conjuntamente luchando con la mitigación de riesgos.

Para poder tratar el sistema de control interno en las Termas Chachimbiro Arco Iris se realizó un diagnóstico general, usando los cinco componentes y los diecisiete principios del que consta el método COSO III, con el objetivo de fortalecer todas las áreas internas del balneario, y comprometer a los colaboradores a desempeñar su trabajo buscando la eficiencia y eficacia propuestos por el sistema.

CAPÍTULO III: MARCO PROPOSITIVO

3.1. EXAMINACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS TERMAS CHACHIMBIRO ARCO IRIS.

El presente diagnóstico o examinación busca verificar la relación actual de las Termas Chachimbiro Arco Iris con el control interno, en aspectos específicos como: evaluación de desempeño de colaboradores, mitigación de riesgos, aspectos de comunicación, lealtad a la organización, responsabilidad, filosofía empresarial, entre otros aspectos que ayudaran al diseño del sistema de control interno. Para valorar los diferentes componentes, principios y enfoques del COSO III, se utilizaron los cuestionarios de control interno, a través de una metodología de calificación sencilla con una escala del 1 al 5, donde 1 representa que no se tiene implementado ningún control, y 5 representa que se tiene totalmente implementado; adicionalmente, durante la aplicación de los cuestionarios de control interno se realizaron las respectivas constataciones de evidencias, tales como: documentación archivada, señalización departamental, organigrama, planes de riesgos, manuales, reglamento interno, entre otra información de las termas.

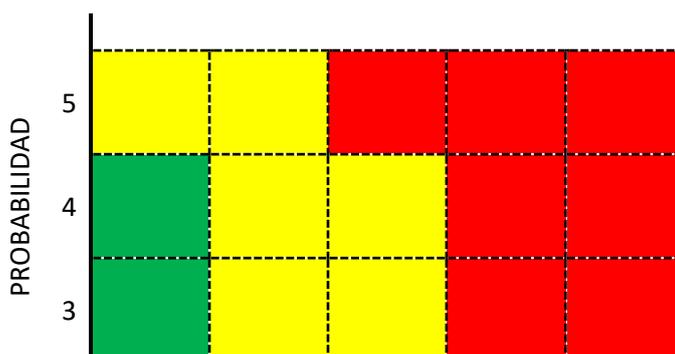
Por último, el parámetro aplicado por la investigadora para el diagnóstico interno de las Termas Chachimbiro Arco Iris, fue:

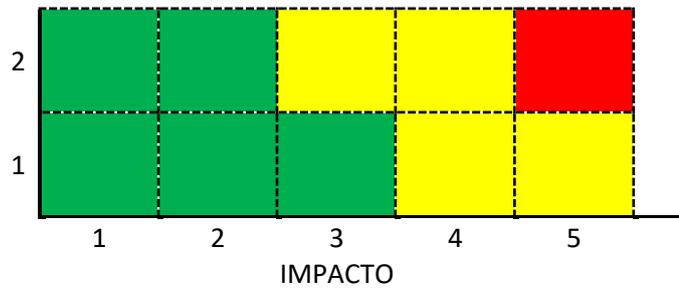
Tabla 21-3: Escala de calificación del control interno.

Niveles	Calificación
Excelente	5
Muy Bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Malo	1

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

Tabla 22-3: Mapa de riesgo de sistema de control interno





Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

Tabla 23-3: Probabilidad calificación.

Probabilidad	
5 Frecuente	Una vez por semana
4 Moderado	Una vez por mes
3 Ocasional	Una vez por semestre
2 Remoto	Una vez por año
1 Improbable	Cada diez años

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

Tabla 24-3: Impacto calificación.

Impacto	
5 Catastrófico	De suceder las consecuencias sería catastróficas.
4 Mayor	De suceder tendría altas consecuencias sobre la entidad.
3 Moderado	De presentarse el hecho tendría medianas consecuencias sobre la entidad o área.
2 Menor	De suceder habría un bajo impacto sobre la entidad o área
1 Insignificante	Si llegara a presentarse su impacto sería mínimo.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

Mediante esta valoración al sistema de control interno existente, se pudo determinar una serie de falencias y riesgos empresariales, tales como: ausencia de manuales, reglamentos, normas, estrategias, entre otros aspectos; cuyos resultados permitirán el diseño del sistema de control interno para las termas.

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO SEGÚN EL MÉTODO COSO III

Principio	Puntos de Enfoque	Pregunta	Calificación	Evidencia	Observaciones
COMPONENTE 1: AMBIENTE DE CONTROL					
1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	A. Establece el tono de la gerencia, Junta Directiva. La Alta Gerencia y el personal Supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos reforzándolo en sus actuaciones.	¿La organización cuenta con un Código de Ética?	3	Código de ética de la empresa	Deben implementar un apartado sobre el comportamiento de los empleados fuera de la institución
		¿El Código de Ética se encuentra aprobado y ha sido divulgado?	5	Código de ética de la empresa	Cuando existen nuevos empleados, se les hace llegar una notificación a su correo para que lean y sepan sobre el código de ética de la empresa
	B. Establece estándares de conducta. Las expectativas de la Junta Directiva y la Alta Dirección con respecto a la integridad y los valores éticos son definidos en los estándares de conducta de la entidad y entendidos en todos los niveles de la organización los proveedores de servicio externos y socios de negocios.	¿El Código de Ética describe puntualmente los valores y pautas de comportamiento, así como todos aquellos comportamientos que no son aceptables dentro de la organización, reflejando el compromiso de la Alta Gerencia tanto con los valores y principios éticos?	4	Código de ética de la empresa	Su código de ética describe puntualmente los valores y pautas de comportamiento, más estos, deben seguir mejorando y estar en constante actualización
		¿El Código de Ética describe los parámetros para el manejo de conflictos de interés?	5	Código de ética de la empresa	Los empleados y funcionarios se enfrentan a diferentes alternativas de conducta, con relación a intereses y ninguna de las estas interfieren

					en la atención de sus obligaciones.
		¿La organización tiene una política sobre conflicto de interés, y la misma es confirmada por los colaboradores cada año?	3	Código de ética de la empresa	Deberían implementar más políticas sobre este tema y ser confirmadas cada año como está estipulado
		¿El Código de Ética ha sido divulgado en todos los niveles de la organización, así como con los proveedores?	1	Código de ética de la empresa	Una vez se divulgó el código de ética, más los nuevos proveedores no lo conocen porque ya no se han realizado más divulgaciones
		¿El Código de Ética se encuentra publicado en un lugar de fácil acceso tanto para los colaboradores como para los proveedores?	2	En las instalaciones este código no está visible ni publicado en un lugar de fácil acceso para los proveedores	A pesar de que a los colaboradores y empleados si lo conocen existe un descuido por falta de divulgación sobre el código de ética a los proveedores y no se encuentran visibles fácilmente en las instalaciones
		¿La organización cuenta con registros de entendimiento y aceptación del Código de Ética, tanto de los colaboradores como de los proveedores?	1	No existen	La empresa debe realizar capacitaciones a los colaboradores y proveedores sobre el conocimiento y si estos lo aceptan o no el código de ética
		¿El Código de Ética describe los niveles y/o instancias responsables de orientar tanto	4	Sanciones impuestas a empleados	Existe un buen seguimiento y se evidencia esto en las sanciones a empleados que

		sobre el entendimiento del Código, como de hacer seguimiento a su cumplimiento?			han incumplido este código
		¿El personal vinculado a la organización recibe una inducción sobre: - Código de Ética - Principios, Valores - Misión y Visión - Responsabilidad Social	4	Correo electrónico de empleados	A pesar de ser enviado a cada uno a su correo electrónico, algunos desconocen sobre esto.
		¿Los colaboradores de la organización conocen los procedimientos a seguir para la denuncia de situaciones irregulares, así como conocen el órgano responsable de recibir dichas denuncias?	4	Buzón de quejas y denuncias	Existe escasas o algunas veces pocas quejas o denuncias
		¿Se cuentan con procedimientos para la recepción, investigación y entrega de resultados sobre denuncias realizadas?	3	Buzón de quejas y denuncias	Revisar el buzón mensualmente
	C. Evalúa la adherencia a estándares de conducta. Los Procesos están en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación a los estándares de conducta	¿Se tiene procedimientos definidos y formalizados para evaluar tanto el desempeño de los colaboradores como de los proveedores periódicamente, de acuerdo a los estándares de	5	Sanciones impuestas	No existe una cantidad alta de sanciones

	esperados de la entidad.	conducta esperados?			
		¿Se ha cumplido con el desarrollo de las evaluaciones de desempeño por parte del área de Recursos Humanos?	3	Evaluaciones de desempeño	Realizan evaluaciones frecuentemente
		¿Se realizan procedimientos de confirmación con todos los colaboradores de la organización y proveedores, sobre el conocimiento del Código de Ética, y de comprensión sobre las normas de conducta que tiene la organización?	2	Encuestas a colaboradores y proveedores	Deberían preguntara los colaboradores y proveedores si está entendido este código
D. Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna. Las desviaciones de los estándares de conducta esperados de la entidad son identificadas y corregidas oportuna y adecuadamente.		¿Se tienen definidas y formalizadas en el código de ética las sanciones que se pueden establecer frente a violaciones del Código de Ética y/o incumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, previo desarrollo de un proceso disciplinario?	4	Registro de Sanciones	En vista que en el reconocen los empleados sobre las sanciones no existen muchas.
		¿La administración ha tomado acciones frente a violaciones presentadas al Código de Ética?, ¿cuáles han sido dichas acciones?	3	Registro de Sanciones	Existen pocas sanciones leves que han cometido los empleados y ninguna sanción grave

		¿Las acciones correctivas que se han tomado frente a colaboradores que incumplen el Código se han divulgado en toda la organización, de tal forma que se conozcan las consecuencias de las violaciones por parte de los colaboradores?	3	Registro de Sanciones	Número de sanciones de parte de colaboradores
TOTAL			T= 59/18 = 3,277		
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	A. Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección. La Junta Directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión con respecto a establecer requerimientos y expectativas.	¿Cuál es el mecanismo de supervisión que ejecuta la Junta Directiva, con qué frecuencia desarrolla dicha supervisión y que documentación se mantiene de la misma?	5	Mecanismo de supervisión	La junta directiva implementa el mecanismo de control cada mes
	B. Aplica experiencia relevante. La Junta directiva define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y experiencia necesaria entre sus miembros para que puedan hacer preguntas de sondeo de la Alta Dirección y tomar medidas proporcionales.	¿Se tiene definido y formalizado el perfil (conocimientos, experiencia y habilidades) con que deben contar los miembros de la Junta Directiva?	5	Hojas de vida de los miembros de la Junta Directiva	Todo está debidamente definido y formalizado con el perfil profesional
		¿El perfil de los miembros de la Junta es evaluado periódicamente? , ¿Con que frecuencia es evaluado?	5	Evaluación periódica	Las evaluaciones mensuales están debidamente aplicadas
	C. Opera de manera independiente. La Junta Directiva tiene	¿La Junta Directiva tiene suplentes?	1	No existe	Implementar suplentes por cualquier cosa que pueda ocurrir.

suficientes miembros, quienes son independientes de la Administración y objetivos en las evaluaciones y toma de decisiones.	¿Se tienen definido y formalizado el procedimiento para la selección de dichos miembros?	5	Votaciones	Supervisar que no exista ningún tipo de fraude en las votaciones
	¿La Junta Directiva supervisa de forma periódica la implementación del sistema de Control Interno?	3	Implementación del control interno	Realizar más periódicamente esta supervisión, si quiera cada mitad de año para ver cómo está funcionando
D. Brinda supervisión sobre el Sistema de Control Interno. La Junta Directiva conserva la responsabilidad de supervisión del diseño, implementación y conducción del Control Interno de la Administración:	¿La organización cuenta con un líder para la implementación y puesta en marcha del Control Interno?	4	Contratación de un auditor	El gerente debe revisar que este auditor cumpla bien su función
	¿La Junta evalúa periódicamente de acuerdo a las metas establecidas el desempeño de la Administración?	4	Evaluación de desempeño	Sra. Fanny GUTIERREZ tiene un buen desempeño como administradora
	¿Se tienen definidos los manuales de funciones y responsabilidades, así como los niveles de supervisión en cada área y los niveles de reporte, partiendo de los principios y valores de la organización?	5	Manuales de funciones y responsabilidades	Seguir así
▪ Entorno de Control— Estableciendo integridad y valores éticos, estructuras de supervisión, autoridad y responsabilidad, expectativas de competencia, y rendición de	¿Los manuales de funciones son revisados y actualizados al menos cada mes?	4	Fecha de revisión de manuales de funciones	Seguir revisándolos y actualizados periódicamente
	¿La organización cuenta con un modelo de gestión de riesgos, que	4	Modelo Gestión de Riesgos Neural Rick	Actualizar cuando sea necesario este modelo

	cuentas a la Junta.	contribuya tanto a la administración de los riesgos existentes, así como en la identificación de nuevos riesgos?			
	<p>▪ Evaluación de Riesgos— Monitorear las evaluaciones de riesgos de la administración para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de los cambios significativos, fraude, y la evasión del control interno por parte de la administración.</p>	¿Se han implementado indicadores clave para verificar el cumplimiento de las actividades de control?	2	No existe	Implementar de manera rápida indicadores
	<p>▪ Actividades de Control— Proveer supervisión a la Alta Dirección en el desarrollo y cumplimiento de las Actividades de control.</p>	<p>¿Se cuenta con un software para la administración de la información? ¿ Se tiene definidos los reportes que permiten validar el cumplimiento de los objetivos, así como la frecuencia con que los mismos deben ser emitidos?</p>	5	Software de factura electrónica	Realizar una revisión permanente del software
	<p>▪ Información y Comunicación— Analizar y discutir la Información relacionada al cumplimiento de los objetivos de la entidad.</p>	¿Se tienen definidas y formalizadas las actividades de supervisión, así como se ha establecido requerir a la Administración los planes de mejoramiento frente a las deficiencias identificadas?	5	Planes de mejoramientos	
	<p>▪ Actividades de Supervisión— Evaluar y supervisar la naturaleza y</p>				

	alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y remediación de la administración de las deficiencias.				
TOTAL			T= 62/14 = 4,428		
3. La dirección estable con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	A. Considera todas las estructuras de la entidad. La Administración y la Junta Directiva considera las estructuras múltiples utilizadas (incluyendo unidades operativas, entidades legales, distribución geográfica, y proveedores de servicios externos) para apoyar la consecución de los objetivos.	¿La Estructura de la organización corresponde al tamaño de la operación, así como tiene niveles de supervisión y reporte?	3	Número de supervisores de la empresa	Implementar más supervisores para las diferentes áreas
		¿La organización cuenta con un organigrama oficial y divulgado a todos los niveles, que delimita las funciones y responsabilidades?	3	Organigrama Oficial	Comunicar a todos los niveles que delimiten las funciones y responsabilidades
		¿La estructura de la organización es revisada y actualizada al menos cada año?	4	Organigrama Oficial	
	B. Establece líneas de reporte. La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad.	¿Las funciones y responsabilidades son definidas y parametrizadas partiendo del principio de segregación de funciones? ¿Las funciones y responsabilidades son definidas, evaluadas y actualizadas periódicamente, de acuerdo a los cambios en la organización y	4	Políticas sobre segregación de funciones de la empresa	

	C. Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades. La Administración y la Junta Directiva delegan autoridad, definen responsabilidades, y utilizan procesos y tecnologías adecuadas para asignar responsabilidades, segregan funciones según sea necesario en varios niveles de la organización:(ver ítems detallados en COSO III)	el entorno? ¿ Se cuenta con una política para la definición de los niveles de aprobación, de acuerdo al monto de las operaciones? ¿ Se realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de funciones y responsabilidades en la operación?	4	Organigrama Oficial	Realizan un seguimiento cada mes
TOTAL			T =18/4 = 4,500		
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.	A. Establece políticas y prácticas. Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos.	¿Se tienen definidas las políticas de recursos humanos para la selección, vinculación, promoción, remuneración y evaluación de los colaboradores?	5	Políticas de recursos humanos	
		¿La organización cuenta con políticas y procedimientos definidos y formalizados para todos procesos?	5	Políticas de recursos humanos	
	B. Evalúa la competencia y direcciona deficiencias. La Junta Directiva y la Administración	¿Los servicios prestados por los proveedores son evaluados periódicamente, validando el cumplimiento de	5	Cumplimiento de objetivos	Seguir trabajando con los mismos

	evalúan la competencia a través de la organización y en los proveedores de servicios externos de acuerdo a las políticas y prácticas establecidas, y actúa cuando es necesario direccionando las deficiencias.	los objetivos contratados?			
		¿Para las deficiencias identificadas frente a la prestación de servicios de los proveedores, se establecen y documentan los planes de acción que permitan subsanar dichas deficiencias?	5	Notificación a proveedores	Seguir trabajando con los mismos
	C. Atrae, desarrolla y retiene profesionales. La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos.	¿Se realizan evaluaciones periódicas a los colaboradores, así como las mismas se encuentran documentadas y discutidas con cada colaborador?	3	Documentación de colaboradores	No hacer cada dos meses las evaluaciones periódicas, si no cada mes
	D. Planea y se prepara para sucesiones. La Alta Dirección y la Junta Directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de responsabilidad importante para control interno.	¿La compañía cuenta con un plan de formación continua para sus colaboradores, de tal forma que se fortalezcan sus conocimientos, reteniendo personal competente para la operación?	2	Falta de capacitaciones	No se fortalecen sus conocimientos, reteniendo personal competente para la operación
		¿En los procesos de selección, se valida tanto la	5	Hoja de vida	

		formación académica como la experiencia laboral acredita por un candidato?			
		¿La organización cuenta formalmente con un plan de sucesiones, así como de contingencias, frente a eventos críticos que afecten los cargos estratégicos y/o pongan en riesgo la continuidad del negocio?	3	Planes de contingencia	Mejor los planes para poder fortalecerlos y estar seguros
TOTAL			T= 33/8 = 4,125		
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	A. Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades. La Administración y la Junta Directiva establecen los mecanismos para comunicar y mantener profesionales responsables para el desempeño de las responsabilidades de control interno a través de la organización, e implementan acciones correctivas cuando es necesario.	¿Cada área cuenta con el manual de funciones y responsabilidades de los cargos que la conforman?	5	Manual de funciones	
		¿Se cuenta con un plan de capacitación continua para los colaboradores, orientado a fortalecer diferentes aspectos de control interno, tales como la segregación de funciones, la salvaguarda de activos y la ejecución de controles?	3	Capacitaciones Documentadas	Realizar capacitaciones periódicas
		¿Las capacitaciones realizadas a los colaboradores se encuentran documentadas?	5	Capacitaciones Documentadas	Realizar capacitaciones periódicas

		¿Se realizan evaluaciones periódicas a los colaboradores sobre su desempeño, así como se implementan las acciones correctivas, cuando se observan desviaciones en los resultados?	3	Capacitaciones Documentadas	Realizar capacitaciones periódicas
		¿Se tienen definidas y documentadas tanto las acciones disciplinarias a seguir como cada uno de los procedimientos que se deben cumplir frente a eventuales incumplimientos de los colaboradores, así como los correspondientes planes correctivos que se deben establecer?	5	Planes Correctivos	Seguir así
	B. Establece medidas de desempeño, incentivos y premios. La Administración y la Junta Directiva establecen medidas de desempeño, incentivos, y otros premios apropiados para las responsabilidades en todos los niveles de la entidad, reflejando dimensiones de desempeño	¿Se cuenta con una política para el otorgamiento de bonificaciones y/o premios?	5	Bonos o Premios otorgados	Esto se siga haciendo para motivar al personal

	apropiadas y estándares de conducta esperados, considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo.				
	C. Evalúa medidas de desempeño, incentivos y premios para la relevancia en curso. La Administración y la Junta Directiva alinean incentivos y premios con el cumplimiento de las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos.	¿Las bonificaciones están asociadas al cumplimiento de las metas establecidas en los planes estratégicos de la organización? ¿Un área independiente evalúa que las bonificaciones otorgadas cumplan con las metas establecidas?	4	Número de Cumplimiento de metas	Esto se siga haciendo para motivar al personal y alcanzar los objetivos empresariales
	D. Considera presiones excesivas. La administración y la Junta Directiva evalúan y ajustan las presiones asociadas con el cumplimiento de los objetivos, así como ellos asignan responsabilidades.	¿El cumplimiento de metas es evaluado periódicamente, velando que el mismo no conlleve al desarrollo de fraudes y/o de modificaciones en los resultados por obtener dichos beneficios por parte de los colaboradores?	5	Informes de la evaluación	Seguir así
	E. Evalúa desempeño y premios o disciplina de los individuos. La Administración y la Junta Directiva evalúan el desempeño de	¿El otorgamiento de las bonificaciones, adicional a verificar el cumplimiento de las metas, consideran las evaluaciones de	5	Desempeño del personal	Esto se siga haciendo para motivar al personal y alcanzar los objetivos empresariales

	las responsabilidades de control interno, incluyendo la adherencia a los estándares de conducta y los niveles de competencia esperados, y proporciona premios o ejerce acciones disciplinarias cuando es apropiado.	desempeño de los colaboradores?			
		Para los colaboradores que han tenido evaluaciones de desempeño por debajo de los niveles esperados, se han establecido acciones de seguimiento y/o disciplinarias según corresponda?	5	Evaluación a personal	Esto se siga haciendo para motivar al personal y alcanzar los objetivos empresariales
TOTAL			T= 45/14 =3,214		

Matriz de evaluación del componente: Entorno/Ambiente de Control

Tabla 25-3: Componente ambiente de control

PRINCIPIOS	CALIFICACIÓN	NIVELES
Principio 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	3,277	Ocasional
Principio 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	4,428	Moderado
Principio 3: La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	4,500	Moderado
Principio 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.	4,125	Moderado
Principio 5: La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	3,214	Ocasional
TOTAL	3.90	

Fuente: Resultados cuestionario control interno-ambiente de control

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

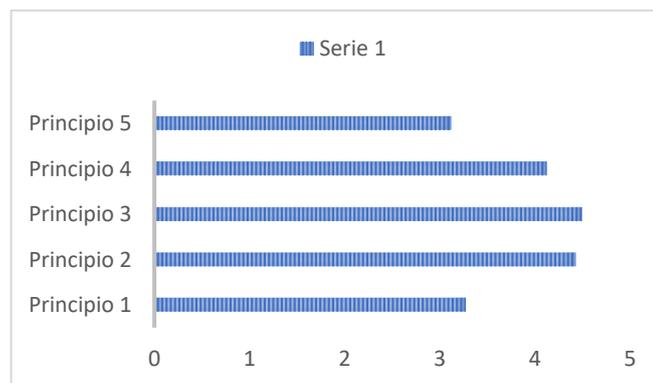


Figura 21-3: Nivel de componente entorno-ambiente

de control

Fuente: Tabla del componente entorno/ ambiente de control

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

Análisis: En base a los resultados del diagnóstico general al sistema de control interno, aplicado al interior de las Termas Chachimbiro Arco Iris, se pudo sintetizar de los principios críticos: uno y cinco, se encuentran en una escala ocasional es decir que se tienen desactualizada la información de la empresa al personal como es el código de ética y las responsabilidades de cada área. En otra instancia el principio dos, tres y cuatro se encuentra en un rango moderado, es decir, se maneja con un poco más de responsabilidad, el hecho de tener a sus colaboradores cumpliendo con los objetivos trazados, sin importar las dificultades.

Principio	Puntos de Enfoque	Pregunta	Calificación	Evidencia	Observaciones
COMPONENTE 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS					
6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	Objetivos Operativos:	Para cada uno de los siguientes objetivos dentro de la organización, verifique si su estructura cuenta con los puntos de enfoque, según corresponda. Por favor registrar al frente de cada ítem la afirmación SI / NO y posteriormente complementar cada una de las casillas, con la información que permita sustentar la afirmación. Si el objetivo no incluye el ítem, por favor confirmar con el entrevistado la razón por la cual no se ha considerado.			
	Refleja las decisiones de la dirección.	SI	4	Manual de gerencia	Ninguna
	Considera la tolerancia al riesgo.	SI	3	Sistema de control interno	Implementar una buena gestión sobre riesgo de la empresa
	Incluye las metas de desempeño operativo y financiero.	SI	4	Manual y políticas de la empresa	Ninguna

Forman una base sobre la cual se asignan recursos	SI	4	Manuales y políticas de la empresa	Mantenerse
Objetivos de Información Financiera Externa:				
Cumple con las normas contables aplicables.	SI	5	Normas contables de la empresa - Estados Financieros	Ninguna
Considera la materialidad.	SI	3	Materialidad de la empresa - Informes de evaluación	Deberías considerar totalmente la materialidad de la empresa
Refleja las actividades de la organización	SI	4	Actividades de la organización	Ninguna
Objetivos de Información No Financiera Externa:				
Cumple con las normas y marcos establecidos externamente.	No	2	Normas y políticas de la empresa	Debería respetar las normas y marcos establecidos externamente para poder regir la empresa
Considera el nivel necesario de precisión.	No	2	Normas y políticas de la empresa	Es necesario considerar los niveles de precisión para la empresa
Refleja las actividades de la organización.	No	2	Actividades de la organización	Deberá ser necesario que refleje las actividades de la organización
Objetivos de la Información:				
Refleja las decisiones de la dirección.	SI	4	Manual de gerencia	Ninguna
Considera el nivel necesario de precisión.	SI	3	Normas y políticas de la empresa	Debería mejorar la consideración de los niveles de precisión para la empresa
Refleja las actividades de la organización.	SI	4	Actividades de la organización	Ninguna

Objetivos de Cumplimiento:						
	Refleja las leyes y regulaciones externas.	SI	4	Manual de la empresa	Ninguna	
	Tiene en cuenta la tolerancia al riesgo.	SI	4	Sistema de control interno	Ninguna	
	Adicional a las anteriores respuestas, por favor realizar las siguientes preguntas:	¿La organización cuenta con objetivos estratégicos?		3	Planificación estratégica	Implementar mejoras en los objetivos estratégicos
		¿Los objetivos definidos por la organización, permiten identificar con precisión los riesgos que amenazan dichos objetivos, de acuerdo con la naturaleza del negocio?		3	Planificación estratégica	Establecer objetivos definidos sobre la precisión de riesgos de acuerdo con la naturaleza de negocio
		¿Los objetivos estratégicos se encuentran alineados con el plan estratégico de la organización?		3	Planificación estratégica	Deber alinearse todos los objetivos estratégicos con el plan estratégico
		¿Se encuentra documentado el análisis de riesgos realizado para los objetivos, así como la misma incluye su probabilidad, impacto y tolerancia?		3	Objetivos estratégicos de la empresa y sistemas de control interno	Mejorar la recepción sobre los análisis de riesgos realizado para los objetivos
		¿Se consideran los riesgos emergentes?		4	Sistema de control interno	Ninguna
		¿La organización ha establecido objetivos operativos, que contribuyan al cumplimiento de metas?		4	Planificación estratégica	Ninguna

		¿Se han implementado en todas las áreas diferentes a la financiera, controles asociados para los resultados financieros de la organización, gestionando así los riesgos a los que se encuentran expuestos desde dichas áreas?	4	Planificación estratégica	Mantenerse
		Los riesgos identificados en la organización, cubren riesgos con los diferentes grupos de interés, así como incluyen los riesgos políticos, económicos, sociales, regulatorios, ambientales y naturales, entre otros, a los que se puede exponer la organización.?	4	Planificación estratégica	Seguir mejorando la identificación de los riesgos
		¿Cada área de la organización cuenta con objetivos definidos que parten de los objetivos estratégicos y del plan estratégico?	4	Planificación estratégica	Mantener la alineación de los mismos con el plan estratégico y sus objetivos
		¿Los objetivos de cada área son revisados periódicamente, para validar su alineación con los objetivos estratégicos y el plan estratégica, según los cambios presentados en la organización?	4	Planificación estratégica	Seguir implementado mejoras continuamente

		¿La administración realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de los objetivos estratégicos?	4	Planificación estratégica	Mantener el seguimiento a los objetivos
TOTAL			T= 96/26 = 3,6923		
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.	A. Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y función. La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos.	¿La organización cuenta con un sistema de gestión de riesgos, implementado en cada uno de los niveles o áreas, así como mantiene y actualiza la correspondiente matriz de riesgos periódicamente?	3	Sistema de control interno	Monitorear los sistemas de gestión de riesgos para todos los niveles o áreas
	B. Analiza factores externos e internos - La identificación de los riesgos tiene en cuenta factores internos y externos y su impacto en la consecución de los objetivos.	¿Para cada una de las áreas se actualizan los riesgos tanto internos como externos, junto con su probabilidad, impacto y tolerancia?	3	Sistema de control interno	Supervisar que los riesgos de la empresa estén siempre actualizados
	C. Involucra a los niveles apropiados de la dirección. - La organización dispone de mecanismos de evaluación de riesgos	¿Se cuentan con manuales y procedimientos para la identificación y análisis de riesgos en las áreas?	4	Sistema de control interno	Ninguna

	efectivos que implican a los niveles oportunos de la dirección.					
	D. Estima la importancia de los riesgos identificados - Los riesgos identificados son analizados a través de un proceso que incluye la estimación de la importancia potencial del riesgo.	¿La tolerancia al riesgo, se encuentra documentada y aprobada?	4	Sistema de control interno	Ninguna	
	E. Determina cómo responder a los riesgos. La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo deben gestionarse el riesgo y si se debe aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.	¿Las respuestas a los riesgos identificados se encuentran aprobadas y documentadas?	3	Sistema de control interno	Monitorear periódicamente los riesgos	
		¿Se han establecido indicadores para monitorear la gestión del riesgo?	2	Monitoreo de riesgos	Implementar de manera urgente un monitoreo para la gestión de riesgos	
TOTAL			T= 19/6 = 3,166			
8.	La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	A. Tiene en cuenta distintos tipos de fraude. - La evaluación del fraude tiene en cuenta posibles informaciones fraudulentas, pérdida de activos y casos de corrupción que se deriven	¿La organización cuenta con un manual de prevención y lucha contra el fraude?	4	Manual de prevención de fraudes	Mantenerse
			¿La organización cuenta con políticas orientadas a reducir la malversación de activos, corrupción, lavado de dinero, y entre otros?	5	Políticas de la empresa	Mantenerse

	de las distintas maneras en que se pueden producir casos de fraude y conductas irregulares.	¿La organización realiza periódicamente una evaluación del nivel de exposición al fraude en todos sus procesos, así como considera el nivel de afectación en cada una de sus áreas?	3	Evaluación de riesgos por áreas	Realizar evaluaciones periódicas si quiera cada año
	B. Evalúa los incentivos y las presiones - La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta los incentivos y las presiones.	¿La organización cuenta con una política de segregación de funciones?	3	Políticas sobre segregación de funciones de la empresa	Deben implementar bien esto para que la empresa no tenga problemas
		¿Todos los incentivos y/o bonificaciones cuenta con un análisis de riesgo de fraude antes de su aprobación?	4	Incentivos Salariales	Mantenerse
		¿Las bonificaciones y/o incentivos otorgados tienen un proceso de evaluación orientado a la identificación de fraudes para su otorgamiento?	4	Incentivos Salariales	Mantenerse
		¿Se solicita el apoyo de Auditoría Interna, para validar que las bonificaciones entregadas cumplieron con todos los requisitos para su obtención?	4	Incentivos Salariales	Mantenerse
	C. Evalúa las oportunidades . - La evaluación del riesgo de fraude tendrá	¿Se han establecido políticas y niveles de autorización asociados a la	4	Comité de valoración de riesgos de la compra y venta de activos	Mantenerse

	en cuenta oportunidades de adquisiciones, uso o venta de activos no autorizados, alteración de registros contables de la organización o realización de otros actos irregulares.	compra y venta de activos, así como se ha considerado la composición de un Comité para dichas aprobaciones, reduciendo el riesgo de fraude en tales operaciones?	4	Políticas y niveles de autorización	Primero lo autoriza el gerente, pasa por la administración y por último por la contadora
	D. Evalúa las actitudes y justificaciones - La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta cómo la dirección y otros miembros del personal, podrían verse motivados a participar o justificar actuaciones irregulares.	¿Se han realizado análisis de riesgos de fraude desde diferentes cargos y en especial para los de más alto nivel?	2		No se los realiza porque confían y piensan que no puede ocurrir fraudes
		¿Se evalúa periódicamente el principio de segregación de funciones en los cargos gerenciales y de supervisión, validando que no se asignen funciones que permitan desarrollar un fraude?	3	Funciones y cargos de le empresa	Mejorar
		¿Se revisan periódicamente que los permisos asignados en la plataforma, corresponda con las funciones y responsabilidades asignadas?	4	Permisos asignados	Mantenerse
		¿Se evalúa si las bonificaciones e incentivos pueden estimular el fraude, dado el entorno de la operación?	4	Incentivos Salariales	Mantener incentivando al personal
TOTAL			T= 48/13 = 3,692		
9. La organización idéntica y evalúa	A. Evalúa los cambios en el entorno	¿Se han realizado cambios en las	4	Incentivos Salariales	Mantener incentivando al personal

los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	externo - El proceso de identificación de riesgos tiene en cuenta los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico en el que opera la organización.	metas e incentivos, al identificar que la situación de la industria y/o la economía no permiten su cumplimiento?			
	B. Evalúa los cambios en el modelo de negocio. - La organización tiene en cuenta los impactos potenciales en las nuevas líneas de negocio, los grandes cambios efectuados en las líneas de negocio existentes, las operaciones de negocio adquiridas o vendidas relativas al sistema de control interno, el rápido crecimiento, los grandes cambios con respecto a la dependencia de una organización de distintas geografías extranjeras y de nuevas tecnologías.	¿La organización cuenta un plan para la identificación de alertas sobre nuevos riesgos que afecten la operación?	3	Sistema de control interno	Realizar mejoras e implementar totalmente las alertas de nuevos riesgos
		¿La gestión de riesgos, considera evaluar los cambios internos y externos, así como su impacto en la operación?	2	evaluación de riesgos	implementar un sistema externo
		¿La organización cuenta con proveedores alternos para sus procesos clave, de tal forma que pueda continuar con su operación ante un desastre natural y/o incumplimiento del proveedor?	2	Lista de proveedores	Contratar proveedores alternos por si alguno falla
		¿Si en los últimos meses el modelo de negocio ha tenido cambios, se han implementado nuevos controles de acuerdo a la evaluación de los nuevos riesgos?	2	Sistema de control interno	Realizar de manera urgente

		¿La apertura de operaciones en una nueva geografía o filial, considera un análisis previo de los riesgos políticos, económicos, ambientales y éticos, a los cuales la organización puede enfrentarse, y que pueden no estar considerados en su estructura de control?	3	evaluación de riesgos	Deben realizar urgentemente los nuevos riesgos potenciales en la empresa
	C. Evalúa cambios en la alta dirección - La organización tiene en cuenta los cambios en la dirección y las respectivas actitudes y filosofías con respecto al sistema de control interno.	¿Los procesos de selección parte del principio de vincular nuevos colaboradores que se identifiquen con la cultura y principios de la organización?	5	Vínculos hacia la empresa	Ninguna
		¿La organización cuenta con un plan de formación para los nuevos miembros de la organización, orientado a dar conocer el funcionamiento del sistema de control interno y la cultura ética de la organización?	4	Correo electrónico	Ninguna
		¿Todo cambio dentro de la estructura de la organización, cuenta con un análisis de su impacto en el sistema de control interno, incluyendo su efecto en la segregación de funciones?	3	Estructura de la organización	Aplicarlas todas las veces
TOTAL			T= 28 / 9 = 3,111		

Matriz de evaluación del componente: Evaluación de riesgos

Tabla 26-3: Componente evaluación de riesgos

PRINCIPIOS	CALIFICACIÓN	NIVELES
Principio 6: La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	3,692	Moderado
Principio 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se debe gestionar.	3,166	Moderado
Principio 8: La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	3,692	Moderado
Principio 9: La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	3,111	Moderado
TOTAL	3.41	

Fuente: Resultados cuestionario control interno-evaluación de riesgos

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

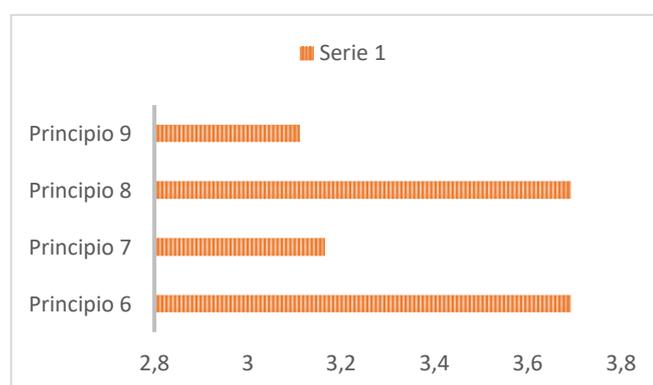


Figura 22-3: Nivel de madurez componente evaluación de riesgos

Fuente: Tabla del componente evaluación de riesgos.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

Análisis: Dando lectura de los resultados obtenidos como consecuencia de haber realizado el cuestionario de control interno, para diseñar el sistema para las Termas Chachimbiro Arco Iris, dentro del componente dos, evaluación de Riesgos. Los puntos evaluados arrojaron las siguientes deficiencias: principio siete y nueve, sus controles internos implementados son regulares, por los riesgos internos y externos que afectan directamente al desarrollo de las operaciones, sumado a la falta de un plan de respuesta al riesgo. Finalmente, el principio seis y ocho, muestra un nivel de madurez aceptable, por haber tenido establecidos objetivos financieros y no financieros, a más de reportes diarios, semanales y mensuales de las actividades cumplidas, económicamente.

Principio	Puntos de Enfoque	Pregunta	Calificación	Evidencia	Observaciones
COMPONENTE 3: ACTIVIDADES DE CONTROL					
10. La organización define y desarrolla la actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos	A. Se integra con la evaluación de riesgos. Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo	¿La organización cuenta con matrices de riesgo para sus procesos y de las mismas se definen y diseñan los controles que se deben implementar?	4	Matriz de Riesgo	Mejorar la estructura de la matriz
		¿Los riesgos con mayor nivel de criticidad y/o correspondientes a los procesos clave de la organización cuentan con controles asociados para su mitigación?	4	Matriz de Riesgo	Verificar con exactitud el nivel de criticidad
	B. Considera factores específicos de la entidad. La administración considera cómo el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control	¿La definición de los controles considera la naturaleza del negocio y el apoyo de IT en la operación, por ejemplo, si cuenta con un alto componente tecnológico son mayores los controles automáticos que los manuales?	2	Sistema de control interno	No se maneja adecuadamente el sistema
		¿Si la organización debe cumplir con diferentes normas externas, se cuentan con políticas y procedimientos orientados a dicho cumplimiento?	5	Políticas y procedimientos de la empresa	
		¿Se han implementado controles asociados con la seguridad física de la organización?	4	Gestión de Riesgos	Actualizar la información
		¿Periódicamente se realiza un inventario de activos fijos?	3	Sistema de inventarios	Mejorar el control de inventarios

	C. Determina la importancia de los procesos del negocio. La administración determina cual importancia de los procesos del negocio requiere las actividades de control	¿La organización revisa periódicamente los resultados de cada uno de los procesos clave y evalúa la implementación de nuevos controles y/o los ajustes de controles existentes?	5	Sistema de control de procesos	
	D. Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control. Las actividades de control incluyen un rango y una variedad de controles que, y pueden incluir un equilibrio de enfoques para mitigar los riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automatizados, y controles preventivos y de detección	¿La administración tiene identificadas las actividades de control que son preventivas y detectives dentro de sus procesos?	4	Gestión de Riesgos	
		¿Con qué frecuencia se revisan los indicadores de procesos?	4	Sistema de control de procesos	Se revisan cada 3 meses
	E. Considera en qué nivel las actividades son aplicadas. La administración considera las actividades de control en varios niveles de la entidad.	¿Cómo se asegura la organización a nivel gerencial que las actividades de control estratégicas establecidas se cumplen?	3	Sistema de control interno	Se lo deja a cargo de la Administrador a
		¿Se han implementado acciones correctivas al identificar incumplimiento y/o fallas en las actividades de control establecidas?	5	Código de conducta	
		¿Se comparan los resultados globales de los procesos frente a los proyectados o los correspondientes a periodos anteriores?	5	Sistema de control de procesos	
	Direcciona la segregación de funciones. La administración	¿La organización tiene definidas las funciones que representan un	4	Organigrama funcional	

	segrega funciones incompatibles, y donde dicha segregación no es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativas	conflicto en su segregación?			
		¿Los controles diseñados parten de la segregación de funciones entre diferentes colaboradores y niveles de la organización?	1	No existe	Implementar un sistema adecuado
		¿La Administración revisa el cumplimiento de la segregación de funciones?	5	Sistema de control interno	
		¿Para los procesos que no pueden contar con una segregación de funciones, se han establecido controles de monitoreo que permitan validar por parte de un nivel superior su correcta ejecución?	3	Sistema aún en proceso	Acelerar la aplicación de un procedimiento adecuado
TOTAL			T = 61/16 = 3,812		
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	A. Determina la dependencia entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales de Tecnología: La dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas y los Controles Generales de tecnología.	¿La organización tiene un ERP implementado?	4	Sistema de planificación de recursos	Actualizar el software contable
		¿La organización cuenta con políticas que regulan el uso de los sistemas de información y de los equipos tanto móviles como de escritorio con los cuales los usuarios acceden?	5	Código de conducta	
		¿Se han establecido los parámetros de seguridad y controles que deben ser desarrollados en los sistemas de información?	5	Sistema de planificación de recursos	
		¿La organización tiene definido y documentado los parámetros y controles para el mantenimiento del sistema de	4	Documentación del ERP	Ordenar documentación

		información como de los equipos?			
	Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante: La Dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología	¿La organización cuenta con un plan de recuperación ante un desastre?	5	GR - Plan de contingencias	
		¿La organización cuenta con copias de respaldo de la información?	4	GR - Plan de contingencias	Ordenar documentación
		¿Se realizan pruebas periódicas de restauración de las copias de seguridad, que permiten confirmar su funcionamiento?	4	Sistema de control de procesos	Realizar restauración en periodos más cortos
		¿La red bajo la cual la organización opera presenta fallas continuas y repetitivas que afectan mantener la operación en línea?	4	Sistema de planificación de recursos	Presenta fallas poco frecuentes
	C. Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad: La dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas	¿La organización cuenta con un procedimiento para la creación, asignación y bloqueo de perfiles en el sistema?	5	Políticas y procedimientos de la empresa	
		¿Para los portales externos con los cuales la organización debe interactuar, se implementan los controles de acceso que tenga diseñado dicho portal, así como se asignan los permisos de accesos a los cargos que corresponde?	5	Políticas y procedimientos de la empresa	
		¿La organización cuenta con sistemas que le permiten hacer seguimiento a posibles ataques externos a su plataforma de IT, y por tanto actualizar los controles de seguridad?	4	Sistema de control de procesos	

		¿Cada cuánto se presenta al Comité de Auditoría la situación de seguridad de IT en la cual se encuentra la compañía?	3	Políticas y procedimientos de la empresa	Procedimiento poco frecuente y sujeto a cambios
	D. Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología: La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura.	¿La organización tiene establecido los parámetros bajo los cuales se deben realizar tanto la adquisición, desarrollo y mantenimiento de IT?	5	Sistema de planificación de recursos	
		¿La organización cuenta con protocolos que regulan los nuevos desarrollos y/o cambios en los sistemas, asegurando que dichos desarrollos y/o cambios corresponden a lo esperado por los niveles que lo solicitaron y lo autorizaron?	4	Políticas y procedimientos de la empresa	
		¿Todo nuevo desarrollo de proyectos de IT cuenta con un análisis de riesgos?	5	Gestión de Riesgos	
		¿En caso de tener procesos tercerizados de IT, la organización cuenta con controles adicionales frente al manejo de la información que es entregada y administrada por el proveedor?	1	No existe	
TOTAL			T = 58 / 16 = 3,625		
12. La organización despliega las actividades de control a través	A. Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración: La administración	¿La organización cuenta con políticas y procedimientos definidos, documentados y divulgados para todos sus procesos, o por lo menos para los procesos clave?	5	Políticas y procedimientos de la empresa	

de políticas que establecidas en las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas.	establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades del día a día de los empleados a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos relevantes especificando acciones.	¿La organización cuenta con un repositorio de políticas, de tal forma que ante cualquier duda o inquietud un colaborador pueda realizar la consulta fácilmente?	4	Políticas y procedimientos de la empresa	Mejorar la comunicación
	Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos: La administración establece la responsabilidad y rendición de cuentas para las actividades de control con la administración (u otro personal asignado) de la unidad de negocios o función en el cual los riesgos relevantes residen.	¿Los procedimientos establecidos y las políticas que así lo demandan son entregados formalmente a los colaboradores que corresponde y se mantiene registro formal de dicha entrega, por parte de Talento Humano?	5	Políticas y procedimientos de la empresa	
		¿Las políticas y procedimientos permiten identificar según corresponda los niveles y cargos responsables de aplicar los controles?	4	Políticas y procedimientos de la empresa	
	C. Funciona oportunamente: El personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente como es definido en las políticas y procedimientos.	¿Los procedimientos de la organización especifican los tiempos permitidos para la aplicación de los controles, de tal forma que los mismos sean ejecutados dentro de los parámetros de oportunidad?	3	Políticas y procedimientos de la empresa	Actualizar periodos de aplicación de controles
		¿Todos los controles cuentan con evidencia de su ejecución?	5	Registro de control	

D. Trabaja con personal competente: Personal competente con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control con diligencia y continúa atención.	¿La organización cuenta con perfiles definidos para los cargos?	5	Descripción y perfil de puestos	
	¿Se realizan pruebas de conocimiento para los colaboradores que van a ser vinculados, confirmando el conocimiento requerido para el cargo a desempeñar?	4	Políticas y procedimientos de la empresa	Actualizar información a evaluar
	¿Se tiene un plan de capacitación periódico para los colaboradores, fortaleciendo su conocimiento en la aplicación de controles y las acciones correctivas que deben desarrollar?	3	Borrador de la Planificación	Acelerar el proceso de Planificación
	¿Cuándo fue la última capacitación y cuáles áreas no desarrollaron dicho entrenamiento?	1	No existe	No se aplica el proceso de capacitación aún
E. Reevalúa políticas y procedimientos: La administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.	¿Tanto las políticas como los procedimientos son revisados y actualizados periódicamente?	3	Políticas y procedimientos de la empresa	Establecer nuevos periodos de actualización
	¿Cuándo fue la última actualización de políticas y procedimientos que se realizó vs. la última actualización de los objetivos estratégicos?	2	Políticas y procedimientos de la empresa	Hace 6 meses ambas actualizaciones
	¿Los controles establecidos en los procesos son revisados para confirmar su alineación con sus objetivos y los mismos son actualizados en caso de ser necesario?	3	Sistema de control de procesos	Actualizar con más frecuencia la información
TOTAL		T = 47 / 13 = 3,615		

Matriz de evaluación del componente: Actividades de control

Tabla 27-3: Componente actividades de control

PRINCIPIOS	CALIFICACIÓN	NIVELES
Principio 10: La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	3,812	Moderado
Principio 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	3,625	Moderado
Principio 12: La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos para llevar a cabo dichas políticas.	3,615	Moderado
TOTAL	3.68	

Fuente: Resultados cuestionario control interno-actividades de control

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

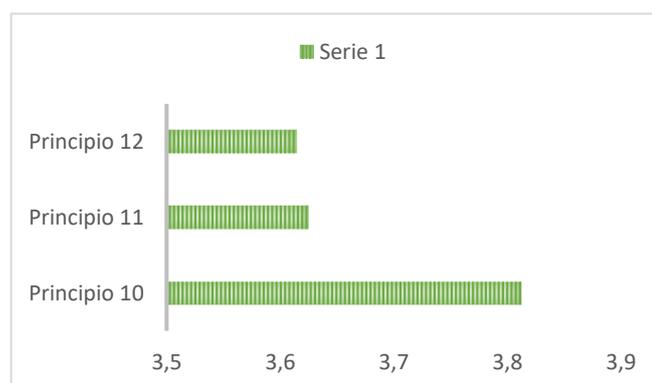


Figura 23-3: Nivel de madurez componente actividades de control

Fuente: Tabla del componente de Actividades de control

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

Análisis: Una vez elaborado el diagnóstico general sobre el sistema de control interno las Termas Chachimbiro Arco Iris; los cuestionarios, permitieron determinar las principales deficiencias y puntos de interés del componente III, a saber: actividades de control. En esta evaluación, los controles internos identificados a los tres principios, se encuentran en una escala moderada es decir que talvez pueden aplicar implícitamente los controles, pero no de forma adecuada y para llegar a tener buenas calificaciones hace que la alta gerencia pueda llevar a cabo todos los procesos administrativos, financieros y operacionales.

Principio	Puntos de Enfoque	Pregunta	Calificación	Evidencia	Observaciones
COMPONENTE 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	A. Identifica requisitos de información. Se dispone de un proceso para identificar la información necesaria y que se espera para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y la consecución de los objetivos de la organización.	¿La organización tiene definidas, documentadas y clasificadas las fuentes de información, el tipo de información, así como los canales que utilizan, por área o proceso, para la generación de los reportes?	4	Archivos de documentos fuente	
		¿La definición de los reportes de información que se requieren parte del análisis de riesgo realizado en la organización?	3	Matriz de riesgo	Se sugiere mejorar la estructura de la Matriz de riesgo
		¿Los requerimientos de información con los cuales la organización trabaja, son aprobados por el Comité de Auditoría y/o un Comité de la Alta Gerencia?	2	Sistemas de información computarizado	Establecer un Comité de Auditoría
		¿Se tienen definido el cronograma en la cual la información debe estar disponible?	4	Cronograma de actividades	
	B. Capta fuentes de datos internos y externos. Los sistemas de información captan fuentes de datos tanto internas como externas.	¿Se tiene identificadas las fuentes de datos externos?	4	Archivos de documentos fuente	
		¿Se tienen políticas de comunicación interna y externa?	3	Reglamento interno	Se sugiere añadir políticas de comunicación externa

		¿Se tienen procedimientos establecidos para la recepción de información interna y externa?	4	Reglamento interno	
		Se tiene clasificada y organizada la información de cada una de las fuentes.	3	Archivos de documentos fuente	
		Se tiene definido el cronograma con el cual se debe entregar la información de cada una de las fuentes	3	Cronograma de actividades	Establecer las fechas adecuadamente
	C. Procesa datos relevantes y los transforma en información. Los sistemas de información procesan y transforman datos relevantes en información de utilidad.	¿Los sistemas generan información financiera, no financiera y operativa para evaluar el cumplimiento de los controles establecidos?	3	Sistemas de información computarizado	
		¿Se realiza un seguimiento a los indicadores de la organización, de acuerdo con los reportes generados?	4	Reportes financieros	
		¿Se tienen definidos los reportes que deben ser generados periódicamente?	5	Reglamento interno	
	D. Mantiene la calidad a lo largo de todo el proceso. Los sistemas de información generan información actualizada en el momento oportuno, la cual es precisa, íntegra, accesible,	¿Se cuenta con accesos restringidos a la información de acuerdo al cargo?	3	Reglamento interno	Detallar la nómina del personal que puede tener acceso a la información
		¿Se tienen definidos los usuarios que pueden acceder a la información externa o interna de acuerdo a su cargo?	2	Reglamento interno	Definir los usuarios que pueden acceder a la información

<p>protegida, verificable y que se custodia de forma oportuna. Se revisa la información para evaluar su relevancia a la hora de soportar los componentes del control interno.</p>	<p>¿Se tienen claramente definidos los niveles responsables de garantizar la calidad de la información?</p>	3	Reglamento interno	
	<p>¿Los reportes de información son analizados y evaluados por un nivel superior al cual genera el reporte?</p>	4	Reportes financieros	
	<p>¿Los reportes generados son oportunos, precisos y confiables para la toma de decisiones?</p>	4	Reportes financieros	
	<p>¿Cada vez que se genera un nuevo reporte, se solicita a los destinatarios y/o usuarios de dicha información realizar una evaluación sobre la calidad de dichos reportes?</p>	3	Reportes financieros	
	<p>¿Para la información que manejan proveedores y/o cuentas de outsourcing, se establece dentro del contrato cláusulas que permiten auditar la calidad de la información que es entregada a la organización?</p>	4	Contrato	
	<p>¿Se cuenta con la información suficiente para la generación de los reportes?</p>	4	Archivos de documentos fuente	
	<p>¿La obtención de la información se hace de fuentes autorizadas y se cuenta con los procedimientos</p>	5	Archivos de documentos fuente	

		para su generación?			
		¿Se han tomado decisiones que no corresponden con la realidad de la organización, por reportes que no son precisos, oportunos o confiables?	4	Reportes financieros	
		¿Los reportes financieros son generados en la moneda bajo la cual se realiza el análisis de la situación financiera?	5	Reportes financieros	
	E. Evalúa costes y beneficios. La naturaleza y cantidad y precisión de la información comunicada es proporcional y soporta la consecución de los objetivos.	¿Los reportes generados permiten hacer un seguimiento al avance y cumplimiento de los objetivos de la organización?	4	Reportes financieros	
		¿Para cada reporte generado se conocen los recursos de tiempos, colaboradores y equipos necesarios para su generación?	4	Reglamento interno	
		¿Se tienen procesos que no cuenta con los reportes suficientes para su análisis?	4	Reportes financieros	
		¿Si hay reportes que se encuentran pendientes por generar, cuál es la razón para que dicho reporte no se genere?	3	Reportes financieros	

		¿Se cuenta con un presupuesto anual para la generación de nuevos desarrollos de reportes y/o inversión en nuevos sistemas de información?	3	Presupuesto anual	Se cuenta con un presupuesto anual para el nuevo desarrollo de reportes, pero debería ser actualizado de acuerdo a las necesidades
		¿Se han realizado desarrollos para la generación de reportes específicos?, ¿cuál ha sido los costos de dichos desarrollos?	4	Presupuesto anual	
TOTAL			T = 105 / 29 = 3,620		
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidad es que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	A. Comunica la información de control interno. Existe un proceso destinado a comunicar la información necesaria para posibilitar que todo el personal comprenda y desempeñe sus responsabilidades de control interno.	¿Se promueve la comunicación directa, transparente y honesta con los colaboradores?	5	Sistema de comunicación	
		¿Se cuenta con un plan de capacitación continuo frente a las nuevas políticas y procedimientos de cada proceso para los colaboradores?	4	Plan de capacitación	
		¿Se han realizado capacitaciones a los colaboradores en todos los niveles, frente a la importancia del control interno y su responsabilidad desde el cargo que desempeñan?	3	Plan de capacitación	Si se han realizado capacitaciones, pero no a todos los trabajadores
		¿Se ha divulgado a todos los niveles de la organización sus objetivos, y se ha explicado el rol que tienen dentro	3	Sistema de comunicación	

		de dicho cumplimiento desde sus cargos?			
		¿Los colaboradores de la organización conocen cuáles son los comportamientos que no son aceptables dentro del desarrollo de su trabajo, por parte de la organización?	4	Reglamento interno	
		¿Existen políticas sobre confidencialidad de la información que han sido divulgadas y se realiza seguimiento a las mismas?	3	Reglamento interno	
		¿En todos los contratos de trabajo de los colaboradores se registra una cláusula sobre el manejo de la información confidencial?	2	Contrato	Establecer una cláusula sobre el manejo de la información confidencial
		¿Se cuenta con un repositorio de las comunicaciones realizadas a todos los colaboradores?	1	Archivos de documentos fuente	Implementar un repositorio de comunicaciones realizadas a todos los colaboradores
		¿Se tiene procedimientos definidos para la solución oportuna de quejas y reclamos de los clientes?	3	Reglamento interno	
		¿Se cuentan con procedimientos definidos para el escalonamiento de problemas al interior de la organización?	3	Reglamento interno	

	Base comunicada con el consejo de administración. Hay una comunicación entre la dirección y el consejo de administración de forma que ambas partes dispongan de la información necesaria para cumplir sus funciones en línea con los objetivos de la organización.	¿Se ha establecido con el Consejo de Administración los informes y/o reportes que deben ser entregados en cada reunión para hacer seguimiento al control interno?	3	Reglamento interno	
		¿Se tiene un protocolo de comunicación entre la Dirección y el Consejo de Administración?	2	Sistema de comunicación	Implementar un protocolo de comunicación entre la Dirección y el Consejo de Administración
		¿Se tiene definida la periodicidad de las reuniones tanto con el Consejo de Administración como las de la Dirección?	1	Reglamento interno	Definir la periodicidad de las reuniones tanto con el Consejo de Administración como las de la Dirección
		¿Tanto el Consejo de Administración como la Dirección tienen claras cuáles son sus funciones y responsabilidades frente al Control Interno,	3	Reglamento interno	
		¿El Consejo de Administración se reúne sin la presencia de la Dirección, con los colaboradores de la organización, para conocer situaciones sobre incumplimientos de controles y/o faltas al código de ética, entre otros?	5	Reglamento interno	
C. Facilita líneas de comunicación	¿Se cuenta con un canal de denuncia	1	Reglamento interno	Implementar un canal de	

independientes. Existen canales de comunicación independientes, como canales de denuncias, que actúan como mecanismos seguros, de forma que la comunicación de información se haga de manera anónima o confidencial en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carecen de eficacia.	anónimo, bien sea correo electrónico y/o línea ética?			denuncia anónimo
	¿Las denuncias realizadas llegan en línea a mínimo tres miembros de la organización, a los cuales se ha designado dicha responsabilidad?	1	Reglamento interno	Implementar un canal de denuncia
	¿Los empleados conocen los distintos canales de comunicación existentes?	3	Sistema de comunicación	
	¿Se tienen definidas las políticas y procedimientos a seguir frente a las denuncias realizadas?	2	Reglamento interno	Implementar un canal de denuncia
	¿Toda denuncia realizada se investiga y se cierra hasta el final?	2	Reglamento interno	Implementar un canal de denuncia
	¿Los colaboradores conocen que sí realizan una denuncia no se van a tomar represalias?	1	Reglamento interno	Implementar un canal de denuncia
	¿Al menos un miembro del Consejo se encarga de hacer seguimiento a la investigación y cierre de todas las denuncias recibidas?	1	Reglamento interno	Implementar un canal de denuncia
	D. Define el método de comunicación relevante. El método de comunicación tiene en cuenta	¿Se tiene definida y clasificada la información en confidencial, privada y de uso pública?	2	Reglamento interno

	<p>el marco temporal, el público y la naturaleza de la información.</p>	<p>De acuerdo al objetivo de la comunicación y al público al cual se debe dirigir, se define el método de la comunicación así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico. - Actas - Políticas y Procedimientos - Mensajes de texto - Publicaciones en la Intranet - Webcasts - Comunicados en la página Web - Medios de publicidad 	3	Reglamento interno	No están establecidos todos los parámetros necesarios para el método de comunicación idóneo
		<p>¿Se cuenta con un protocolo de divulgación de cambios en las políticas y procedimientos, facilitando que todos los colaboradores se encuentren actualizados?</p>	3	Sistema de comunicación	
		<p>La organización cuenta con una matriz o manual de comunicación que incluya y defina entre otros, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Canales de comunicación b. responsables de las comunicaciones c. Requisitos con que debe cumplir toda comunicación divulgada d. Controles a seguir en el proceso de comunicación, para garantizar 	1	Sistema de comunicación	Detallar los aspectos mencionados en el sistema de comunicación

		que se transmite el mensaje esperado.			
		¿La organización tiene establecido un método para medir la efectividad de sus comunicaciones, tales como evaluaciones de desempeño y encuestas, entre otros?	1	Sistema de comunicación	Implementar evaluaciones de desempeño y encuestas
		¿Para todos los proveedores vinculados se generan comunicaciones con relación a la cultura de la organización, el cumplimiento de los controles, así como frente al deber de denunciar cualquier evento de fraude?	2	Sistema de comunicación	Implementar un protocolo de comunicación para los proveedores
		¿Si la organización ha autorizado la comunicación por medio de las redes sociales, se tienen definidas las políticas y procedimientos que regulan dichas comunicaciones?	2	Reglamento interno	Implementar políticas y procedimientos que regulan dichas comunicaciones
TOTAL			T = 70 / 29 = 2,413		
15. La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que	A. Se comunica con las partes interesadas externas. Existen procesos destinados a comunicar información	¿Se tienen definidos los tipos de reporte que deben ser entregados a cada una de las partes interesadas?	4	Reglamento interno	

afectan al funcionamiento del control interno	relevante y oportuna a las partes interesadas externas, incluidos accionistas, socios, propietarios, organismos reguladores, clientes y analistas financieros, entre otras.	¿Se cuenta con un procedimiento formal para dar cumplimiento a los requerimientos legales, tales como nuevas reglamentaciones, respuesta oportuna a los requerimientos externos y actualizaciones de las políticas internas por cambios en la regulación?	4	Reglamento interno	
		¿Se tienen definidas las políticas y procedimientos a seguir para la emisión de comunicaciones externas, considerando entre otros, reclamos de los clientes, accidentes en los puntos de venta y todo lo asociado frente al riesgo reputacional de la organización?	3	Reglamento interno	
	Permite la recepción de comunicaciones. La existencia de canales de comunicación abiertos permite que los clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros y demás terceros realicen contribuciones, lo cual permite que la dirección	¿Se tiene establecido el procedimiento a seguir para el manejo de comunicaciones con entes externos, así como su escalamiento a nivel interno, de tal forma que todos los niveles que se consideren deben intervenir, se les informen dichas comunicaciones oportunamente?	3	Sistema de comunicación	El procedimiento a seguir para el manejo de comunicaciones con entes externos no está establecido de la manera adecuada.

	y el consejo de administración reciban información relevante.				
	C. Se comunica con el consejo de administración. La información relevante que se obtiene de las evaluaciones que llevan a cabo terceros externos se comunica al consejo de administración.	¿Se solicitan evaluaciones de terceros (auditoría interna, auditoría externa, auditores especializados y entes de control externo)?	2	Reglamento interno	Implementar un sistema de evaluación externa (Auditoría externa, interna, control externo)
		¿Se definen planes de acción para cerrar las brechas identificadas como resultado de las evaluaciones externas?	2	Cronograma de actividades	Implementar planes de acción
		¿Se hace un seguimiento al cumplimiento de los planes de acción generados como resultado de las evaluaciones externas?	2	Cronograma de actividades	Implementar planes de acción
	D. Facilita líneas de comunicación independientes. Existen canales de comunicación independientes, como los canales de denuncia, que actúan como mecanismos seguros que permiten la comunicación de información de manera anónima o confidencial en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran	¿Se cuenta con políticas que regulen el desarrollo de denuncias?	2	Reglamento interno	Implementar un canal de denuncia
		¿Se tienen canales de fácil comunicación para los clientes y proveedores, frente a eventos que atentan contra la prestación del servicio y/o de fraude?	4	Sistema de comunicación	

	inoperativos o carecen de eficacia.				
	E. Define el método de comunicación pertinente. El método de comunicación tiene en cuenta el marco temporal, el público al que se dirige y la naturaleza de la comunicación, así como los requisitos y asuntos de carácter jurídico, normativo y fiduciario.	¿Se tienen establecidos los métodos de comunicación de acuerdo al mensaje que se transmite, las diferencias culturales con el destinatario, las comunicaciones confidenciales y las comunicaciones informales, entre otros aspectos?	3	Sistema de comunicación	
		¿Se tienen definidas las políticas y procedimientos que regulan los métodos de comunicación y los canales establecidos	2	Sistema de comunicación	Definir las políticas y procedimientos que regulan los métodos de comunicación
TOTAL			T = 31 / 11 = 2,818		

Matriz de evaluación del componente: Información y comunicación

Tabla 28-3: Componente Información y comunicación

PRINCIPIOS	CALIFICACIÓN	NIVELES
Principio 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	3,620	Moderado
Principio 14: La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	2,913	Remoto
Principio 15: La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.	2,818	Remoto
TOTAL	3.11	

Fuente: Resultados cuestionario control interno-Información y comunicación
Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

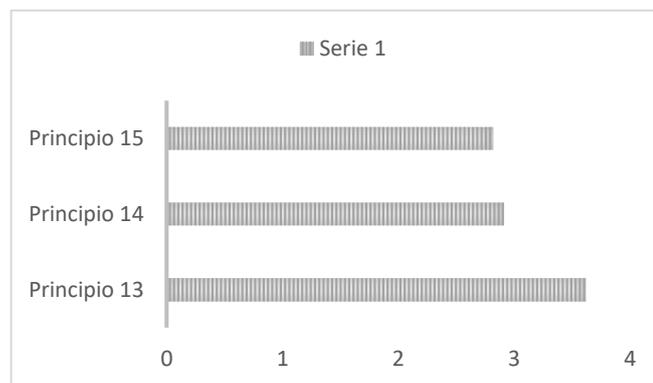


Figura 24-3: Nivel de madurez componente Información y comunicación.

Fuente: Tabla del componente de Información y comunicación
Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

Análisis: Con base en los resultados obtenidos tras el diagnóstico general al sistema de control interno realizado a las Termas Chachimbiro Arco Iris, se determinó que el nivel de madurez del componente IV: Información y Comunicación tiene una incidencia moderada y remota en sus controles internos, ya que en el principio trece las termas está destacando más en buscar el objetivo de propagar el control interno pero no lo logra de manera eficiente ya que el principio catorce y quince, la evaluación a la comunicación el nivel de riesgos es regular debido a que no existe una adecuada comunicación interna, ni inducción formal al personal nuevo, tampoco un entrenamiento y capacitación de los procedimientos, mucho menos el otorgamiento de responsabilidades individuales para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, impidiendo a la supervisión desplegar sus respectivas funciones; sin embargo, la alta gerencia debe valorar este componente y alcanzar un estándar alto.

Principio	Puntos de Enfoque	Pregunta	Calificación	Evidencia	Observaciones
COMPONENTE 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN					
16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes	A. Tiene en cuenta un mix o combinación de evaluaciones continuas e independientes. La dirección incluye un conjunto equilibrado de evaluaciones continuas e independientes.	¿La organización cuenta con una Junta Directiva, compuesta por miembros independientes a la organización?	4	Acta de nombramiento de la junta de directiva	En el Acta de nombramiento no se encuentra firmado por todos los miembros de la directiva
		¿La organización cuenta con una función de Auditoría Interna Independiente?	1		La empresa no cuenta con esta evidencia por el hecho de que no tiene una función de

y en funcionamiento.					auditoría independiente
		¿La organización cuenta con un Comité de Auditoría?	1		En la empresa no existe un comité de auditoría
		¿Se realizan autoevaluaciones periódicas por los dueños de los procesos?	5	Evaluaciones virtuales y físicas.	
		¿Se realizan evaluaciones internas cruzadas entre áreas?	3	Evaluaciones por Pc	Se debería hacer un listado o hacer un control de las personas que rinden las evaluaciones sin que falte una.
		¿Se realizan evaluaciones periódicas por expertos independientes?	1	Facturas o documentos de respaldo de los evaluadores independientes	la empresa no cuenta con evaluaciones realizadas por expertos independientes a ella
		¿Se conoce cómo funcionan los controles implementados por la organización en cada uno de los componentes de coso?	1	Certificados de capacitaciones	No ha existido una divulgación por parte de los expertos sobre el tema
	B. Tiene en cuenta el ritmo de cambio. La dirección tiene presente el ritmo de cambio en la organización y en los procesos de negocio a la hora de definir y poner en	¿La organización tiene implementado el sistema de control interno?	1	Manual y evaluaciones de control interno	No hay conocimiento sobre el Sistema de control interno
		¿Se actualizan las políticas y procedimientos de la organización, de acuerdo con los cambios en el negocio?	5	Plan estratégico de políticas y procedimientos	

	funcionamiento o evaluaciones continuas e independientes.	¿Se realiza un monitoreo continuo al sistema de control interno?	1	Hojas de control	No existe monitoreos ni controles continuos al SCI
	C. Establece referencias para las evaluaciones. El diseño y la situación actual de un sistema de control interno se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas e independientes.	¿Las evaluaciones parten del análisis de riesgos?	5	Evaluaciones físicas y virtuales	
		¿Se consideran los cambios internos, externos, los nuevos riesgos, la experiencia de los colaboradores, los controles implementados y los resultados de anteriores evaluaciones, para el desarrollo de nuevas evaluaciones?	4	Hojas de vida de colaboradores y evaluaciones anteriores	Se debe receptar información necesaria para realizar las nuevas evaluaciones
		D. Emplea personal capacitado. Las personas que llevan a cabo las evaluaciones continuas e independientes disponen de suficientes conocimientos para comprender lo que están evaluando.	¿Las evaluaciones externas son realizada por personal con reconocida experiencia?	4	Hojas de vida del personal que evalúa
		¿Para las evaluaciones internas, los colaboradores seleccionados cuentan con un entrenamiento especial para desarrollarlas?	1	Certificados de los capacitados	No existe capacitación para que los colaboradores realicen las evaluaciones
		¿Los líderes de las áreas son capacitados para desarrollar las autoevaluaciones?	5	Certificados de capacitaciones	
	E. Se integra con los procesos de negocio. Las evaluaciones	¿Las evaluaciones se ajustan a los cambios del negocio?	5	Evaluaciones anteriores, y el plan estratégico del negocio	

continuas se integran en los procesos del negocio y se adaptan según la evolución de las condiciones.	¿Se tienen líderes responsables de realizar las evaluaciones?	1	Hojas de vida de los evaluadores	Se debería tener personal capacitado para las evoluciones de los colaboradores
	¿Se realizan periódicamente las evaluaciones?	3	Hojas de control de evaluaciones de los colaboradores	Debe más juicio profesional en la organización para que haya cumplimiento de todo lo establecido
	¿La Alta Gerencia realiza evaluaciones de los procesos?	4	Hojas de control de evaluaciones de los procesos	Debería realizarse un control de las evaluaciones por procesos continuo
F. Ajusta el alcance y la frecuencia. La dirección modifica el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes en función del riesgo.	¿El plan de auditoría interna es flexible y se ajusta a los cambios del negocio?	1	Plan de auditoría	No existe un plan de auditoría interna, por el hecho de que no hay una auditoría y por ende no hay evidencia
	¿El alcance de las auditorías puede ser modificado, previa autorización?	1	Plan de auditoría	No existe un plan de auditoría interna
	¿Las evaluaciones se ajustan de acuerdo a los cambios en los riesgos?	1	Plan de auditoría	No existe un plan de auditoría interna
Evalúa de forma objetiva. Las evaluaciones independientes se llevan a cabo periódicamente con el fin de obtener resultados objetivos.	¿Los evaluadores independientes, declaran no tener ningún conflicto de interés para realizar la evaluación?	1		la empresa no cuenta con evaluaciones realizadas por expertos independientes a ella
	¿Los resultados de las evaluaciones se entregan en los tiempos establecidos?	1		la empresa no cuenta con evaluaciones realizadas por expertos independientes a ella

		¿Las evaluaciones parten de la evaluación de riesgos de los procesos?	1		la empresa no cuenta con evaluaciones realizadas por expertos independientes a ella
TOTAL			T = 61/25 = 2,44		
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.	A. Evalúa los resultados. La dirección o el consejo de administración, según corresponda, analiza los resultados de las evaluaciones continuas e independientes.	¿Todos los resultados de las evaluaciones son presentados a la dirección y al consejo de administración?	5	Doc. Resultados de las Evaluaciones	
		¿Si existen diferencias entre los resultados de la evaluación y la opinión del evaluado, dichas diferencias se llevan a la dirección o al consejo de administración, para dirimir las?	4	Evaluaciones y video o grabación de la opinión	Debe existir un control sobre las evaluaciones para que no existan alteraciones de respuestas
	B. Comunica las deficiencias. Las deficiencias se comunican a aquellos responsables de adoptar medidas correctivas, así como a la alta dirección y al consejo de administración, según corresponda.	¿Todas las evaluaciones presentan un plan de acción orientado a corregir y/o mejorar las situaciones observadas?	1	Plan de acción de la empresa, físico o digital	No existe un plan de acción empresarial, por eso no hay evidencia
		¿Los planes de acción son acordados con los dueños del proceso?	1	Plan de acción de la empresa, físico o digital	No existe un plan de acción empresarial, por eso no hay evidencia
		¿Todos los planes de acción tienen establecida la fecha de implementación y el responsable?	1	Plan de acción de la empresa, físico o digital	No existe un plan de acción empresarial, por eso no hay evidencia
	C. Controla las medidas correctivas. La dirección realiza seguimientos para determinar si las	¿Se hace un seguimiento a la implementación de las acciones correctivas generadas como resultado de las evaluaciones, por parte de la	3	Hojas de verificación o check list	No existe un plan de acciones correctivas para la empresa

	deficiencias se solucionan de manera oportuna y puntal.	alta dirección y del consejo de administración? ¿La alta dirección o el consejo de administración, toman acciones correctivas cuando los responsables del proceso no implementan las acciones correctivas a las cuales se han comprometido?	3	Plan de acciones correctivas	No existe un plan de acciones correctivas para la empresa
TOTAL			T = 18 / 7 = 2,571		

Matriz de evaluación del componente: Actividades de supervisión

Tabla 29-3: Componente de actividades de supervisión

PRINCIPIOS	CALIFICACIÓN	NIVELES
Principio 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.	2,44	Remoto
Principio 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.	2,571	Remoto
TOTAL	3.501	

Fuente: Resultados cuestionario control interno-actividades de supervisión.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

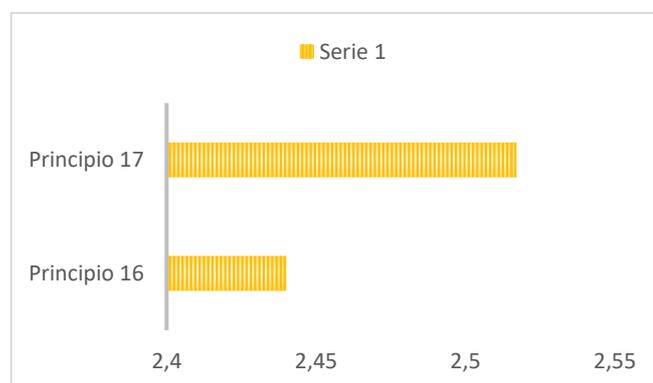


Figura 25-3: Nivel de madurez componente actividades de supervisión.

Fuente: Tabla del componente de actividades de supervisión

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos tras la aplicación del diagnóstico general al sistema de control interno de las Termas Chachimbiro Arco Iris, se identificó que el componente

V: actividades de supervisión a nivel global y las medidas correctivas implementadas no son aceptables; respecto al soporte de los principios dieciséis y diecisiete, referentes a las evaluaciones continuas, el proceso de revisión y supervisión son realizados de manera ineficiente por la alta gerencia de las termas y sus colaboradores.

Mapa de Riesgo del Sistema de Control Interno Método COSO III

El proceso de evaluación al sistema de control interno de las Termas Chachimbiro Arco Iris fue de manera didáctica. En otras palabras, la situación en la que se encuentra las termas con relación al riesgo, es pasadero en todos sus componentes. En contraparte, para detectar las debilidades de control se estimó necesario determinar la efectividad que tienen las actividades de supervisión y control dentro de la entidad, cuyos resultados arrojaron que algunos controles internos deben ser mejorados mientras que para otros procesos es necesario la implementación de nuevos controles acordes a los enfoques estructurales del sistema de control interno.

En cuanto a las acciones correctivas, se considera de suma importancia la temporización en su implantación, de tal forma que las Termas Chachimbiro Arco Iris pueda disminuir y mitigar los riesgos identificados tras la aplicación del sistema de control interno, ya que este presenta un alto nivel de criticidad.

A continuación, presento el mapa de riesgo:

Tabla 30-3: Mapa de Riesgos

FECHA: 16 de enero del 2022												
Proceso/ Subproceso	Nombre del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente			Riesgo Residual			Acciones Preventivas	Acción de contingencia ante posible materialización
					Probabilidad	Impacto	Nivel	Probabilidad	Impacto	Nivel		
EVALUACION CONTROL Y SEGUIMIENTO	No se Evalúa la adherencia a estándares de conducta.	Administrativo	Poco interés por trabajar en un buen ambiente	No existe control del comportamiento de los empleados y no genera un buen ambiente de trabajo	2	2	Moderado	2	1	Moderado	Potenciar la evaluación de adherencia a estándares de conducta.	Plan de gestión de riesgos
	Los Procesos en su mayoría no se entran en un lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación a los estándares de conducta esperados de la entidad.	Operativo	No existe preocupación por determinar el nivel de capacidad de los empleados	No existe un mejoramiento continuo de los procesos	3	2	Moderado	2	2	Moderado	Centrar a los Procesos en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación a los estándares de conducta esperados de la entidad.	Plan de acción de la organización

No se monitorea las evaluaciones de riesgos de la administración para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de los cambios significativos, fraude, y la evasión del control interno por parte de la administración	Administrativo	Despreocupación para verificar el cumplimiento de objetivos y el impacto de los cambios significativos	Pueden acumularse las malas gestiones y puede incrementarse el riesgo significativamente	3	3	Alto	2	1	Bajo	Realizar monitoreos constantes conforme a los riesgos de la administración para que se puedan cumplir los objetivos	Plan de acción de la organización
La Administración y la Junta Directiva no considera las estructuras múltiples utilizadas (incluyendo unidades operativas, entidades legales, distribución geográfica, y proveedores de servicios externos) para apoyar la consecución de los objetivos.	Administrativo	Desconocimiento de las estructuras a utilizar para apoyar la consecución de objetivos	No se llega a la meta prevista en los objetivos	4	3	Extremo	3	3	Alto	Presentar y aprobar un organigrama oficial para considerar todas las estructuras de la entidad	Plan de gestión de riesgos
La organización no provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos.	Administrativo	Desinterés en incrementar el nivel de capacidad del personal	Procesos de operación desactualizados lo que provoca desventaja competitiva	2	2	Moderado	1	2	Bajo	Capacitar cada mes a los proveedores para que puedan apoyar en el cumplimiento de los objetivos	Plan de acción y mejoramiento
No define complementamente a la organización las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	Administrativo	Desorganización al momento de asignar responsabilidades y competencias	Desorden de actividades y lentitud en el proceso operativo	2	3	Moderado	2	1	Bajo	Definir un plan completo para las personas responsables del control interno	Plan de acción de la organización

Los objetivos de Información No Financiera Externa deben ser elaborados con mayor claridad para hacer posible mitigar los riesgos con mayor facilidad.	Administrativo	Inadvertencia al momento de elaborar los objetivos externos financieros	No cumple con las normas y marcos establecidos externamente además que existe poca consideración a la elaboración de los mismos	2	3	Moderado	2	1	Bajo	Se debe tomar medidas que prevengan que los objetivos se elaboren de manera correcta	Plan de gestión de riesgos
No determina la responsabilidad de forma correcta de responder ante los riesgos que lleguen a suceder	Operativo	Falta de responsabilidad para realizar las actividades que ayudan a mitigar los riesgos	Errores en la comunicación para cumplir con las respuestas ante riesgos	1	2	Moderado	1	2	Bajo	Mejorar la responsabilidad de responder dichas inquietudes ante los riesgos	Plan de gestión de riesgos
No evalúa las justificaciones que tengas los involucrados dentro de los riesgos de fraude	Administrativo	Falta de análisis de riesgos desde diferentes cargos	No se realizan los análisis y esto puede llevar a que ocurra más fraudes	3	3	Alto	2	1	Bajo	Tomar medidas correctivas para las justificaciones sobre los fraudes	Plan de gestión de riesgos
No toma en cuenta cambios que puedan llegar a tener el modelo de negocios	Operativo	La empresa no ha implementado o nuevos cambios	Puede existir malas gestiones y la empresa no será innovadora	4	4	Extremo	2	3	Alto	Mejorar la supervisión y evaluación sobre lo que suceda alrededor del negocio	Plan de acción de la organización

<p>La definición de los controles no considera la naturaleza del negocio, no se realiza periódicamente un inventario de activos fijos, no se asegura correctamente que las actividades de control estratégicas establecidas se cumplen, los controles diseñados no parten de la segregación de funciones entre diferentes colaboradores y niveles de la organización y no se han establecido controles de monitoreo que permitan validar por parte de un nivel superior su correcta ejecución.</p>	<p>Operativo</p>	<p>Mala administración y mal personal del departamento de contabilidad</p>	<p>Pérdida de tiempo y pérdida del control de patrimonio y activos de la empresa</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	<p>extremo</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>Alto</p>	<p>Contratar personal de contabilidad que sepan el trabajo y con buen juicio profesional</p>	<p>Plan de acción y mejoramiento</p>
<p>No se presenta regularmente al Comité de Auditoría la situación de seguridad de IT en la cual se encuentra la compañía, y no cuenta con controles adicionales frente al manejo de la información que es entregada y administrada por el proveedor</p>	<p>Operativo</p>	<p>No existe un comité de auditoría interna.</p>	<p>No existe un departamento regulador que dirige a la empresa u organización, falta de compromiso</p>	<p>3</p>	<p>2</p>	<p>alto</p>	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>bajo</p>	<p>Contratar personal capacitado profesional que sepa de un comité de auditoría para la organización</p>	<p>Plan de acción de la organización</p>
<p>No se tienen definidos los usuarios de la información por lo que no se mantiene la calidad a lo largo de todo el proceso. Los sistemas de información no generan información actualizada en el momento oportuno, la cual no es precisa, íntegra, accesible, protegida, verificable y sobre todo no se custodia de forma oportuna.</p>	<p>Operativo</p>	<p>Inadvertencia a los sistemas de información por lo que no generan información actualizada en el momento oportuno</p>	<p>Los usuarios que pueden acceder a la información deben estar definidos.</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>moderado</p>	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>bajo</p>	<p>Establecer que los usuarios tengan permitido el acceso a la información</p>	<p>Plan de acción de la organización</p>

No se cuenta con un repositorio de comunicaciones realizadas a todos los colaboradores. No se comunica la información de control interno. Existe un proceso deficiente destinado a comunicar la información necesaria para posibilitar que todo el personal comprenda y desempeñe sus responsabilidades de control interno.	Operativo	Existe un proceso deficiente destinado a comunicar la información necesaria	La falta de un repositorio de comunicaciones realizadas a todos los colaboradores provocaría un mal proceso de la comunicación.	3	3	alto	1	2	Moderado	Implementar adecuadamente un repositorio de comunicaciones realizadas a todos los colaboradores.	Plan de acción y mejoramiento
No se realizan evaluaciones de terceros. Por lo que no hay comunicación con el consejo de administración ni información relevante que se puede obtener de las evaluaciones de terceros externos.	Administrativo	El sistema de evaluación externa no está establecido con la responsabilidad necesaria	Las evaluaciones no realizadas a terceros dificultarían las actividades de la empresa	1	3	moderado	1	2	bajo	Implementar un sistema de evaluación externa (Auditoría externa, interna, control externo).	Plan de acción de la organización
La empresa no tiene bien establecido una combinación de evaluaciones continuas e independientes, por tanto, la dirección no incluye un conjunto equilibrado de evaluaciones continuas e independientes.	Operativo	Desconocimiento de la existencia de evaluaciones independientes	*Dificulta la supervisión del personal al no existir un sistema que mida el avance de las acciones.	3	3	Alto	1	3	Moderado	*Contar con objetivos bien definidos y comunicarlos al evaluado, es decir que tenga claro cuál es la base para su evaluación.	Plan de acción de la organización
La organización no ajusta el alcance y la frecuencia, por ende, la dirección de la empresa no modifica el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes en función del riesgo.	Operativo	Descuido por parte de la administración en implementar objetivos claros en la empresa	*No hay seguimiento de los riesgos que se pueden presentar en la empresa.	3	4	Extremo	2	2	Moderado	*Hacer seguimientos continuos a los empleados para así poder observar que están haciendo lo aprendido de forma óptima. *En caso de que alguno de ellos, presente alguna falla o error, se recomienda corregirlos de forma constructiva.	Plan de acción de la organización

<p>La empresa no evalúa de forma objetiva y como consecuencia es que no existen evaluaciones independientes que se lleven a cabo periódicamente con el fin de obtener resultados objetivos.</p>	<p>Operativo</p>	<p>Falta de capacitación al departamento de talento humano por parte de la administración</p>	<p>*Pérdida de la posibilidad de tener mayor contacto entre jefe y colaborador de cara a los objetos de tarea y de desarrollo al no aprovechar el alto impacto de las evaluaciones de valoración de desempeño</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>More dado</p>	<p>3</p>	<p>3</p>	<p>Alto</p>	<p>*Que cada trabajador haya recibido una formación sólida dentro o fuera de la empresa, tienden a ser más eficientes y productivos en las labores en las que se desempeñan.</p>	<p>Plan de acción de la organización</p>
<p>La empresa no comunica las deficiencias, es decir que las deficiencias no se comunican a aquellos responsables de adoptar medidas correctivas, así como a la alta dirección y al consejo de administración, según corresponda.</p>	<p>Administrativo</p>	<p>Carencia y ausencia de comunicación y cultura organizacional</p>	<p>•No se conocen las deficiencias en las diferentes áreas de la empresa. •No hay claridad para la evaluación del cumplimiento de los objetivos de cada área.</p>	<p>2</p>	<p>3</p>	<p>More dado</p>	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>Bajo</p>	<p>*Desarrollo de la empatía. Desde hace un tiempo atrás se habla de la empatía como la solución a todos los problemas dentro de la empresa. *Contemplación e imitación.</p>	<p>Plan de acciones y mejoramiento</p>

Fuente: Matriz de riesgos

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

RESUMEN DE DEFICIENCIAS

ORIGEN DE LAS DEFICIENCIAS		DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	CONSIDERACIÓN DE LA SEVERIDAD	RESPONSABLE	PLAN DE REMEDIACIÓN	IMPACTO	OTROS PRINCIPIO QUE HAN CONTRIBUIDO A ESTA DEFICIENCIA
COMPONENTE	PRINCIPIO				ACTIVIDADES	PRESENTE/FUNCIONANDO	
AMBIENTE DE CONTROL.	PRINCIPIO 1.	No se Evalúa la adherencia a estándares de conducta. Los Procesos en su mayoría no se entran en un lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación a los estándares de conducta esperados de la entidad.	Realizar apropiadamente la evaluación a los estándares de conducta	RECURSOS HUMANOS	Potenciar la evaluación de adherencia a estándares de conducta. Los Procesos están en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación a los estándares de conducta esperados de la entidad.	69%	PRINCIPIO 2 El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
	PRINCIPIO 2	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de Riesgos—No se monitorea las evaluaciones de riesgos de la administración para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de los cambios significativos, fraude, y la evasión del control interno por parte de la administración. 	Monitorear los riesgos de la administración para que se cumplan los objetivos	ADMINISTRADO RA	Realizar monitoreos constantes conforme a los riesgos de la administración para que se puedan cumplir los objetivos	85%	PRINCIPIO 3 La dirección estable con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

	PRINCIPIO 3	No considera todas las estructuras de la entidad. La Administración y la Junta Directiva no considera las estructuras múltiples utilizadas (incluyendo unidades operativas, entidades legales, distribución geográfica, y proveedores de servicios externos) para apoyar la consecución de los objetivos.	A pesar de contar con un organigrama oficial este no es divulgado a todos los niveles	ADMINISTRADO RA	Presentar y aprobar un organigrama oficial para considerar todas las estructuras de la entidad	76%	PRINCIPIO 3 La dirección estable con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
	PRINCIPIO 4	Poca atracción, desarrollo y retenimiento de profesionales. La organización no provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos.	No se capacita constantemente a proveedores de servicios externos	RECURSOS HUMANOS	Capacitar cada mes a los proveedores para que puedan apoyar en el cumplimiento de los objetivos	82%	PRINCIPIO 5 La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.
	PRINCIPIO 5	Le falta definir complementa mente a la organización las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	No se tiene un plan completo para las personas responsables del control interno	RECURSOS HUMANOS	Definir un plan estratégico completo para las personas responsables del control interno	93%	PRINCIPIO 4 La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los

							objetivos de la organización.
EVALUACIÓN DE RIESGOS	PRINCIPIO 6	Los objetivos de Información No Financiera Externa deben ser elaborados con mayor claridad para hacer poder mitigar los riesgos con mayor facilidad.	Se debe tomar medidas que prevengan que los objetivos se elaboren de manera correcta	ADMINISTRADOR	Desarrollar los objetivos en base con las recomendaciones realizadas	40%	NINGUNO
	PRINCIPIO 7	No determina la responsabilidad de forma correcta de responder ante los riesgos que lleguen a suceder	Mejorar la responsabilidad de responder dichas inquietudes ante los riesgos	GERENTE	Evaluar las responsabilidades anteriores	50%	NINGUNO
	PRINCIPIO 8	No evalúa las justificaciones que tengas los involucrados dentro de los riesgos de fraude	Tomar medidas correctivas para las justificaciones sobre los fraudes	GERENTE	Reconstruir la forma de presentación justificativas para mitigar los riesgos	65%	La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
	PRINCIPIO 9	No toma en cuenta cambios que puedan llegar a tener el modelo de negocios	Mejorar la supervisión y evaluación sobre lo que suceda alrededor del negocio	GERENTE	Realizar diferentes evaluaciones a los encargados	48%	NINGUNO
ACTIVIDADES DE CONTROL	PRINCIPIO 10	La definición de los controles no considera la naturaleza del negocio, no se realiza periódicamente un	La definición de los controles debe considerar la naturaleza	GERENTE	Definir correctamente los controles y establecer los	83%	NINGUNO

		inventario de activos fijos, no se asegura correctamente que las actividades de control estratégicas establecidas se cumplen, los controles diseñados no parten de la segregación de funciones entre diferentes colaboradores y niveles de la organización y no se han establecido controles de monitoreo que permitan validar por parte de un nivel superior su correcta ejecución.	del negocio, y deben existir controles de monitoreo para validar su correcta ejecución		controles que validen la correcta ejecución de los procesos		
	PRINCIPIO 11	No se presenta regularmente al Comité de Auditoría la situación de seguridad de IT en la cual se encuentra la compañía, y no cuenta con controles adicionales frente al manejo de la información que es entregada y administrada por el proveedor	Debe presentarse periódicamente la situación de seguridad de IT y contar con controles frente al manejo de información	ADMINISTRADOR	Implementar controles para el manejo y presentación de información	84%	NINGUNO
	PRINCIPIO 12	Los procedimientos de la organización no especifican los tiempos permitidos para la aplicación de los controles, no tiene un plan de capacitación periódico para los colaboradores, fortaleciendo su conocimiento en la aplicación de controles y las acciones correctivas que deben desarrollar, no desarrolla actividades de capacitación y no revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia.	Debe existir tiempos para aplicar controles y una revisión periódica de la aplicación de dichos controles	GERENTE	Desarrollar cronogramas para la aplicación y revisión de controles	76%	NINGUNO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	PRINCIPIO 13	No se tienen definidos los usuarios de la información por lo que no se mantiene la calidad a lo largo de todo el proceso. Los sistemas de información no generan información actualizada en el momento oportuno, la cual no es precisa, íntegra, accesible, protegida, verificable.	Los usuarios que pueden acceder a la información deben estar definidos.	GERENTE	Establecer los usuarios que tienen permitido el acceso a la información	72%	NINGUNO

	PRINCIPIO 14	No se cuenta con un repositorio de comunicaciones realizadas a todos los colaboradores. No se comunica la información de control interno. Existe un proceso deficiente destinado a comunicar la información necesaria para posibilitar que todo el personal comprenda y desempeñe sus responsabilidades de control interno.	Debe existir un repositorio de comunicaciones realizadas a todos los colaboradores para el buen proceso de la comunicación.	GERENTE	Implementar adecuadamente un repositorio de comunicaciones realizadas a todos los colaboradores.	47%	PRINCIPIO 15. La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno
	PRINCIPIO 15	No se realizan evaluaciones de terceros. Por lo que no hay comunicación con el consejo de administración ni información relevante que se puede obtener de las evaluaciones de terceros externos.	El sistema de evaluación externa (Auditoría externa, interna, control externo) es necesario para las actividades de la empresa	GERENTE	Implementar un sistema de evaluación externa (Auditoría externa, interna, control externo).	57%	PRINCIPIO 14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

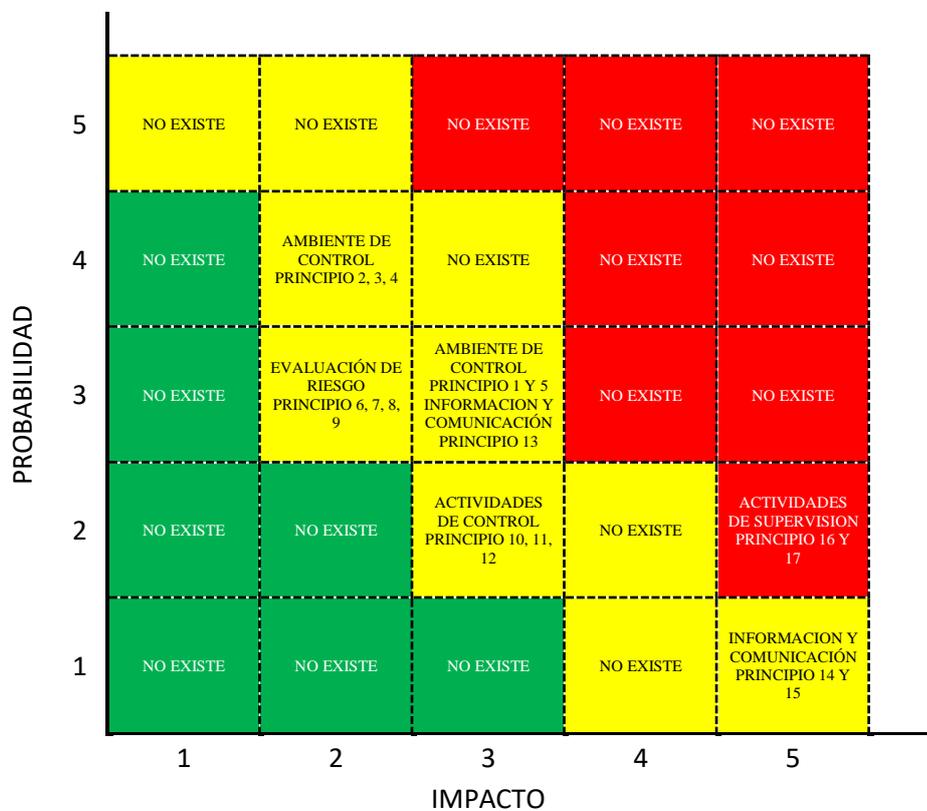
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	PRINCIPIO 16	La empresa no tiene bien establecido una combinación de evaluaciones continuas e independientes, por tanto, la dirección no incluye un conjunto equilibrado de evaluaciones continuas e independientes. La organización no ajusta el alcance y la frecuencia, por ende, la dirección de la empresa no modifica el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes en función del riesgo. La empresa no evalúa de forma objetiva y como consecuencia es que no existen evaluaciones independientes que se lleven a cabo periódicamente con el fin de obtener resultados objetivos.	La supervisión de la empresa mediante las evaluaciones continuas e independientes deberá ajustarse al alcance y a la frecuencia dinámica de la empresa, buscando un objetivo, y que estas se realicen en función al riesgo que la empresa podría tener, esta es una deficiencia medianamente grave por el hecho de que no existen una actividad de supervisión.	ADMINISTRADOR	Capacitar al personal de departamento de talento humano y al personal a evaluar sobre las evaluaciones y contratar una empresa independiente para realizar evaluaciones periódicas.	50,58%	PRINCIPIO 6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
	PRINCIPIO 17	La empresa no comunica las deficiencias, es decir que las deficiencias no se comunican a aquellos responsables de adoptar medidas correctivas, así como a la alta dirección y al consejo de administración, según corresponda.	Se debería mejorar la comunicación y la cultura organización, ya que la empresa no comunica las deficiencias para tomar medidas correctivas ante cualquier irresponsabilidad o problema por parte de los colaboradores.	GERENTE	Redefinir las funciones y responsabilidades, de la dirección y capacitar referente a la comunicación organizacional.	56,67%	PRINCIPIO 1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos. PRINCIPIO 14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios.

Fuente: Resumen de deficiencias

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

MAPA DE LA MADUREZ Y CONFIABILIDAD

Para elaborar el mapa de riesgos se tomó en cuenta los resultados obtenidos tras la aplicación de los cuestionarios de control interno que abarcaron alrededor de 258 preguntas. Este diagnóstico ayudará a los directivos de las termas a implantar el sistema de control interno y a tomar las acciones correctivas que se consideren pertinentes.



Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

3.2. PROPUESTA

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS TERMAS CHACHIMBIRO ARCO IRIS, CANTÓN URUCUQUI, PROVINCIA IMBABURA.”

DESCRIPCIÓN DE LAS TERMAS CHACHIMBIRO ARCO IRIS



El Logotipo representa a la creación de una empresa familiar compuesta por el nombre de arco iris porque se considera como un signo de buena suerte, sus colores rojos: simboliza la pasión, el amor y la vida, naranja: es un color que ayuda transmitir energía positiva, amarillo: expresa alegría, felicidad, fortuna, verde: es un color que manifiesta esperanza, paz, equilibrio, salud, vitalidad y confianza, azul: representa la tranquilidad, calma, armonía y paz espiritual, índigo: es un color que comunica sinceridad, respeto, violeta: es un color ligado al mundo espiritual y mágico. Y también significa el arcoíris es también llamado "arco de la alianza" o "arco de Dios".

INFORMACIÓN DE LAS TERMAS

Razón Social:	Termas Chachimbiro Arco Iris.
Sector Empresarial:	Servicios de Balneario.
Representante legal:	Sr. Byron Augusto Armas Benavides.
Registro Único de Contribuyente:	0400515151001
Comunidad:	San Francisco.
Cantón:	Urcuquí.

Provincia: Imbabura.

Dirección: Km 17 de la ciudad de Ibarra, vía principal cachimbiro.

Teléfono: 0958 929 262

E-mail: chachimbirocruzsacha@gmail.com

PRINCIPALES BENEFICIOS DE LAS TERMAS CHACHIMBIRO ARCO IRIS

- ✓ Actúa como regulador digestivo y purgativo, estimulante del sistema cardiovascular, estimulante diurético y del sistema nervioso central.
- ✓ Estas aguas tienen una potente acción analgésica, tónica y reconstituyente del organismo humano.
- ✓ Las aguas actúan de modo desensibilizante y antialérgico en enfermedades de la piel y los huesos, además de ser sedantes del sistema nervioso.
- ✓ Antiinflamatorio en traumatismos, neuralgias, artritis, reumatismo y para contrarrestar infecciones cutáneas y ginecológicas.

MISIÓN

Somos una empresa familiar comprometida y orientada al turismo saludable, buscando crear en nuestros clientes la satisfacción de nuestros servicios, ofreciéndoles experiencias únicas y saludables. Desarrollamos nuestra actividad en un marco de compromiso con la sociedad ofreciendo nuevas fuentes de trabajo y sosteniendo a los productores locales, comprometiéndonos a promover el turismo sostenible, de esta manera implicarnos directamente al respeto y el amor al Medio Ambiente.

VISIÓN

Ser un centro Balneario líder, enfocado en dar servicios que promuevan la SALUD INTEGRAL de nuestros clientes siendo reconocidos por la calidad de nuestro servicio, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros huéspedes, siempre bajo estrictos criterios de transparencia, protección del Medio Ambiente y compromiso social y de esta manera llegar a ser uno de los principales destinos turísticos del Ecuador, proyectándonos al turismo medicinal internacional.

POLÍTICAS EMPRESARIALES

Política de Comunicación: No es suficiente disponer de un buen servicio, y comercializarlo a través del canal de distribución más adecuado, con un precio adecuado, sino que además hay que comunicar su existencia y transmitir sus bondades.

Promoción de Venta del servicio: Para dar a conocer nuestro servicio e incentivar su demanda hemos considerado una serie de medidas a corto plazo.

- **Descuentos:** Durante los primeros meses de apertura ofreceremos descuentos atractivos, así como en temporadas en las que la afluencia de clientes sea menor.
- **Cortesías:** Durante los primeros tres meses de apertura regalaremos estancia a clientes clave que puedan divulgar las bondades de nuestro servicio.
- **Relaciones Públicas:** Conjunto de programas para mejorar, mantener o proteger la imagen de nuestro servicio.

Política Corporativa de Sustentabilidad: Como empresa queremos contribuir en el ámbito medioambiental, sociocultural y económico, dando el primer paso a nivel interno como organización.

Medio Ambiente: Minimizar la generación de residuos y realizar una gestión responsable con los mismos.

Socio Cultural: Ofrecer calidad en el servicio turístico. – No promover la explotación de los seres humanos en cualquiera de sus formas, especialmente y en particular la explotación sexual cuando afecta a niños tanto dentro de la empresa como a sus proveedores y clientes.

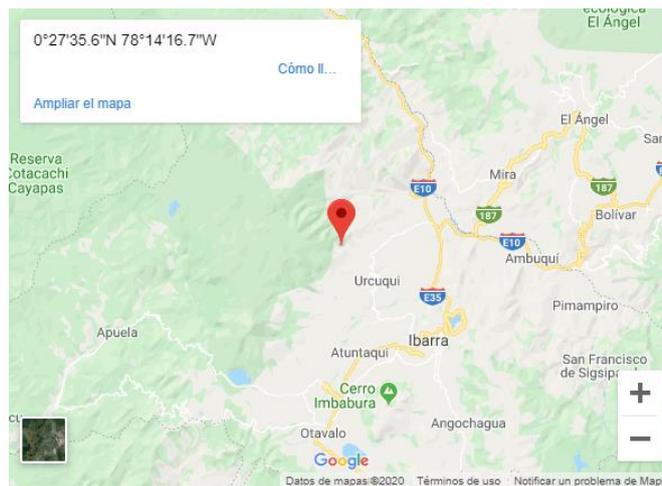
Económico Adherimos a 5 principios del comercio justo: – Prácticas comerciales justas. – No al trabajo infantil, no al trabajo forzoso. – Respeto al medio ambiente. – No a la discriminación, igualdad de género, libertad de asociación. – Buenas condiciones de trabajo. Generar confianza y transparencia en todas nuestras relaciones como empresa, es decir, proveedores, clientes internos y externos adhiriendo al código ético mundial para el turismo como empresa.

Políticas de Calidad: Obtener la satisfacción de los clientes ofreciendo productos y servicios que se ajusten a sus necesidades, procurando sobrepasar sus expectativas atendiéndolos con un equipo humano competente, motivado y comprometido con la empresa. Para lograrlo la organización se desempeña dentro del marco legal que la rige y cuenta con un sólido sistema de gestión de la calidad, mejorando continuamente los procesos y tecnología de vanguardia.

MACRO LOCALIZACIÓN

Las Termas de Chachimbiro Arco Iris se encuentran ubicadas a 6 kilómetros al Sur Oeste de la parroquia de Tumbabiro y a 20 km de Urcuquí, país del Ecuador, en la región Sierra, en la Provincia de Imbabura, localizado en el cantón Urcuquí. Termas Chachimbiro Arco Iris las termas minerales se origina por el calor interior del volcán Chachimbiro, es decir el agua de las lluvias se infiltra, se calienta y sale por las zonas de fractura y/o fallas geológicas, en este caso las termas ubicadas en la zona de Chachimbiro y Timbuyacu.

Imagen 4-3: Macro localización Termas



Fuente: Google maps.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

MICROLOCALIZACIÓN

Termas Chachimbiro Arco Iris está ubicado en la provincia de Imbabura, a 80 km al norte de Quito y 25 km al noroeste de Ibarra. Las aguas están originadas del volcán Cotacachi de 12 km de diámetro y 1000-1500 metros de alto está construido sobre el límite entre la Cordillera Occidental y el Valle Interandino. Los remanentes de este complejo volcánico se encuentran actualmente a 3 km. bajo la superficie de la tierra, en el que está acumulado un depósito de vapor natural con una temperatura comprendida entre 225oC y 235oC. Las aguas son de tipo Termal, con temperaturas que van 30 a 55°C. El agua de Chachimbiro contiene una alta presencia de cloruros y sulfuros de hierro, magnesio, cobre, flúor, cloro, bromo, yodo, sales minerales entre otros.

Urcuquí - Ibarra - Ecuador

Telf.: (06) 3046903

Email: chachimbirocruzsacha@gmail.com

Imagen 5-3: Termas Chachimbiro Arco Iris



Fuente: Fotos propias de autor.

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

PRINCIPALES DIRECTIVOS DE TERMAS CHACHIMBIRO ARCOIRIS

Gerente General-Sr. Byron Augusto Armas Benavides.

Administradora-Sra. Fanny Gutiérrez.

Contadora-Sra. Amanda Mafla

RESPONSABILIDADES

- Supervisar la correcta administración de los recursos económicos, humanos y materiales de la empresa, basándose en ética y honestidad.
- Controlar la eficiencia en el manejo de los costos operativos para asegurar la rentabilidad esperada con cada evento.
- Implementar y desarrollar estrategias empresariales para facilitar el crecimiento de la empresa.
- Asegurar el cumplimiento de normas, leyes y reglamentos relativos a la actividad de la empresa

TERMAS
CHACHIMBIRO
ARCO IRIS



SISTEMA DE CONTROL
INTERNO

PRESENTACIÓN

El sistema de control interno basado en el COSO III, es un mecanismo de apoyo para el personal administrativo, contable, operativo y financiero de las Termas Chachimbiro Arco Iris, con el objetivo de desarrollar varias de las actividades de las diferentes áreas que impide cumplir con los objetivos de las termas.

En cuanto, a la estructuración del sistema de control interno, el documento inicia con la determinación de: objeto, ámbito de aplicación y normas de cumplimiento de control. Posteriormente, se realiza una descripción empresarial y un diagnóstico al plan organizacional de las Termas, permitiendo construir o actualizar metas, objetivos, políticas, manuales de funciones y de procedimientos, indicadores, entre otros aspectos, válidos para la gestión.

El sistema de control interno se va a convertir en una herramienta indispensable de consulta tanto para la alta gerencia como para el resto del personal; con la finalidad de mejorar las actividades administrativas, contables, operativas y financieros en función de identificar, controlar, superar y mitigar los riesgos empresariales, para así lograr una adecuada toma de decisiones empresariales que permitan conseguir resultados esperados.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN

OBJETO

El presente sistema de control interno tiene por objetivo garantizar regular la eficacia y la eficiencia en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión de las termas, que se deben encaminar o guiar en prevención de temas de control, reducción, evasión, entre otros, y así mitigar los riesgos empresariales con tiempo.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las prácticas del sistema de control interno, será un documento obligatorio que será empleado por directivos, operarios, de las Termas Chachimbiro Arco Iris. Serán aplicadas en los diferentes departamentos o áreas como: administrativas, financieras y operativas de las Termas, teniendo como objetivo principal, la disminución y la mitigación de los riesgos y el mejoramiento de la toma de decisiones.

NORMAS DE CONTROL INTERNO

Las normas de control interno para el presente sistema de control interno se encuentran establecido bajo los criterios básicos del método COSO III y de la Guía de Control de la Contraloría General del Estado del Ecuador, con el afán de mantener organizado todas las actividades: administrativas, financieras y operativas de las Termas, orientadas a disminuir los riesgos empresariales. A continuación, se detallan las siguientes normas:

- 100 – Normas Generales de Control Interno.
- 300 – Normas de Control Interno para el área de Recursos Humanos.
- 400 – Normas de Control Interno para el área de Sistemas de Información Computarizado.



DOCUMENTO:	<i>CODIGO DE ÉTICA</i>
ELABORADO POR:	<i>CHAMORRO GUTIÉRREZ MARIA DEL CARMEN</i>
FECHA:	<i>21 DE ENERO DEL 2022</i>
FOJAS:	<i>13 HOJAS</i>

CÓDIGO DE ÉTICA

ASPECTOS GENERALES DEL CÓDIGO DE ÉTICA

ACCIONISTAS Y PROPIETARIOS

En el ejercicio de sus derechos, deben:

- Configurar la empresa como un instrumento al servicio de la creación de riqueza, haciendo compatible su ineludible finalidad de obtención de beneficios con un desarrollo sostenible y respetuoso con la sociedad y el medio ambiente, procurando que toda su actividad se desarrolle de manera ética y responsable.
- Configurar la empresa como una institución a medio y largo plazo sin que el afán de enriquecimiento a corto plazo comprometa su continuidad.
- Ejercitar, de modo informado y responsable, sus derechos de voto en las Juntas Generales de Socios y, al hacerlo, exigir siempre la actuación ética de la empresa, incluyendo la aprobación del correspondiente Código Ético y procurando su efectiva aplicación.
- Buscar un justo equilibrio entre el capital y el trabajo de modo que los trabajadores reciban a través de sus salarios la justa contraprestación por su trabajo.
- Nombrar como administradores y directivos a personas que reúnan las condiciones de preparación y experiencia adecuadas y exigirles que realicen un ejercicio profesional, ético y responsable de su gestión, de acuerdo al Buen Gobierno Corporativo.
- Definir y defender la misión y los valores de la empresa en línea con su Código Ético.

ADMINISTRADORES Y DIRECTIVOS.

En el ejercicio de sus funciones de administración y gestión, deben:

A) En relación con sus funciones de Dirección:

- Realizar un ejercicio profesional, ético y responsable de su actividad.
- Cumplir y hacer cumplir el Código Ético de la empresa y para ello darlo a conocer a los directivos y empleados, y establecer los mecanismos adecuados para garantizar su aplicación.

- Cumplir y hacer cumplir las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados y establecer los sistemas internos y externos de control y gestión del riesgo adecuados a las características de la empresa.
- Mantener los libros y registros de la empresa con exactitud y honestidad, de modo que permitan la obtención de información y la toma de decisiones de forma consciente y responsable.
- Elaborar y mantener vigente un plan de sucesión en los puestos clave de la empresa, de modo que la continuidad de ésta no dependa de la permanencia de ningún administrador ni directivo.
- Elegir a sus colaboradores y subordinados con arreglo a los principios de mérito y capacidad, procurando únicamente el interés de la empresa.

B) En relación con los proveedores y clientes de la Termas

- Relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita.
- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.
- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la empresa de modo que sus clientes y consumidores obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- Garantizar los productos y servicios de la empresa y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores y usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.

C) En relación con los competidores de las Termas.

- No abusar de una posición dominante o privilegiada en el mercado.
- Competir lealmente con otras empresas cooperando a la consecución de un libre mercado basado en el respeto mutuo entre competidores, absteniéndose de realizar prácticas desleales.
- En particular, no captar clientes de otros competidores mediante métodos no ético.

D) En relación con los empleados de las Termas.

- Tratar con dignidad, respeto y justicia a los empleados, teniendo en consideración su diferente sensibilidad cultural
- No discriminar a los empleados por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad.
- No permitir ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.
- Reconocer los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva.
- Vincular la retribución y promoción de los empleados a sus condiciones de mérito y capacidad.
- Establecer y comunicar criterios y reglas claras que mantengan equilibrados los derechos de la empresa y de los empleados en los procesos de contratación y en los de separación de éstos, incluso en caso de cambio voluntario de empleador.
- Darles a conocer el Código Ético, y sus implicaciones para ellos, así como los medios de supervisión y canal de denuncias.
- Garantizar la seguridad e higiene en el trabajo, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales.
- Procurar la conciliación del trabajo en la empresa con la vida personal y familiar de los empleados.
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa para su inserción.
- Facilita, en su caso, la participación de los empleados en los programas de acción social de la empresa.

CAPÍTULO I

DEL OBJETO, AMBITO DE APLICACIÓN, ACEPTACIÓN Y DIFUSIÓN

DEL OBJETO

Artículo 1.- El Código de Ética de las Termas Arco Iris Chachimbiro tiene como objeto, fomentar, promover, impulsar y reglamentar los principios, valores y comportamientos; así como sancionar conductas no aceptables del personal, a fin de elevar estándares éticos que demuestren nuevas actitudes dentro del establecimiento mediante un trabajo mancomunado de directivos y personal operativo.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 2.- Las normas y disposiciones del presente Código de Ética de las Termas Arco Iris Chachimbiro, son de cumplimiento obligatorio por parte de los socios, representantes legales,

gerente, jefes departamentales y personal administrativo y operativo; y, su inobservancia dará paso a la aplicación de medidas sancionadoras pertinentes a este código u otra normativa vigente, siguiendo el debido proceso.

Artículo 3.- Cuando una persona se incorpore a la vida laboral en las Termas Arco Iris Chachimbiro, tiene la obligación y el deber de cumplir con todas las normativas del presente código de ética.

ACEPTACIÓN

Artículo 4.- El presente documento está elaborado de manera participativa entre la alta gerencia y el personal operativo, conceptualizando realidades cotidianas para disponer de un instrumento dinámico que aporte al enriquecimiento humanístico y al accionar de los colaboradores.

DIFUSIÓN

Artículo 5.- Las Termas Arco Iris Chachimbiro a través del gerente elaborará un plan de difusión y socialización de principios, valores y normas más relevantes de comportamiento y conducta; y, su divulgación será de manera periódica.

CAPÍTULO II

DEFINICIONES

Artículo 6.- Para la aplicación y ejecución del presente Código de Ética, los términos más utilizados son los siguientes:

- 1. Actividades Lícitas:** Operaciones realizadas bajo el amparo de una ley, norma, reglamento o estatuto establecidas en un país.
- 2. Conflicto de Intereses:** Situación donde el juicio de una persona prima sobre las demás, provocando lazos de enemistad entre el personal, dando como resultado final un bajo desempeño laboral.
- 3. Empleado:** Es una persona natural que presta sus servicios laborales a la empresa con el objetivo de obtener en contraparte una remuneración digna.
- 4. Ética profesional:** Filosofía de pautas enfocadas a la moralidad y al accionar humano en el desarrollo de las actividades laborales.
- 5. Empresa Turística:** Establecimiento turístico que ofrece servicios de hospedaje, alimentación y bebidas al cliente nacional y/o extranjero.

6. **Normativa Interna:** Mandato, políticas o reglas que tiene como objetivo regir los comportamientos internos de los colaboradores de las Termas Arco Iris Chachimbiro, cuyo incumplimiento implica una sanción administrativa y/o pecuniaria.
7. **Transparencia:** Cualidad o condición de los accionares del ser humano dentro de una administración pública o privada, que implica de forma periódica la rendición de cuentas de la gestión encomendada.
8. **Valores Éticos:** Son aquellos principios, conductas, actitudes o creencias que vienen arraigada a cada ser humano que permiten la autorrealización y a comportarse dentro de la sociedad.

CAPÍTULO III

PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS

Artículo 7.- Se entiende por principio toda regla o normativa que regirá el comportamiento y la conducta de los empleados que de manera transitoria o permanente se encuentren prestando sus servicios laborales al interior de las Termas Arco Iris Chachimbiro. Los principales principios éticos de la empresa son:

- a) **Libertad:** El personal de las Termas Arco Iris Chachimbiro tiene derecho a la libre expresión, son autónomos de como ejecutar sus funciones sin afectar el libre albedrío de sus compañeros.
- b) **Justicia:** Se deberá dar a cada empleado lo que le corresponde o lo que le pertenece, sosteniendo una opinión con base legal para obrar y juzgar creencias o acciones no aceptables de cada colaborador.
- c) **Equidad:** Compromiso de garantizar la igualdad entre todos los miembros de las Termas Arco Iris Chachimbiro, libre de discriminación en todas sus formas, trato justo, imparcialidad y bajo criterios de democracia.
- d) **Compromiso Ambiental:** Promover, proteger y preservar la armonía entre negocio y naturaleza, respetando los recursos no renovables de la comunidad.
- e) **Eficiencia:** El empleado de las Termas Arco Iris Chachimbiro deberá brindar un servicio de calidad en el ejercicio de sus funciones, para que los servicios que oferta la empresa sean de excelencia.

- f) **Inclusión laboral:** Las Termas Arco Iris Chachimbiro buscará integrar a los empleados con discapacidad dejando atrás la discriminación laboral, en el afán de mejorar la calidad de vida de estas personas en todos sus aspectos.
- g) **Reciprocidad:** El empleado de las Termas Arco Iris Chachimbiro deberá actuar de manera recíproca de un compañero hacia otro, sin la necesidad de esperar algo a cambio por su buena labor social.
- h) **Verdad:** El personal de la empresa deberá tener una actitud congruente entre lo que se pregona a nivel de la filosofía empresarial y lo que se hace en la práctica al momento de prestar sus servicios profesionales.
- i) **Discreción:** Toda persona que preste sus servicios de manera temporal o permanente en la empresa tiene la obligación y el deber de guardar, precautelar y reservarse para sí mismo, los secretos de información administrativa y financiera, datos que la competencia podría estar interesada en conocer.
- j) **Perseverancia:** Comportamiento de tenacidad, firmeza, comprensión, paciencia y persistencia del trabajador en el ámbito social, laboral, cultural y académico para alcanzar su autorrealización.
- k) **Espíritu de Servicio:** El empleado deberá comprometerse y predisponerse con la buena atención al cliente para satisfacer sus necesidades y cumplir con sus expectativas durante su estadía en las Termas Arco Iris Chachimbiro.
- l) **Ejercicio adecuado del cargo:** El personal durante el ejercicio de sus funciones, por autoridad, influencia o apariencia de influencia, no deberá adoptar represalias de ningún tipo contra otra persona, mucho menos obtener beneficios o ventajas indebidas para sí o para otros.
- m) **Uso adecuado del tiempo laboral:** El personal de las Termas Arco Iris Chachimbiro, trabajará cuarenta horas semanales según lo establece el Código de Trabajo vigente; durante el tiempo de trabajo su esfuerzo físico o mental y su desempeño laboral deberá ser productivo, evitando el mal uso de su tiempo en otras actividades no concernientes a su cargo.
- n) **Obligación de denunciar:** El empleado deberá denunciar actos de incumplimiento, delitos de los que tuviera conocimiento, violaciones de las disposiciones de este código o en ocasiones del mal ejercicio de sus funciones que pudieran perjudicar a la empresa.

- o) **Obediencia:** El personal de las Termas Arco Iris Chachimbiro deberá cumplir con la voluntad de la máxima autoridad siempre y cuando esas funciones estén vinculadas con su cargo; además, su accionar estará bajo los postulados de este código.
- p) **Uso de la Información:** El personal de las Termas Arco Iris Chachimbiro deberá mantener la confidencialidad de toda la información administrativa y financiera que le haya sido confiada, y que no esté destinada al público en general.

DE LOS VALORES ÉTICOS

Artículo 8.- Los valores éticos que guían las conductas y el comportamiento de los empleados de las Termas Arco Iris Chachimbiro, son los siguientes:

- a) **Responsabilidad:** Se deberá actuar profesionalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas o el cuidado de tomar decisiones empresariales acertadas con pertinencia en todos los actos.
- b) **Honradez:** Las actitudes y decisiones del empleado deben basarse en una serie de valores éticos que sean el reflejo de su formación y guíen las buenas prácticas que ha impuesto la sociedad.
- c) **Honestidad:** El empleado de las Termas Arco Iris Chachimbiro deberá mostrar comportamientos transparentes, íntegros y honrados en todo momento.
- d) **Respeto:** El empleado de las Termas Arco Iris Chachimbiro deberá tratar con dignidad, tanto a sus compañeros como al público en general, sin discriminación, observando las leyes y disposiciones del presente código.
- e) **Probidad:** El personal de las Termas Arco Iris Chachimbiro deberá actuar con absoluta rectitud, honradez e imparcialidad dentro y fuera de la entidad, respetando a los demás por igual, sin velar por intereses particulares o personales.
- f) **Puntualidad:** El empleado deberá respetar el tiempo de los demás, de igual manera, el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a los horarios establecidos y/o acordados.
- g) **Disciplina:** El personal de las Termas Arco Iris Chachimbiro deberá actuar ordenada y perseverantemente hasta conseguir sus metas, objetivos y el bien común, tanto personales como colectivos.
- h) **Solidaridad:** El empleado de las Termas Arco Iris Chachimbiro deberá manifestar sentimientos de generosidad, compasión, apoyo y cooperación entre sí u otra persona que se

encuentre en situaciones de apremio o vulneración, dejando de lado las opiniones o prejuicios personales.

- i) **Tolerancia:** El empleado de las Termas Arco Iris Chachimbiro deberá tener una actitud de respeto a las opiniones, sentimientos, ideas, creencias y costumbres de las demás personas, aunque no coincidan con las propias.
- j) **Lealtad:** El empleado deberá ser fiel a los ideales y postulados corporativos dentro y fuera de las Termas Arco Iris Chachimbiro, comprometiéndose a conseguir los objetivos empresariales.

CAPÍTULO IV

DEL COMPROMISO INDIVIDUAL E INSTITUCIONAL

Artículo 9.- El Código de Ética, será asumido libre, voluntaria y responsablemente por todos los empleados de las Termas Arco Iris Chachimbiro; también será un documento exclusivo para todas las personas que están relacionadas con la entidad.

Artículo 10.- El compromiso de asumir el presente Código de Ética, empieza de forma individual y luego en cada unidad de trabajo; y, deberá ser aplicado de manera permanente a fin de que prevalezcan los principios y valores éticos del trabajador.

DE LO ÉTICO INSTITUCIONAL

Artículo 11.- Las Termas Arco Iris Chachimbiro rechaza rotundamente todo acto de corrupción ejecutada por socios, gerente, jefes departamentales, empleados y demás integrantes del personal que estén relacionadas con la entidad.

Artículo 12.- En ningún caso los empleados de las Termas Arco Iris Chachimbiro, deberán aceptar regalos, invitaciones, propuestas pecuniarias o cualquier otro tipo de incentivos que puedan favorecer, recompensar o influir en una decisión empresarial.

Artículo 13.- Todo acto deshonesto realizado por cualquier miembro de las Termas Arco Iris Chachimbiro, sin importar el nivel jerárquico que ostente, será motivo de sanción conforme a las disposiciones de este código u otras normativas vigentes a nivel de país.

CAPÍTULO V

DE LAS RESPONSABILIDADES, OBLIGACIONES Y COMPROMISOS

Artículo 14.- Las Termas Arco Iris Chachimbiro, en relación a las responsabilidades, obligaciones y compromisos asumidos, deberá cumplir con los siguientes:

- a) Difundir y socializar el código de ética a todos los integrantes de la Termas Arco Iris Chachimbiro.
- b) Promover y construir un ambiente laboral donde las relaciones personales sean óptimas, de calidez y sinceras, con el objetivo de generar amistades duraderas.
- c) Generar procesos de cumplimiento de sus estatutos, reglamentos internos, objetivos estratégicos y mecanismos de lucha contra la corrupción para garantizar el ejercicio ético individual; y,
- d) Coordinar y promover acciones que contribuyan a la aplicación de principios y valores éticos promulgados por las Termas Arco Iris Chachimbiro.

Artículo 15.- La administración y dirección general de las Termas Arco Iris Chachimbiro, se compromete en cumplir y hacer cumplir los siguientes postulados:

- a) Durante el período de nombramiento como representante legal o gerente, deberá ejecutar las actividades empresariales de forma honesta y responsable, comprometiéndose a no alterar ninguna información administrativa o financiera de las Termas Arco Iris Chachimbiro, y cumplir sus funciones hasta donde la ley lo permita.
- b) El representante legal, gerente y empleados deberán comprometerse a cumplir toda la normativa existente tanto interna como externa, incluido este presente código de ética.
- c) No comprometer la imagen o nombre de las Termas Arco Iris Chachimbiro para fines personales.
- d) No abusar de su autoridad sobre sus subordinados; y,
- e) No puede crear, modificar o derogar una política interna cuando ésta beneficie a una persona o a un grupo en específico, sin tener en cuenta al resto del personal.

Artículo 16.- Los empleados de las Termas Arco Iris Chachimbiro, en relación a la ética al asumir responsabilidades, obligaciones y compromisos, deben cumplir con los siguientes:

- a) Respetar y honrar el compendio de normas, principios, valores y conductas éticas plasmados en el presente código de ética.

- b) Asumir y hacer cumplir el código de ética por todos empleados de las Termas Arco Iris Chachimbiro, dentro y fuera de sus funciones establecidas.
- c) Participar de manera proactiva en todos los procesos de difusión y capacitación sobre temas de moralidad y ética profesional para mejorar el accionar humanístico del personal de las Termas Arco Iris Chachimbiro.
- d) Fortalecer el compromiso, lealtad, responsabilidad, el sentido de pertenencia y de identidad del personal de las Termas Arco Iris Chachimbiro, así como los objetivos planteados.
- e) Promover la excelencia, la calidad de los servicios y el profesionalismo ético del personal, garantizando transparencia en sus actividades empresariales.
- f) Defender la dignidad y el buen nombre de las Termas Arco Iris Chachimbiro en cualquier lugar y circunstancias.
- g) No atentar contra la honra y la integridad de los empleados, mucho menos desprestigiar la imagen empresarial de las Termas Arco Iris Chachimbiro, para lo cual deberá conservar un comportamiento adecuado dentro y fuera de la entidad; y,
- h) Utilizar los recursos de las Termas Arco Iris Chachimbiro de manera responsable, adecuada y utilizándolos exclusivamente para cuales fueron destinados.

CAPÍTULO VI

DE ALCANCE Y OPERATIVIDAD DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Artículo 17.- El alcance y operatividad del presente Código de Trabajo, es de carácter preventivo, por el motivo, de que las Termas Arco Iris Chachimbiro establece de forma anticipada el comportamiento individual, la aplicación y preservación de las sanas y buenas costumbres del ser humano.

Artículo 18.- Para que este instrumento tenga efecto y se cumpla a cabalidad todas las disposiciones, la persona encargada de velar, vigilar y garantizar la correcta aplicación del presente código de ética es el Comité de Ética, sus informes entregados a la alta gerencia determinarán las sanciones administrativas o pecuniarias a que tuviere lugar en caso de inobservancia o transgresión de los principios ahí establecidos.

Artículo 19.- El Comité de Ética es el encargado de recibir toda denuncia relativa a actos o conductas antiéticas, cometidas en el interior de las Termas Arco Iris Chachimbiro, las mismas tendrán el debido proceso de investigación para ser juzgadas disciplinariamente conforme las

disposiciones de este código o reglamento interno, sin perjuicio de una acción civil o penal que puede originar su accionar.

CAPÍTULO VII

DEL COMITÉ DE ÉTICA INTEGRACIÓN Y FUNCIONES

Artículo 20.- El Comité de Ética, será nombrado por el presidente de las Termas Arco Iris Chachimbiro; y, estará integrada de la siguiente forma:

- a) El Gerente de las Termas Arco Iris Chachimbiro.
- b) El Asistente de Talento Humano; y,
- c) El jefe de Operaciones.

El Comité de Ética durará en sus funciones un período de dos años, pudiendo ser reelegidos hasta por un período de tiempo consecutivo, dando la posibilidad de alternabilidad entre sus integrantes.

Artículo 21.- Son funciones y responsabilidades del Comité de Ética:

- a) Cumplir y hacer cumplir el presente Código de Ética
- b) Recibir las denuncias sobre actos o violaciones del código de ética por parte del empleado, teniendo la obligación de investigar, analizar y evaluar tales denuncias con la finalidad de determinar la sanción más conveniente que el caso amerite.
- c) Facilitar los medios o canales de denuncia necesarios para que el personal de las Termas Arco Iris Chachimbiro pueda reportar el incumplimiento del código de ética.
- d) Tomar las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de actos denunciados; y, proteger al denunciante para que exprese libremente sin temor a represalias su denuncia.
- e) El personal denunciante será citado ante el Comité de Ética para que denuncie libre y voluntariamente los actos antiéticos que son de su conocimiento o proporcionar información que permita aclarar dicha situación.
- f) Empezar acciones de prevención para todo acto o indicio de corrupción dentro de la empresa,
- g) Realizar propuestas para el mejoramiento continuo del presente código de ética y de los procedimientos internos del comité disciplinario.

CAPÍTULO VIII

VIOLACIÓN A LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

Artículo 22.- Se considera acto o conducta antiética a la violación de las normas de este código, así como de la normativa interna, en los siguientes casos:

VIOLACIÓN A LA NORMATIVA INTERNA

- a) Cuando las actitudes de los directivos y empleados de las Termas Arco Iris Chachimbiro, en temas de denuncias, no quieran proporcionar información, eviten ser investigados o nieguen sus actos y desprestigien a otra persona.
- b) Cuando la actuación de la gerencia privilegie a uno o a varios empleados, violentando los estatutos y políticas internas de las Termas Arco Iris Chachimbiro.

SE CONSIDERAN CONDUCTAS ANTIÉTICAS

EN LA CONDUCTA PERSONAL

- a) Mentir o falsificar documentación pública o privada a fin de privilegiar sus intereses personales o de grupo.
- b) Presentarse en el lugar de trabajo en estado de ebriedad o bajo efectos de sustancias estupefacientes que imposibiliten la coherencia de su comportamiento durante la jornada de trabajo.
- c) Actuar deliberadamente con suspicacia o malicia en asuntos que comprometan tanto a la alta gerencia como a los empleados.
- d) Proferir expresiones ofensivas a la moral y a las buenas costumbres que afecten la imagen y la honra de los empleados, de los directivos y de la imagen de las Termas Arco Iris Chachimbiro.
- e) Cometer actos ilícitos en el interior de las Termas Arco Iris Chachimbiro, teniendo conocimiento que son reñidos y castigados por la ley.
- f) Divulgar información o documentos de uso exclusivamente interno de las Termas Arco Iris Chachimbiro sin previa autorización de la alta gerencia, tendiente a afectar a un compañero de trabajo o destruir la imagen corporativa.

- g) Realizar actos que generen conflictos entre el personal de la empresa con el interés destruir relaciones personales, así como favorecer a una determinada escala jerárquica.
- h) Cometer actos de acoso sexual en el interior de las Termas Arco Iris Chachimbiro, en contra de directivos o empleados, abusando de su autoridad o posición económica.
- i) Generar actos de deslealtad en contra de la entidad al entregar o vender información interna que se considere de uso confidencial.

DE ORDEN ECONÓMICO

- a) Sustracción de fondos o uso de efectivo de forma inadecuada para fines personales o de grupo.
- b) Proporcionar informes financieros falsos u ocultar información sobre eventos sociales realizados en el interior de las Termas Arco Iris Chachimbiro que perjudiquen la situación financiera de la empresa.
- c) No liquidar los anticipos económicos recibidos por parte de las agencias turísticas o huéspedes, emitir pagos sin el correspondiente comprobante de venta o que los mismos presenten alteraciones.
- d) Presentar requisiciones de compras sin previa autorización de la gerencia o comprobantes de venta que no estén a nombre de las Termas Arco Iris Chachimbiro con el propósito de cobrar los gastos incurridos.
- e) Usar indiscriminadamente o abusar de los suministros de oficina asignados en custodia o dedicados para las operaciones diarias de las Termas Arco Iris Chachimbiro.
- f) Alterar información contable para disminuir el pago de tributos al SRI, generando multas o el cierre temporal de la empresa.
- g) Desperdiciar descomunadamente los alimentos por parte del departamento de cocina, generando pérdidas económicas a la empresa.

CAPÍTULO IX

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Artículo 23.- El incumplimiento de los principios, valores, conductas éticas y disposiciones del presente código de ética, se sancionará de acuerdo a las categorías disciplinarias establecidas por

el código de trabajo, así como al reglamento interno u otra normativa vigente en los casos que correspondan su aplicación.

Artículo 24.- El Comité de Ética deberá comunicar y emitir la sanción al empleado mediante un memo disciplinario manifestando las transgresiones presentadas, y ésta posteriormente será archivada.

Artículo 25.- El Comité de Ética de las Termas Arco Iris Chachimbiro evaluará el grado de incumplimiento o violación a las disposiciones internas de las Termas Arco Iris Chachimbiro, para el efecto realizará un llamado de atención de forma verbal; de persistir la transgresión, el Comité notificará por escrito al empleado transgresor. Si el empleado recibiere tres advertencias seguidas de naturaleza grave, la empresa dará por terminado su relación laboral informando dicha desvinculación a través de la página del Ministerio de Trabajo (SUT).



DOCUMENTO:	<i>MANUAL DE APLICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA</i>
ELABORADO POR:	<i>CHAMORRO GUTIÉRREZ MARIA DEL CARMEN</i>
FECHA:	<i>21 DE ENERO DEL 2022</i>
FOJAS:	<i>04 HOJAS</i>

MANUAL DE APLICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

PROPÓSITO

Enunciar los principios que deben guiar la actitud y conducta del profesional, para al logro de elevados fines morales, científicos y técnicos, dando al cuerpo profesional un conjunto de normas éticas, para evitar comprometer el honor y la probidad del profesional. Se dara a conocer al personal de las Termas Chachimbiro Arco Iris.

ALCANCE

Las disposiciones del presente plan de difusión y socialización del código de ética, es de cumplimiento obligatorio para todo el personal que labora en las Termas Chachimbiro Arco Iris.

RESPONSABLE

El Comité de Ética deberá realizar talleres y programas de difusión y socialización del código de ética, tendiente a cambiar actitudes con un criterio sano y de buen juicio.

OBJETIVO

- Dar a conocer los principios y valores claves de ética de las Termas a sus colaboradores para el mejoramiento de la calidad de sus actuaciones y conductas en el ejercicio de sus funciones.
- Indicar los procedimientos que debe seguir todo empleado o cualquier otra persona que tenga relación con las Termas, al momento de presenciar actos de corrupción o violaciones a las disposiciones del presente código de ética.
- Sancionar el incumplimiento y transgresión de los principios y valores éticos de las termas.

RESULTADOS ESPERADOS

- Que los empleados de las Termas procedan con integridad, honestidad, responsabilidad y lealtad en todas sus actuaciones, tanto al interior de la entidad como fuera de ella.
- Que los empleados de las Termas o cualquier persona que conozcan del cometimiento de actos de corrupción por sus superiores o compañeros de trabajo, denuncien ante el Comité de Ética de las Termas.
- Los directivos y el personal de las Termas deberán evitar a toda costa el cometimiento de actos de corrupción o violaciones de las disposiciones del presente código de ética, garantizando la reserva de la información.

METODOLOGÍA

El presente plan de difusión y socialización del código de ética está diseñado para propiciar la participación de todos los empleados de las Termas, permitiendo centrar el aprendizaje, reflexión y motivar el uso de los valores expuestos en el código de ética, para de esta manera generar un clima de confianza, honestidad, hospitalidad y respeto mutuo.

ACTIVIDADES PARA EL ÁMBITO INTERNO

Para el desarrollo del plan de difusión y socialización del código de ética se tiene establecido una jornada de trabajo de cuatro horas laborables diarias según el cronograma de trabajo adjunto (anexo 1), a fin de promover, capacitar, promocionar y compartir todas las disposiciones del presente código de ética entre el personal de las termas.

Entre las actividades a cumplir dentro del plan de difusión y socialización, constan las siguientes:

a) Entrega de Materiales impresos

Para la difusión y socialización del Código de Ética, el Gerente entregará un tríptico con los principales principios y valores a cada colaborador a fin de que conozca e interiorice sobre las disposiciones del presente código de ética y cuál debe ser su comportamiento dentro y fuera del establecimiento.

b) Facilitador

El Gerente será el encargado de realizar la difusión y socialización del código de ética, procurando inculcar entre los colaboradores la propuesta teórica y sus beneficios al ponerlo en práctica. Para el efecto, será necesario:

- Empezar un taller de reflexión de conductas, para cuyo cometido el Gerente entregara de manera mensual un informe al gerente sobre el cumplimiento de los principios y valores éticos.
- Propiciar mesas de diálogo entre los colaboradores y los directivos de las termas a fin de analizar y evaluar el comportamiento y/o actitudes no aceptables del personal dentro de la empresa, con la finalidad de mejorar el clima laboral.

c) Ambiente de Trabajo

Los talleres y programas a cumplirse por parte del Gerente, deberán ser realizados en lugares que brinde las facilidades de: ventilación, iluminación y equipamiento necesarios para el desarrollo del evento, pudiendo efectuarse en las mismas instalaciones de las termas o fuera de ella.

DESARROLLO

Para el desarrollo del plan de difusión y socialización del código de ética, se capacitará a todos y cada uno de los colaboradores de las termas, a fin de promover y sensibilizar a todo el personal el contenido de este documento.

PRESUPUESTO

Para la difusión y socialización del código de ética y manual de aplicación del código de ética del personal de las termas, se asignará un monto presupuestal anual para cubrir los gastos que demanden la socialización y promoción de la presente normativa. El presupuesto previsto, será el siguiente:

PRESUPUESTO DE DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA		
N°	ACTIVIDADES	COSTO
1	Impresión de afiches	\$ 80,00
2	Impresión de trípticos	\$ 100,00
4	Servicio de alimentación y bebidas	\$ 150,00
8	Contratación de una empresa capacitadora	\$ 200,00
9	Entrega de certificado	\$ 100,00
10	Alquiler de proyector	\$ 20, 00
TOTAL DE PRESUPUESTO PROGRAMADO		\$ 650,00

Anexo 1-2: Cronograma para conocimiento del código

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA																
Nombre	Plan de difusión y socialización del Código de Ética.															
Objetivo	Socializar a todo el personal de las Termas Chachimbiro Arco Iris, el código de ética a fin establecer los lineamientos de comportamiento y conducta éticas del personal para el desarrollo de sus actividades diarias en la empresa.															
Empresa Área Responsable Tiempo	Termas Chachimbiro Arco Iris Administrativas, financiera y operativa. Gerente Año 2022								Recursos							
									Marcadores, certificados, afiches, trípticos, proyector, papel y esferos.							
ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												META	INDICADOR	IMPACTO	
	Abril 2022				Agosto 2022				Diciembre 2022							
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Características del programa.	■													Educar un 95% del personal de las Termas Chachimbiro o Arco Iris sobre la aplicación correcta de los valores y principios del Código de Ética	N° de empleados registrados en el programa de difusión del Código de Ética.	Promover una cultura ética de los empleados dentro y fuera de la empresa.
Entrega de la información al personal de las Termas.		■														
Difusión del contenido del código de ética.			■	■												
Difusión de afiches, posters o trípticos del Código de Ética.					■	■										
Talleres y reflexiones sobre la ética entre el personal.							■	■								
Compromiso del personal en aplicar del código de ética.									■							
Implementar los valores y principios éticos en el panel informativo y página web de las Termas.										■						
Encuestas al personal sobre el código de ética.											■					
Evaluación al personal y cierre de la jornada.												■				

DOCUMENTO:	<i>MANUAL DE FUNCIONES</i>
ELABORADO POR:	<i>CHAMORRO GUTIÉRREZ MARIA DEL CARMEN</i>
FECHA:	<i>21 DE ENERO DEL 2022</i>
FOJAS:	<i>06 HOJAS</i>

MANUAL DE FUNCIONES

PROPÓSITO

El presente manual de funciones de las termas, está orientado al desarrollo organizacional de la empresa, con el objetivo de establecer de manera correcta las funciones de cada uno de los perfiles y cargos del personal.

ALCANCE

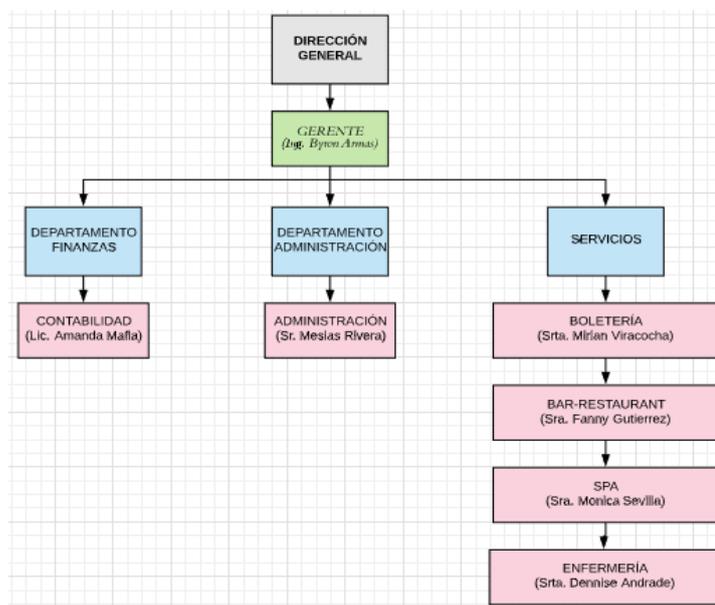
El presente manual de funciones se limita al ámbito de las Termas, por otra parte también aludirá de base para llevar a cabo procedimientos de capacitación, evaluación del desempeño y cambios de áreas de trabajo internas, acompañado de un crecimiento profesional sostenido.

RESPONSABLES

El responsable de aprobar, agregar, modificar o eliminar o simplemente actualizar el manual de funciones es el gerente de la Termas, pudiendo hacerlo sin ninguna dificultad, pero respetando las líneas de autoridad y coordinación de la empresa.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Imagen 6-3: Organigrama Termas Chachimbiro Arco Iris



Fuente: Termas Chachimbiro Arco Iris.
Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

PROFESIOGRAMAS

Los profesiogramas para los puestos de trabajo, incluidos la definición los cargos y requisitos establecidos para el desempeño del talento humano, se detallan a continuación:

Anexo 2-3: Descripciones de funciones

	GERENCIA GENERAL	CÓDIGO: GG-01
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
<p>Puesto/Cargo: Gerente. Reporta a: Propietario. Supervisión: De todos los cargos. Detalle turnos:</p>	<p>Misión: Liderar la gestión administrativa, financiera y operacional de las Termas, asegurando el empleo racional y óptimo de los recursos para el cumplimiento de los objetivos empresariales.</p>	
PERFIL DEL CARGO		
<p>Información académica: Título de tercer nivel en Administración de Empresas, Finanzas, Contabilidad o afines. Experiencia: Al menos haber trabajado tres años en posiciones similares y de preferencia en el sector hotelero. Conocimientos adicionales: Planificación estratégica, gestión de talento humano, tributación y normativa de organismos de control. Competencias: Liderazgo, Responsabilidad, Buena comunicación oral y escrita, Análisis y juzgamiento con base en datos, Capacidad para solucionar conflictos, Facilidad de relaciones interpersonales, Planificar, creativo e innovador, Persuasivo para vender ideas, Autocontrol y prudencia; y Gestión de Conflictos.</p>		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercer la representación legal de la Organización. 2. Administrar las Termas de acuerdo a las normas establecidas por la Junta General de Socios. 3. Definir, planificar y establecer presupuestos de compras para las Termas. 4. Informar de manera mensual y anual sobre la marcha de las actividades administrativas, financieras y operativas de las Termas 5. Realizar planes de mercadeo, marketing y ventas con la finalidad de obtener mayores réditos económicos. 6. Cumplir y hacer cumplir la normativa interna de las Termas 7. Supervisar las actividades del personal a su cargo. 8. Solicitar informes periódicos de los inventarios de bienes y valores de las Termas 9. Contratar, remover y sancionar al personal de las Termas de acuerdo a las políticas previamente aprobadas por la Junta General de Socios y socializadas con los empleados. 10. Suministrar información administrativa y contable que soliciten los socios, representantes o cualquier otro organismo de control. 		
	CONTADOR	CÓDIGO: CPA-02

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Puesto/Cargo: Contador Reporta a: Gerencia Supervisión: Asistente Contable Detalle turnos:	Misión: Planificar, organizar, ejecutar y controlar los sistemas informáticos contables a fin de garantizar el registro correcto y oportuno de la actividad económica, de conformidad a las NIC, NIIF's; y, a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
PERFIL DEL CARGO	
Información académica: Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría, Finanzas, Comercial o afines. Experiencia: Al menos haber trabajado tres años en posiciones similares y de preferencia en el sector hotelero. Conocimientos adicionales: Tributación, Aplicación de las NIC – NIIF's, legislación laboral y normativa de los organismos de control. Competencias: Responsabilidad, Buena comunicación oral y escrita, Pensamiento crítico, Trabajo en equipo, Discreción en la información contable, Proactivo.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con un sistema informático contable que garantice la correcta aplicación de la normativa contable para el registro diario de las operaciones. 2. Elaborar y legalizar las conciliaciones bancarias de las Termas 3. Elaborar los respectivos auxiliares contables de las cuentas más relevantes para entregar los informes mensuales a gerencia. 4. Elaborar y efectuar las declaraciones mensuales de impuestos de las Termas dentro de los plazos establecidos por el SRI. 5. Realizar arquezos sorpresivos de caja chica y caja general. 6. Realizar el seguimiento a las diferencias y/o descuadres de las tarjetas de crédito para regularizar los respectivos ajustes mensuales. 7. Verificar la transparencia, confiabilidad y veracidad de los estados financieros antes de ser presentados a los organismos de control. 8. Emitir cheques y comprobantes de egreso para efectivizar los pagos a los proveedores de las Termas 9. Revisar los comprobantes de ventas antes de pagar a los proveedores y antes de proceder a las reposiciones internas. 10. Archivar toda la información contable para sustentar el desarrollo de las actividades. 	
	POLIFUNCIONAL
CÓDIGO: PF-01	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Puesto/Cargo: Polifuncional Supervisión: Todo el personal	Misión: Realizar y operar cualquier tipo de trabajo, encargado dentro de las termas.
PERFIL DEL CARGO	

<p>Información académica: Título de tercer nivel</p> <p>Experiencia: Al menos haber trabajado dos años en posiciones similares.</p> <p>Conocimientos adicionales: Conocimientos en que haces de varias actividades.</p> <p>Competencias: Responsabilidad, Buena comunicación oral y escrita, Imparcialidad, Trabajo en equipo, Discreción en la información contable, Observador.</p>		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar los procesos y procedimientos de las termas que estén acordes a: la ley, estatutos, reglamentos internos y toda la normativa legal existente. 2. Saber de funciones de cocina, primeros auxilios, caja, revisión de entrada de boletos. 3. Promover una cultura de control interno dentro de las termas 4. Comprobar la existencia, actualización, difusión y cumplimiento de políticas, organigrama estructural, estatutos, reglamentos internos, plan estratégico, manual de funciones y procedimientos con la finalidad de disminuir el riesgo empresarial. 5. Es responsable de los equipos, muebles y enseres entregados para la ejecución de su trabajo. 6. Mantener el sigilo en las actividades administrativas y financieras de las termas 		
	JEFE DE OPERACIONES	CÓDIGO: JFO-01
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
<p>Puesto/Cargo: Jefe de Operaciones</p> <p>Reporta a: Gerente</p> <p>Supervisión: Todo el personal operativo</p>		<p>Misión: Planificar y supervisar todas las actividades operativas del personal de las termas, a su vez, brindar toda la información necesaria para los procesos que se realizan en cada departamento.</p>
PERFIL DEL CARGO		
<p>Información académica: Título de tercer nivel en Administración de Empresas, Comercial, Logística o afines.</p> <p>Experiencia: Al menos haber trabajado dos años en posiciones similares y de preferencia en el sector hotelero.</p> <p>Conocimientos adicionales: Conocimientos en ley de turismo, manejo de documentación mercantil, conocimiento de office y sistemas informáticos contables.</p> <p>Competencias: Responsabilidad, Buena comunicación oral y escrita, Técnicas de negociación, Trabajo en equipo, Tomar decisiones bajo presión, Organizar todas las tareas de los cargos operativos.</p>		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar y dirigir todas las actividades del personal operativo de las termas 2. Implementar controles internos a fin de vigilar la disciplina del personal operativo. 3. Mantener contacto directo con los proveedores para evaluar la calidad de los productos y servicios. 4. Verificar el cumplimiento obligatorio de la normativa interna por parte del personal de las termas 5. Identificar nuevos proveedores que garanticen calidad y precios justos en sus productos o servicios. 6. Planificar en conjunto con la alta gerencia sobre los eventos macro, manejando la información que dispone el departamento de recepción con la finalidad de asignar las responsabilidades respectivas a cada área operativa. 7. Gestionar la satisfacción de los principales requerimientos y necesidades de cada departamento. 		

8. Realizar la constatación periódica de inventarios físicos para comparar con el registro contable, con la finalidad de emitir un informe mensual a la alta dirección.		
	JEFE DE MANTEMIENTO	CÓDIGO: JFM-01
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Puesto/Cargo: Jefe de Mantenimiento Reporta a: Gerencia Supervisión: Asistente Técnicos	Misión: Garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones, maquinaria, equipo y sistemas informáticos de las termas a través de su permanente mantenimiento, monitoreo y reemplazo de dichos equipos.	
PERFIL DEL CARGO		
Información académica: Título de tercer nivel en Turismo, Ecoturismo o afines. Experiencia: Al menos haber trabajado dos años en posiciones similares y de preferencia en el sector hotelero. Conocimientos adicionales: Conocimiento técnico en sistemas informáticos y circuitos. Competencias: Liderazgo, Responsabilidad, Saber escuchar, Buena comunicación oral y escrita, Trabajo en equipo, Inglés avanzado, Creativo e innovador.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar con el personal de mantenimiento de las termas, las reparaciones de infraestructura y tecnología de las termas 2. Elaborar el plan anual de mantenimiento de las termas 3. Planificar y efectuar tareas de mantenimiento para resolver problemas de electricidad, plomería, calefacción, aire acondicionado y diversas funciones inherentes a dicho cargo. 4. Establecer prioridades sobre las reparaciones solicitadas por los diferentes departamentos de las termas 5. Elaborar proformas de compras para equipos tecnológicos y sistemas informáticos para el departamento contable. 6. Efectuar informes periódicos sobre las tareas ejecutadas para la alta dirección; y, 7. Las demás actividades que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones. 		
	COCINERO	CÓDIGO: C-01
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Puesto/Cargo: Cocinero Reporta a: Chef / Sub – Chef Supervisión: No aplica	Misión: Realizar las tareas operativas de la cocina y mantener limpio el departamento de cocina, así como también, velar por el funcionamiento del equipo de cocina.	
PERFIL DEL CARGO		
Información académica: Bachillerato o educación media. Experiencia: Al menos haber trabajado un año en posiciones similares y de preferencia en el sector hotelero. Conocimientos adicionales: Conocimientos básicos de gastronomía. Competencias: Responsabilidad, Creativo, Innovador, Trabajar bajo presión, Ordenado, Espíritu de cooperación.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		

<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar al jefe de cocina en la elaboración de platillos, menú y postres. 2. Apoyar en el control interno sobre el consumo de ingredientes, productos y materiales. 3. Atender los reclamos del salón. 4. Evitar el desperdicio de los productos comestibles. 5. Limpiar, cortar, tornear, picar, moler, rallar y licuar los productos alimenticios. 6. Limpiar, cortar, deshuesar y conservar la carne y mariscos. 7. Preparar y servir los diversos platillos para el personal de las termas 8. Preparar, diseñar, montar y presentar los diversos platillos para ser entregados al cliente. 9. Mantener el departamento de cocina limpio y saludable. 10. Preparar y arreglar el área de trabajo para el inicio de las actividades (mise en place). 		
	MESERO / SALONERO	CÓDIGO: MS-01
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Puesto/Cargo: Mesero / Salonero Reporta a: Maitre / Jefe de Operaciones Supervisión: No aplica Trabajo en turnos: No Si X Detalle turnos: Horario Rotativo		Misión: Desarrollar y gestionar las actividades del área de restaurante de las termas, coordinando con el área de cocina la entrega efectiva de los servicios de alimentación, a fin de satisfacer las necesidades del cliente.
PERFIL DEL CARGO		
Información académica: Bachillerato o educación media. Experiencia: Al menos haber trabajado un año en posiciones similares y de preferencia en el sector hotelero. Conocimientos adicionales: Conocimientos de protocolo y de etiqueta. Competencias: Responsabilidad, Cortesía y respetuoso, Amabilidad, Trabajar bajo presión, Ordenado, Espíritu de cooperación.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el montaje de mantelería, vajilla, cristalería, cubertería y menaje menor en la mesa. 2. Registrar la comanda interna del pedido del cliente. 3. Preparar y servir al cliente en la mesa, los platillos y bebidas solicitados. 4. Servir el vino tino o blanco acorde al respectivo protocolo. 5. Levantar los platos de la mesa dependiendo de la posición de los cubiertos. 6. Cuidar de la higiene, uniforme y accesorios que influyan en la apariencia personal. 7. Supervisar las actividades de sus ayudantes o aprendices en el departamento de restaurante. 8. Controlar el stock del restaurante y solicitar su reposición en caso de faltantes. 9. Pasar la cuenta a recepción para que efectúen la respectiva factura; y, 10. Las demás actividades que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones. 		



DOCUMENTO:	<i>MANUAL DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</i>
ELABORADO POR:	<i>CHAMORRO GUTIÉRREZ MARIA DEL CARMEN</i>
FECHA:	<i>21 DE ENERO DEL 2022</i>
FOJAS:	<i>09 HOJAS</i>

MANUAL DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

PROPÓSITO

El presente manual de reclutamiento y selección del personal de las Termas Chachimbiro Arco Iris tiene como propósito diseñar los parámetros básicos a ser observados durante el proceso de reclutamiento y selección de personal previo al momento de su contratación.

POLÍTICAS GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

Artículo 1.- Reclutamientos: El proceso de reclutamiento del personal para llenar vacantes en las termas, deberá cumplir con los requisitos relativos al perfil, competencias, habilidades y destrezas necesarias para ocupar la vacante existente.

Artículo 2.- Selección: Proceso de escogimiento del individuo idóneo para el cargo adecuado, o, en un sentido más amplio escoger entre los candidatos reclutados a los más ideales para ocupar los cargos existentes de la empresa, a fin de mantener o aumentar la eficiencia y mejorar el rendimiento del personal.

Artículo 3.- Promoción o movimiento interno: Para el proceso de reclutamiento y selección del personal el gerente de las termas, priorizará al personal interno de la empresa, dando la oportunidad de ascender a nuevos cargos administrativos, financieros u operativos, siempre y cuando sus colaboradores cumplan con los requisitos previamente establecidos.

Artículo 4.- Reclutamiento y selección externa: En el caso de que el personal interno no cuente con los requisitos exigidos para un determinado puesto de trabajo, las termas, promocionará la oferta de trabajo externamente, mediante redes sociales, página de trabajo y prensa local de la ciudad, a fin de receptor hojas de vida de postulantes previo el cumplimiento de los perfiles y competencias profesionales.

Artículo 5.- Requerimientos: El gerente de las termas, será el encargado de revisar la hoja de vida y entrevistar al postulante, a su vez tendrá la decisión final de contratar o rechazar al aspirante a un determinado puesto de trabajo.

Artículo 6.- Evaluación: El aspirante al puesto de trabajo ofertado por las termas deberá pasar por el proceso de evaluación y valoración de los perfiles y competencias requeridas para un determinado cargo dentro de la empresa.

Artículo 7.- Calificación: El Gerente de las termas se concentrará en seis tipos de requisitos con una calificación del 1 a 5, y observará el siguiente criterio de selección:

Tabla 31-3: Calificaciones de reclutamiento

Criterios de Selección		Calificación
1	Formación académica	5
2	Experiencia profesional	5
3	Cursos complementarios	5
4	Idioma	5
5	Disponibilidad de movilidad	5
6	Pruebas de conocimiento, psicométricas o de personalidad.	5
Total		30

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Artículo 8.- Inducción: El Gerente de las termas deberá someter al nuevo empleado de la empresa a un programa de inducción que facilite su pronta adaptación a la cultura empresarial y explicarle los principales valores éticos y corporativos que se manejan para alcanzar los objetivos empresariales.

Artículo 9.- jefes Inmediatos: Cada personal operativo tendrá su jefe inmediato, el será el encargado de inducir al nuevo personal a sus actividades propias del puesto de trabajo contratado, además de su entrenamiento y seguimiento durante los tres primeros meses de trabajo dentro de la empresa.

Artículo 10.- Contrato: Todo empleado recién contratado tendrá todos los beneficios de ley, a su vez su contrato será de carácter indefinido, otorgando estabilidad económica en el campo laboral.

Artículo 11.- Difusión y socialización del reglamento interno de trabajo: El Gerente de las termas deberá socializar el reglamento interno de trabajo con el empleado recién contratado, a fin de informar sus derechos y obligaciones, así como las sanciones pertinentes en caso de incumplimiento de sus funciones.

PROCEDIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

Oferta laboral interna y externa

El gerente de las termas deberá analizar y evaluar los requerimientos y necesidades de los diferentes departamentos para solicitar la contratación de un nuevo personal, además deberá incluir las razones de solicitud y llenar un formato para lanzar la oferta de trabajo al mercado laboral, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Fecha de solicitud y lanzamiento de la oferta laboral.
- b) Título de la vacante y número del puesto, ésta tendrá su debida descripción de las funciones y responsabilidades del puesto.
- c) Especificación del área o departamento donde se requiere el nuevo personal.
- d) Datos personales necesarios para la aplicación del puesto, tales como: sexo, edad y disponibilidad de movilidad.
- e) Requerimiento de conocimientos, habilidades y destrezas que debe poseer el aspirante al cargo.
- f) Especificación del tiempo de contratación y tipo de contrato de trabajo.
- g) Recepción de perfiles profesionales: tales como en la misma empresa o través del correo electrono de las termas; y,
- h) Las demás especificaciones necesarias para dar una información clara y precisa al postulante.

Anexo 3-3: Formato oferta laboral

	OFERTA LABORAL	CÓDIGO: OL-01
Información General		
Cargo solicitado:	
N° de vacantes:	
Tipo de contrato:	
Ciudad:	
Fecha de inicio de la publicación:	
Fecha de finalización:	
Perfil del Cargo		
Formación Académica:	
Años de experiencia profesional:	
Remuneración:	
Conocimientos del cargo:	
Actividades a desempeñar:	
Sexo / Edad:	
Disponibilidad de movilidad:	
Horario de Trabajo		
Jornada de trabajo:	

	Experiencia / Capacitación
Área de cargo desempeñado:
Área de capacitación:
	Información adicional
Responsable del Trámite:
Correo electrónico:
Dirección de las Termas:
Fechas de entrega del Curriculum:

- **Políticas de reclutamiento**

El Gerente de las Termas Chachimbiro Arco Iris será en encargado de llevar adelante el proceso de reclutamiento y selección del nuevo personal, así como del mantenimiento de las fuentes que pueden utilizarse para hallar candidatos potencialmente calificados para llenar las vacantes de trabajo existentes, previo el cumplimiento de los requisitos preestablecidos por las termas.

Los medios de comunicación a ser utilizados para informar de las vacantes existentes, serán los siguientes:

- Diarios de mayor circulación en la ciudad y provincia.
- Publicación en redes sociales, página web de las Termas Chachimbiro Arco Iris y páginas de ofertas de trabajo, a fin de contar no solo con aspirantes locales, sino a nivel nacional.
- Difusión de la oferta de trabajo por diferentes frecuencias radiales.

Todos los candidatos deberán enviar sus perfiles profesionales físicos o digitales a las Termas Chachimbiro Arco Iris por cualquiera de los medios previamente establecidos; en el caso de existir dos o más aspirantes al cargo ofertado, el Gerente realizará el proceso de evaluación y selección del personal acorde al art. 7 del manual de reclutamiento y selección del personal de las Termas Chachimbiro Arco Iris, en la parte de las políticas generales de contratación.

Anexo 4-3: Publicación laboral

	OFERTA LABORAL
	REQUIERE CONTRATAR UNA RECEPCIONISTA
<p>Ofrecemos: Una remuneración acorde a las tablas sectoriales vigentes y pagamos todos los beneficios de ley, sin contar que otorgamos estabilidad económica a nuestros empleados y una contratación indefinida, más allá de una capacitación periódica a nuestro personal.</p>	
<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">Título en Turismo, Ecoturismo o afines.Conocimientos en atención y servicio al cliente.Mínimo un año de experiencia de preferencia en el sector hotelero.	
<p>Los aspirantes que cumplan con los requisitos establecidos presentar la hoja de vida actualizada en las instalaciones de las Termas Chachimbiro Arco Iris, ubicada en la comunidad de San Francisco, en el cantón Urququí.</p>	

Anexo 5-3: Formato hoja de vida.

	HOJA DE VIDA	CÓDIGO: HV-01															
 TERMAS CHACHIMBIRO ARCO IRIS HOJA DE VIDA																	
<table border="1" style="width: 100px; height: 100px; margin: auto;"><tr><td style="text-align: center; vertical-align: middle;">FOTO DIGITAL A COLORES</td></tr></table>			FOTO DIGITAL A COLORES														
FOTO DIGITAL A COLORES																	
1. DATOS PERSONALES																	
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 50%;">Apellidos:</td><td style="width: 50%;">CI:</td></tr><tr><td>Nombres:</td><td>Residencia:</td></tr><tr><td>Fecha de nacimiento:</td><td>Nacionalidad:</td></tr><tr><td>Dirección domiciliaria:</td><td>Telf. / Celular:</td></tr><tr><td>E – mail:</td><td>Estado Civil:</td></tr></table>			Apellidos:	CI:	Nombres:	Residencia:	Fecha de nacimiento:	Nacionalidad:	Dirección domiciliaria:	Telf. / Celular:	E – mail:	Estado Civil:					
Apellidos:	CI:																
Nombres:	Residencia:																
Fecha de nacimiento:	Nacionalidad:																
Dirección domiciliaria:	Telf. / Celular:																
E – mail:	Estado Civil:																
2. FORMACIÓN ACADÉMICA																	
<table border="1" style="width: 100%;"><thead><tr><th style="width: 5%;">N°</th><th style="width: 35%;">Título</th><th style="width: 30%;">Colegio / Universidad</th><th style="width: 15%;">País</th><th style="width: 15%;">Año</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></tbody></table>			N°	Título	Colegio / Universidad	País	Año										
N°	Título	Colegio / Universidad	País	Año													
3. CURSO O SEMINARIOS RECIBIDOS																	
<table border="1" style="width: 100%;"><thead><tr><th style="width: 5%;">N°</th><th style="width: 75%;">Nombre del curso o seminario</th><th style="width: 20%;">Horas</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></tbody></table>			N°	Nombre del curso o seminario	Horas												
N°	Nombre del curso o seminario	Horas															

4. EXPERIENCIA LABORAL

N°	Nombre de la Empresa	Cargo	De Año	Hasta Año

5. REFERENCIAS PERSONALES

Firma

A fin de constatar que los documentos son verídicos, el aspirante se responsabilizará por toda la información presentada; aparte de presentar el formulario de la hoja de vida, deberá adjuntar la siguiente documentación:

- Una copia de la cédula de identidad y papeleta de votación actualizada.
- Una copia de los títulos académicos, así como también copias de los certificados de capacitación obtenidos.
- De forma opcional una copia de la certificación laboral de la última empresa donde trabajó y un certificado de honorabilidad.

En el caso de que se compruebe la falsedad de la información entregada por el aspirante, el Gerente de las termas se reserva el derecho de negar la participación del aspirante.

Preselección: Las termas, luego de haber publicado la oferta de trabajo en el mercado laboral a través de los respectivos medios de comunicación, procederá a:

- Receptar los perfiles profesionales de los aspirantes en las instalaciones de las termas, respetando las fechas establecidas como límite para la recepción de carpetas u hojas de vida.
- Una vez finalizado la fecha límite para la recepción de carpetas u hojas de vida, el Gerente de las termas procederá a la revisión de tales documentos, y a la respectiva calificación de la información entregada, para lo cual observará los siguientes parámetros:

Nombre	Descripción	Puntaje
Formación académica El puntaje tenderá a disminuir cuando el aspirante no cumpla con el requisito estipulado para el cargo.	Doctorado	5
	Maestría o Especialización	5
	Título de Tercer Nivel	5
	Tecnología	3

	Bachiller	1
Cursos complementarios Se aceptará los cursos de capacitación acordes al campo laboral a partir de las 40 horas de capacitación y que hayan sido realizados en los últimos cinco años. Los cursos de capacitación que tengan una duración menor a 40 horas se sumarán proporcionalmente hasta dar como resultado mínimo 40 horas.	5 cursos en adelante	5
	2 a 5 cursos	3
	Un curso	1
Experiencia laboral	5 años en adelante	5
	1 a 5 años	5
	6 a 11 meses	3
	1 a 5 meses	1
Idioma Será aceptado siempre y cuando esté avalado por una Institución Educativa.	2 o más idiomas	5
	1 idioma	3

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Para el conocimiento de los resultados obtenidos por el aspirante en el proceso de calificación y selección del personal, los directivos de las terms, enviarán dicha información al correo electrónico personal de cada concursante.

PRUEBAS DE CONOCIMIENTO Y DE CAPACIDAD

El Gerente de las terms, conjuntamente con el Asistente de Talento Humano, evaluará el grado de conocimientos, habilidades y destrezas del aspirante a una vacante, a través de una prueba teórica, complementada por una prueba práctica. Las pruebas serán elaboradas por el Gerente de la empresa, con la ayuda del jefe departamental al cual corresponda la vacante. En esta fase se aplicará una evaluación mixta, teniendo como calificación un máximo de 5 puntos cada una.

Anexo 6-3: Formato de calificaciones								
			PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL				CÓDIGO: PRS-01	
CRITERIOS DE SELECCIÓN								
N°	Nombres	Formación	Curso	Experiencia	Idioma	Prueba Teórica	Prueba Práctica	Total
_____				_____				
Gerente				Evaluador				

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Los aspirantes que cumplan con un puntaje mínimo del ochenta por ciento de treinta puntos en juego, establecido por el presente manual de reclutamiento y selección de las termas, serán convocados para la siguiente fase, es decir, la entrevista de trabajo con el gerente de las termas.

Entrevista: Como punto final, el Gerente de las termas, realizará la respectiva entrevista a los aspirantes, previo a un listado de preguntas recurrentes para descubrir las verdaderas aspiraciones, conocimientos, habilidades, destrezas y falencias del candidato al empleo. Para el efecto, se evaluarán los siguientes criterios:

- Presentación personal.
- Expresión verbal.
- Expresión corporal.
- Revisión del perfil del candidato.
- Sociabilidad.

Anexo 7-3: Formato de entrevista.

		PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL			CÓDIGO: PRS-02	
ENTREVISTA						
N°	Nombres	Presentación 2 puntos	Aspiración salarial 3 puntos	Expresión verbal 2 puntos	Ultimo trabajo/ mayor debilidad 3 puntos	Total

Gerente

Informe final: El Gerente de las Termas, será el encargado de realizar un informe final que resuma todos los puntajes obtenidos por los candidatos al empleo a fin de proceder a llamar o enviar al correo personal de los aspirantes, destacando al ganador del proceso de selección y quienes le secundan en segundo y tercer lugar.



DOCUMENTO:	<i>ESTATUTO DE TERMAS CHACHIMBIRO ARCO IRIS</i>
ELABORADO POR:	<i>CHAMORRO GUTIÉRREZ MARIA DEL CARMEN</i>
FECHA:	<i>21 DE ENERO DEL 2022</i>
FOJAS:	<i>14 HOJAS</i>

ESTATUTO INTERNO

TÍTULO I

CAPÍTULO PRIMERO

DE LAS GENERALIDADES

Artículo 1.- Adecuación del estatuto: Las Termas Chachimbiro Arco Iris, es una empresa legalmente constituida, conformada por personas naturales, unidas voluntariamente con el objetivo de prestar servicios de piscinas, alimentación y bebidas, caminatas, spa, con responsabilidad social y ambiental, de conformidad con la Ley de Turismo del Ecuador, el Reglamento General del Actividades Turísticas; y, las regulaciones y resoluciones emitidas por el Ministerio de Turismo.

Artículo 2.- Denominación: Al amparo de lo establecido en la Escritura Pública de Constitución No IBA234, inscrita en la Notaria 4^a, del cantón Urcuquí, en efecto, se constituye en una sociedad civil y comercial que se denominará “TERMAS CHACHIMBIRO ARCO IRIS”, la misma que se registrará por las leyes ecuatorianas, especialmente por las disposiciones pertinentes del Título XXVI del libro IV del Código Civil Codificado y del Reglamento para la Aprobación Control y Extinción de Personas Jurídicas de Derecho Privado.

Artículo 3.- Objeto social: Las Termas Chachimbiro Arco Iris se fundamenta en la práctica por un buen gobierno corporativo, y tendrá como objeto social principal, todo tipo de servicios de la rama de turismo; y, todo tipo de actividades permitidas por la ley con responsabilidad social y ambiental en relación a la actividad de turismo.

Artículo 4.- Domicilio: Las Termas Chachimbiro Arco Iris tendrá como su domicilio principal la comunidad de San Francisco, parroquia de Pablo Arenas, cantón Urcuquí, de la provincia de Imbabura; cuando su actividad lo demande, con previa autorización del Registro Mercantil y el Ministerio de Turismo, las Termas Chachimbiro Arco Iris podrá abrir sucursales, agencias u oficinas en cualquier otro lugar de la jurisdicción del territorio nacional, con sujeción a las leyes pertinentes.

Artículo 5.- Responsabilidad: Las Termas Chachimbiro Arco Iris tendrá una responsabilidad ilimitada, y los socios responderán por el monto de su capital o inclusive con su patrimonio personal.

Artículo 6.- Duración: Las Termas Chachimbiro Arco Iris tendrá una vida útil limitada de cuarenta años (renovable); sin embargo, se podrá suspender o cesar sus funciones por incumplimiento o por actividades ilícitas, cuando el Servicio de Rentas Internas así lo determine.

Artículo 7.- Actividades: Las Termas Chachimbiro Arco Iris podrá efectuar toda tipo de actividad lícita, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

- a) Servicio de piscinas.
- b) Servicio de alimentación y bebidas.
- c) Servicio de Spa.
- d) Servicio de transporte.
- e) Servicios de ocio como: karaoke, sala de eventos y sala de juegos, entre otros.
- f) Cualquier otro tipo de evento social.

La sociedad podrá realizar toda clase de actos y contratos civiles, mercantiles y de cualquier otra naturaleza, permitidos por la ley y que se relacionen con el objeto social principal de la empresa.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LOS PRINCIPIOS, FINES Y OBJETIVOS

Artículo 8.- De los principios y valores: Las Termas Chachimbiro Arco Iris, en el ejercicio de sus actividades, se rige por los siguientes principios y valores éticos:

- a) **Autonomía Responsable:** Las Termas Chachimbiro Arco Iris tendrá una administración y estará regulada bajo leyes, estatutos y reglamentos internos, con la finalidad de cumplir y hacer cumplir los objetivos institucionales planteados.
- b) **Igualdad de Oportunidades:** Todos empleados de las Termas Chachimbiro Arco Iris tendrán los mismos derechos pero diferentes obligaciones y responsabilidades; y, serán tratados de forma justa y equitativa sin discriminación alguna.
- c) **Honestidad:** El empleado de las Termas Chachimbiro Arco Iris deberá ser transparente, justo, decir con la verdad sin perjudicar a una persona o un grupo dentro y fuera de la empresa.

- d) Responsabilidad:** El personal de las Termas Chachimbiro Arco Iris deberá cumplir a cabalidad sus funciones. tanto las relativas al cargo, como las autorizadas por la alta dirección, además solo responderá por sus propios actos.
- e) Calidad de Servicio:** El personal de las Termas Chachimbiro Arco Iris deberá atender todas las necesidades requeridas por el cliente a fin de cumplir las expectativas deseadas.
- f) Hospitalidad al personal y clientes:** El personal de las Termas Chachimbiro Arco Iris deberá expresar en todo momento sentimientos de amabilidad, agasajo y generosidad a los invitados, huéspedes, clientes, proveedores y al público en general.
- g) Integridad:** El personal de las Termas Chachimbiro Arco Iris deberá ser un individuo con principios éticos, educado, atento, probo y de conducta intachable.
- h) Sentido de Pertenencia:** El personal de las Termas Chachimbiro Arco Iris deberá identificarse con la empresa y el grupo de trabajo respetando y tratando por igual a sus semejantes.

Artículo 9.- De los fines: Las Termas Chachimbiro Arco Iris tiene como fines, los siguientes:

- a)** Promover su postulación como empresa líder en el mercado hotelero nacional e internacional gracias a la calidad del servicio.
- b)** Elevar la productividad del personal mediante la capacitación periódica para promover la eficiencia y eficacia.
- c)** Crear una imagen corporativa y una marca comercial fuerte en el mercado.
- d)** Priorizar siempre la calidad sobre el precio en los productos hoteleros para ofrecer a los clientes servicio de primera.
- e)** Desarrollar y perfeccionar una estructura organizacional adecuada, con especial atención en los diferentes departamentos de la empresa.
- f)** Lograr el cumplimiento de forma exitosa del plan anual de negocios.
- g)** Trabajar en equipo orientado fundamentalmente al logro de las metas establecidas.
- h)** Conservar y mantener las instalaciones de las Termas Chachimbiro Arco Iris; así como los equipos en condiciones impecables de presentación y funcionamiento, con el afán de realizar las actividades a tiempo.

- i) Contar con la respectiva señalización en la empresa y alarmas para detectar y combatir incendios; y, un personal capacitado para atender situaciones de emergencia.

Artículo 9.- De los objetivos: Para el cumplimiento de su objeto social y fines, los medios a través de los cuales las Termas Chachimbiro Arco Iris, se propone llevar adelante sus objetivos, son:

- a) Identificar los intereses de los clientes brindando servicios turísticos de calidad, con el afán de satisfacer las necesidades y expectativas del huésped.
- b) Distribuir los recursos tecnológicos, materiales, financieros, humanos y de infraestructura, de tal forma que sean destinados por los colaboradores de manera equitativa a todas sus acciones y operaciones a nombre de la empresa, en función a las metas empresariales.
- c) Ofrecer durante las 24 horas del día atención al cliente, a fin de atender los requerimientos de éstos, incluidos las emergencias.
- d) Promover alianzas estratégicas con otras agencias turísticas y organizaciones a nivel nacional para lograr fines comunes.

TÍTULO II

DE LOS SOCIOS: DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 10.- De los socios: Son socios de las Termas Chachimbiro Arco Iris, todas las personas naturales que tengan capacidad legal, y que firmaron en la Escritura Pública de Constitución No IBA-234 y en el acta de la Asamblea Constitutiva; y, todas aquellas que, posteriormente, expresaron por escrito su voluntad de serlo y fueron admitidas como tales por la Junta General de Socios, previo su aceptación de las condiciones jurídicas asumidas por los suscriptores iniciales.

Artículo 11.- Tipos de socios: Las Termas Chachimbiro Arco Iris reconoce a tres tipos de socios: fundadores, activos y colaboradores.

Artículo 12.- De los socios fundadores: Son socios fundadores, son todas las personas naturales legalmente capaces de contraer obligaciones jurídicas y que firmaron en la Escritura Pública de Constitución No IBA-234 y el acta de la Asamblea Constitutiva de las Termas Chachimbiro Arco Iris.

Artículo 13.- De los socios activos: Son socios activos, todas las personas naturales legalmente capaces de contraer obligaciones jurídicas, que expresaron por escrito su voluntad de serlo y fueron admitidos como tales por la Junta General de Socios de las Termas Chachimbiro Arco Iris.

Artículo 14.- De los socios colaboradores: Son socios colaboradores, todas las personas naturales legalmente capaces de contraer obligaciones jurídicas y las personas jurídicas, quienes eventualmente prestan su capital, sin que tengan vida activa, teniendo derecho a voz pero no de voto en las deliberaciones de la Junta General de Socios de las Termas Chachimbiro Arco Iris.

Artículo 15.- Obligaciones y deberes de los socios: Son obligaciones y deberes de los socios de las Termas Chachimbiro Arco Iris, los siguientes:

1. Apoyar e impulsar todas las actividades de las Termas Chachimbiro Arco Iris.
2. Cumplir las disposiciones legales vigentes, el presente estatuto, reglamentos internos y todas las disposiciones y resoluciones de los organismos de control.
3. Intervenir en las deliberaciones de la Junta General de Socios con voz y voto, excepto los socios colaboradores que tendrá solo derecho a voz.
4. Aceptar y cumplir fielmente las obligaciones y responsabilidades que le designen la Junta General de Socios y los compromisos económicos contraídos por las termas.
5. Presentar propuestas, planes y programas de educación y capacitación en todos los ámbitos económicos, sociales y de la rama turística, que permitan mejorar la calidad del servicio del personal en el ejercicio de sus funciones.
6. Solicitar información de la gestión administrativa, financiera y operacional al personal administrativo y/o gerente de las Termas Chachimbiro Arco Iris en cualquier momento, sin que esto comprometa la confidencialidad de las operaciones.
7. No utilizar a las Termas Chachimbiro Arco Iris para eludir o evadir obligaciones tributarias propias o de terceros; o a su vez, realizar actividades ilícitas.
8. Aprobar los informes narrativos y económicos anuales de gestión de las Termas Chachimbiro Arco Iris.
9. Conocer la evaluación anual del desempeño del personal y los estados financieros de las Termas Chachimbiro Arco Iris.
10. Guardar respeto y consideración entre socios, directivos, empleados, clientes y proveedores de las Termas Chachimbiro Arco Iris.

Artículo 16.- Pérdida de la calidad de socios: Cualquier socio que por voluntad propia decida renunciar a su condición de socio, deberá comunicar a la Junta General de Socios; sin embargo, se pierde la calidad de Socios por las siguientes causas:

- a) Por renuncia voluntaria.
- b) Por fallecimiento del accionista.
- c) Por expulsión, demostrada por la Junta General de Socios; y,
- d) Por disolución o liquidación de la empresa.

Artículo 17.- Reingreso a la condición de socios: Podrá reingresar a las Termas Chachimbiro Arco Iris, el accionista que presente la solicitud de reingreso y que no hubiese sido separado por las dos terceras partes de la Junta General de Socios, siendo requisito el que cuente con la aprobación de la mitad más uno de los miembros de la Junta.

TÍTULO III

DE LA ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO

Artículo 18.- Estructura interna: La estructura del gobierno corporativo de las Termas Chachimbiro Arco Iris, responde al desarrollo de los procesos administrativos y financieros de la empresa, para el efecto, se ejercerá por medio de los siguientes niveles jerárquicos:

- 1. Junta General de Socios.
- 2. Presidencia; y,
- 3. Gerencia.

CAPÍTULO PRIMERO

DE LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS

Artículo 19.- La Administración: Las Termas Chachimbiro Arco Iris, estará gobernada por la Junta General de Socios, que es su máximo organismo rector, quienes pondrán ser los representantes legales de la empresa, salvo el caso que este estatuto interno o la ley así lo exija.

Artículo 20.- Junta General: La Junta General de Socios es el máximo organismo de gobierno corporativo de las Termas Chachimbiro Arco Iris, sus decisiones obligan a todos los socios,

representantes y empleados, siempre que éstas no contradigan a las normas jurídicas que rigen la empresa, su funcionamiento y sus actividades cotidianas.

Para participar en la Junta General de Socios, los socios deben encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades económicas o de cualquier otra naturaleza, siempre que esas funciones sean destinadas a las actividades de las Termas Chachimbiro Arco Iris.

Artículo 21.- Elección de representantes: Los representantes de la Junta General de Socios tendrán una duración de dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos en forma inmediata las veces que la Junta General de Socios lo considere necesario. Se elegirá un presidente, un secretario y dos vocales como miembros natos de la Junta General, quienes tendrá voz y voto; sin embargo, el presidente tendrá voto dirimente en caso de empate en cualquier votación.

Artículo 22.- Prohibición a ser representante: No podrán ser representantes a la Junta General de Socios:

- a) Los socios que se encuentren litigando con las Termas Chachimbiro Arco Iris, especialmente en juicios civiles por el incumplimiento de sus obligaciones.
- b) Los socios que se encuentren en proceso de expulsión.
- c) Los cónyuges, convivientes, en unión de hecho o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de los representantes, gerentes y empleados de las termas.
- d) Los socios que mantengan vínculos contractuales con las Termas Chachimbiro Arco Iris, no inherentes en calidad de socios.
- e) Los que estuvieren incurso en otras prohibiciones establecidas en el código civil codificado vigente.

Artículo 23.- Atribuciones y deberes de la Junta General: Son atribuciones y deberes de la Junta General de Socios de las Termas Chachimbiro Arco Iris, las siguientes:

- a) Aprobar y reformular el estatuto y los reglamentos internos de la empresa.
- b) Designar y remover al presidente y Gerente.
- c) Aprobar o negar las solicitudes de las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que deseen entrar como socios en la empresa.

- d) Aprobar o rechazar los estados financieros y cuentas que presente el Gerente a la Junta de General de Socios.
- e) Aprobar o rechazar la distribución y reparto de beneficios o pérdidas económicas, de ser el caso.
- f) Conocer y aprobar el plan anual operativo de actividades y presupuesto presentado por el Gerente.
- g) Resolver sobre el aumento de capital o sobre la prórroga o disminución del plazo de duración de la empresa.
- h) Conocer y resolver sobre los informes de auditoría interna y externa.
- i) Autorizar al Gerente la constitución de derechos reales sobre los bienes de la empresa.
- j) Dar las directrices necesarias para la buena marcha de los negocios de la empresa.
- k) Sancionar a los socios que incumplieren con el estatuto y los reglamentos internos de la empresa.
- l) Resolver todo asunto que no sea competencia de los administradores.
- m) Conocer las tablas salariales del Ministerio de Relaciones Laborales a fin de autorizar cualquier aumento de salarios para el Presidente, Gerente y empleados de las Termas Chachimbiro Arco Iris, previa la presentación de un informe; y,
- n) Los demás que establezca la ley, el código civil codificado, y el reglamento interno vigentes.

Artículo 24.- Derechos, obligaciones y responsabilidades de la Junta General de Socios frente a las Termas Chachimbiro Arco Iris y a terceros: En cuanto no haya sido expresadamente modificado por el estatuto interno o la escritura pública de constitución, los derechos, obligaciones y responsabilidades de la Junta General de Socios frente a la empresa, se regularán por lo establecido en el Título XXVI del libro IV del Código Civil Codificado vigente.

Los socios además se regirán por los derechos, obligaciones y responsabilidades que constan en otras cláusulas del presente estatuto interno, a saber:

- a) La Junta General de Socios puede intervenir en la administración de la empresa, sea desempeñando la Presidencia o Gerencia, cuando sean elegidos para esas funciones por la Junta.

- b) La responsabilidad de la Junta General de Socios frente a terceros por actos o contratos de la empresa será exclusivamente a prorrata de sus intereses sociales.
- c) El fallecimiento de uno de los socios no será causal de disolución de la empresa, debiendo ésta continuar entre los socios sobrevivientes con los herederos del difunto.

Artículo 25.- Convocatorias: La convocatoria para la Junta General de Socios estará formada por la totalidad de los socios, ya sea personalmente o representados por mandatos o carta poder; por pedido del Gerente o uno de los socios.

En la convocatoria constará por lo menos: el domicilio principal de las Termas Chachimbiro Arco Iris o cualquier otro lugar de la República del Ecuador, fecha, hora y el orden del día; para cuyo efecto se convocará con quince días de anticipación.

Artículo 26.- Sesiones de la Junta General: La Junta General de Socios se reunirá de carácter: ordinario, extraordinario o informativo; el presidente constatará el quórum, delegación de asistencia y las normas de procedimiento parlamentario.

Artículo 27.- Instalación de la Junta General de Socios Ordinaria: La reunión de la Junta General de Socios ordinaria se instalará en el día y hora señalada, con la presencia de por lo menos del cincuenta por ciento más uno de los socios activos con voto deliberado; sin embargo, en caso de no haber quorum, la sesión de la Junta se reunirá pasado quince minutos y quedará legalmente constituida para resolver asuntos administrativos y financieros que recayeren en la toma de decisiones, con al menos el veinte y cinco de socios presentes. La Junta General de Socios quedará definitivamente suspendida en caso de no existir al menos el veinte y cinco por ciento de socios activos presentes.

Al finalizar la Junta se suscribirá un acta resumiendo detalladamente la sesión, a su vez, constarán las firmas de los socios concurrentes.

Artículo 27.- Instalación de la Junta General de Socios Extraordinaria: La reunión de la Junta General de Socios extraordinaria será convocada por el Presidente de las Termas Chachimbiro Arco Iris, como regla general será con cuarenta y ocho horas de anticipación; en el caso de requerir la convocatoria de suma urgencia lo hará con una anticipación de veinte y cuatro horas; y, se instalará en el día y hora señalada con la presencia de al menos la mitad más uno de los socios de las Termas Chachimbiro Arco Iris, y en el caso de no haber quórum en la hora señalada, el Presidente de las Termas Chachimbiro Arco Iris instalará la sesión una hora después con al menos el 25% de los socios; en caso de no existir el número mínimo de socios, el Presidente de la Junta General de Socios adoptará las decisiones empresariales que crea pertinentes para el manejo y

buena marcha de la empresa, sin la posibilidad de que existan reclamos de parte de los socios activos.

CAPÍTULO SEGUNDO

DEL GERENTE

Artículo 31.- Del Gerente: El Gerente de las Termas Chachimbiro Arco Iris, será el Representante Legal de la empresa. Para ocupar el cargo no se requiere ser socio de la entidad, cumplirá las funciones determinadas por el presente estatuto y el reglamento interno; por lo que en cualquiera de los casos será un empleado remunerado.

Artículo 32.- Designación: El Gerente de las Termas Chachimbiro Arco Iris, será elegido por la Junta General de Socios, durará dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos indefinidamente, además deberán ser inscritos en el Registro Mercantil.

Artículo 33.- Requisitos: El postulante debe contar un título de tercer nivel en el área de Administración de Empresas, Comercial, Contabilidad Auditoría o afines al cargo; a su vez, deberá tener experiencia de al menos tres años en funciones similares, de preferencia en el ámbito hotelero. Los demás requisitos estarán establecidos en el manual de reclutamiento interno de la entidad; el Gerente deberá rendir caución previo al registro de su nombramiento.

Artículo 34.- Atribuciones y responsabilidades del Gerente: El gerente además de las atribuciones y responsabilidades que le asigne la Junta General de Socios, tendrá las siguientes:

- a) Representar legal, política, judicial y extrajudicialmente a la empresa.
- b) Administrar la operatividad interna de la empresa.
- c) Actuar como secretario de la Junta General de Socios.
- d) Celebrar todo tipo de contrato en representación de la empresa, inclusive contraer obligaciones que comprometan el nombre y bienes de la misma, este último con previa autorización de la Junta General de Socios.
- e) Presentar a la Junta General de Socios de forma semestral los estados financieros, el informe de las actividades realizadas y los planes de trabajo para el futuro.
- f) Cuidar que se lleve correctamente la contabilidad, obligaciones tributarias, laborales, fiscales, municipales y la correspondencia de la empresa.

- g) Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Junta General de Socios.
- h) Aperturar y/o cerrar cuentas corrientes o de ahorros a nombre de la empresa.
- i) Suscribir los cheques que se giren contra la cuenta o cuentas corrientes de la empresa, o si es el caso autorizar el retiro de los fondos de las cuentas que pueda abrir la entidad.
- j) Contratar trabajadores para la empresa en sujeción al Código de Trabajo y de ser necesario contratar servicios profesionales con base a la normativa jurídica pertinente.
- k) Disponer el pago de bonificaciones, incentivos, horas extras y horas suplementarias de trabajo, de conformidad con el Código de Trabajo, el estatuto y el reglamento interno de trabajo; y,
- l) Reemplazar en todas sus actuaciones al Gerente por ausencia temporal o definitiva, o por impedimentos legales de éste.

TÍTULO V

DEL RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 35.-Patrimonio: El patrimonio de las Termas Chachimbiro Arco Iris estará constituido por el capital social, fondo de reserva y la reserva facultativa.

El capital social de la empresa es de \$1.000,00 (mil con 00/100 dólares americanos), el mismo que estará íntegramente suscrito y pagado en dinero en efectivo por los socios, este capital será variable e ilimitado, pues incluye las aportaciones pagadas por los socios. También se integran los siguientes bienes:

- a) Los que se adquieren a través de programas de financiamiento por los socios.
- b) Los muebles e inmuebles que se adquieran en el futuro.
- c) Los muebles e inmuebles adquiridos por donación o herencia, los que obligatoriamente se acogerán al beneficio de inventario.

Artículo 36.- Patrimonio: Contabilidad y Estados Financieros: Las Termas Chachimbiro Arco Iris, deberá aplicar las políticas contables de los PCGA, conjuntamente con las Normas Internacionales de Contabilidad y las Normas Internacionales de Información Financiera con el afán de organizar todas las actividades contables. Para las declaraciones mensuales del IVA, el personal contable deberá tener al día, el diez de cada mes como indica el noveno dígito del RUC,

para cumplir con las obligaciones tributarias al Servicio de Rentas Internas. El personal contable cada mes deberá contar con los correspondientes informes y auxiliares de las cuentas más importantes. Los estados financieros deberán ser aprobados anualmente por la Junta General de Socios.

Artículo 37.- Cierre del ejercicio económico: El cierre del ejercicio económico de las Termas Chachimbiro Arco Iris será anualmente y corresponderá al período contable comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre.

Artículo 38.-Utilidades: Las utilidades de las Termas Chachimbiro Arco Iris una vez revisadas y analizadas por el contador y auditor, serán enviadas a la Junta General de Socios para su aprobación. Las utilidades en el caso de existir serán entregadas a los socios y empleados de las Termas Chachimbiro Arco Iris en el mes de abril de cada año.

Artículo 39.- Conservación de Archivos: La documentación contable de las Termas Chachimbiro Arco Iris, deberá ser conservada mínimo por siete años a partir de la fecha de cierre de ejercicio, tales como: facturas, retenciones, pagos, declaraciones, conciliaciones bancarias, cierre de caja, entre otros; es decir, todo archivo que ayude sustentar los gastos económicos reflejados en sus estados financieros. La documentación en relación a los antecedentes laborales del personal de las Termas Chachimbiro Arco Iris, deberá ser conservada hasta tres años después de que termine la relación empleadora – empleado.

DE LA FUSIÓN, ESCISIÓN, DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

Artículo 40.- Fusión y Escisión: Las Termas Chachimbiro Arco Iris podrá fusionarse con otra empresa, agencia u otra empresa que tenga el mismo objeto social, en cualquier tiempo, por la decisión de las dos terceras partes de los socios.

La Junta General aceptará o rechazará dicha fusión o escisión; previa la aceptación de los estados financieros, tras lo cual se resolverá las transferencias de los activos, pasivos, patrimonio y además de la distribución de participaciones.

Artículo 41.- Disolución y liquidación: En el caso de disolución de las Termas Chachimbiro Arco Iris, será por voluntad de sus miembros, a través del voto secreto de las dos terceras partes de los socios en Junta General de Socios, de conformidad con lo establecido en el artículo décimo noveno de este instrumento y por los dispuesto en el parágrafo VII, del Título XXVI, del Libro IV del Código Civil Codificado vigente. El patrimonio que constituya la empresa pasará a manos de una entidad liquidadora.

Artículo 42.- Resolución de la Disolución: La disolución de las Termas Chachimbiro Arco Iris, se resolverá a través de la Junta General de Socios convocada de manera extraordinaria para este fin, con los votos del 75% de sus miembros.

Artículo 43.- De la comisión liquidadora: De no acordarse otra cosa, la Junta General de Socios, actuará como Comisión Liquidadora.

Artículo 44.- Cesión de las participaciones: Los socios acordarán la cesión de las participaciones de la empresa, teniendo preferencias los socios que la conforman; pero en el caso de que la cesión se realice a favor de un tercero, deberá constar con el consentimiento unánime de la totalidad de los socios.

LA MODIFICACIÓN DE LOS ESTATUTOS Y EL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LAS TERMAS CHACHIMBIRO ARCO IRIS

Artículo 44.- Reformar los Estatutos: El presente estatuto interno podrán ser reformado o modificado cada dos años a petición de la mayoría más uno de los socios, para el efecto, se conformará un Comité Legislativo para la elaboración del proyecto, el mismo que será discutido y aprobado en dos sesiones ordinarias consecutivas de la Junta General de Socios.

Artículo 45.- Del Reglamento Interno: La Junta General de Socios será la encargada de elaborar el Reglamento Interno en el que se establezcan la estructura organizacional, funciones y competencias de las Termas Chachimbiro Arco Iris; así como el funcionamiento de las actividades administrativas y financieras de ésta.

Además, la Junta General de Socios, una vez elaborado el estatuto y reglamento interno de las Termas Chachimbiro Arco Iris, deberá ser aprobada por la misma, mediante acuerdo adoptado por la mitad más uno de sus socios en la primera sesión.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: El presente Estatuto y sus Reglamentos Internos entrarán en vigencia a partir de su aprobación por la Junta General de Socios, sin perjuicio de su posterior aprobación y publicación.



DOCUMENTO:	<i>PLAN ESTRATÉGICO EMPRESARIAL</i>
ELABORADO POR:	<i>CHAMORRO GUTIÉRREZ MARIA DEL CARMEN</i>
FECHA:	<i>21 DE ENERO DEL 2022</i>
FOJAS:	<i>07 HOJAS</i>

PLAN ESTRATÉGICO EMPRESARIAL

DESCRIPCIÓN Y DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

Descripción de las Termas

ACONTECIMIENTO HISTÓRICOS

El acuífero termo mineral se origina por el calor interior del volcán Chachimbiro, es decir el agua de las lluvias se infiltra, se calienta y sale por las zonas de fractura y/o fallas geológicas, en este caso las termas ubicadas en la zona de Chachimbiro y Timbuyacu. El volcán Chachimbiro está ubicado en la provincia de Imbabura, a 80 km al norte de Quito y 25 km al noroeste de Ibarra. Este volcán de 12 km de diámetro y 1000-1500 metros de alto está construido sobre el límite entre la Cordillera Occidental y el Valle Interandino. Los remanentes de este complejo volcánico se encuentran actualmente a 3 km. bajo la superficie de la tierra, en el que está acumulado un depósito de vapor natural con una temperatura comprendida entre 225°C y 235°C. Las aguas son de tipo Termal, con temperaturas que van 30 a 55°C. El agua de Chachimbiro contiene una alta presencia de cloruros y sulfuros de hierro, magnesio, cobre, flúor, cloro, bromo, yodo, sales minerales entre otros.

Marco legal

El presente plan estratégico se basa en las siguientes leyes y cuerpos legales vigentes:

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR

Art 320: Los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, producción sistemática, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Art. 396: Cada uno de los actores de los procesos de producción, distribución, comercialización y uso de los bienes o servicios asumirá la responsabilidad directa de prevenir cualquier impacto

ambiental, de mitigar y reparar los daños que ha causado, y de mantener un sistema de control ambiental permanente.

LEY DE TURISMO

Art. 2: Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Art. 5: Literal a y b), Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: alojamiento y servicio de alimentos y bebidas.

PRINCIPIOS DE LAS TERMAS

Las Termas Chachimbiro Arco Iris es una empresa que ofrece servicios turísticos, y se rige por los principios de responsabilidad social, empresarial, medioambiental y turística; fomentando las mejores oportunidades de estabilidad laboral y reconociendo con equidad y compromiso los logros del talento humano, buscando activamente la prosperidad y sostenibilidad económica de la comunidad San Francisco, rescatando culturas ancestrales; y, fortaleciendo tradiciones de los pueblos de nuestra serranía y del país en general.

OBJETIVO GENERAL DE LAS TERMAS

Termas Chachimbiro Arco Iris es una empresa orientada al turismo saludable que trabaja para entregar momentos inolvidables esforzándose día a día por ofrecer un servicio cálido, respetuoso y con altos estándares, apasionado en conservar el recurso natural para futuras generaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LAS TERMAS

- Difundir los beneficios de las aguas termales principalmente en los adultos mayores.
- Impulsar la estrategia de diversificación de destino y turísticos, agregan dándoles valor para así fortalecer la línea de servicios.
- Incrementar el volumen de turistas, el gasto, la estadía y la satisfacción de los clientes.

Diagnóstico de las Termas

ACTIVIDAD ECONÓMICA

Actualmente las Termas Chachimbiro Arco Iris ofrece el servicio de piscinas, bar, restaurante, spa, karaoke, sala de eventos, cabalgatas, entre otras actividades.

Las actividades que brinda las Termas están acompañadas de la madre naturaleza por sus paisajes andinos, montañas que invita a compartir momentos inolvidables junto a la familia y amigos, dando como resultado la satisfacción de los clientes. A continuación, se detalla el itinerario de las termas:

Tabla 32-3: Actividades de Termas Chachimbiro Arco Iris

ACTIVIDAD	VALOR	LUGAR
TERMAS CHACHIMBIRO ARCO IRIS		
Servicios de restaurante.	Por consumo.	Reservado, destino escogido.
Servicio de Alojamiento.	Bajo pedido, coordinar con recepción.	Convenios con hoteles aledaños.
Cabalgata (solicitar el día anterior).	\$5,00 por persona.	Patio o exteriores de las termas.
Servicio de Bar Karaoke.	Por consumo	Sala de eventos.
Spa	Por consumo de ingredientes y de masajes, completos, faciales, corporales.	Sala de masajes.
16 piscinas. Sauna Turco Hidromasaje Canchas deportivas Piscinas polares Piscinas de barro volcánico Temazcal.	\$7,00 Adultos \$3,50 Niños y tercera edad 50% del valor personas con carnet.	Balneario.

Fuente: Termas Chachimbiro Arco Iris

Elaborado por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

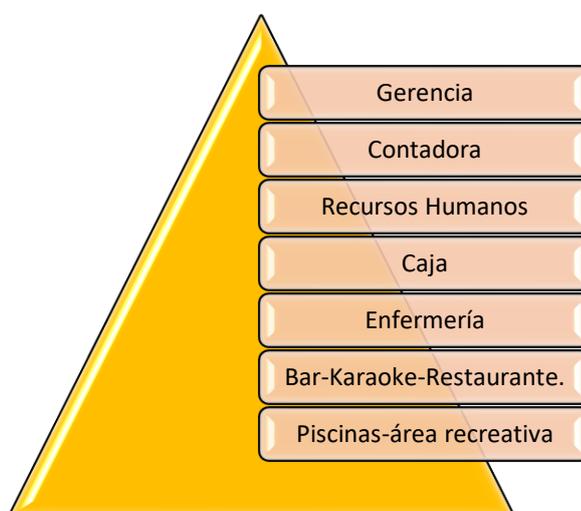
TAMAÑO EMPRESARIAL

Según la clasificación del INEC del 2012, una microempresa tiene de 10 a 49 trabajadores; en este sentido, las Termas Chachimbiro Arco Iris puede ser considerada una microempresa donde laboran 10 hombres, 7 mujeres, cuyo desempeño laboral está regulado por el Código de Trabajo, garantizando así el accionar de las funciones administrativas, financieras y operativas de las termas de alcanzar las metas, propósitos y objetivos empresariales y obtener beneficios económicos.

ÁREA LABORAL DE LAS TERMAS

Las Termas Chachimbiro Arco Iris está equipada y distribuida de manera departamental, acorde a los servicios que ofrece.

Figura 26-3: Información departamental



Fuente: Termas Chachimbiro Arco Iris.

Elaborador por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

ANÁLISIS SITUACIONAL

La radiografía empresarial de las Termas Chachimbiro Arco Iris, describe el análisis de su situación interna y externa. Para el efecto, se presenta el análisis FODA:

Figura 27-3: Análisis FODA Termas



Fuente: Las Termas Chachimbiro Arco Iris.

Elaborador por: Chamorro Gutiérrez, María, 2021

Luego de haber ejecutado el diagnóstico, se puede adoptar una serie de decisiones estratégicas con el establecimiento de políticas y estrategias que permitan mejorar la situación actual y futura de la empresa.

OPERATIVIDAD DEL PLAN ESTRATÉGICO

El plan estratégico o de acción, promueve eficiencia y eficacia en las operaciones de las Termas, mediante la ejecución de estrategias empresariales; de esta manera, la empresa obtiene valor agregado en sus actividades y se diferencia del resto de cadenas de hospedaje.

Definición de objetivo, estrategia, metas e indicadores

Tabla 33-3: Objetivos estratégicos

OBJETIVO UNO			
Ofrecer servicios piscinas y recreación, alimentación y bebidas con calidad superando las expectativas del cliente.			
ESTRATEGIAS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener los precios en los servicios turísticos sin disminuir la calidad. 2. Realizar negociaciones entre el personal de las termas con los clientes y proveedores. 			
Meta	Indicador	Programa	Responsable
Ofrecer descuentos del 25% a los servicios de piscina, por grupos en temporadas bajas.	N° de clientes que se otorgó el beneficio.	Plan de marketing y ventas.	Gerente / Cajera
Realizar eventos en feriados y fechas especiales, como: 14 de febrero, día de la Madre, del Padre, matrimonios, entre otros.	N° de eventos realizados en el año. N° de clientes confirmados.	Cronogramas de actividades.	Gerente / Cajera
OBJETIVO DOS			
Promover alianzas comerciales con agencias turísticas y otras organizaciones para lograr fines comunes.			
ESTRATEGIAS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar a conocer los servicios instalaciones de las Termas a clientes nacionales e internacionales. 2. Desarrollar programas de actividades turísticas y sociales para el sector público y privado. 			
Meta	Indicador	Programa	Responsable
Aumentar un 20% de nuevos clientes.	Informe mensual de ventas.	Plan de promoción turística para las termas.	Gerente / Cajera
Establecer convenios de largo plazo con empresas públicas y privadas.	N° de convenios establecidos en el año.	Convenio.	Gerente.
OBJETIVO TRES			
Ser líder en el mercado turístico nacional e internacional.			
ESTRATEGIAS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diversificar e innovar los productos y servicios de área recreativa frente a la competencia nacional e internacional. 2. Aprovechar las nuevas oportunidades en el mercado. 			
Meta	Indicador	Programa	Responsable

Plazos de pago de los clientes locales hasta tres meses.	Informe mensual de cuentas por pagar de clientes.	Plan de recuperación de cartera.	Gerente.
Alcanzar al 100% la satisfacción y las expectativas del cliente.	N° de quejas o sugerencias del cliente.	Encuesta aplicada al cliente.	Gerente / Cajera
Atención personalizada al cliente.			
Identificar nuevos nichos de mercado de turismo sin explorar.	Informe anual de crecimiento económico.	Estudio de mercadeo.	Gerente.
OBJETIVO CUARTO			
Disponer de un personal altamente calificado para hacer frente a las funciones y responsabilidades internas de las termas.			
ESTRATEGIAS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar al nuevo personal de acuerdo a los conocimientos, perfiles y competencias, requeridas para cada puesto de trabajo vacante. 2. Implementar un plan de capacitación anual para el personal de las termas.. 3. Incentivar y motivar al personal generando una actitud positiva y un buen ambiente laboral. 			
Meta	Indicador	Programa	Responsable
Preseleccionar como mínimo dos currículums profesionales acorde al puesto de trabajo.	N° de currículum profesionales entregados.	Manual de selección y reclutamiento del personal.	Gerente.
Realizar al menos 3 eventos de capacitación al año en temas administrativos y financieros.	N° de capacitaciones realizadas en el año.	Plan de capacitación anual.	Gerente.
Difundir a todo el personal de las termas, sobre las políticas internas e incentivos.	Políticas definidas.	Plan de incentivos al personal.	Gerente.

Fuente: Las Termas Chachimbiro Arco Iris.

Elaborador por: **Elaborado por:** Chamorro Gutiérrez, María, 2021.

Para asegurar el éxito de las estrategias propuestas, se deberá contar con una adecuada planificación, disponibilidad de recursos y el compromiso de la alta gerencia y de todo el personal de las termas.

La Junta General de Socios conjuntamente con la alta dirección deberá considerar los siguientes aspectos para la verificación y el cumplimiento de los objetivos:

- Alineación de los objetivos estratégicos con las estrategias y metas de la empresa.
- Alineación de los objetivos estratégicos para el direccionamiento de las actividades diarias de las termas con base en la normativa legal vigente.
- Cumplimiento de los objetivos estratégicos en áreas de las termas que requieren mayor atención prioritaria.
- Articulación de objetivos estratégicos en términos medibles y alcanzables con énfasis en los riesgos empresariales.

CONCLUSIONES

- Para la construcción del marco referencial, se revisó toda la información bibliográfica y linkográfica que permitió establecer las bases científicas del sistema de control interno con referencia al COSO III, contenido en: libros, revistas, artículos científicos y páginas web; con escasa información sobre el tema para el desarrollo de la presente investigación.
- Al momento de establecer el marco metodológico, se utilizaron diferentes métodos y técnicas de investigación no experimentales, como: inductivo, deductivo, cualitativo, cuantitativo, documental, descriptivo, encuesta, entrevista y cuestionarios de control interno bajo la metodología COSO III, logrando efectivamente determinar la situación administrativa, financiera y operacional de las Termas Chachimbiro Arco Iris; para que sus directivos puedan adoptar medidas preventivas y correctivas que solucionen los problemas detectados en relación al control interno que se evidencia en la empresa.
- Tras la ejecución de un diagnóstico general al Sistema de control interno de las Termas Chachimbiro Arco Iris, está presentó una ausencia de control en las actividades administrativas, financieras y operacionales, siendo necesario diseñar un sistema de control interno global, con el propósito de reducir y mitigar los riesgos; así como también, direccionar el desempeño laboral hacia la consecución de los objetivos empresariales y la mejora continua de los procesos hoteleros, con base en la excelencia y calidad de los servicios turísticos.
- Para concluir, el Sistema sugerido de control interno basado en el COSO III, se desarrolló bajo normas de control y de los manuales de gestión administrativa emitidos por el Ministerio de Turismo del Ecuador, el cual, garantizará la correcta toma de decisiones gerenciales y salvaguardará los bienes y documentos de las Termas Chachimbiro Arco Iris, más aún, precautelarará el cumplimiento de la normativa interna y externa de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la máxima autoridad de la Facultad de Administración de Empresas, solicitar nueva bibliografía en relación al Sistema de control interno y COSO III, a fin de facilitar al estudiante cumplir con la normativa interna de referencia bibliográfica dentro de los últimos cinco años y que la fundamentación teórica de cualquier investigación tenga la actualidad que el caso amerita.
- A los investigadores al momento de elaborar su trabajo de titulación de un Sistema de control interno basado en el COSO III, se recomienda utilizar los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación: tales como: visita preliminar a la entidad, encuesta al personal, entrevista al Gerente y la aplicación de los cuestionarios de control interno, mediante la ejecución de todos los componentes y principios, con el fin de recabar toda la información necesaria y suficientes para identificar las deficiencias interna y emprender en el diseño de potenciales soluciones.
- La máxima autoridad de las Termas Chachimbiro Arco Iris, deberá convocar una Junta General o reunión, para aprobar e implementar el sistema de control interno, elaborado y recomendado, con el objetivo de evaluar las actividades administrativas, financieras y operativas de la empresa turística, así como, reducir y mitigar los riesgos empresariales y el mejoramiento de la toma de decisiones gerenciales.
- La Gerencia de las Termas Chachimbiro Arco Iris, una vez aprobado el sistema de control interno por parte de la Junta en la reunión, deberá difundir y sociabilizar esta normativa interna a todo el personal de la empresa turística, con el propósito de direccionar los esfuerzos del personal hacia la consecución de los objetivos estratégicos, salvaguardando los bienes y documentos de la entidad, evaluando el desempeño del personal; y, proponiendo medidas preventivas y correctivas a dichas deficiencias.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (2015). *Metodo de Investigación*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Anzil, F. (14 de noviembre de 2021). *zonaeconomica.com*. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/control>
- Arias, J. (2016). *Revista Alergia Mexico*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bautista, J. (7 de mayo de 2020). *Ideas que inspiran*. Obtenido de <http://josemanuelbautista.net/2020/05/objetivo-general-y-objetivos-especificos-concepto-y-diferencias/>
- Camacho, J. (2017). *ALCANCES DEL PLAN*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fwww.uniajc.edu.co%2Fdocumentos%2F2017%2FALCANCES_DEL_PLAN_2017.pdf&cflen=457160
- Camarena, J. (2016). *SCIELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-22502016000100005&script=sci_arttext
- Castellanos, L. (2017). *Metodologi de la Investigación*. Obtenido de <https://lcmetodologiainvestigacion.wordpress.com/2017/03/02/tecnica-de-observacion/>
- Chavez, S. (2018). *EL CONCEPTO DE RIESGO*. Obtenido de https://www.cibnor.gob.mx/revista-rns/pdfs/vol4num1/03_CONCEPTO.pdf
- Congreso de la República. (2017). *Implementación del Sistema de control interno*. Obtenido de <https://www.congreso.gob.pe/comitedecontrolinterno/implementacion-sci/>
- Contpaqi. (9 de junio de 2021). *Conoce los tipos de control interno y cuál se adapta mejor a tu negocio*. Obtenido de <https://blog.contpaqi.com/gestion-empresarial/conoce-los-tipos-de-control-interno-y-cual-se-adapta-mejor-a-tu-negocio>
- Contraloría General de la República. (2019). *¿Qué es el sistema de control interno?* Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Cuaran, J. (2015). *slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/Escoorpp/el-cadbury>

- De la Peña, G y Velázquez , R. (2018). *Revista Cubana de Educación Superior*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200003
- EAFIT. (2020). *COBIT: Modelo para Auditoría y Control de Sistemas de Información*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.eafit.edu.co%2Fescuelas%2Fadministracion%2Fconsultorio-contable%2FDocuments%2FA%2520COBIT.pdf&clen=108601>
- Educalingo. (2021). Obtenido de <https://educalingo.com/es/dic-es/mitigacion>
- Elizalde, L. (2018). *CONTROL INTERNO DESDE EL ENFOQUE CONTEMPORANEO*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.hacienda.go.cr%2FSidovih%2Fuploads%2FArchivos%2FArticulo%2FControl%2520interno%2520desde%2520el%2520enfoque%2520contempor%25C3%25A1neo%2520\(modelo%2520coso%2520y%2520](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.hacienda.go.cr%2FSidovih%2Fuploads%2FArchivos%2FArticulo%2FControl%2520interno%2520desde%2520el%2520enfoque%2520contempor%25C3%25A1neo%2520(modelo%2520coso%2520y%2520)
- Enciclopedia. (2021). *Entrevista*. Obtenido de <https://concepto.de/entrevista/>
- Equipo editorial. (2021). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion/>
- Equipo editorial, Etecé. (5 de agosto de 2021). *concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/direccion/>
- Espinoza, E. (marzo de 2020). *El Objetivo de la Investigación*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/290-1026-3-PB.pdf>
- Fidias. (2016). *TIPO DE INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0083956/fase02.pdf>
- Flores, J. (2018). *Derecho ecuador*. Obtenido de <https://derechoecuador.com/microempresa/>
- Gallegos, G. (2017). *Trabajo de titulación*. Obtenido de <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/6600/1/82T00733.pdf>
- Galo, H. (noviembre de 2018). *Tesis para optar al Título de Maestro en Contabilidad con Énfasis en Auditoría*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/2215/1/1808.pdf>
- Gardey, A. (2021). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/direccion/>

- González, R. (2017). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.ofstlaxcala.gob.mx%2Fdoc%2Fmaterial%2F27.pdf&clen=497302&chunk=true
- Guerrero, J. (2021). *Scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/358684852/323897320-Cuadro-Comparativo-Modelos-de-Control-Interno-docx>
- Hernández, S. (2020). *Universidad autonoma del estado de hidalgo*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.uaeh.edu.mx%2Fdocencia%2FP_Presentaciones%2Ficea%2Fasignatura%2Fturismo%2F2020%2Fobjetivos-de-la-investigacion.pdf&clen=815630&chunk=true
- Huergo, J. (sn). *LOS PROCESOS DE GESTIÓN*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fservicios.abc.gov.ar%2Flainstitucion%2Funivpedagogica%2Fespecializaciones%2Fseminario%2Fmaterialesparadescargar%2Fseminario4%2Fhuergo3.pdf&clen=40287&chunk=true
- Imhotep. (2020). Obtenido de <https://www.smprevencio.com/riesgo-factor-riesgo-situacion-riesgo-diferencias/>
- Isotools. (2016). *Principios del Modelo Estándar de Control Interno*. Obtenido de <https://www.isotools.com.co/principios-del-modelo-estandar-control-interno-2014/>
- Jimenez, A. R. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción de conocimiento. *EAN*, 22.
- Laureano, M. (2020). *scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/412048980/Modelo-Turnbull>
- Libertad, G. R. (2019). Obtenido de https://www.google.com/search?q=objetivos+sistema+de+control+interno&tbm=isch&ved=2ahUKEwj7q83AibT1AhWCAN8KHYPoBCsQ2-cCegQIABAA&oq=objetivos+sistema+de+control+interno&gs_lcp=CgNpbWcQAzIGCAAQBxAeOgQIABBDOgUIABCABFDjPFjvR2D2SmgBcAB4AIABrgSIAZAbkgELMC4zLjIu
- Liseth, A. (2018). *Monografía*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.une.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2FUNE%2F3984%2FMONOGRAF%

25C3%258DA%2520-
%2520ALVARADO%2520ROSADO.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&cl
en=1240399

Lopez, D; Guamán, M y Castro, J. (2020). *REVISTA ESPACIOS*. Obtenido de chrome-
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2F
www.revistaespacios.com%2Fa20v41n22%2Fa20v41n22p27.pdf&clen=764406&chun
k=true

López, J. (2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-empresas.html>

Mandamiento, O; Ruiza, D. (2017). *TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO*. Obtenido
de
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8381/Mandamiento_OAH-
-
Ruiz_AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20G%C3%B3mez
%20\(2004\)%20el%20m%C3%A9todo,necesariamente%2C%20se%20da%20la%20con
secuencia.](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8381/Mandamiento_OAH-Ruiz_AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20G%C3%B3mez%20(2004)%20el%20m%C3%A9todo,necesariamente%2C%20se%20da%20la%20consecuencia.)

Martinez, A. (2021). *Concepto definicion*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/riesgo/>

Montenegro, B. d. (2021). *Clasificacion Del Control Interno*. Obtenido de
<https://es.scribd.com/presentation/338084065/Clasificacion-Del-Control-Interno>

Movil.net. (2020). Obtenido de [https://movilnet2.mintransporte.gov.co/historia-del-control-
interno/](https://movilnet2.mintransporte.gov.co/historia-del-control-interno/)

Muñoz, T. (2020). *EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN /
EVALUACIÓN*. Obtenido de
http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

Orlando, D. (2016). *TRABAJO DE TITULACIÓN*. Obtenido de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10664/1/T-UCE-0003-CA192-2016.pdf>

Otaser. (2015). *Blogger*. Obtenido de <https://www.blogger.com/profile/03097838298016934226>

Pacheco, J. (2021). *WEB Y EMPRESAS*. Obtenido de [https://www.webyempresas.com/empresa-
de-servicios-que-son-tipos-clasificacion-y-caracteristicas/](https://www.webyempresas.com/empresa-de-servicios-que-son-tipos-clasificacion-y-caracteristicas/)

- Paraguay, A. (sn). *DEFINICION DEL CONTROL INTERNO*. Obtenido de https://www.armadaparaguaya.mil.py/application/files/1215/1817/0503/control_interno.pdf
- Peña, L. (2020). *Bill in*. Obtenido de <https://www.billin.net/blog/microempresa/>
- Pérez, J. (2021). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/control/>
- Perez, J. (2014). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/cumplimiento/>
- Pérez, P. (2020). *Los cinco componentes del Control Interno - Material de apoyo a la docencia*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos42/componentes-control-interno/componentes-control-interno2.shtml>
- Play, S. (2018). *Qué es una investigación mixta*. Obtenido de <https://www.salusplay.com/blog/investigacion-mixta/>
- Protek. (2021). *¿Cuál es la importancia del sistema de control interno?* Obtenido de <https://www.protek.com.py/novedades/importancia-del-sistema-de-control-interno/#:~:text=Un%20sistema%20de%20control%20interno%20permite%20optimizar%20recursos%20y%20lograr,el%20prestigio%20de%20la%20empresa.&text=Esto%20permite%20obtener%20mejores%20calif>
- QAEC. (2019). Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Quinaluisa et al.,. (2018). *scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Quinaluisa, et.,al. (2018). *scielo*. Obtenido de El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Ramírez. (2018). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0083956/fase02.pdf>
- Real Academia Española. (2021). *DEL*. Obtenido de <https://dle.rae.es/cumplimiento>
- Rennels, M. (2018). *¿Cuáles son las tres limitaciones del sistema de control interno?* Obtenido de <https://www.cuidatudiner.com/13093484/cuales-son-las-tres-limitaciones-del-sistema-de-control-interno>

- Riquelme, M. (2021). *WEB Y EMPRESAS*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/toma-de-decisiones/>
- Rivero, A. (2020). *Antecedentes y evolución del Control Interno. Su desarrollo en Cuba*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos59/evolucion-control-interno/evolucion-control-interno.shtml>
- Rouse, M. (2015). *Computerweekly.es*. Obtenido de <https://www.computerweekly.com/es/definicion/Cumplimiento#:~:text=El%20cumplimiento%20es%20un%20estado,especificaciones%20o%20la%20legislaci%C3%B3n%20establecidas.&text=El%20cumplimiento%20es%20C%20o%20bien,o%20el%20proceso%20de%20estarlo.>
- Ruiz, R. y Serrano, J. (sn). *SISTEMAS DE CONTROL INTERNO*. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/contaduria/4/apunte/1461_30096_A_Sistemas_contro_interno_V1.pdf
- Russ, E. (2021). *Economipedia Haciendo facil la economia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-documental.html>
- Sánchez, J. (2021). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/direccion-administrativa.html>
- SEDEMA. (2021). Obtenido de <http://www.sadsma.cdmx.gob.mx:9000/datos/glosario-definicion/Mitigaci%C3%B3n>
- SIGNIFICADOS.COM. (2021). Obtenido de <https://www.significados.com/sistema/#:~:text=Un%20sistema%20es%20un%20conjunto,que%20funciona%20como%20un%20todo.&text=La%20palabra%20sistema%20procede%20del,otras%20como%20antisistema%20o%20ecosistema.>
- Significados.com. (2021). *Investigacion de campo*. Obtenido de <https://www.significados.com/investigacion-de-campo/>
- significados.com. (21 de noviembre de 2021). *SIGNIFICADOS*. Obtenido de <https://www.significados.com/encuesta/>
- Stevens, R. (enero de 2020). *¿Qué es el sistema de control interno?* Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3625005-que-sistema-control-interno>
- Sumup. (2019). Obtenido de <https://sumup.es/facturas/glosario/empresa/>

- Tapia, M. (2017). *TRABAJO DE TITULACIÓN*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14027/1/72T01354.pdf>
- Tena, R. D. (2020). *Holded*. Obtenido de <https://www.holded.com/es/blog/microempresa>
- Treadway, C. d. (2018). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.ecotec.edu.ec%2Fmaterial%2Fmaterial_2016C_FIN448_11_56998.pdf&cLen=2202721&chunk=true
- Vásquez Rodríguez, War Antonio. (2020). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
- Vasquez, D. (2020). *LA INTELIGENCIA ORGANIZACIONAL EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA GERENCIA DEL TALENTO HUMANO*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepository.uamerica.edu.co%2Fbitstream%2F20.500.11839%2F7890%2F1%2F885152-2020-I-GTH.pdf&cLen=1051230>
- Villeda, J. (2020). Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/modelo-de-control-interno-turnbull-jose-luis-villeda->
- Villeda, J. (2020). *Linkedin*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/modelo-de-control-interno-cadbury-jose-luis-villeda->
- Westreicher, G. (07 de agosto de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Wikipedia*. (2020). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Mitigaci%C3%B3n>
- Yumisaca, V. (2019). *TRABAJO DE TITULACIÓN*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11672/1/82T00962.pdf>
- Yuri, E. (2021). *Monografias.com*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml>

ANEXOS



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**



ENTREVISTA AL PROPIETARIO DE TERMAS CHACHIMBIRO ARCO IRIS

1. ¿Cuáles son los servicios que presta Termas Chachimbiro Arco Iris?
2. ¿Dentro del balneario se ha otorgado información sobre la ética empresarial, misión, visión y valores institucionales?
3. ¿Las Termas cuenta con un organigrama estructural?
4. ¿Usted conoce sobre la coexistencia de un sistema de control interno y cuáles son los responsables de su diligencia?
5. ¿Considera usted que es de suma importancia diseñar un sistema de control interno para mitigar los riesgos internos de las Termas?
6. ¿Estaría usted apto a trabajar bajo los lineamientos y condiciones de un sistema de control interno?
7. ¿El balneario dispone de manuales de control interno dirigido a las áreas administrativas, financieras y operativas con el objetivo de evaluar el desempeño de los colaboradores?
8. ¿Las Termas cuenta con otros procedimientos de evaluación orientados al personal, aparte de llevar el registro de control de asistencia?
9. ¿En las Termas existe un proceso de reclutamiento para contratar personal?
10. ¿Las termas cuenta con un manual de funciones de personal? ¿Y considera que es de suma importancia tener un manual de funciones?



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO.
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**



ENCUESTA AL PERSONAL DE TERMAS CHACHIMBIRO ARCO IRIS.

Objetivo: La presente encuesta, se ha desarrollado para fines investigativos, con el objetivo de recabar información suficiente, pertinente y verídica para diseñar el sistema de control interno, en Termas Chachimbiro Arco Iris.

Indicaciones: Se solicita de manera jovial que lea detenidamente cada pregunta y manifieste marcando una **X** su respuesta en función a su experiencia laboral.

Datos Generales del encuestado/a.

Sexo: Hombre Mujer
Edad: 18 a 35 años 36 a 50 años 51 y más años

Preguntas:

- 1. ¿Conoce usted si existe un sistema de control interno que se aplique en las Termas?**
Si
No
- 2. ¿Conoce usted la misión, visión, objetivos, valores corporativos y el código de ética empresarial?**
Si
No
- 3. ¿Las Termas cuenta con manuales, reglamentos y políticas que contemplen el cómo, cuándo y quién debe ejecutar, prevenir y corregir los riesgos de las operaciones?**
Si
No
- 4. ¿Conoce usted, quién es la persona responsable de implementar el control interno en las Termas?**
Gerencia
Jefes Inmediatos
Supervisores
Ninguno
- 5. ¿Cómo califica usted los controles internos implementados por las Termas?**
Alto
Medio

Bajo

6. ¿Cree usted que los modelos de control interno, estrategias e indicadores existentes actualmente, permitirán el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de las operaciones de las Termas?

Si

No

7. ¿Cuenta las Termas con un manual de funciones que le permita delimitar y segregar funciones y responsabilidades de los distintos puestos de trabajo?

Si

No

8. ¿Cómo considera usted la comunicación entre los colaboradores existentes de las diferentes áreas de trabajo en las Termas?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

9. ¿Cree usted que el personal de cada área, tienen sus funciones bien definidas?

Si

No

10. ¿Cuándo usted se ausenta o incumple su jornada de trabajo, de qué manera es notificado?

Verbal

Escrito

Otro medio

11. ¿Los directivos de las Termas, fomentan capacitaciones periódicas, incentivos y premios para los colaboradores?

Si

No

12. ¿Usted paso por un proceso de reclutamiento y selección del personal, antes de ingresar a laborar a las Termas?

Si

No

13. ¿La máxima autoridad de las Termas, evalúa el desempeño del personal?

Siempre

Con Frecuencia

Casi Nunca

Nunca

14. Cuándo existen inconvenientes administrativos u operarios dentro de las termas ¿En qué tiempo usted lo resuelve?

- Inmediata
- Luego de un tiempo
- Nunca

15. ¿Cómo calificaría usted el clima laboral existente en su lugar de trabajo?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¡Gracias, por su colaboración!



Apellidos y nombres ARMAS BENAVIDES BYRON AUGUSTO		Número RUC 0400515151001
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL	Artesano No registra
Fecha de registro 16/11/1995	Fecha de actualización 17/12/2019	
Inicio de actividades 28/07/1995	Reinicio de actividades 13/12/1999	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 1 / IMBABURA / SAN MIGUEL DE URQUQUI		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: IMBABURA **Cantón:** SAN MIGUEL DE URQUQUI **Parroquia:** PABLO ARENAS

Dirección

Barrio: CHACHIMBIRO **Calle:** PRINCIPAL **Referencia:** A CIEN METROS DEL COMPLEJO CHACHIMBIRO

Medios de contacto

Teléfono domicilio: 063046903 **Celular:** 0958929262 **Email:** chachimbirocruzacha@gmail.com

Actividades económicas

- L58200202 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES).
- I55100105 - SERVICIOS DE ALOJAMIENTO PRESTADOS POR HOSTERÍAS.
- S95090102 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE SPA, SALONES DE ADELGAZAMIENTO, SALONES DE MASAJE.
- S95090104 - ACTIVIDADES DE SOLARIOS Y BALNEARIOS.
- I56100101 - VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN RESTAURANTES, INCLUSO PARA LLEVAR.

Establecimientos

Abiertos	Cerrados
1	1

Obligaciones tributarias

- 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES
- 2011 DECLARACION DE IVA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO DECLARACIÓN PATRIMONIAL

Apellidos y nombres

ARMAS BENAVIDES BYRON AUGUSTO

Número RUC

0400515151001

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación:

CATROR2021002353595

Fecha y hora de emisión:

27 de octubre de 2021 12:13

Dirección IP:

10.1.2.143

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERDCG13-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Anexo 12-3: Permiso Único de Funcionamiento

 Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal de
San Miguel de Urququí

 Amable y Saludable
Desde hace el Conocimiento

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE
SAN MIGUEL DE URQUQUÍ**

LICENCIA GADMU N° 003

El Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí, en uso de sus facultades y atribuciones referentes al desarrollo de las actividades turísticas en la circunscripción territorial, otorgadas por el Consejo Nacional de Competencias mediante publicación de Registro Oficial N° 718, promulgadas el 23 de marzo del 2016 y mediante la Ordenanza para la Planificación, Regulación, Control y Gestión del Desarrollo Turístico en el Cantón San Miguel de Urququí, y una vez cumplidos todos los requisitos de Ley.

EXPIDE LA PRESENTE

**LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO – LUAF
ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS**

Establecimiento: **TERMAS "CHACHIMBIRO ARCO IRIS N° 2"**
Representante Legal: **ARMAS BENAVIDES BYRON AUGUSTO**
Categoría: **BALNEARIO**
Dirección: **CALLE PRINCIPAL, VÍA A CHACHIMBIRO.**

El o la representante legal se compromete a cumplir estrictamente las disposiciones legales vigentes. El incumplimiento a cualquiera de las normas establecidas, será sancionado de acuerdo a la Ley.

El presente documento tiene validez de un año fiscal, 2018.


Dr. Julio Cruz Ponce
ALCALDE

 **GAD**
MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE URQUQUÍ
UNIDAD DE DESARROLLO SOCIAL

Aprobado por:
Lcdo. Edwin Yépez
Director Desarrollo Social


Revisado por:
Arq. Nadia Barahona
Jefa Turismo, Patrimonio y Producción

 **GAD**
MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE URQUQUÍ
UNIDAD DE TURISMO,
PATRIMONIO Y
PRODUCCIÓN

Elaborado por:
Lcdo. David Coronel
Técnico de Turismo

Fecha de emisión: 25 MAR 2019

Registro MINTUR N° 1006550663

