



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN FINANZAS - CONTADOR
PÚBLICO – AUDITOR**

**TEMA: “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO
Y DISEÑO DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO COMO
FACTORES CLAVE EN EL DESARROLLO FINANCIERO DE
LAS CAJAS SOLIDARIAS DE LA PROVINCIA DE
CHIMBORAZO”**

**AUTORAS: EVA MARISOL CUNALATA CUNALATA
ANA LUCIA LEMA PANCHI**

DIRECTORA: ING. MARIELA CHANGO

LATACUNGA

2017



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICADO

Certifico que el trabajo de titulación, “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y DISEÑO DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO COMO FACTORES CLAVE EN EL DESARROLLO FINANCIERO DE LAS CAJAS SOLIDARIAS DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO” realizado por la señoritas: **EVA MARISOL CUNALATA CUNALATA** y **ANA LUCIA LEMA PANCHI**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la **Universidad de Fuerzas Armadas ESPE**, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a las señoritas: **EVA MARISOL CUNALATA CUNALATA** y **ANA LUCIA LEMA PANCHI** para que lo sustenten públicamente.

Latacunga, 03 de Marzo del 2017.

.....
Ing. Mariela Cristina Chango Galarza.

DIRECTORA.



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, EVA MARISOL CUNALATA CUNALATA con cédula de ciudadanía N° 1804461851 y ANA LUCIA LEMA PANCHI con cédula de ciudadanía N° 0503643777, declaramos que este trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y DISEÑO DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO COMO FACTORES CLAVE EN EL DESARROLLO FINANCIERO DE LAS CAJAS SOLIDARIAS DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”** ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaramos que este trabajo es de nuestra autoría, en virtud de ello nos declaramos responsables del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Latacunga, 03 de Marzo del 2017.


.....
EVA MARISOL CUNALATA CUNALATA
C.C.:1804461851


.....
ANA LUCIA LEMA PANCHI
C.C.:0503643777



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **EVA MARISOL CUNALATA CUNALATA** y **ANA LUCIA LEMA PANCHI**, autorizamos a la **Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE** publicar en la Biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación, **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y DISEÑO DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO COMO FACTORES CLAVE EN EL DESARROLLO FINANCIERO DE LAS CAJAS SOLIDARIAS DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”** cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra autoría y responsabilidad.

Latacunga, 03 de Marzo del 2017.

.....
EVA MARISOL CUNALATA CUNALATA
C.C.:1804461851

.....
ANA LUCIA LEMA PANCHI
C.C.:0503643777

DEDICATORIA

“La posibilidad de realizar un sueño es lo que hace que la vida sea interesante.”

(Paulo Coelho)

Con mucho amor y respeto dedico este trabajo a:

Dios, por ser mi fiel compañero en cada paso que doy y por protegerme siempre con su bendición, por darme la oportunidad de conocer a personas maravillosas que me han acompañado en este largo camino.

Mis padres Oswaldo y Marlene, por darme la vida, por su infinito amor, por creer en mí, porque han sido mi fortaleza y me han brindado su apoyo incondicional, por darme una carrera para mi futuro, todo esto es por y para ustedes.

Mis hermanos Mauro y María, por ser mis amigos y mis compañeros de hogar, por las risas y las lágrimas compartidas, por quererme y apoyarme siempre.

Mi hijo Axel, porque a su corta edad llego a ser la motivación más grande que una mujer puede tener para superarse diariamente, por ser esa persona que le da luz y alegría a mis días, todo esto por ti.

MARISOL

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación con todo mi amor y cariño:

A Dios y a la Virgen Santísima por haberme permitido llegar a este momento tan anhelado, por darme salud para lograr mis objetivos y por sus bendiciones e infinita bondad y amor.

A mis queridos padres Alonso y Susana, quienes con su amor incondicional, sus sabios consejos, su motivación constante y su ejemplo a seguir, me han acompañado durante el transcurso de mi formación profesional.

A mis queridos hermanos Sonia, Bolívar y Adriana, quienes siempre me han brindado la ayuda necesaria acompañándome en cada uno de mis logros.

A mi hija Noemi Sofía, mi mayor tesoro, quien ha sido mi fuente de inspiración, motivo de esfuerzo y superación para alcanzar tan anhelada meta.

ANITA

AGRADECIMIENTO

*“El que recibe nunca debe olvidar que está en deuda de por vida con aquellos que han sido amables”
(Marisol Cunalata)*

Mi más sincero y profundo agradecimiento a:

Dios, por su infinita bondad y por permitirme culminar esta hermosa etapa de mi vida bajo su bendición.

Mis padres, por su paciencia y por el tiempo entregado durante estos cinco años, por darme la oportunidad de ser una profesional, por todas y cada una de sus palabras y sus consejos, por acompañarme a conseguir este tan anhelado sueño.

Mis hermanos, por su apoyo incondicional, por sus abrazos a tiempo y sus palabras de aliento y por formar parte de este equipo de trabajo en busca de mis sueños.

Mi compañera de línea de investigación Anita, por la entrega y la responsabilidad demostrada para que este proyecto se desarrolle, por el tiempo dedicado y por la amistad sincera que hemos podido entablar en estos cinco meses.

Ing. Mariela Chango directora de tesis, por darme la oportunidad de formar parte de su equipo de trabajo para que el mismo se lleve a cabo, por su paciencia y los conocimientos impartidos.

La Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE Latacunga, por abrirme sus puertas para prepararme profesionalmente durante estos cinco años.

Mis amigos y familiares, por los momentos brindados y por compartir este sueño conmigo.

MARISOL

AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiar cada uno de mis pasos y darme la fuerza necesaria para vencer cada uno de los obstáculos que se me han presentado en mi diario vivir.

A mis padres, por darme la vida, por sus enseñanzas, por estar a mi lado en las buenas y en las malas y sobre todo por su apoyo moral y económico incondicional.

A mi amiga y compañera de línea de investigación Marisol, por brindarme su amistad incondicional, por compartir el tiempo y esfuerzo para elaborar el proyecto de tesis y cumplir juntas esta meta.

A mi directora de tesis, Ing. Mariela Chango por su paciencia y conocimientos brindados en el desarrollo de la investigación.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas por haberme abierto sus puertas y a sus docentes por los conocimientos, enseñanzas y consejos brindados durante el transcurso de la carrera y que han sido de gran importancia para mi formación profesional.

A todos quienes de una forma u otra estuvieron presentes y me apoyaron con sus consejos a alcanzar esta meta propuesta.

¡Gracias a todos!

ANITA

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
CERTIFICADO	ii
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Tema de investigación	1
1.2. Área de influencia.....	1
1.2.1. Área de intervención.....	1
1.2.2. Área de influencia directa.....	1
1.2.3. Área de influencia indirecta.....	1
1.3. Planteamiento del problema	1
1.3.1. Planteamiento del problema macro	1
1.3.2. Planteamiento del problema meso	2
1.3.3. Planteamiento del problema micro	3
1.3.4. Árbol del problema.....	4
1.3.5. Análisis crítico	5
1.3.6. Formulación del problema.....	5
1.4. Objetivos.....	5
1.5. Justificación	6
1.6. Variables de investigación	7
1.6.1. Variable independiente	7
1.6.2. Variable dependiente	7
1.6.3. Hipótesis	7
1.6.4. Operacionalización de la variables	8

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes investigativos.....	10
2.2. Bases teóricas	12
2.2.1. Gobierno corporativo.....	12
a. Origen y evolución del gobierno corporativo	12

b.	Definición del gobierno corporativo.....	14
c.	Importancia del gobierno corporativo	15
d.	Principios del gobierno corporativo.....	16
e.	Aporte del gobierno corporativo en las organizaciones	17
f.	Beneficios sobre la aplicación de un gobierno corporativo.....	17
2.2.2.	Control Interno	18
a.	Definición de control interno.....	18
b.	Objetivos del control interno	19
c.	Importancia y alcance del control interno	20
d.	Beneficios sobre la aplicación del control interno.....	20
e.	Componentes del COSO I	20
2.2.3.	Economía Popular y Solidaria	26
a.	Origen y evolución de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador.....	26
b.	Definición de Economía Popular y Solidaria	27
c.	Importancia de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador	28
d.	Normativa aplicable a la Economía Popular y Solidaria	29

CAPÍTULO III

3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1.	Modalidad de la investigación	35
3.1.1.	Investigación de campo	35
3.1.2.	Investigación documental	35
3.2.	Tipos o niveles de investigación.....	35
3.2.1.	Investigación exploratoria	35
3.2.2.	Investigación descriptiva	36
3.3.	Diseño de la investigación.....	36
3.3.1.	Diseño no experimental	37
3.4.	Población y muestra.....	37
3.4.1.	Población	37
3.4.2.	Muestra	38
3.5.	Técnicas de recolección de datos.....	40
3.5.1.	Instrumentos	40
a.	Encuesta.....	40
b.	Entrevistas	40
c.	Observación directa	41
d.	Métodos para evaluar el control interno	41
3.5.2.	Validez y confiabilidad.....	43
3.6.	Técnicas de análisis de datos	43

CAPÍTULO IV

4.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	44
4.1.	Análisis de los resultados	44
4.1.1.	Evaluación de control interno.....	44
a.	Hoja de hallazgos.....	56

b. Informe de control interno	60
4.1.2. Análisis de las encuestas aplicadas a los socios	65
4.2. Discusión de los resultados.....	82
4.3. Comprobación de hipótesis	83

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	86
5.1. Datos informativos	876
5.2. Antecedentes de la propuesta.....	87
5.3. Justificación de la propuesta.....	87
5.4. Diseño de la propuesta.....	88

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	116
6.1. Conclusiones	116
6.2. Recomendaciones	117

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	119
--	------------

ANEXOS	122
---------------------	------------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización variable gestión de control interno.....	8
Tabla 2 Operacionalización variable buen gobierno corporativo	9
Tabla 3 Población.....	38
Tabla 4 Muestreo estratificado.....	39
Tabla 5 Símbolos de gráficas de flujo.....	42
Tabla 6 Programa de auditoria	44
Tabla 7 Reseña cajas solidarias.....	45
Tabla 8 Rangos de calificación	45
Tabla 9 Matriz de Evaluación (Ambiente de control).....	46
Tabla 10 Matriz de evaluación (Evaluación del riesgo).....	48
Tabla 11 Matriz de evaluación (Actividades de control)	50
Tabla 12 Matriz de evaluación (Información y comunicación).....	52
Tabla 13 Matriz de evaluación (Supervisión y monitoreo).....	54
Tabla 14 Hoja de hallazgos	56
Tabla 15 Código de ética.....	65
Tabla 16 Difusión del código de ética.....	66
Tabla 17 Estructura del directorio.....	67
Tabla 18 Estabilidad de los socios	68
Tabla 19 Toma de decisiones conjuntamente con la directiva.....	69
Tabla 20 Difusión de políticas	70
Tabla 21 Sanciones por incumplimiento.....	71
Tabla 22 Reuniones con la directiva	72
Tabla 23 Cumplimiento de objetivos	73
Tabla 24 Desarrollo financiero.....	74
Tabla 25 Conocimiento políticas de cobro.....	75
Tabla 26 Conocimiento políticas para salvaguardar el dinero.....	76
Tabla 27 Conocimiento de los estatutos.....	77
Tabla 28 Procesos de control interno	78
Tabla 29 Comunicación de requerimientos.....	79
Tabla 30 Monitoreo de actividades de la caja solidaria	80
Tabla 31 Eventos de la UCABANPE.....	81
Tabla 32 Matriz de frecuencias observadas y esperadas.....	83
Tabla 33 Prueba de chi-cuadrado.....	83
Tabla 34 Beneficiarios de la propuesta	86
Tabla 35 Indicadores de Gobierno Corporativo.....	112

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación Causa Efecto.....	4
Figura 2 Principios del gobierno corporativo.....	16
Figura 3 Principios que proceden del ambiente de control.....	22
Figura 4 Principios que proceden de la evaluación de riesgos.....	23
Figura 5 Principios que proceden de las actividades de control.....	24
Figura 6 Principios que proceden de información y comunicación.....	25
Figura 7 Principios que proceden de actividades de supervisión y monitoreo.....	26
Figura 8 Código de ética.....	65
Figura 9 Difusión del código de ética.....	66
Figura 10 Estructura de la directiva.....	67
Figura 11 Estabilidad de los socios.....	68
Figura 12 Toma de decisiones conjuntamente con la directiva.....	69
Figura 13 Difusión de políticas.....	70
Figura 14 Sanciones por incumplimiento.....	71
Figura 15 Reuniones con la directiva.....	72
Figura 16 Cumplimiento de objetivos.....	73
Figura 17 Desarrollo financiero.....	74
Figura 18 Conocimiento políticas de cobro.....	75
Figura 19 Conocimiento políticas para salvaguardar el dinero.....	76
Figura 20 Conocimiento de los estatutos.....	77
Figura 21 Procesos de control interno.....	78
Figura 22 Comunicación de requerimientos.....	79
Figura 23 Monitoreo de actividades de la caja solidaria.....	80
Figura 24 Eventos de la UCABANPE.....	81
Figura 25 Distribución chi-cuadrado.....	84
Figura 26 Campana de Gauss.....	84
Figura 27 Principios propuestos.....	94
Figura 28 Valores éticos propuestos.....	95
Figura 29 Grupos de interés.....	96
Figura 30 Organigrama estructural propuesto.....	99
Figura 31 Órganos de gobierno.....	100

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo realizar un análisis de la gestión de control interno en base a los cinco componentes del COSO, desarrollado en las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo, que forman parte del sistema financiero popular y solidario. Como etapa inicial se identifica el problema objeto de estudio, se definen los objetivos de la investigación y la respectiva justificación, posteriormente se efectúa la fundamentación teórica y el tipo de investigación bajo la cual se sustenta el proyecto, continuando con nuestro estudio mediante la aplicación de técnicas de recolección de datos como son: aplicación cuestionarios de control interno dirigidos a los directivos y encuestas dirigidas a los socios de las cajas, de esta forma se pudo establecer el nivel de riesgo y confianza de los componentes evaluados e identificar las falencias a nivel administrativo que afectan al correcto desenvolvimiento de actividades que realizan estas organizaciones, como etapa final se propuso un manual de buen gobierno corporativo diseñado de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Junta Bancaria Ecuatoriana, en el cual se define claramente los órganos de gobierno y su respectiva responsabilidad, así como también los derechos y obligaciones a los que se encuentran sujetos los socios de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo.

PALABRAS CLAVE:

- **CAJAS SOLIDARIAS**
- **CONTROL INTERNO**
- **GOBIERNO CORPORATIVO**
- **PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

ABSTRACT

The present investigation refers to the analysis of the internal control management based on the five components of COSO developed by the solidary boxes of the Chimborazo province, which are part of the popular and solidarity financial system. The initial stage identifies the problem under study, defines the objectives of the research and the respective justification, then the theoretical basis and the type of research under which the project is based are carried out, continuing with our study through the application of Data collection techniques such as: application of internal control questionnaires addressed to managers and surveys directed to the partners of the savings banks, in this way it was possible to establish the level of risk and confidence of the components evaluated and identify administrative failures Which affect the correct development of activities carried out by these organizations, as a final step, a manual of good corporate governance was designed in accordance with the guidelines established by the Ecuadorian Banking Board, which clearly defines the governing bodies and their respective responsibility , As well as the rights and obligations to which the members of the solidarity funds of the Chimborazo province are subject.

KEYWORDS:

- **SOLIDARITY BOXES**
- **INTERNAL CONTROL**
- **CORPORATE GOVERNANCE**
- **CHIMBORAZO PROVINCE**

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de investigación

Análisis de la gestión de control interno y diseño de un buen gobierno corporativo como factores clave en el desarrollo financiero de las Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo.

1.2. Área de influencia

1.2.1. Área de intervención

Análisis de la gestión de control interno y diseño de un buen gobierno corporativo como factores clave en el desarrollo financiero de las cajas solidarias.

1.2.2. Área de influencia directa

Análisis de la gestión de control interno y diseño de un buen gobierno corporativo como factores clave en el desarrollo financiero de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo.

1.2.3. Área de influencia indirecta

Análisis de la gestión de control interno y diseño de un buen gobierno corporativo como factores clave en el desarrollo financiero de las cajas solidarias de las demás provincias de la zona centro del país.

1.3. Planteamiento del problema

1.3.1. Planteamiento del problema macro

En América Latina la economía social, popular y solidaria tiene su origen el siglo XVIII con el impulso del cooperativismo, alrededor de todo el planeta se viene consolidando la idea de actividades solidarias en la economía y actividades económicas con fines sociales, desde este punto de vista se ha ido fortaleciendo cada vez la Economía Popular y Solidaria, estas experiencias son muy variadas y responden a la planificación y desarrollo de varios programas creativos en distintos países como son la creación de talleres de autoayuda económica, la creación de cajas de ahorro y

bancos comunales, el establecimiento de sindicatos y cooperativas asociadas de acuerdo a sus actividades.

Es importante analizar la historia de las tres últimas décadas (1980-2014) en América Latina tenemos como resultado que hay una acentuación y exasperación del esquema de 49 relaciones tradicionales entre el Estado y los grupos sociales, se acentuaron las luchas y presiones reivindicativas, masificándose, como respuesta a la política neoliberal, extendiéndose también a otras categorías sociales (comerciantes, profesionales, transportistas, etc.), todo lo cual implica una presión insostenible sobre un Estado que no estaba en condiciones económicas ni políticas de resolver los problemas. (Razeto, 1990, pág. 3)

1.3.2. Planteamiento del problema meso

En el Ecuador, en el año 2008 se da la reforma a la Constitución de la República por parte de la Asamblea Nacional, mediante su artículo 283 se reconoce que el sistema económico es social y solidario, y se menciona por primera vez al Sector Financiero Popular y Solidario, con mandato del artículo 311 se afirma que este sector se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y varias formas de organización de acuerdo a las necesidades del ser humano.

Dentro del panorama nacional actual es común referirse a la Economía Popular y Solidaria para la promoción de actividades económicas asociativas con el fin de coadyuvar a la integración del sistema económico de los socios con actividades de autogestión, puesto que generalmente tienen poca accesibilidad al sistema financiero tradicional para el desenvolvimiento en dicho sector, debido a sus limitados recursos. Según (Rubio, 2015)

Dentro de la estrategia gubernamental de apoyo a las Finanzas Populares y Solidarias en el Ecuador, es importante destacar la creación y gestión desarrollada por el Consejo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE), mismo que ha sido el apoyo sustancial de las comunidades indígenas acogiendo para ser parte de sus múltiples proyectos económicos y productivos porque a través del esfuerzo conjunto con las cajas y bancos comunales se ha logrado constituir jurídicamente la Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE), misma que se convierte en la primera entidad que reúne a los sectores comunitarios que realizan actividad de administración financiera. (pág. 5)

Las cajas solidarias existentes en nuestro país están localizadas en distintas comunidades creadas con la única finalidad de procurar la asociatividad entre sus socios, dando cumplimiento así al objetivo ocho del Plan Nacional del Buen Vivir que consiste en: consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.

Sin embargo uno de los factores primordiales que ha limitado el crecimiento y desarrollo económico de este sector es el no contar con un organismo de control definido, que les ayude como guía en sus formas de organización y manejo administrativo, así como también que les colaboren en la planificación y ejecución de programas de emprendimiento productivo que sirvan para generar fuentes de ingresos y empleo, contribuyendo así al desarrollo no solo de sus asociados sino también de sus habitantes en sí.

Actualmente dirigidas por la UCABANPE que con el apoyo del CODENPE, se ha logrado constituirla jurídicamente, misma que, se convierte en la primera entidad que agrupa a los sectores comunitarios que realizan actividades de administración financiera.

1.3.3. Planteamiento del problema micro

El proyecto será ejecutado en la provincia de Chimborazo donde la mayor parte de la población de esta provincia se dedica a la agricultura y ganadería, siendo las actividades de mayor aporte en el desarrollo económico y financiero de esta provincia, en donde actualmente existen 12 cajas solidarias en diferentes zonas de esta provincia, que se han creado con el fin de generar ingresos en cada una de las familias que la conforman y establecer el desarrollo de capacidades que generen el incremento de la productividad.

Las cajas solidarias en esta provincia prestan servicios financieros como son de captación y colocación y se han mantenido activas por varios años, sin embargo las actividades administrativas y financieras son realizadas de manera empírica generando así inconvenientes en el desarrollo de sus procesos.

La falta de una adecuada estructura de control interno, la inexistencia de procesos establecidos y diseñados de acuerdo a sus necesidades y servicios que prestan, y la carencia de capacitación de sus administradores; son varios de los factores que generan desorganización en el desarrollo de sus actividades y descoordinación en la toma de decisiones, impidiéndoles así que cumplan con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de vida de sus asociados y por ende en el aporte a la matriz productiva.

1.3.4. Árbol del problema

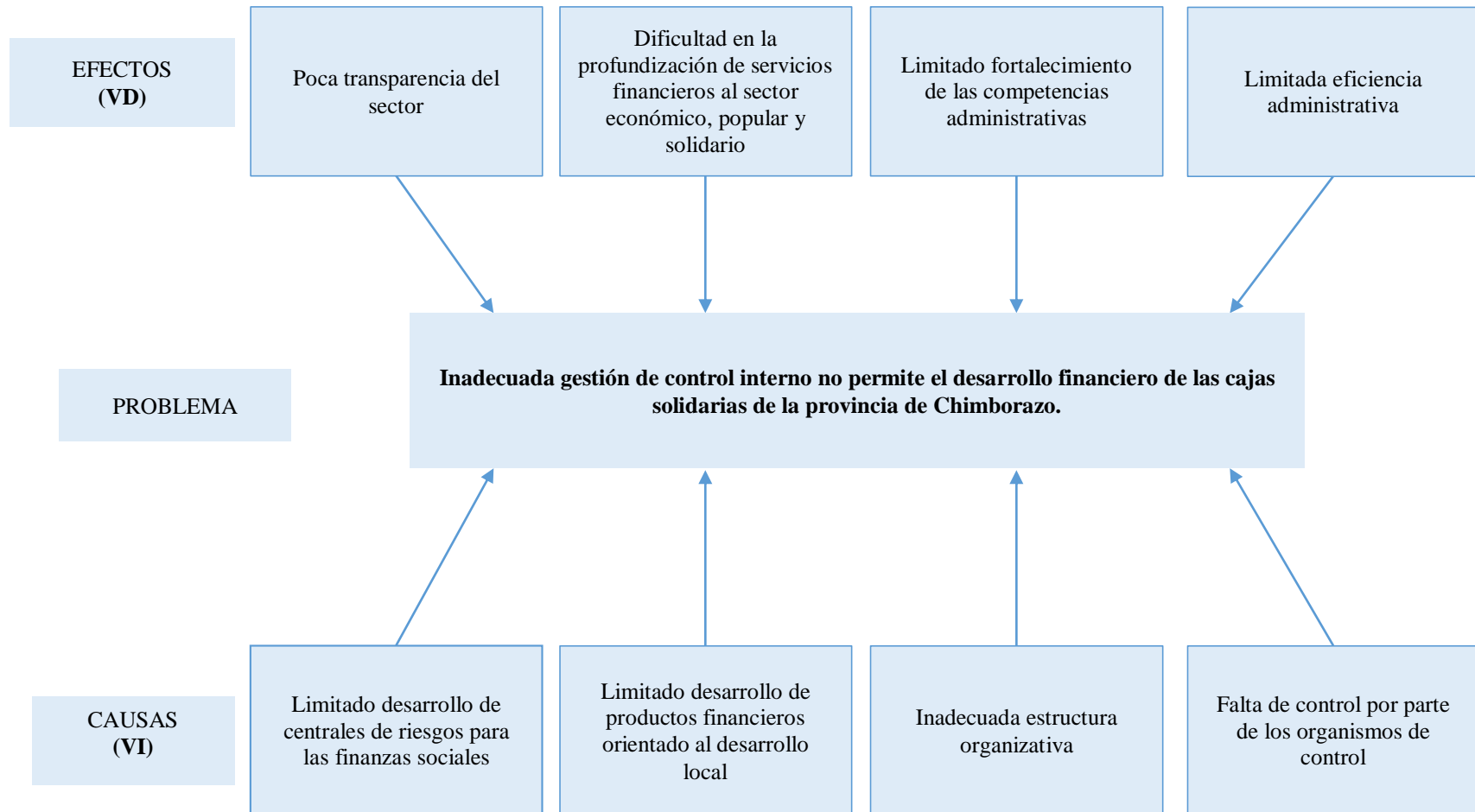


Figura 1 Relación Causa Efecto

1.3.5. Análisis crítico

En las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo la falta de apoyo al desarrollo de este sector por parte del Gobierno ha generado que la población desconozcan de este sector económico popular y solidario, así como también la falta de capacitación para quienes están a cargo de la administración de estas cajas desconozcan los procesos debidos para captación y colocación de recursos económicos.

En el sistema financiero ecuatoriano los problemas a los que han tenido que enfrentarse la población de esta zona es la falta de acceso a la banca tradicional, luego la creación de las cajas solidarias como el aporte al desarrollo económico y productivo de las zonas más vulnerables. La falta de control en sus actividades por parte de los organismos de control a estas organizaciones has limitado su eficiencia financiera, ocasionando que se incurran en errores en sus procesos lo cual ocasiona pérdidas económicas.

La inadecuada estructura organizativa ha limitado el fortalecimiento de las competencias administrativas de quienes están a cargo del manejo de estas pequeñas organizaciones, el mercado financiero ecuatoriano en lo que respecta al sector económico popular y solidario tiene un limitado desarrollo de productos financieros lo cual ocasiona la profundización de productos y servicios ofertados por esta entidad, por otro lado se puede observar que existe poca transparencia del sector debido a un limitado desarrollo de centrales de riesgos para las finanzas populares y solidarias.

1.3.6. Formulación del problema

¿La inadecuada gestión de control interno no permite el desarrollo financiero de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Analizar la gestión de control interno y diseño de un buen gobierno corporativo como factores clave en el desarrollo financiero de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo.

1.4.2. Objetivos específicos

- Elaborar la fundamentación teórica bajo la cual se sustenta la investigación en torno a la gestión de control interno y el gobierno corporativo.
- Evaluar el control interno de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo.
- Determinar los principales inconvenientes que existen a nivel administrativo en las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo.
- Diseñar un buen gobierno corporativo que aporte al fortalecimiento de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo.

1.5. Justificación

La investigación contribuirá con el objetivo 8 del (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013), el mismo que es “consolidar el sistema económico, social, y solidario de forma sostenible y con el objetivo 10 impulsar la transformación de la matriz productiva”. Las economías populares y solidarias representan la mayor fuente de empleo del país, por lo que es fundamental impulsar el financiamiento en las comunidades a través de las cajas solidarias con la aplicación de un buen gobierno corporativo y manejo de recursos económicos, se contribuye con los sectores vulnerables otorgándoles mayores posibilidades de crecimiento y beneficios dentro del sector productivo.

La importancia teórica práctica de realizar un análisis de control interno a las cajas solidarias efectuada en base a los componentes de control interno Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) y las necesidades de las cajas solidarias identificando así las posibles falencias que pueden existir en el desarrollo de sus actividades, y mediante el diseño de buen gobierno corporativo para las cajas solidarias, se convierte en una herramienta útil para quienes administran las cajas y para quienes son socios, permitiéndoles presentar y contar con información oportuna, transparente y veraz.

El proyecto de investigación es de interés para los administradores y socios de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo, porque a través de la investigación podrán tener un adecuado manejo y control sobre los fondos que allí se manejan, y por ende se verá reflejado el fortalecimiento de la matriz productiva por medio de los sectores informales de la economía popular y solidaria.

La investigación tiene su utilidad teórica, porque servirá como un medio de consulta para los estudiantes y público en general, al conocer sobre el buen gobierno corporativo en las cajas solidarias.

La factibilidad de la investigación está dada por la apertura de la Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador y de las 12 cajas que son objeto de estudio de la provincia de Chimborazo, además que se cuenta con la asesoría de los académicos del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L, además existe bibliografía actualizada de fuentes primarias y secundarias lo que garantiza el desarrollo del presente trabajo investigativo.

A través del proyecto investigativo el análisis de control interno y diseño de un buen gobierno corporativo como factores clave en el desarrollo financiero de las Cajas Solidarias de la Provincia de Chimborazo, se busca aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPEL.

1.6. Variables de investigación

1.6.1. Variable independiente

- Gestión de control interno

1.6.2. Variable dependiente

- Desarrollo financiero

1.6.3. Hipótesis

(H1)= El desarrollo financiero de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo es independiente de su adecuada gestión de control interno.

(H0)= El desarrollo financiero de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo no es independiente de su adecuada gestión de control interno.

1.6.4. Operacionalización de la variables

Tabla 1
Operacionalización variable gestión de control interno

Conceptualización	Dimensión	Indicador	Método
Gestión de control interno: proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.	- Componentes de control COSO	- Nivel de confianza $\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$	Investigación de campo:
	- Información financiera	- Nivel de riesgo $100\% - \text{Nivel de confianza}$	
	- Leyes y normas aplicables	- Balance general - Estado de resultados	- Entrevistas - Cuestionarios de control interno
			- Comunicación y monitoreo $\frac{\# \text{ de Informes aprobados}}{\text{Total Informes presentados}}$

Tabla 2
Operacionalización variable desarrollo financiero

Conceptualización	Dimensión	Indicador	Método
El desarrollo financiero: es un resultado derivado de la adecuada administración de las organizaciones y constituye un proceso de mejora continua que la impulsa a alcanzar el éxito.	– Mejora continua	- Nuevos productos o servicios	
El crecimiento de una organización puede lograrse de dos formas distintas: bien aumentando los ingresos percibidos por la organización gracias a un aumento del volumen de venta de sus productos o un incremento de los ingresos percibidos por sus servicios; bien mediante el incremento de la rentabilidad de las operaciones, que es el que se consigue al reducir de forma efectiva los costes.	– Inversión	- Uso eficiente de los recursos $\frac{\text{Total gastos efectuados}}{\text{Total gastos estimados}}$	– Observación – Encuestas
	– Rentabilidad	- Crecimiento de la utilidad $\frac{\text{Utilidad del ejercicio año actual}}{\text{Utilidad del ejercicio año anterior}} - 1$	

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

El sector financiero popular y solidario en el Ecuador se encuentra en pleno auge, ya que alrededor del País existe un gran número de cajas solidarias en las distintas comunas que forman parte del territorio ecuatoriano, mismas que se dedican a promover el ahorro e impulsar la producción en las comunidades en las que se desenvuelven a través del financiamiento. Estas cajas solidarias manejan sus recursos financieros de manera empírica, al no contar con procedimientos definidos que permitan una adecuada administración y control interno de estos recursos. El origen de las cajas solidarias se debe a la falta de accesibilidad al sistema financiero.

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

(Catucuago Juan, 2014) en su investigación (Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero – contable para la caja solidaria de ahorro y crédito San Agustín de la parroquia González Suárez, cantón Otavalo, provincia de Imbabura) menciona que:

Existen dificultades en la parte administrativa al no existir una adecuada distribución de funciones lo que ocasiona retrasos en la culminación de tareas y subutilización de recursos al no contar con políticas y procedimientos previamente establecidos, lo cual no permite mantener un adecuado control interno. (pág. 396)

El control interno es un proceso que le corresponde realizar a todos los miembros de una organización, para el cumplimiento de distintos objetivos relacionados con la confiabilidad de la información financiera, eficiencia y eficacia en el desarrollo de operaciones, salvaguarda de los recursos de la entidad, cumplimiento de leyes y reglamentos, entre otros.

(Inga María y López Diana, 2013), en su investigación (Diseño del proceso de control interno aplicado a la estrategia de asistencia técnica a las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento uno Filiales a la Red Nacional de Finanzas Populares y Solidarias del Ecuador) indica que: “la existencia de procesos de control interno, permite a las instituciones diseñar, planificar, ejecutar y monitorear sus actividades de acuerdo a los objetivos institucionalmente definidos; todo proceso de control interno debe ajustarse en este sentido a las necesidades y requerimientos de cada entidad, permitiendo tener una mayor seguridad de que las acciones tomadas están de acuerdo con su situación real” (pág. 124).

(Coba Diana, 2012), en su investigación (Diseño e implementación de un Sistema de Información Gerencial SIG de gestión, análisis y monitoreo financiero en las Cajas Comunitarias de Ahorro y Crédito socias de la Cooperativa Mujeres Unidas) menciona acerca de:

La importancia que los dirigentes y administradores de las organizaciones estén en la capacidad de poder analizar e interpretar la información que tienen a su disposición para poder tomar las decisiones que permitan alcanzar los objetivos de forma eficaz y eficiente, aprovechando las áreas de oportunidad, minimizando la incertidumbre característica en la toma de decisiones así como las amenazas y debilidades existentes en la organización. (pág. 119)

Dentro de una organización, sea esta grande o pequeña se requiere que las personas que se encuentran a cargo de su administración, tengan el conocimiento necesario que les permita tomar decisiones en base a un correcto análisis de la información que disponen, mismo que permita un mejor desempeño en el manejo de los recursos que posee una organización, y se encamine al éxito de la misma.

(Jara Mélida y Malo Jessica, 2013) en su tesis de pregrado “Propuesta para una metodología de prácticas de buen gobierno corporativo, considerando la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Cuenca – Ecuador durante el período 2011: Caso Cooperativa ERCO Ltda.” menciona que el gobierno corporativo “nace de la experiencia que se vio reflejada en empresas como: Worldcom y Parmalat entre otras, que mostraban una situación financiera que parecía óptima, pero hace algunos años se rompió el modelo económico que manejaban y se evidencio los problemas financieros” (págs. 5,6).

Por lo tanto se puede concluir que el gobierno corporativo es aplicable a todas las entidades sean estas grandes o pequeñas, es por esta razón que este nuevo concepto puede ser implementado en las cajas solidarias a través del diseño de un buen gobierno corporativo que permita a las mismas una mejor administración y control interno de los recursos que disponen, para una adecuada toma de decisiones que contribuyan al desarrollo financiero de estas pequeñas organizaciones.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gobierno corporativo

a. Origen y evolución del gobierno corporativo

El tema del Gobierno corporativo “nace con la idea de la creación de la empresa moderna, la cual se basa en la delegación de poder y toma de decisiones a administradores y no a propietarios” (Ruales, 2012, pág. 6).

Muchas de las grandes corporaciones que hoy en día se mantienen en el mercado, en sus inicios consideraron la importancia de gobernar de la mejor manera posible sus empresas. Pero no fue hasta 1929 que se dio la crisis de Wall Street que se vio “la necesidad de transparentar y encontrar una manera de que los directivos respondan a los accionistas por sus prácticas de negocios” (Muñoz, 2011, pág. 1). Pero esto no fue suficiente, el control y monitoreo acerca de las actividades y decisiones tomadas por parte del directorio era limitado. Es así que a partir de “los años 70 entra en debate la necesidad por parte de los accionistas de ejercer sus derechos de propiedad y de velar por el incremento del valor de sus inversiones” (Muñoz, 2011, pág. 1).

El gobierno corporativo se tornó relevante y de importancia tras una serie de quiebras, fraudes y otros desastres corporativos en los Estados Unidos, que ocasionaron formidables pérdidas a los inversionistas, dejando sin empleo a miles de trabajadores y culminaron en investigaciones criminales de altos ejecutivos, quienes demostraron claramente tener ineficiencia para la toma de decisiones.

La década pasada ha mostrado excepcionalmente los efectos de un mal Gobierno Corporativo. En sus inicios, grandes Corporaciones (como Enron, Tyco y Worldcom) caen en situaciones comprometedoras de las que la mayoría no, logran sobrevivir y que denotan el bajo nivel de control. En respuesta a esta situación en el año 2002 se dicta la ley de Sarbanes-Oxley que reforma y fortalece los sistemas

de control interno de las empresas y amplía el rango de responsabilidad hacia sus directores, buscando así proteger los intereses de sus inversionistas. (Muñoz, 2011, págs. 1,2)

En el Ecuador en lo referente al buen gobierno corporativo, este empezó a cobrar importancia debido al fenómeno globalizador y las condiciones que han afectado la situación económica del país, como es el caso de la crisis financiera en el año de 1999, que ocasiono que muchas instituciones financieras cerraran y empresas privadas quebraran por la falta de una correcta administración y toma de decisiones.

En el año 2003, la Bolsa de Valores de Quito (BVQ), llevo a cabo un programa con el fin de difundir las prácticas de gobierno corporativo, para lo cual tuvo el apoyo de varios organismos internacionales, entre los cuales se mencionan:

- Banco de Desarrollo de América Latina (CAF)
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
- Confecámaras de Colombia, International Finance Corporation (IFC)
- Red Latinoamericana de Institutos de Gobierno Corporativo (ICGLA)
- Mesa Redonda Latinoamericana de Gobierno Corporativo
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)

El programa ejecutado por la BVQ con el respaldo de la CAF y otros organismos, tuvo como resultado la elaboración de un documento incorporado por 51 recomendaciones para diferentes tipos de empresa, mismo que fue denominado:

Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo, expedido este instrumento de referencia regional y de altos estándares de gobierno corporativo, a iniciativa de la BVQ se conformó el Comité Ejecutivo Nacional de Buen Gobierno Corporativo, el que resolvió hacer del mismo el Código País en materia de gobierno corporativo. (Bolsa de Valores de Quito y el Banco Interamericano de Desarrollo, 2011, pág. 4)

Actualmente en el Ecuador, el gobierno corporativo ha sido adoptado por varias empresas, entre las cuales se puede mencionar al Banco Bolivariano e Industrias Ales, organizaciones que por la correcta aplicación de este modelo, se han visto beneficiadas con el incremento del valor de sus acciones en el mercado bursátil y se evidencia “un mayor fortalecimiento en el ambiente de control y gobierno de estas empresas, buscando transparentar el proceso que gobierna la toma de decisiones y manteniendo

un Directorio que tenga una estructura, roles y responsabilidades claros” (Muñoz, 2011, pág. 2).

Por lo tanto, considerando la historia se puede decir que las empresas que se han logrado su sostenibilidad en el tiempo, son todas aquellas que tienen como prioridad el manejo adecuado de las relaciones existentes entre los distintos grupos de interés que las conforman, esta prioridad se ha visto reflejada en la correcta toma de decisiones por parte del directorio, situación que ha permitido que estas empresas sean más competitivas y confiables para los inversionistas, debido a que la información proporcionada relacionada con su situación financiera es transparente y confiable, esta forma de encaminarse por parte de las empresas se conoce como la aplicación de un buen modelo de gobierno corporativo.

El buen gobierno corporativo, en las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo permitirá a cada uno de sus directivos definir claramente cuál es el rol que cumple dentro de la caja, por otro lado se logrará mantener transparencia en el manejo de la información así como también generar mayor confianza en los socios y demás interesados en lo que respecta a manejo de los recursos económicos por parte de los directivos. La toma de decisiones se efectuará considerando las necesidades de los distintos grupos de interés que intervienen en las cajas solidarias, lo cual permitirá evitar conflictos entre los mismos, garantizando así un mayor crecimiento y la permanencia en el tiempo de estas pequeñas organizaciones.

b. Definición del gobierno corporativo

Según la (Bolsa de Valores de Quito y el Banco Interamericano de Desarrollo, 2011), el Gobierno Corporativo es entendido como:

El conjunto de prácticas que una empresa, pública o privada, cotizada o no, adopta, implementa y cumple, y que le permite articular de manera razonablemente eficiente el conjunto de intereses difusos y muchas veces contrapuestos que defienden las distintas partes interesadas en ella, constituye el medio más eficiente para que las empresas mejoren sus estándares de competitividad en un mercado cada vez más exigente y para que accedan de manera natural a los mercados de capital en condiciones significativamente más convenientes.

Normalmente, este conjunto de prácticas se han agrupado en una serie de principios no vinculantes que podemos dividir en cinco grandes apartados:

- Derechos de los accionistas y tratamiento equitativo de los mismos.

- Función de los grupos de interés social.
- Comunicación y transparencia informativa.
- Las responsabilidades del directorio.
- Resolución de conflictos mediante la utilización de métodos alternativos. (pág. 3)

Mientras que para la (Corporación Andina de Fomento, 2004) el gobierno corporativo es:

Un sistema por el cual las sociedades son dirigidas y controladas. La estructura del gobierno corporativo especifica la distribución de los derechos y responsabilidades entre los diferentes participantes de la sociedad, tales como el directorio, los gerentes, los accionistas y otros agentes económicos que mantengan algún interés en la empresa.

Por lo tanto, se puede decir que el gobierno corporativo es un conjunto de buenas prácticas, que permite conducir a una organización de manera eficiente, garantizando el uso adecuado de los recursos, lo cual contribuye a la transparencia de la información administrativa-financiera y de esta forma se mantiene una buena relación entre los grupos de interés que forman parte de la empresa, para así lograr el cumplimiento de metas y objetivos planteados de la mejor manera posible.

c. Importancia del gobierno corporativo

Las prácticas de gobierno corporativo “buscan una buena administración financiera y social de negocio. Esto ya que en muchas empresas se empezó a dejar a un lado la ética y la regulación, logrando poner en duda la transparencia y confiabilidad de la información financiera así como la confianza de los inversionistas” (Ponce, 2014).

El gobierno corporativo constituye un elemento clave para aumentar la eficacia económica y potenciar el crecimiento, así como para fomentar la confianza de los inversores. El gobierno corporativo abarca toda una serie de relaciones entre el cuerpo directivo de una empresa, su Consejo, sus accionistas y otras partes interesadas.

El gobierno corporativo también proporciona una estructura para el establecimiento de objetivos por parte de la empresa, y determina los medios que pueden utilizarse para alcanzar dichos objetivos y para supervisar su cumplimiento. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2004, pág. 11)

La transparencia de la información proporcionada por parte de las organizaciones, genera mayor confianza en los inversionistas, es por esto que es necesario la correcta aplicación del gobierno corporativo y de esta forma promover el cumplimiento de compromisos y el logro de la competitividad, lo cual garantiza el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, al tener claridad y seguridad tanto en la información presentada como la eficiencia en la toma de decisiones.

d. Principios del gobierno corporativo

De acuerdo con (Guajardo & Andrade, 2008), son cuatro los principios que sustentan el gobierno corporativo de una organización, se mencionan a continuación:

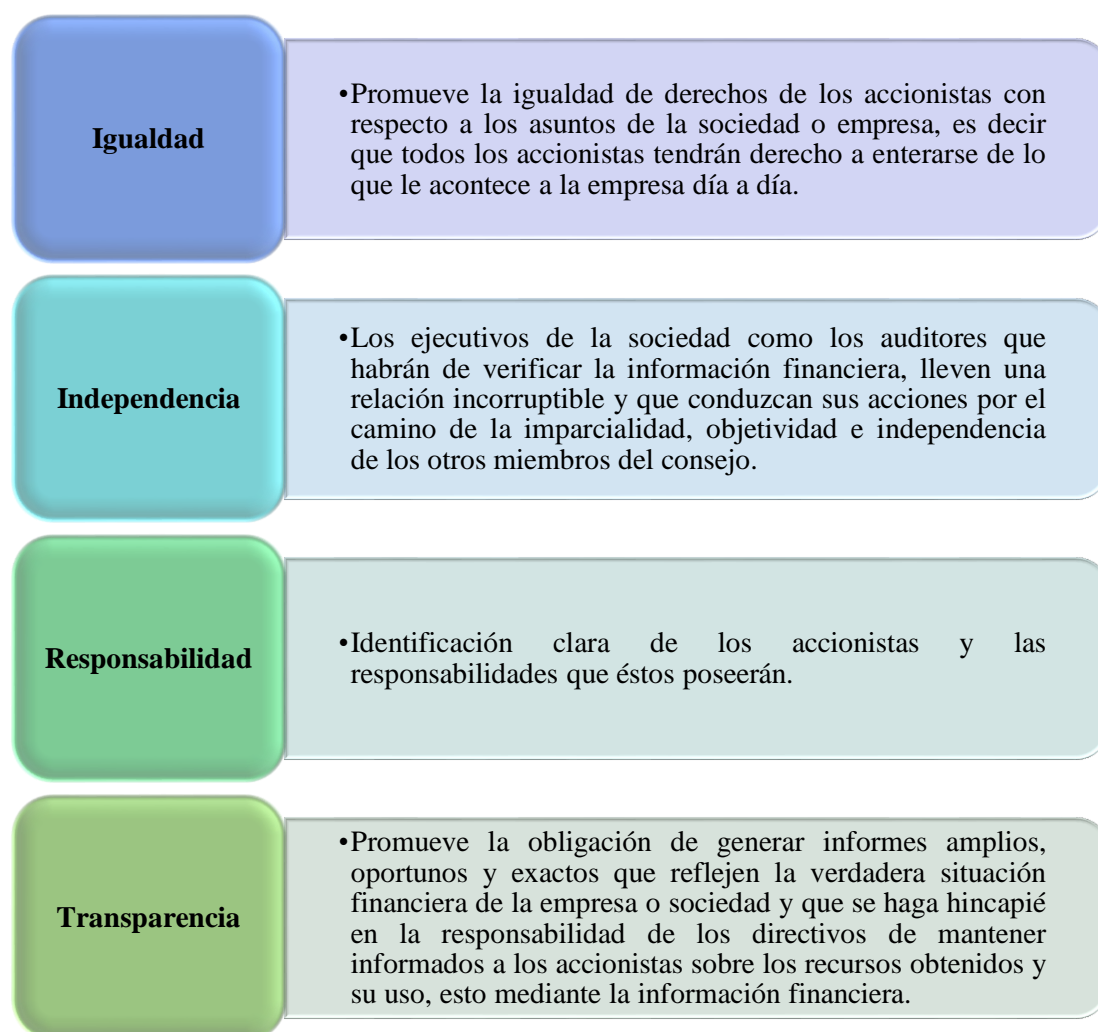


Figura 2 Principios del gobierno corporativo

Fuente: (Guajardo & Andrade, 2008)

e. Aporte del gobierno corporativo en las organizaciones

El empleo de un adecuado modelo de gobierno corporativo en una organización representa un factor importante para su desarrollo empresarial logrando así, “mejora en la sostenibilidad financiera y en sus niveles de reputación; y, de un sistema idóneo de administración de riesgos. Asimismo, el modelo busca un paulatino fortalecimiento de los procesos de toma de decisiones a fin de mejorar la relación e interacción con los diversos grupos de interés” (Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, 2012, pág. 8).

La implementación del gobierno corporativo dentro de una organización según (Muñoz, 2011) contribuye a:

- El trato igualitario y la protección de los intereses de todos los accionistas.
- El reconocimiento del papel de terceros (stakeholders) interesados en la marcha y permanencia de la sociedad.
- La emisión, revelación y transparencia de la información.
- El aseguramiento de que existan guías estratégicas en la sociedad, monitores efectivos de la administración y responsabilidad fiduciaria del Directorio.
- La identificación y control de los riesgos a que está sujeta la sociedad.
- La declaración de principios éticos y de responsabilidad social.
- La prevención de operaciones ilícitas y conflictos de interés.
- La revelación de hechos indebidos y protección a los informantes.
- El cumplimiento de las regulaciones a que esté sujeta la sociedad.
- La certidumbre y confianza para los inversionistas y terceros interesados sobre la conducción honesta y responsable de los negocios de la sociedad. (pág. 2)

Mediante el empleo correcto del gobierno corporativo, se puede crear cultura y visión de conjunto para el trato equitativo de todos los grupos de interés de la empresa, en lo que respecta a la transparencia y confiabilidad, generando confianza en la organización, mediante relaciones sólidas y armónicas entre la empresa y todos los demás actores de su cadena productiva, lo cual contribuye al prestigio y a la buena imagen corporativa como resultado del ejercicio de una ética empresarial colectiva.

f. Beneficios sobre la aplicación de un gobierno corporativo

Según (Flores & Rozas, 2008):

Las buenas prácticas de gobierno corporativo construyen un efectivo modelo basado en la estrategia, valores, cultura, operaciones y riesgos de la organización.

Por lo que consideran que los beneficios de la aplicación de un gobierno corporativo son:

- Maximizar el tiempo enfocado a la estrategia, las oportunidades y las necesidades de negocio.
- Identificar los riesgos estratégicos del negocio.
- Establecer mecanismos oportunos para enfrentar estos riesgos.
- Mitigar la exposición a pérdidas.
- Fortalecer los talentos individuales.
- Construir credibilidad y confianza frente a los interesados en el negocio.
- Servir como un activo estratégico de la compañía.
- Satisfacer la demanda creciente de los grupos de interés para una autoevaluación del directorio. (pág. 12)

Cada uno de estos beneficios, manifiestan que la aplicación del gobierno corporativo en una organización permite que esta se encamine de manera eficiente, logrando así que esta perdure en el tiempo, debido a que al contar con un gobierno corporativo de calidad esta se vuelve más confiable, competitiva y transparente, convirtiéndose así en un ente atractivo sea para las instituciones financieras o para futuros inversionistas, así como también para profesionales calificados que deseen incorporarse al directorio o a la gerencia de dicha organización.

2.2.2. Control Interno

a. Definición de control interno

El control interno surge debido al constante crecimiento, el desarrollo industrial y económico de los negocios, lo cual ha generado mayor complejidad en las empresas y en su administración, dando esto como resultado que las funciones que eran cumplidas por los propietarios de los negocios sean delegadas y por ende se hace necesario la creación y aplicación de normas, políticas y procedimientos que coadyuven a la prevención de fraude y error, cumplimiento de leyes y salvaguarda de activos; es por esta razón que el control interno es de gran importancia en una organización, ya que al contar con un sistema de control interno bien estructurado esta alcanzara cada de uno de los objetivos que persigue sin inconvenientes.

Al control interno se lo puede definir desde tres perspectivas: la empresarial a través de la cual se puede decir que el control interno es una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa; la económica que se refiere a que el control interno es un

mecanismo empleado por los miembros de una organización, a través del cual se puede detectar a tiempo posibles riesgos de fraude y error y en base a esto establecer medidas preventivas y correctivas que contribuyan al cumplimiento de objetivos en una organización; y por último la contable mediante esta, el control interno comprende el plan de organización, así como procedimientos y registros, referentes a la salvaguarda de los activos y confiabilidad de los registros financieros, proporcionando seguridad razonable en cuanto a autoridad y registro.

Considerando las definiciones desde las tres perspectivas se puede decir que, el control interno es un proceso, el cual es ejecutado por todos los miembros de una organización, con el objeto de proteger sus activos, que la información financiera sea transparente y de esta forma evitar que se de origen algún tipo de fraude, así como también se asegure el cumplimiento de las leyes a las que se encuentre sujeta una organización, de acuerdo con su naturaleza. Para (Estupiñan, 2006), el control interno “comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente según las directrices marcadas por la administración” (pág. 19).

b. Objetivos del control interno

Los principales objetivos que persigue una organización con el control interno son los siguientes:

- Proteger los activos de la entidad, evitando pérdidas por fraudes o errores.
- Establecer medidas de protección para los activos fijos que posee la organización.
- Garantizar la transparencia y fiabilidad de la información contable y financiera, que es utilizada por la dirección en la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia en el manejo y uso de los recursos de la organización.
- Fomentar, evaluar y velar por la seguridad, calidad y la mejora continua de todos y cada uno de los procesos efectuados en la organización.
- Fijar lineamientos o políticas para evitar que se ejecuten procesos sin las debidas autorizaciones.

- Fomentar una cultura de control en todos y cada uno de los niveles de la organización.

c. Importancia y alcance del control interno

El control interno aplicado adecuadamente en una organización permite un mejor desempeño de las actividades o procedimientos efectuados, sean estos administrativos, contables o financieros y a su vez contribuye al cumplimiento de objetivos y metas que han sido propuestos por parte de la administración de la organización, es por esta razón que, “toda organización debe llevar un consistente control interno de las operaciones, procedimientos o actividades y demás operaciones que realiza, con la finalidad de poder observar y seguir con detalle el ciclo de desarrollo de las actividades o procedimientos permitiendo detectar errores, corregirlos y evitar que ocurran nuevamente” (Alvarado & Tuquiñahui, 2011, pág. 40)

d. Beneficios sobre la aplicación del control interno

Los beneficios obtenidos al aplicar control interno en una organización son los siguientes:

- Contribuye a disminuir los riesgos de corrupción, mediante una adecuada segregación de funciones.
- Ayuda a la organización a alcanzar los objetivos y metas establecidas a través de la presentación oportuna de la información financiera que permita la adecuada toma de decisiones en el futuro.
- Promueve el desarrollo organizacional, comparando los resultados obtenidos con los planeados y determinar posibles fallas que afecten el correcto desenvolvimiento de las actividades de la organización.
- Obtener mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones ejecutadas, haciendo uso adecuado de los recursos de los cuales se dispone.
- Garantiza el cumplimiento del marco normativo que rige a la organización, evitando sanciones o pago de multas.

e. Componentes del COSO I

- **Ambiente de control**

El ambiente de control es el componente bajo el cual se fundamentan el resto de los componentes, partiendo de aquí para mantener una adecuada estructura de control interno en la organización, entre los factores que se evalúan en este componente se mencionan: “la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad” (Mantilla A. , 2005, pág. 25).

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrollará el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013, pág. 4)

El ambiente de control influye en el establecimiento y puesta en práctica de los objetivos establecidos por la organización y el diseño de medidas de control de riesgo, a través de un código de conducta la alta dirección puede tener control sobre quienes conforman la organización mediante la defunción de valores éticos que involucren a todos a conseguir los objetivos propuestos por la entidad.

A continuación se enumeran los principios que proceden del ambiente de control:

La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

CONTINÚA 

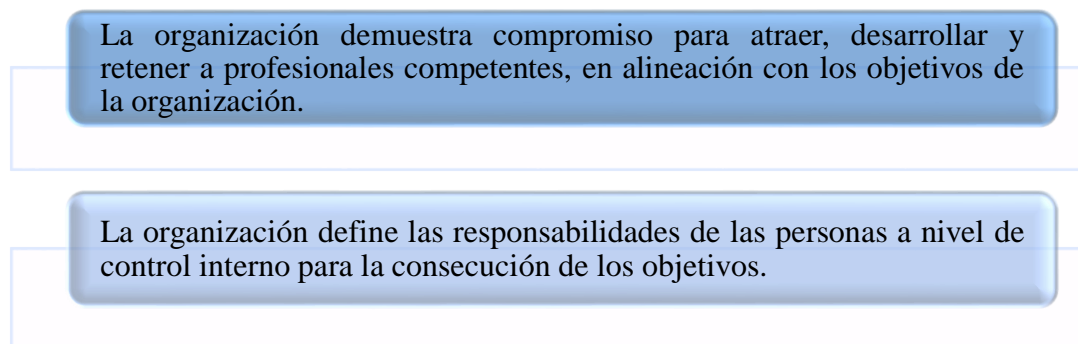


Figura 3 Principios que proceden del ambiente de control

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

- **Evaluación del riesgo**

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013, pág. 4)

El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento que afecte el correcto desenvolvimiento de la organización en el entorno, mismo que está presente en todos los niveles de la organización sin tener en cuenta el tamaño, estructura y naturaleza a la que la entidad pertenece, la valoración del riesgo permite a la alta administración de la entidad identificar los riesgos y formular acciones correctivas y preventivas para mitigar el mismo.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Así mismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013, pág. 4)

A continuación se enumeran los principios que proceden de la evaluación de riesgos:

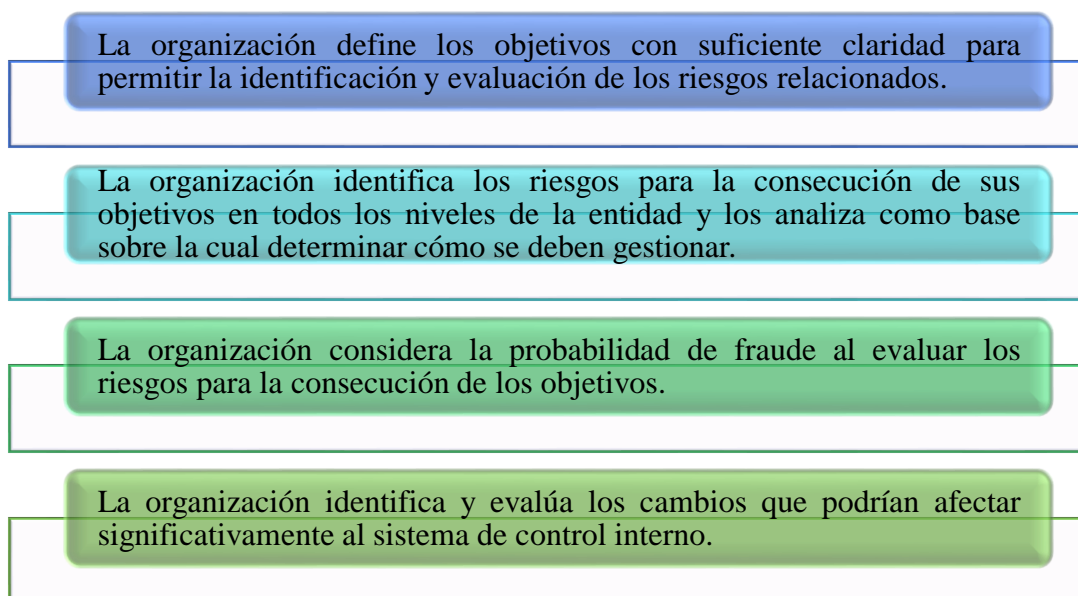


Figura 4 Principios que proceden de la evaluación de riesgos

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

- **Actividades de control**

Las actividades de control de una estructura de control interno dentro de una entidad juegan un papel importante, ya que es lo consecuente a la valoración del riesgo, en este componente se establecen y realizan actividades por parte de la alta dirección, encaminadas a manejar los riesgos internos que se presentan dentro de la organización.

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013, pág. 5)

A continuación se enumeran los principios que proceden de las actividades de control:

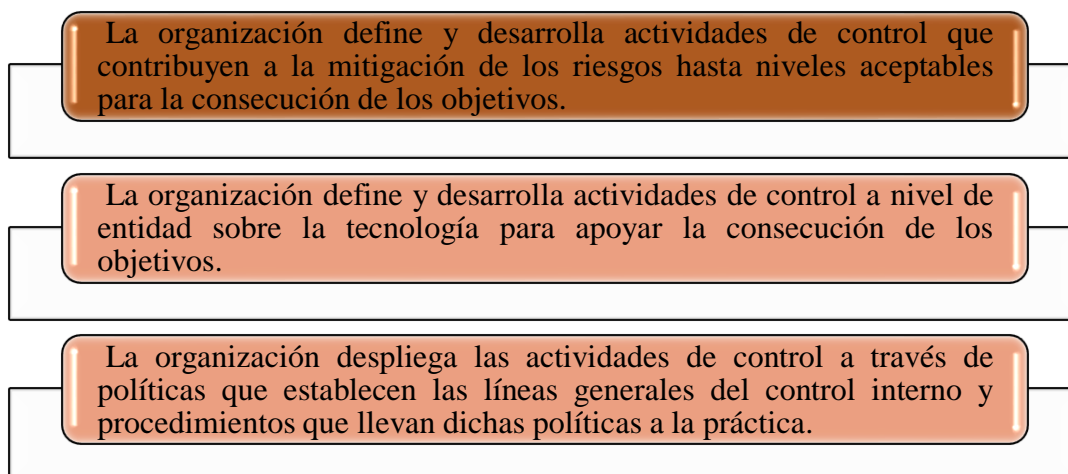


Figura 5 Principios que proceden de las actividades de control

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

- **Información y comunicación**

La información debe ser identificada, procesada y reportada a todos los niveles de la organización de manera oportuna y pertinente, debe estar relacionada con información operacional, financiera y de cumplimiento, provenientes de fuentes tanto internas como externas y a su vez debe ser relevante y suficiente para la correcta toma de decisiones.

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013, pág. 5)

La organización debe mantener canales de comunicación abiertos que permitan que el mensaje que la alta administración quiere transmitir sea captado y entendido con claridad por parte de todo el personal, una comunicación interna efectiva permitirá conocer cuáles son las deficiencias de control interno dentro de la organización, por otra parte una efectiva comunicación externa permitirá conocer los distintos puntos de vista de quienes mantienen relación con la organización como puede ser el nivel de satisfacción y preferencias de nuestros clientes.

A continuación se enumeran los principios que proceden de información y comunicación:

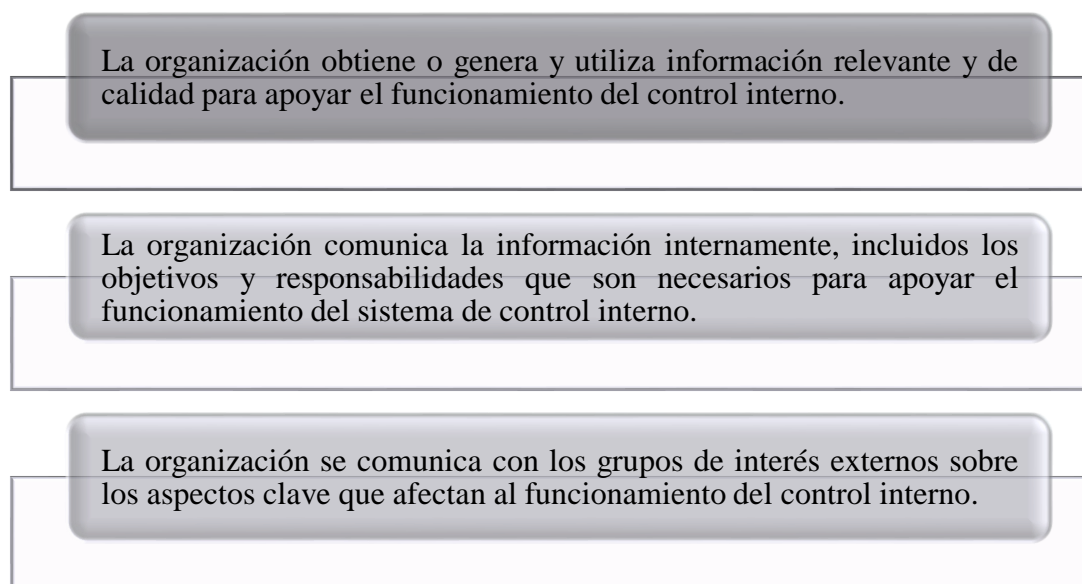


Figura 6 Principios que proceden de información y comunicación

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

- **Supervisión y monitoreo**

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se

comunican a la dirección y al consejo, según corresponda. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013, pág. 5)

El monitoreo dentro de un sistema de control interno dentro de una organización permitirá realizar una evaluación para asegurarnos del correcto funcionamiento del control interno, además de evaluar continuamente que las actividades que se realizan se estén llevando a cabo de acuerdo a lo planificado y realizar modificaciones cuando la alta administración considere conveniente.

A continuación se enumeran los principios que proceden de actividades de supervisión y monitoreo:

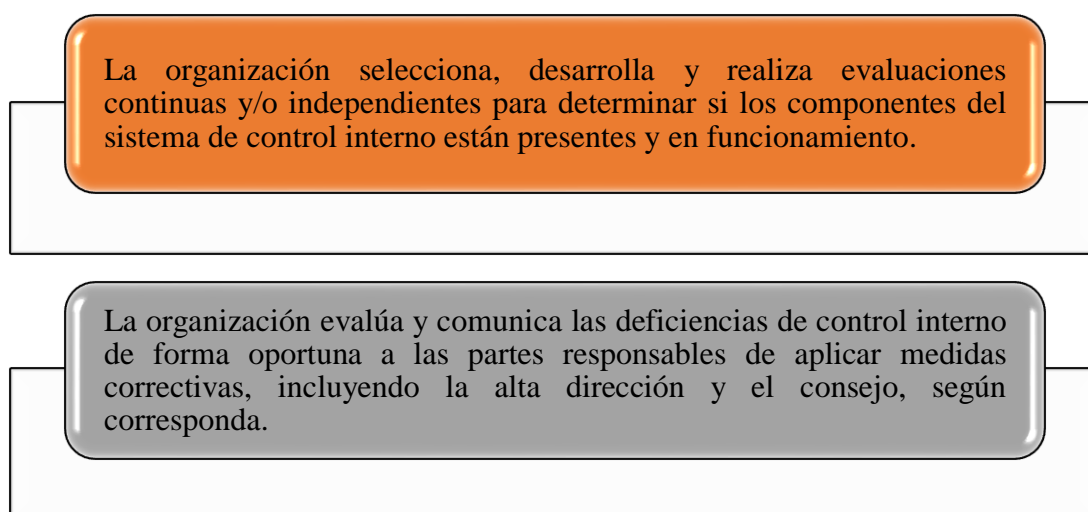


Figura 7 Principios que proceden de actividades de supervisión y monitoreo
Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

2.2.3. Economía Popular y Solidaria

a. Origen y evolución de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador

La economía popular solidaria en el país surge a medida que, sectores considerados como los más vulnerables de la economía no tenían acceso a la banca tradicional y la búsqueda por parte de estos sectores por combatir el desempleo y la pobreza los llevo desarrollar actividades socio-económicas, para obtener recursos que les permitiese el desarrollo de sus actividades sean estas agrícolas, ganaderas u otras, con el fin de mejorar su calidad de vida. (Estivill, 2010), menciona que, “las actividades de economía solidaria han garantizado la reproducción de la vida de centenas de personas marginadas del mercado de trabajo, promoviendo la inclusión y el desarrollo

económico, social y cultural con mayor sustentabilidad, equidad y democratización” (pág. 168)

En el 2006, empieza a presentarse cambios en el país con una nueva propuesta política denominada Revolución Ciudadana, la cual rompió con los paradigmas neoliberales y sigue los lineamientos del llamado socialismo del siglo XXI, dicha propuesta se enfoca por el Sumak Kawsay (Buen Vivir), estableciendo un modelo, el cual se orienta hacia las masas populares que por muchos años fueron excluidas del desarrollo económico, con el fin de mejorar las condiciones de vida de estas masas y lograr la disminución de la pobreza y el subdesarrollo. Con esta nueva propuesta de Gobierno se cambió la Constitución de 2008, misma que en el Artículo 283 establece que el sistema económico del Ecuador es social y solidario y, además, reconoce la existencia de la forma de organización de la economía popular y solidaria (EPS).

Después de reconocido este sistema económico social y solidario se procede a la creación de instituciones públicas, políticas públicas y cuerpos normativos para este sector, es así que mediante Registro Oficial No. 444 del 10 de mayo del 2011 se crea la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS), mediante la cual se establece la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, misma que inicio sus actividades el 5 de junio del 2012, esta entidad fue creada con el objeto contribuir al buen vivir de sus integrantes y de la comunidad en general, promoviendo los principios de: cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que ejecutan las organizaciones de la EPS.

Mediante la creación de la LOEPS y normativas relacionadas con el sector, se ha dado un gran paso hacia la mejora de la calidad de vida de aquellas masas populares que durante años fueron excluidas de las políticas públicas, con esto se busca la construcción de una economía popular y solidaria, donde prime el ser humano antes que el capital.

b. Definición de Economía Popular y Solidaria

La (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, 2011), define a la Economía Popular y Solidaria (EPS) como:

Una forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (Art. 1)

Por otro lado para (Coraggio, 2007), la economía popular y solidaria es:

Un modo de hacer economía, organizando de manera asociada y cooperativa la producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios no en base al motivo de lucro privado sino a la resolución de las necesidades, buscando condiciones de vida de alta calidad para todos los que en ella participan, sus familiares y comunidades, en colaboración con otras comunidades para resolver las necesidades materiales a la vez que estableciendo lazos sociales fraternales y solidarios, asumiendo con responsabilidad el manejo de los recursos naturales y el respeto a las generaciones futuras, consolidando vínculos sociales armónicos y duraderos entre comunidades, sin explotación del trabajo ajeno. (pág. 17)

En base a las definiciones citadas anteriormente se puede manifestar que la economía popular y solidaria constituye una forma de organización, a través de la cual sus integrantes utilizan recursos propios para generar ingresos que permitan satisfacer sus necesidades, teniendo siempre como prioridad al ser humano y el beneficio colectivo sobre el beneficio individual. Mediante la economía popular y solidaria se busca promover aquellos sectores que durante años no han sido incluidos dentro de las políticas públicas.

c. Importancia de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador

Para la (Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2015), la importancia del sector de la economía popular y solidaria se muestra en lo siguiente:

Se estima que el 50% del empleo nacional es generado por microempresas, de las cuales el 46% es propiedad de mujeres, que generan alrededor del 25,7% del PIB además, existen alrededor de mil cooperativas de ahorro y crédito, y actualmente el sector financiero popular y solidario llega a casi US\$ 1500 millones de activos y más de dos millones de socias y socios. Asimismo, se encuentra que, más de 316 000 Unidades Productivas Agropecuarias (UPAS) entre una y cinco hectáreas, producen el 65% de alimentos de consumo básico; sin embargo, el sector no puede crecer, por su limitado acceso a equipos y maquinaria de trabajo modernas; por el bajo nivel de escolaridad de sus miembros; por sus bajos niveles de asociatividad; su limitado acceso a servicios financieros y la inexperiencia en comercialización, técnicas y estrategias de mercado.

En el año 2009 se generaron 6 499 262 empleos a nivel nacional, la economía popular generó el 64% del total nacional, la economía empresarial privada el 29% y la economía pública el 7%. (pág. 22)

La economía popular y solidaria (EPS) constituye el principal mercado con potencial dinamizador del modelo macroeconómico nacional, favorece al desarrollo de la matriz productiva a través de su apoyo a la sustitución de importaciones en sectores claves del consumo nacional, ampliando la eficacia del mercado interno, como su proyección a los mercados externos.

d. Normativa aplicable a la Economía Popular y Solidaria

- **Constitución Política de la República del Ecuador**

La (Constitución de la República del Ecuador, 2008) hace referencia a la economía popular y solidaria en los siguientes artículos:

Art. 66, numeral 15, se reconoce y garantiza a las personas: el derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual, colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 311.- El Sector Financiero Popular y Solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las: micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la Economía Popular y Solidaria. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, págs. 47,140,147,148)

- **Código Orgánico Monetario y Financiero**

El Código Orgánico Monetario y Financiero con respecto a la economía popular y solidaria menciona lo siguiente:

Art. 160.- El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario.

Art. 163.- El sector financiero popular y solidario está compuesto por: cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro y de servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se regirán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Art. 177.- La asociación es la unión de dos o más entidades del sistema financiero nacional que se encontraren en actual funcionamiento, para la ampliación o prestación de servicios específicos, sin que cada una de las entidades asociadas pierda su identidad y personería jurídica. La asociación se hará mediante convenio de asociación, previa autorización de los organismos de control.

El convenio de asociación deberá establecer el plazo de duración, dentro de los plazos máximos que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las normas que la rijan y la responsabilidad de cada una de ellas frente a los riesgos que asuman.

Artículo 440.- Administración de las entidades del sector financiero popular y solidario. Para efectos de la aplicación de este Código, los miembros del consejo de administración de las cooperativas de ahorro y crédito y de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, los miembros del consejo de administración de las cajas centrales, y sus representantes legales serán considerados administradores.

Los consejos de vigilancia serán corresponsables del desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito, de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y de las cajas centrales y estarán sujetos a las responsabilidades y sanciones que este código establece para los consejos de administración.

No podrán ser representantes legales de las entidades que conforman el sector financiero popular y solidario quienes fueren cónyuges o convivientes en unión de hecho o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de miembros de los Consejos de Administración o Vigilancia.

Artículo 444.- Regulación y control. Las entidades financieras populares y solidarias están sometidas a la regulación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quienes en las políticas que emitan tendrán presente la naturaleza y características propias del sector financiero solidario.

Art. 458.- Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, son organizaciones que podrán optar por la personalidad jurídica, que se forman por voluntad de sus socios dentro del límite y en la forma determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, tendrán su propia estructura de gobierno, administración, representación, auto control social y rendición de cuentas y tendrán la obligación de remitir la información que les sea solicitada por la superintendencia. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, págs. 52,56,140,141,145)

- **Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones**

El (Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones, 2010), con relación a la EPS en sus artículos, indica lo siguiente:

Art. 4, literal b: democratizar el acceso a los factores de producción, con especial énfasis en las micro, pequeñas y medianas empresas, así como de los actores de la economía popular y solidaria.

Art. 22.- El Consejo Sectorial de la Producción establecerá políticas de fomento para la economía popular, solidaria y comunitaria, así como de acceso democrático a los factores de producción, sin perjuicio de las competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y de la institucionalidad específica que se cree para el desarrollo integral de este sector, de acuerdo a lo que regule la Ley de esta materia.

Adicionalmente, para fomentar y fortalecer la economía popular, solidaria y comunitaria, el Consejo Sectorial de la Producción ejecutará las siguientes acciones:

- a) Elaborar programas y proyectos para el desarrollo y avance de la producción nacional, regional, provincial y local, en el marco del Estado Intercultural y Plurinacional, garantizando los derechos de las personas, colectividades y la naturaleza;
- b) Apoyar y consolidar el modelo socio productivo comunitario para lo cual elaborará programas y proyectos con financiamiento público para: recuperación, apoyo y transferencia tecnológica, investigación, capacitación y mecanismos comercialización y de compras públicas, entre otros;
- c) Promover la igualdad de oportunidades a través de la concesión de beneficios, incentivos y medios de producción;
- d) Promover la seguridad alimentaria a través de mecanismos preferenciales de financiamiento de las micro, pequeña, mediana y gran empresa de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, afroecuatorianas y montubias;
- e) Financiar proyectos productivos de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, afroecuatorianas y montubias que impulsen la producción agrícola, pecuaria, artesanal, pesquera, minera, industrial, turística y otras del sector. (págs. 3,8)

- **Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario**

La, Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, indica que para efectos de la presente Ley, se entiende por:

Art. 1.- Economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital

Art. 8.- Las formas de organización que integran la Economía Popular y Solidaria, son las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

Art. 78.- El sector financiero popular y solidario para efectos de la presente Ley, está integrado por las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Art. 106.- La Superintendencia, dispondrá la transformación de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, en cooperativas de ahorro y crédito, cuando por su crecimiento en monto de activos, socios, volumen de operaciones y cobertura geográfica, superen los límites fijados por la Superintendencia para esas organizaciones.

Art. 107.- Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro podrán servir como medios de canalización de recursos públicos para el desarrollo e implementación de proyectos sociales y productivos, en sus respectivos territorios.

Art. 108.- Las organizaciones además del ahorro y crédito, promoverán el uso de metodologías financieras participativas como grupos solidarios, ruedas, fondos productivos, fondos mortuorios, seguros productivos o cualquier otra forma financiera destinados a dinamizar fondos y capital de trabajo. (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, 2011, págs. 3,5,17,21)

- **Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria**

Con relación a la economía popular y solidaria la (Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria, 2010) en su Art. 3, literal c menciona lo siguiente:

Se debe impulsar, en el marco de la economía social y solidaria, la asociación de los microempresarios, microempresa o micro, pequeños y medianos productores para su participación en mejores condiciones en el proceso de producción, almacenamiento, transformación, conservación y comercialización de alimentos. (pág. 2)

- **Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria**

El (Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2012), indica que:

Art. 90.- Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, son organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes.

Ejercerán su actividad exclusivamente en un área de influencia que no afecte a otras entidades financieras con estos fines o propósitos.

Art. 91.- Las cajas de ahorro son las organizaciones integradas por miembros de un mismo gremio o institución; por grupos de trabajadores con un empleador común, grupos familiares, barriales; o, por socios de cooperativas distintas a las de ahorro y crédito.

Art. 92.- La constitución y organización de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, se regirá por lo dispuesto para las organizaciones comunitarias. El funcionamiento y actividades de estas organizaciones serán determinados por la Junta de Regulación. (pág. 22)

- **Plan Nacional para el Buen Vivir**

El Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 contiene:

12 objetivos nacionales que reflejan el pensamiento que guía la acción de Gobierno y establecen las políticas necesarias para alcanzarlos. Cada uno de los objetivos se desagrega en políticas y líneas estratégicas que conducen la acción pública. Finalmente, cada objetivo presenta un conjunto de metas que permitirán realizar un seguimiento y una evaluación permanentes de la política pública. (Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2015, pág. 26)

De estos objetivos, el octavo señala: “Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible” (Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2015, pág. 37).

Dentro del objetivo 8 del (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013), se mencionan las siguientes políticas:

1. Invertir los recursos públicos para generar crecimiento económico sostenido y transformaciones estructurales

2. Consolidar el papel del Estado como dinamizador de la producción y regulador del mercado
3. Fortalecer el manejo sostenible de las finanzas públicas
4. Fortalecer la progresividad y la eficiencia del sistema tributario
5. Afianzar la sostenibilidad de la balanza de pagos
6. Mantener la sostenibilidad biofísica de los flujos económicos
7. Garantizar una adecuada gestión de la liquidez para el desarrollo y para administrar el esquema monetario vigente
8. Minimizar el riesgo sistémico de la economía
9. Profundizar las relaciones del Estado con el sector popular y solidario
10. Articular la relación entre el Estado y el sector privado.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Modalidad de la investigación

3.1.1. Investigación de campo

Según (Lara, 2011) en su libro Fundamentos de Investigación menciona que “la investigación de campo también conocida como investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio” (pág. 51).

Dentro de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo, se propone una investigación de campo porque mediante la aplicación de entrevistas y observación directa que permite la recolección de información específica que nos permitirá conocer la situación actual de las mismas, así como también en base a los resultados que estos arrojen se podrá formular las posibles soluciones.

3.1.2. Investigación documental

“La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (Lara, 2011, pág. 51).

Se propone una investigación bibliográfica – documental ya que nos permitirá conocer la situación actual de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo, por medio de la revisión de estatutos, manuales y estados financieros.

3.2. Tipos o niveles de investigación

3.2.1. Investigación exploratoria

En la investigación exploratoria los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Este tipo de investigación sirve para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la idea real, investigar

problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales sobre determinada área, identificar los conceptos o las variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones verificables. Esta clase de trabajos son comunes en la investigación del comportamiento, sobre todo en situaciones donde hay poca información. Éstos, en pocos casos constituyen un fin en sí mismos, por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el tono investigaciones posteriores más rigurosas. (Lara, 2011, pág. 51)

La investigación exploratoria se utilizará porque es un tema de investigación que anteriormente no se ha efectuado en esta provincia, por lo que nos permitirá identificar el problema y analizarlo, para establecer soluciones al problema.

3.2.2. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva, “según se mencionó, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Ésta puede incluir los siguientes tipos de estudios: encuestas, casos exploratorios, causales, de desarrollo, predictivos, de conjuntos, de correlación” (Lara, 2011, pág. 51).

La investigación descriptiva se utilizará para obtener datos reales mediante técnicas de recolección de información, para poder dar solución al problema detectado.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación “permite establecer un plan estratégico que mitigue en lo posible la situación deficiente económica, administrativa y financiera apoyada en técnicas y herramientas que impliquen determinar una propuesta clara y concisa entendible para quien lo requiera, es decir, el diseño es la estructura o el camino que se va a seguir para llevar a cabo la presente investigación” (Rubio, 2015, pág. 60).

Para desarrollo de la investigación en las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo el diseño de la investigación será el diseño no experimental, que se menciona a continuación.

3.3.1. Diseño no experimental

La investigación no experimental podría definirse como la investigación que se realiza “sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hace la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007, pág. 180).

Los diseños no experimentales:

- Ofrecen información sobre cómo se manifiestan y que características tienen los procesos que desembocan en un fenómeno determinado.
- Pretenden descubrir si los componentes de un cierto fenómeno están relacionados entre sí.
- Permiten comprender las complejas interacciones que se producen entre los grupos humanos.
- Dejan un gran margen para la interpretación.
- Por todas las razones mencionadas, sus resultados no son generalizables, pero resultan de gran utilidad para la toma de decisiones. (Fassio, Pascual, & Suárez, 2006, págs. 49,50)

La investigación no experimental será aplicada en las cajas solidarias para realizar el análisis de la gestión de control interno y de esta manera determinar posibles aspectos negativos que pueden afectar el desarrollo financiero de las mismas, así como también nos permitirá identificar sus posibles causas.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Para llevar a cabo una investigación hay que definir claramente cuál es la población, misma que “está constituida por una totalidad de unidades, vale decir, por todos aquellos elementos que pueden conformar el ámbito de una investigación” (Niño, 2011, pág. 55).

En la ejecución de la investigación, se tomara como población al número total de socios que conforman las 12 cajas solidarias ubicadas en la provincia de Chimborazo y que se mencionan a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 3
Población

N°	Nombre de la Caja	N° de socios
1	Caja de Ahorro y Crédito "El Progreso"	53
2	Caja Solidaria "Inti Ñan"	53
3	Caja Solidaria "Inti Pakari"	25
4	Caja Solidaria "Kuri Wasi" (San Pablo Guantug)	39
5	Caja Solidaria "Nueva Vida" El Troje	3
6	Caja Solidaria 5 de Junio	51
7	Caja Solidaria de Ahorro Corporativo "Sumak Kawsay"	93
8	Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Sumak Kawsay" Palmira	78
9	Caja Solidaria de Mujeres Indígenas "Alianza Cenan"	18
10	Caja Solidaria de Mujeres Indígenas "Achik Ñan" de Jatun Pamba	44
11	Caja Solidaria "Nueva Vida" La Victoria Guamote	23
12	Caja Solidaria "Rosario Curichumbi"	56
TOTAL		536

Fuente: (Cajas Solidarias provincia de Chimborazo, 2016)

3.4.2. Muestra

Según manifiesta (Bernal, 2010), la muestra "es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la mediación y la observación de las variables objeto de estudio" (pág. 160).

Para el desarrollo del proyecto de investigación, se obtendrá el tamaño de la muestra, a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(N - 1) * e^2 + z^2 * p * q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

p = Proporción de personas cuya factibilidad de ser seleccionadas en la muestra es un éxito, para el caso su valor estimado es 0.50

q = Proporción de personas que no hay factibilidad de ser seleccionadas, para el caso su valor es de 0.50

z² = Nivel de confianza

e = Límite aceptable de error muestral

Para el cálculo de la muestra se utilizara un nivel del confianza del 95% y un margen de error del 5% en caso de las encuestas sean contestadas con irresponsabilidad o de que los socios se nieguen a contestarlas, el valor Z para un nivel de confianza del 95% es de 1,96 (según tabla de áreas bajo la curva normal).

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(N - 1) * e^2 + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 536}{(536 - 1) * 0,05^2 + 1,96 * 0,50 * 0,05}$$

$$n = 224$$

Para la aplicación de las encuestas a los socios de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo, se trabajara con una muestra de 224 socios, misma que será distribuida de acuerdo al número de socios que conforman cada una de las cajas solidarias y que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4
Muestreo estratificado

N°	Nombre de la Caja	N° de socios	%	Muestreo
1	Caja de Ahorro y Crédito "El Progreso"	53	9,89%	22

CONTINÚA 

2	Caja Solidaria "Inti Ñan"	53	9,89%	22
3	Caja Solidaria "Inti Pakari"	25	4,66%	10
4	Caja Solidaria "Kuri Wasi" (San Pablo Guantug)	39	7,28%	16
5	Caja Solidaria "Nueva Vida" El Troje	3	0,56%	1
6	Caja Solidaria 5 de Junio	51	9,51%	21
7	Caja Solidaria de Ahorro Corporativo "Sumak Kawsay"	93	17,35%	39
8	Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Sumak Kawsay" Palmira	78	14,55%	33
9	Caja Solidaria de Mujeres Indígenas "Alianza Cenán"	18	3,36%	8
10	Caja Solidaria de Mujeres Indígenas "Achik Ñan" de Jatun Pamba	44	8,21%	18
11	Caja Solidaria "Nueva Vida" La Victoria Guamote	23	4,29%	10
12	Caja Solidaria "Rosario Curichumbi"	56	10,45%	24
TOTAL		536	100%	224

3.5. Técnicas de recolección de datos

3.5.1. Instrumentos

a. Encuesta

Las encuestas se elaborarán y se aplicarán a los socios de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo, en base a preguntas enfocadas a contrastar las respuestas de los directivos respecto a los componentes de control interno.

b. Entrevistas

La entrevista es una "técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador" (Bernal, 2010, pág. 256)

Para el desarrollo de nuestra investigación las entrevistas se realizarán a los directivos de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo y se utilizarán para obtener respuestas verbales sobre las preguntas que durante su desarrollo se vayan

formulando respecto al tema objeto de estudio, obteniendo así información completa que se requiera conocer, para luego describirla e interpretarla.

c. Observación directa

“La observación, como técnica de investigación científica, es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada” (Bernal, 2010, pág. 257).

Este instrumento se utilizará para obtener evidencia y corroborar la existencia de documentación necesaria para el desarrollo de nuestra investigación.

d. Métodos para evaluar el control interno

- **Cuestionarios**

Tiene como base específica el considerar que existen procedimientos de uso general en las organizaciones y de acuerdo a ello se adecuan en preguntas por consiguiente existiendo una respuesta afirmativa significativa que se está cumpliendo y de ser negativa alude a su inexistencia o en su defecto al incumplimiento (Dávila, 2013, pág. 17).

Los cuestionarios se elaborarán y aplicarán para evaluar los cinco componentes de control interno sobre los cuales se fundamenta la investigación, con preguntas cerradas nos permitirá posteriormente cuantificar las respuestas e interpretar resultados.

- **Descriptivo**

“Se distingue porque presenta en forma detallada el proceso que está aprobado seguir en una actividad, adicionando las formas y prácticas de trabajo, normas, políticas, métodos, programas específicos, división de trabajo y responsabilidad. (Dávila, 2013, pág. 18)

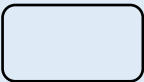

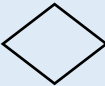
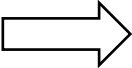
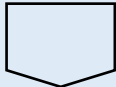


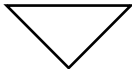
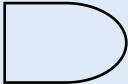
La aplicación de cédulas descriptivas nos permiten describir en manera de narración las actividades y procesos que se realizan en las Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo.

- **Gráfico**

“Tiene como premisa fundamental el presentar en forma ilustrativa la secuencia ordenada de pasos a seguir en una actividad, en tal forma que se distinga perfectamente su orden previsto. Ilustra claro la secuencia y recorrido de la información y formas” (Dávila, 2013, pág. 19).

La aplicación de diagramas de flujo para nuestra investigación nos permitirá presentara la secuencia en forma gráfica de los procesos que hayan sido identificados y descritos.

Tabla 5
Símbolos de gráficas de flujo

Nombre	Símbolo	Descripción
Inicio/Fin		Se utiliza al inicio y al fin de un proceso.
Operación		Se utiliza para representar una actividad o un conjunto de actividades.
Decisión		Se utiliza para representar dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
Traslado		Se utiliza para representar acciones que desplazan información, objeto o personas.
Conector fuera y dentro de página		Se utiliza cuando el diagrama de procesos continúa en otra página.
Conector dentro de página		Este símbolo enlaza entre sí partes distantes del flujo.
Documento		Se utiliza para representar cualquier tipo de documento que entre o salga en el procedimiento.
Archivo		Se utiliza para representar el almacenamiento de la información.
Espera		Se utiliza para representar el tiempo de espera.

Fuente: (Estupiñan, 2006)

3.5.2. Validez y confiabilidad

Según (Hernández S. , 2007), la validez se refiere al grado en que un instrumento de recolección de datos mide la variable que pretende medir, y la confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación repetida de un instrumento de recolección de datos al mismo sujeto u objeto produce similares resultados.

La validez de los instrumentos para el desarrollo de la investigación, se efectuó a través del juicio de (3) tres expertos, quienes luego de revisar los instrumentos, consideraron pertinencia y congruencia en el contenido y redacción de las preguntas así como también en las respectivas opciones de respuestas con las variables objeto de estudio.

3.6. Técnicas de análisis de datos

“El análisis y la discusión de resultados obtenidos del procesamiento de la información consiste en interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos, la hipótesis y/o preguntas formuladas” (Bernal, 2010, pág. 222).

Luego de efectuar la recolección de la información, inicia la etapa de análisis de datos en la cual se busca obtener información detallada de las variables que son objeto de investigación, utilizando para la tabulación de datos el programa estadístico SPSS “Statistical Package for the Social Sciences”, que nos permitirá obtener tablas de distribución de frecuencias y representaciones gráficas para el caso de las encuestas aplicadas a los socios.

Para el análisis de datos en los cuestionarios que fueron aplicados a los directivos de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo, se efectuara una evaluación del nivel de riesgo y confianza por cada componente del COSO, que tienen las cajas solidarias en relación a la estructura de control interno que mantienen.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Análisis de los resultados

4.1.1. Evaluación de control interno

Para la evaluación del control interno de las cajas solidarias ubicadas en la provincia de Chimborazo se procederá de acuerdo con el siguiente programa de auditoria, cumpliendo con cada uno de los procedimientos establecidos, mismos que nos permitieran determinar el nivel de confianza y riesgo de cada uno de los componentes de control interno.

Tabla 6
Programa de auditoria



		CAJAS SOLIDARIAS PROVINCIA DE CHIMBORAZO EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO			A.C.I 1/1
Objetivos: ✓ Evaluar el sistema de control interno que mantienen las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo.					
N°	Procedimientos	Ref.	Responsable	Fecha	
1	Conocimiento acerca de las cajas solidarias y las actividades a las que se dedican.	C.I-P1 1/1	A.L.L.P. E.M.C.C.	02/12/2016 al 24/12/2016	
2	Aplicar y evaluar cada componente de control interno mediante cuestionarios dirigidos a los directivos de las cajas solidarias.	C.I- P2 1/10 C.I- P2 3/10 C.I- P2 5/10 C.I- P2 7/10 C.I- P2 9/10	A.L.L.P. E.M.C.C.	02/12/2016 al 24/12/2016	
3	Medir el nivel de riesgo y confianza de cada componente de control interno.	C.I- P2 2/10 C.I- P2 4/10 C.I- P2 6/10 C.I- P2 8/10 C.I- P2 10/10	A.L.L.P. E.M.C.C.	06/01/2017 al 10/01/2017	
4	Preparar una hoja de hallazgos y laborar un informe con los resultados obtenidos.	H.A 1/4 H.A 2/4 H.A 3/4 H.A 4/4	A.L.L.P. E.M.C.C.	12/01/2017 14/01/2017	

Tabla 7
Reseña cajas solidarias

	CAJAS SOLIDARIAS PROVINCIA DE CHIMBORAZO EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	C.I-P1 1/1
<p>Las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo surgen como alternativa de los pueblos y comunidades indígenas al no tener acceso al sistema financiero tradicional, estas pequeñas organizaciones han constituido un apoyo fundamental para quienes las conforman, ya que de una manera u otra se han visto beneficiados. Entre las actividades a las que se dedican las cajas solidarias se encuentran la captación de ahorros y otorgamiento de créditos a sus asociados, el monto máximo de crédito otorgado a un socio es de \$ 1.000 a un año plazo y el monto mínimo es de \$ 200, la tasa de interés aplicada se fija de acuerdo con establecido por el Banco Central.</p> <p>Uno de principales objetivos de las cajas es la generación de micro proyectos que contribuyan al mejoramiento del nivel de vida de sus asociados y de la comunidad en sí. Además se dictan talleres de capacitación con el apoyo de profesionales, relacionados a la agricultura, ganadería, y elaboración de artesanías que son las actividades principales a las que se dedican los socios de las cajas solidarias.</p>		

Los cuestionarios de control interno aplicados a los directivos de las cajas solidarias ubicadas en la provincia de Chimborazo han sido calificados de acuerdo a la siguiente escala:

Tabla 8
Rangos de calificación

Rango	Calificación
Del 1 al 2	Inaceptable
Del 3 al 4	Deficiente
Del 5 al 6	Satisfactorio
Del 7 al 8	Muy bueno
Del 9 al 10	Excelente

Tabla 9
Matriz de evaluación (Ambiente de control)

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
Componente: Ambiente de control			C.I- P2 1/10
Entidad: Cajas solidarias de la provincia de Chimborazo			
N°	Pregunta	Ponderación	Calificación
1	¿Cuenta la caja solidaria con una misión y visión?	10	3
2	¿Existe un código de ética?	10	3
3	¿El código de ética ha sido difundido entre los socios?	10	4
4	¿La caja solidaria cuenta con una estructura formal?	10	5
5	¿La caja solidaria procura la asociatividad con los socios?	10	7
6	¿Los directivos de la caja solidaria participan con los socios en la toma de decisiones?	10	8
7	¿Existen mecanismos de sanciones internas para quien no acata las políticas de la caja solidaria?	10	6
8	¿La caja solidaria dispone de un reglamento interno para sus empleados?	10	2
TOTAL		80	38

Medición de nivel de riesgo y confianza

C.I- P2

2/10

Nivel de Confianza

$$N.C = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$N.C = (38/80) * 100$$

$$N.C = 47.5\%$$

Nivel de Riesgo

$$N.R = 100\% - N.C$$

$$N.R = 100\% - 47.5\%$$

$$N.R = 52.5\%$$

Criterio:

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderada	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

Interpretación:

En la evaluación del primer componente de control interno Ambiente de Control, se determina un nivel de confianza baja con un 47.5%, por lo que con un 52.5% se tiene un nivel de riesgo alto; esto se debe a que en las Cajas Solidarias evaluadas se encuentran falencias entre ellas que no tienen una misión y visión definidas, no existe un código de ética mismo que por ende no ha sido difundido, no cuentan con un organigrama estructural y funcional y además no disponen de un reglamento interno para los empleados.

Tabla 10
Matriz de evaluación (Evaluación del riesgo)

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
Componente: Evaluación del riesgo			C.I- P2 3/10
Entidad: Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo			
N°	Pregunta	Ponderación	Calificación
1	¿Los objetivos planteados están relacionados con las actividades que realiza la caja solidaria?	10	5
2	¿Existen mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas?	10	4
3	¿Existen mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes internas?	10	5
4	¿Realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos?	10	4
5	¿La caja solidaria cuenta con políticas de cobranza?	10	8
6	¿La caja solidaria cuenta con políticas para salvaguardar el dinero recaudado?	10	7
7	¿Se guarda periódicamente un respaldo de la información de la caja solidaria?	10	5
TOTAL		70	38

Medición de nivel de riesgo y confianza

C.I- P2

4/10

Nivel de Confianza

$$N.C = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$N.C = (38/70) * 100$$

$$N.C = 54\%$$

Nivel de Riesgo

$$N.R = 100\% - N.C$$

$$N.R = 100\% - 54\%$$

$$N.R = 46\%$$

Criterio:

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderada	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

Interpretación:

En la evaluación del segundo componente de control interno Evaluación del Riesgo, se determina un nivel de confianza moderado con un 54%, por lo que con un 46% se tiene un nivel de riesgo moderado; esto se debe a que en las Cajas Solidarias evaluadas se encuentran novedades en el planteamiento de sus objetivos ya que solamente cuatro de las doce cajas tienen definidos sus objetivos, además, no disponen de procedimientos para identificar riesgos provenientes de fuentes tanto internas como externas, por lo tanto, no se realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos, y por último nueve de las cajas no cuentan con un respaldo de la información administrativa-financiera.

Tabla 11
Matriz de evaluación (Actividades de control)

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
Componente: Actividades de control			C.I- P2 5/10
Entidad: Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo			
N°	Pregunta	Ponderación	Calificación
1	¿Existen procedimientos definidos para las actividades de la caja solidaria?	10	3
2	¿Existe coordinación entre las áreas funcionales de la caja solidaria?	10	6
3	¿Existe procesos internos para identificar aspectos que pueden afectar negativamente el desenvolvimiento de la caja?	10	4
4	¿Están asignadas las tareas y responsabilidades específicas a cada directivo de la caja solidaria?	10	8
5	¿Las actividades se controlan y evalúan continuamente en la caja solidaria?	10	4
TOTAL		50	25

Fuente: Cuestionarios de control interno. (2016)

Medición de nivel de riesgo y confianza

Nivel de Confianza

$$N.C = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$N.C = (25/50) * 100$$

$$N.C = 50\%$$

Nivel de Riesgo

$$N.R = 100\% - N.C$$

$$N.R = 100\% - 50\%$$

$$N.R = 50\%$$

Criterio:

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderada	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

Interpretación:

En la evaluación del tercer componente de control interno Actividades de Control, se determina un nivel de confianza baja con un 50%, por lo que con un 50% se tiene un nivel de riesgo alto; esto se debe a que en las Cajas Solidarias no disponen de procedimientos definidos para las actividades que se realizan, así como también no existen procesos que permitan identificar factores que puedan afectar negativamente el desenvolvimiento de sus actividades y a su vez estas no se evalúan periódicamente.

Tabla 12
Matriz de evaluación (Información y comunicación)

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
Componente: Información y comunicación			C.I- P2
Entidad: Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo			7/10
N°	Pregunta	Ponderación	Calificación
1	¿Se realiza periódicamente asambleas con los socios de la caja solidaria?	10	8
2	¿El estatuto de la caja solidaria se ha puesto en conocimiento de todos los socios?	10	7
3	¿La información suministrada a los órganos de control es oportuna?	10	6
4	¿Los objetivos planteados han sido comunicados a todos los miembros de la caja solidaria?	10	4
5	¿Los directivos se mantienen informados de problemas internos de la caja solidaria?	10	7
6	¿Los directivos de la caja solidaria son informados respecto a los requerimientos de los socios?	10	7
7	¿Las disposiciones legales emitidas por los organismos de control se dan a conocer a todos quienes conforman la organización?	10	6
TOTAL		70	45

Fuente: Cuestionarios de control interno. (2016)

Medición de nivel de riesgo y confianza

C.I- P2

8/10

Nivel de Confianza

$$N.C = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$N.C = (45/70) * 100$$

$$N.C = 64\%$$

Nivel de Riesgo

$$N.R = 100\% - N.C$$

$$N.R = 100\% - 64\%$$

$$N.R = 36\%$$

Criterio:

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderada	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

Interpretación:

En la evaluación del cuarto componente de control interno Información y Comunicación, se determina un nivel de confianza moderada con un 64%, por lo que con un 36% se tiene un nivel de riesgo moderado; esto se debe a que en las Cajas Solidarias se encuentran novedades mínimas como que: en las cuatro cajas que tienen objetivos planteados estos no han sido comunicados ni difundidos a todos los miembros de la organización y además que los socios tienen desconocimiento sobre las disposiciones legales bajo las cuales se rigen las actividades de estas organizaciones.

Tabla 13
Matriz de evaluación (Supervisión y monitoreo)

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
Componente: Supervisión y monitoreo			C.I- P2 9/10
Entidad: Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo			
N°	Pregunta	Ponderación	Calificación
1	¿Se supervisa al personal en las actividades que desempeña?	10	2
2	¿Son oportunos y efectivos los procedimientos para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias?	10	4
3	¿Son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las disposiciones legales?	10	4
4	¿La Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) monitorea las actividades que realiza la caja solidaria?	10	6
TOTAL		40	16

Medición de nivel de riesgo y confianza

Nivel de Confianza

$$N.C = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$N.C = (16/40) * 100$$

$$N.C = 40\%$$

Nivel de Riesgo

$$N.R = 100\% - N.C$$

$$N.R = 100\% - 40\%$$

$$N.R = 60\%$$

Criterio:


RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderada	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

Interpretación:


En la evaluación del quinto componente de control interno Supervisión y Monitoreo, se determina un nivel de confianza baja con un 40%, por lo que con un 60% se tiene un nivel de riesgo alto; esto se debe a que en las Cajas Solidarias no se supervisa al personal en las actividades que desempeña, los procesos para verificar el cumplimiento de disposiciones legales sobre las cuales se rigen las actividades de la caja no han sido definidos, y por ultimo las políticas de las cajas no se han modificado en base a cambios en las disposiciones legales.

a. Hoja de hallazgos


Tabla 14
Hoja de hallazgos

 CAJAS SOLIDARIAS DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO HOJA DE HALLAZGOS							H.A.
N°	Nombre	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación	1/4
1	Misión y visión no definidas	Las Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo en su mayoría no cuentan con una misión y visión establecidas, que les permita definir su razón de ser y hacia dónde quieren llegar.	La misión es la razón de ser de una organización y la visión se refiere a que desea ser a futuro una organización.	En las cajas solidarias no se ha designado a una persona que se encargue de la planificación estratégica.	Inexistencia de un plan estratégico en el cual se plasmen objetivos y metas que orienten a las cajas solidarias hacia donde quieren llegar y que quieren alcanzar en el mediano y largo plazo.	Consejo de Administración.- diseñar un plan estratégico, difundir entre todos los miembros de las cajas solidarias para que el mismo sea aprobado en la Asamblea General de Socios.	
2	Carencia de un código de ética y conducta.	Las Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo en su mayoría no cuentan con un código de ética, documentado, por lo tanto no se encuentran establecidos los valores y principios sobre los cuales se orienta la conducta de los directivos.	Ley de la Junta Bancaria. Libro I. título XIV. Capítulo VIII. Sección I. Artículo 9, en el literal 9.3 en la información que debe presentar señala un: Código de ética que rige en la institución, así como los lineamientos sobre los cuales se realiza la evaluación de la actuación del directorio.	Los directivos de las Cajas Solidarias consideran que no es necesario la elaboración e implementación de un código de ética debido a que actúan de acuerdo con los principios y valores que rigen a los pueblos indígenas.	Desconfianza en los socios con respecto a la información presentada por parte de los directivos de las cajas, abuso de autoridad, conflicto de interés y hacer mal uso de la información.	Consejo de Administración.- elaborar un código de ética acorde a las necesidades de las Cajas Solidarias, y tramitar su aprobación y difusión en la Asamblea General de Socios.	


CONTINÚA 

 CAJAS SOLIDARIAS DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO HOJA DE HALLAZGOS						H.A. 2/4
N°	Nombre	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
3	Falta de un organigrama estructural y funcional	Las cajas solidarias, no cuentan con un organigrama definido en donde se establezca los niveles jerárquicos y líneas de autoridad respectivas.	Ley de la Junta Bancaria. Libro I. Título XIV. Capítulo VIII. Sección I. Artículo 9, en el punto 9.7 señala la información a describirse deberá comprender: La descripción de la estructura organizacional deberá precisar las principales funciones y responsabilidades otorgadas a cada instancia de la organización en las que se pueda observar el tipo de decisiones que cada nivel jerárquico puede adoptar.	Los directivos de las cajas solidarias no han recibido talleres de capacitación sobre temas de administración y de cómo deben estar estructurados cada uno de sus directorios.	Actividades desempeñadas sin seguir y respetar un nivel jerárquico, demora en la prestación del servicio y pérdida de información.	Consejo de Administración.- respetar las líneas de autoridad del organigrama estructural diseñado para las Cajas Solidarias.

 CONTINÚA 

 CAJAS SOLIDARIAS DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO HOJA DE HALLAZGOS						H.A. 3/4
N°	Nombre	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
4	No se disponen de un reglamento interno para los empleados.	No existe un reglamento interno, en donde consten las políticas sobre las cuales los empleados de cada una de las cajas solidarias deban desempeñar sus funciones.	Código de Trabajo Art. 64.- Reglamento interno.- Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación.	No se ha tomado en cuenta el diseño de un reglamento interno para los empleados, debido a que los directivos de las Cajas Solidarias desconocen las disposiciones del Código de Trabajo.	No se realizan las actividades a tiempo, no existe un horario establecido en el cual los funcionarios de la caja deban estar en las oficinas atendiendo a los socios.	Consejo de Administración.- diseñar e implementar un reglamento interno para empleados en donde consten las políticas internas sobre las cuales los empleados desempeñan sus funciones.
5	Inexistencia de procedimientos para la identificación de riesgos	Las cajas solidarias no cuentan con procedimientos para identificar riesgos provenientes de fuentes tanto internas como externas, e identificar factores que pueden afectar negativamente el desempeño de las cajas, por lo tanto tampoco cuentan con acciones correctivas para mitigar los riesgos.	La detección de riesgos es importante porque permite establecer acciones correctivas y preventivas. Así como también definir que tanto una organización puede hacer frente a un riesgo.	Los integrantes de las cajas solidarias encargados de la administración desconocen acerca de cómo identificar riesgos que afecten el correcto desenvolvimiento de las cajas.	Altos montos de créditos vencidos por cobrar, pérdidas de información financiera y administrativa.	Consejo de Administración.- implementar medidas de detección de riesgos de fuentes internas y externas, así como también las medidas correctivas que se realizar en caso de que sean detectados.

 CONTINÚA 

 CAJAS SOLIDARIAS DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO HOJA DE HALLAZGOS						H.A. 4/4
N°	Nombre	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
6	Carencia de un respaldo de la información administrativa y financiera.	Las cajas solidarias en su mayoría no guardan un respaldo de la documentación que se maneja en cada una de ellas tanto física como digital.	Ley de la Junta Bancaria en su Libro I, título XIV, capítulo VIII, sección I, artículo 3 en su punto 3.9 señala: establecer los mecanismos a través de los cuales se asegure la confidencialidad de la información a la que acceden los accionistas o socios	Los directivos de las cajas no cuentan con capacitación acerca del manejo de información y sobre los métodos o formas para realizar respaldos de información.	Perdida de información administrativa y financiera debido a varios factores como pueden ser incendios, inundaciones, robos o mal estado físico de los equipos de computo	Consejo de Administración.- implementar políticas y procedimientos para la salvaguarda de la información, mismas que deben ser aprobadas y difundidas en la Asamblea General de Socios.
7	Carencia de un manual de procedimientos	Las cajas solidarias no disponen procedimientos definidos, que les ayude en el correcto desarrollo de sus actividades.	Contar con procedimientos definidos ayuda a que las actividades se realicen con eficiencia optimizando recursos y de esta forma asignar responsabilidades a cada miembro de las cajas solidarias.	En las cajas solidarias no se ha designado a una persona que se encargue de la planificación de las actividades de las cajas.	Entrega inoportuna de información, pérdida de activos fijos, conflicto de intereses.	Consejo de Administración.- hacer uso del manual de control interno en el cual se plasman los procedimientos de mayor importancia para las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo.

b. Informe de control interno

A los señores Socios, Consejos de Administración, Consejos de Vigilancia y miembros de la Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE)

De nuestra consideración:

Concluido el análisis de la gestión de control interno realizado a las Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo, en base a los cinco componentes del COSO; en el informe se pone a vuestra consideración, los resultados obtenidos durante el presente examen.

El estudio y evaluación de la gestión de control interno, tiene como objetivo, el mejorar la administración y resguardo de los activos de las Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo; para ello se plasman los comentarios, conclusiones y recomendaciones, respecto de los resultados del análisis practicado.

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO**1. Misión y visión no definidas.****• Conclusión:**

Las Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo en su mayoría no cuentan con una misión y visión establecidas, que les permita definir su razón de ser y hacia dónde quieren llegar, partiendo de que la misión es la razón de ser de una organización y la visión se refiere a que desea ser a futuro una organización, debido a que no se ha designado a una persona que se encargue de la planificación estratégica lo cual ocasiona la inexistencia de un plan estratégico en el cual se plasmen objetivos y metas que orienten a las Cajas Solidarias hacia donde quieren llegar y que quieren alcanzar en el mediano y largo plazo.

- **Recomendación:**

Consejo de Administración:

Diseñar un plan estratégico, difundir entre todos los miembros de las Cajas Solidarias para que el mismo sea aprobado en la Asamblea General de Socios.

2. **Carencia de un código de ética y conducta.**

- **Conclusión:**

Las Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo en su mayoría no cuentan con un código de ética, documentado, por lo tanto no se encuentran establecidos los valores y principios sobre los cuales se orienta la conducta de los directivos, considerándose que en la Ley de la Junta Bancaria. Libro I. título XIV. Capítulo VIII. Sección I. Artículo 9, en su literal 9.3 señala que entre la información que una organización debe presentar un código de ética que rige en la institución, así como los lineamientos sobre los cuales se realiza la evaluación de la actuación del directorio, sin embargo los directivos de las Cajas Solidarias consideran que no es necesario la elaboración e implementación de un código de ética debido a que actúan de acuerdo con los principios y valores que rigen a los pueblos indígenas, esto trae como consecuencia desconfianza en los socios con respecto a la información presentada por parte de los directivos de las cajas, abuso de autoridad, conflictos de interés y mal uso de la información.

Recomendación:

Consejo de Administración:

Elaborar un código de ética acorde a las necesidades de las Cajas Solidarias, y tramitar su aprobación y difusión en la Asamblea General de Socios.

3. **Falta de un organigrama estructura y funcional.**

- **Conclusión:**

Las cajas solidarias, no cuentan con un organigrama definido en donde se establezca los niveles jerárquicos y líneas de autoridad respectivas, teniendo en

cuenta que en la Ley de la Junta Bancaria. Libro I. Título XIV. Capítulo VIII. Sección I. Artículo 9, en el punto 9.7 señala la información a describirse comprende, la descripción de la estructura organizacional en donde deberá precisar las principales funciones y responsabilidades otorgadas a cada instancia de la organización en las que se pueda observar el tipo de decisiones que cada nivel jerárquico puede adoptar, esto es debido a que los directivos de las cajas solidarias no han recibido talleres de capacitación sobre temas de administración y de cómo deben estar estructurados cada uno de sus directorios, por lo tanto las actividades son desempeñadas sin seguir y respetar un nivel jerárquico, existe demora en la prestación del servicio y pérdida de información.

Recomendación:

Consejo de Administración:

Respetar las líneas de autoridad del organigrama estructural diseñado para las Cajas Solidarias.

4. No se disponen de un reglamento interno para los empleados.

• **Conclusión:**

No existe un reglamento interno, en donde consten las políticas sobre las cuales los empleados de cada una de las Cajas Solidarias deban desempeñar sus funciones, en el Código de Trabajo Art. 64 con respecto al reglamento interno señala que: las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación, sin embargo en las Cajas Solidarias no se ha tomado en cuenta el diseño de un reglamento interno para los empleados por desconocimiento de la normativa del Código de Trabajo, por lo tanto no se realizan las actividades a tiempo, no existe un horario establecido en el cual los empleados de las Cajas deban estar en las oficinas atendiendo los requerimientos de los socios.

Recomendación:

Consejo de Administración:

Diseñar e implementar un reglamento interno para empleados en donde consten las políticas internas sobre las cuales los empleados desempeñan sus funciones.

5. Inexistencia de procedimientos para la identificación de riesgos.**• Conclusión:**

Las cajas solidarias no cuentan con procedimientos para identificar riesgos provenientes de fuentes tanto internas como externas, así como también factores que pueden afectar negativamente el desempeño de las cajas, por lo tanto, tampoco cuentan con acciones correctivas para mitigar los riesgos, teniendo en cuenta que la detección de riesgos es importante porque permite establecer acciones correctivas y preventivas que permitan eliminar y/o reducir riesgos y definir que tanto una organización puede hacer frente a un riesgo, esto se debe a que los integrantes de las Cajas Solidarias encargados de la administración desconocen acerca de cómo identificar riesgos que afecten el correcto desenvolvimiento de las cajas y trae como resultado altos montos de créditos por cobrar vencidos, pérdidas de información financiera y administrativa.

Recomendación:

Consejo de Administración:

Implementar medidas de detección de riesgos de fuentes internas y externas, así como también las medidas correctivas que se realizar en caso de que sean detectados.

6. Carencia de un respaldo de la información administrativa y financiera.**• Conclusión:**

Las cajas solidarias en su mayoría no cuentan políticas para salvaguardar un respaldo de la documentación que se maneja en cada una de ellas tanto física como digitalmente, en la Ley de la Junta Bancaria en su Libro I, título XIV, capítulo

VIII, sección I, artículo 3 en su punto 3.9 señala: establecer los mecanismos a través de los cuales se asegure la confidencialidad de la información a la que acceden los accionistas o socios, a causa de que los directivos de las cajas no cuentan con capacitación acerca del manejo de la información y sobre los métodos o formas para realizar respaldos de información teniendo como consecuencia pérdida de información administrativa y financiera debido a varios factores como pueden incendios, inundaciones, robos o mal estado físico de los equipos de computo

Recomendación:

Consejo de Administración:

Implementar políticas y procedimientos para la salvaguarda de la información, mismas que deben ser aprobadas y difundidas en la Asamblea General de Socios.

7. Carencia de un manual de procedimientos.

• **Conclusión:**

Las Cajas Solidarias no disponen procedimientos definidos, que les ayude en el correcto desarrollo de sus actividades, considerándose que contar con procedimientos definidos ayuda a que las actividades se realicen con eficiencia optimizando recursos y de esta forma asignar responsabilidades a cada miembro de las cajas solidarias, situación que se debe porque que no se ha designado a una persona que se encargue de la planificación de las actividades de las cajas lo que trae como consecuencia entrega inoportuna de información, pérdida de activos fijos, conflicto de intereses.

Recomendación:

Consejo de Administración:

Hacer uso del manual de control interno en el cual se plasman los procedimientos de mayor importancia para las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo.

4.1.2. Análisis de las encuestas aplicadas a los socios

Se aplicaron en total de 224 encuestas a los socios de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo, para la tabulación de los datos que arrojaron las encuestas aplicadas, se utilizó el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

1. ¿Conoce de la existencia de un código de ética en la caja solidaria?

Tabla 15
Código de ética

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	163	72,8	72,8	72,8
No	61	27,2	27,2	100
Total	224	100	100	

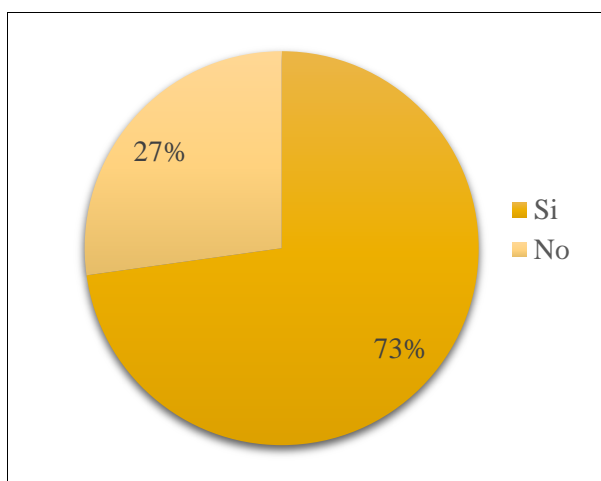


Figura 8 Código de ética

Análisis:

El 72,8% de los socios manifiesta que las cajas solidarias cuentan con un código de ética, mismo que no ha sido documentado y su existencia se basa en la práctica de valores por parte de los directivos y socios, por otro lado el 27,2% de los socios indica la no existencia de dicho código de ética incidiendo esto en la conducta ética por parte los miembros de las cajas solidarias.

2. ¿Se difunde permanentemente el código de ética en la caja solidaria?

Tabla 16
Difusión del código de ética

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	152	49,55%	67,9	67,9
No	72	23,21%	32,1	100
Total	163	72,77	100	
Perdidos	61	27,23%		
Total	224	100		

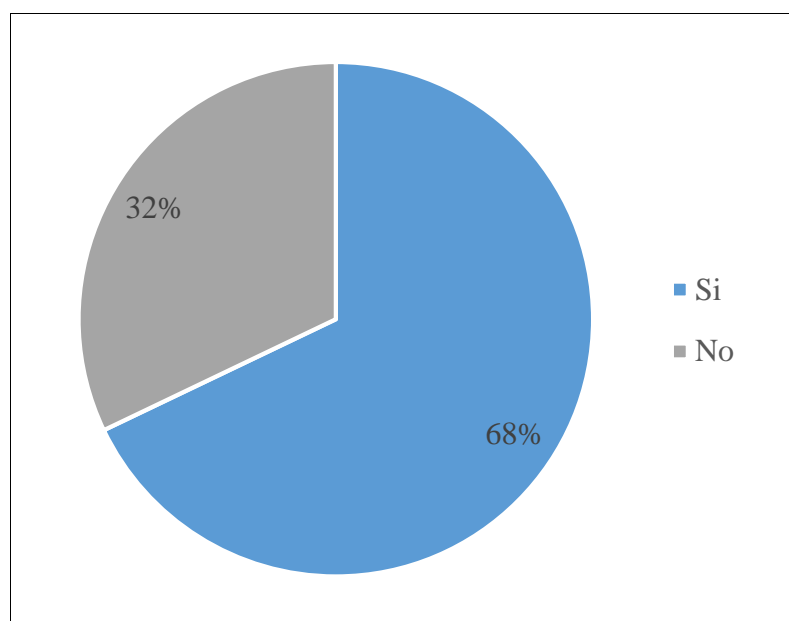


Figura 9 Difusión del código de ética

Análisis:

El 67,9% de los socios de las cajas solidarias de Chimborazo indican que el código de ética ha sido difundido entre todos los miembros de las cajas solidarias a pesar de que este no haya sido documentado, mientras que el 32,1% restante manifiesta tener desconocimiento de la existencia y difusión del mismo.

3. ¿Conoce usted como está estructurada la directiva de la caja solidaria?

Tabla 17
Estructura de la directiva

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	211	94,2	94,2	94,2
No	13	5,8	5,8	100
Total	224	100	100	

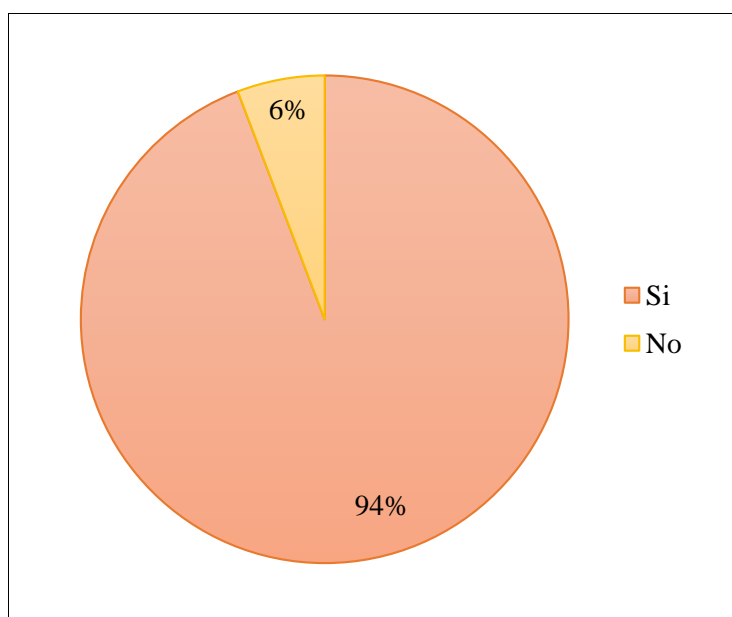


Figura 10 Estructura de la directiva

Análisis:

El 94,2% de los socios que forman parte de las cajas solidarias de Chimborazo conoce como está estructurada la directiva a pesar de no contar con un organigrama en el cual se establezca claramente los niveles de autoridad y responsabilidad; mientras que el 5,8% desconoce cómo está estructurada la directiva o consejo de administración por tratarse de socios que formaron parte de las cajas recientemente.

4. ¿Cree usted que la caja solidaria procura la estabilidad de sus socios?

Tabla 18
Estabilidad de los socios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	213	95,1	95,1	95,1
No	11	4,9	4,9	100
Total	224	100	100	

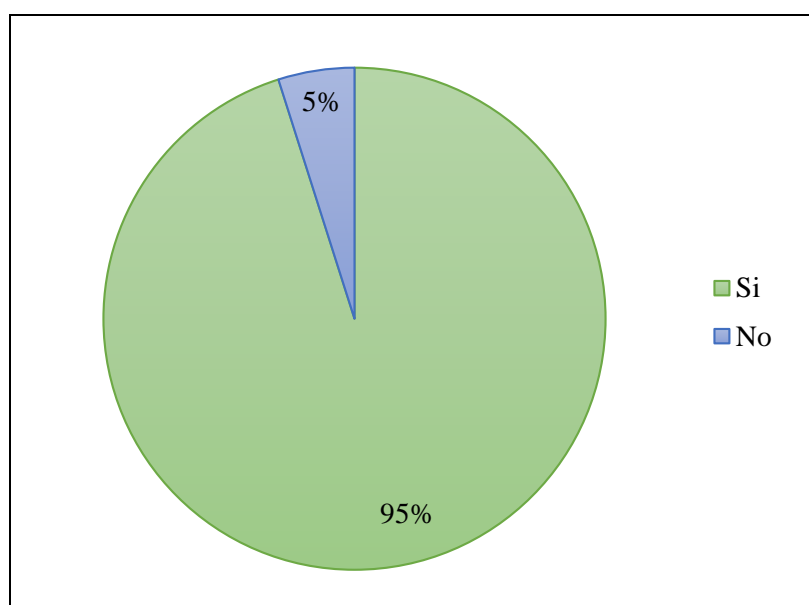


Figura 11 Estabilidad de los socios

Análisis:

El 95,1% de los socios indica que las cajas solidarias procuran su estabilidad y esto lo hacen a través de talleres de capacitación relacionados con las actividades a las que se dedican los socios en la comunidad a la que pertenecen como son: la agricultura, ganadería, elaboración de artesanías, entre otros; por lo contrario el 4,9% considera que las cajas solidarias no les han generado ningún beneficio debido a que en ocasiones al no cumplir con los requerimientos no se le otorga el crédito solicitado.

5. ¿Participa usted en la toma de decisiones conjuntamente con la directiva?

Tabla 19
Toma de decisiones conjuntamente con la directiva

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	213	95,1	95,1	95,1
No	11	4,9	4,9	100
Total	224	100	100	

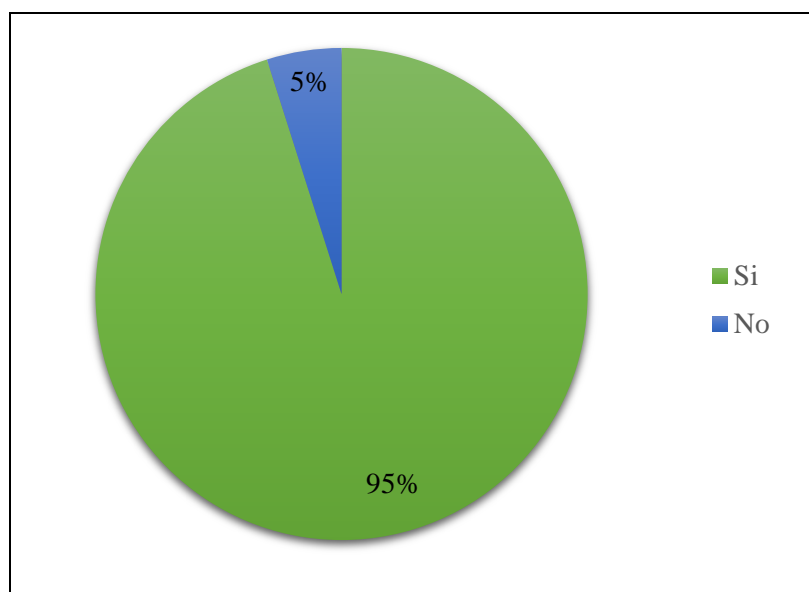


Figura 12 Toma de decisiones conjuntamente con la directiva

Análisis:

El 95,1% de los socios manifiesta que la toma de decisiones en las cajas solidarias se efectúan en conjunto con la directiva mediante reuniones, en las que la directiva pone a consideración de toda la asamblea de socios cualquier actividad que se desea ejecutar; por otro lado el 4,9% indica que la toma de decisiones es realizada solamente por parte de la directiva sin considerar a los socios, esta inconformidad por parte de los socios puede ocasionar conflictos con los directivos.

6. ¿Las políticas de la caja solidaria son difundidas entre todos sus miembros?

Tabla 20
Difusión de políticas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	173	77,2	77,2	77,2
No	51	22,8	22,8	100
Total	224	100	100	

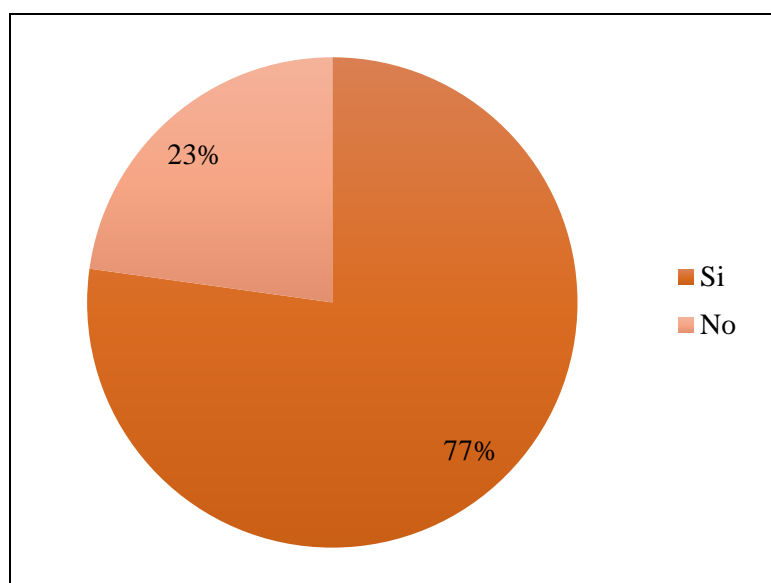


Figura 13 Difusión de políticas

Análisis:

El 77, 2% de los socios manifiesta que las políticas de las cajas solidarias han sido difundidas entre todos los miembros, lo cual indica que cada socio tiene conocimiento de cuáles son las políticas bajo las cuales se rigen las cajas solidarias; por lo contrario el 22,8% indica que dichas políticas no han sido difundidas por lo que desconocen acerca de estas, lo cual da lugar a que los socios incumplan con las políticas por falta de conocimiento y puedan estar sujetos a sanciones.

7. ¿Las sanciones por el incumplimiento de las políticas establecidas por la caja solidaria son aplicadas oportunamente?

Tabla 21
Sanciones por incumplimiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	192	85,7	85,7	85,7
No	32	14,3	14,3	100
Total	224	100	100	

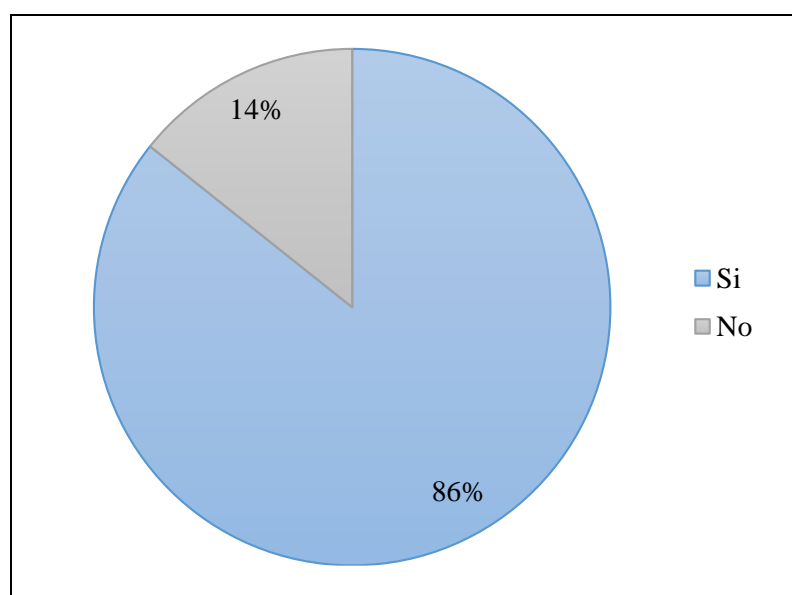


Figura 14 Sanciones por incumplimiento

Análisis:

El 85,7% de los socios de las cajas solidarias indica que las sanciones por falta de cumplimiento en las políticas son aplicadas de forma oportuna de acuerdo con lo establecido en el estatuto, mientras que el 14,3% manifiesta que las sanciones no son aplicadas debido a que no cuentan con un reglamento que trate acerca de sanciones a los socios, dando como resultado el incumplimiento de las normas bajo las cuales se manejan las cajas solidarias.

8. ¿Con que frecuencia se realizan reuniones con la directiva?

Tabla 22
Reuniones con la directiva

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mensual	113	50,4	50,4	50,4
Trimestral	96	42,9	42,9	93,3
Semestral	14	6,3	6,3	99,6
Nunca	1	0,4	0,4	100
Total	224	100	100	

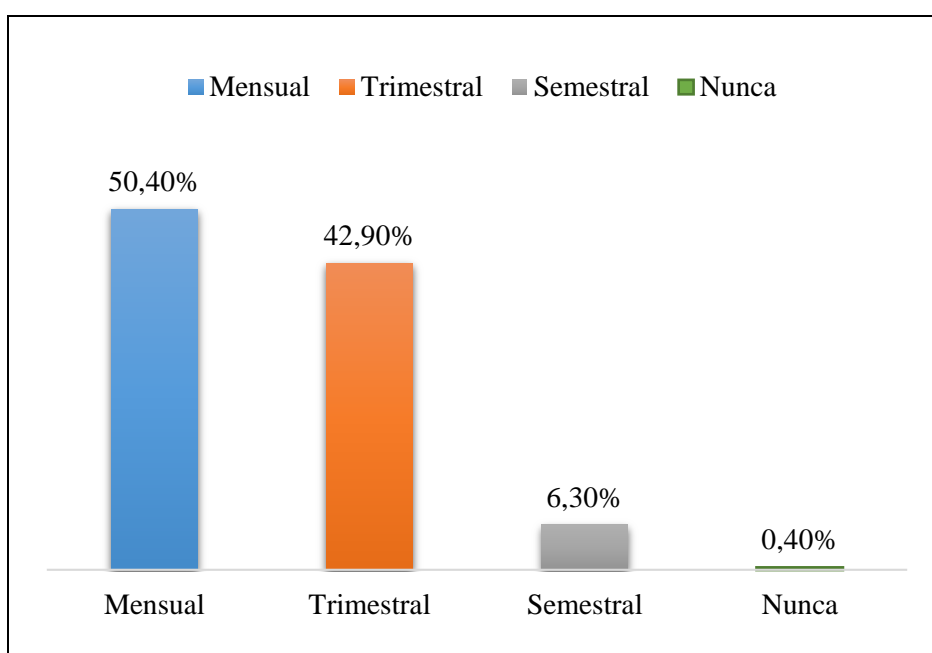


Figura 15 Reuniones con la directiva

Análisis:

El 50,4% de los socios encuestados indican que las reuniones con la directiva se realizan mensualmente cumpliendo con lo estipulado en el estatuto, estas reuniones se realizan con el objeto de presentar informes acerca de la situación financiera de las cajas solidarias; el 42,9% que las reuniones se efectúan de forma trimestral, el 6,3% que se reúnen cada semestre y el 0,4% manifiesta que nunca se reúnen con los directivos ocasionando inconformidad en los socios al no conocer cómo se está administrando y cuál es el destino de los recursos que poseen las cajas solidarias.

9. ¿Se sociabiliza el cumplimiento de los objetivos de la caja solidaria?

Tabla 23
Cumplimiento de objetivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	168	75	75,0	75,0
No	56	25	25,0	100
Total	224	100	100	

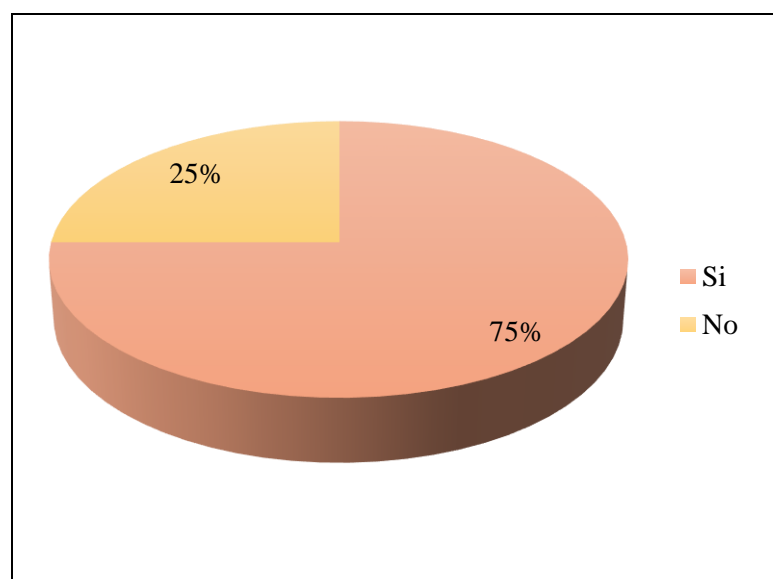


Figura 16 Cumplimiento de objetivos

Análisis:

El 75% de los socios manifiesta que la directiva ha socializado los objetivos que han sido cumplidos, estos objetivos son establecidos en un plan anual de trabajo que deben presentar los directivos al inicio de cada año, mismo que debe ser puesto a consideración de la asamblea general para su respectiva aprobación; mientras que el 25% restante indica no conocer nada acerca del cumplimiento de objetivos planteados, en muchos casos porque los directivos de las cajas solidarias no se plantean objetivos.

10. ¿Considera que la caja solidaria ha tenido desarrollo financiero?

Tabla 24
Desarrollo financiero

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	217	96,9	96,9	96,9
No	7	3,1	3,1	100
Total	224	100	100	

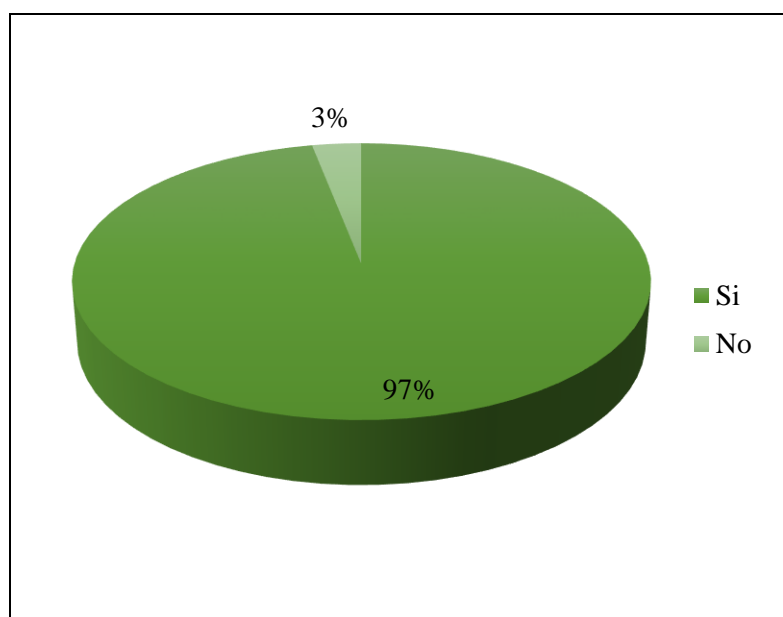


Figura 17 Desarrollo financiero

Análisis:

El 96,9% de los socios de las cajas solidarias indican que éstas han tenido desarrollo financiero, basados en que al iniciar la caja solidaria otorgaba créditos de montos pequeños y al momento los montos de los créditos son mayores, el número de socios ha incrementado y con esto también el capital de las cajas solidarias, además han recibido apoyo por parte de la UCABANPE; mientras que el 3,1% de los socios indican que las cajas solidarias no han tenido desarrollo alguno.

11. ¿Tiene usted conocimiento acerca de las políticas de cobro que mantiene la caja solidaria?

Tabla 25
Conocimiento políticas de cobro

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	207	92,4	92,4	92,4
No	17	7,6	7,6	100
Total	224	100	100	

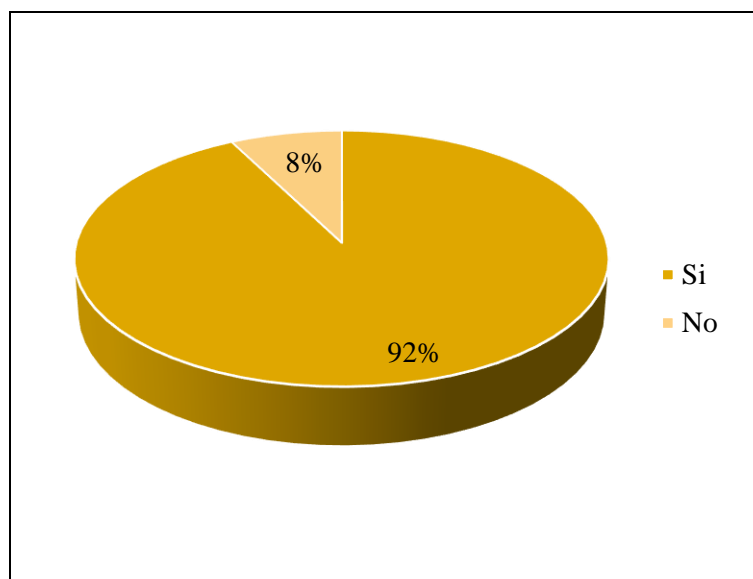


Figura 18 Conocimiento políticas de cobro

Análisis:

El 92,4% de los socios de las cajas solidarias manifiesta conocer las políticas de cobro que estas mantienen, estas políticas se encuentran establecidas en un reglamento de créditos y tasas de interés que es elaborado por la junta directiva y puesto a consideración de los socios para su aprobación; mientras que el 7,6% restante no conoce acerca de las políticas de cobro, debido a la falta de difusión por parte de la junta directiva.

12. ¿Conoce usted sobre las políticas que tiene la caja solidaria para salvaguardar el dinero recaudado?

Tabla 26
Conocimiento políticas para salvaguardar el dinero

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	172	76,8	76,8	76,8
No	52	23,2	23,2	100
Total	224	100	100	

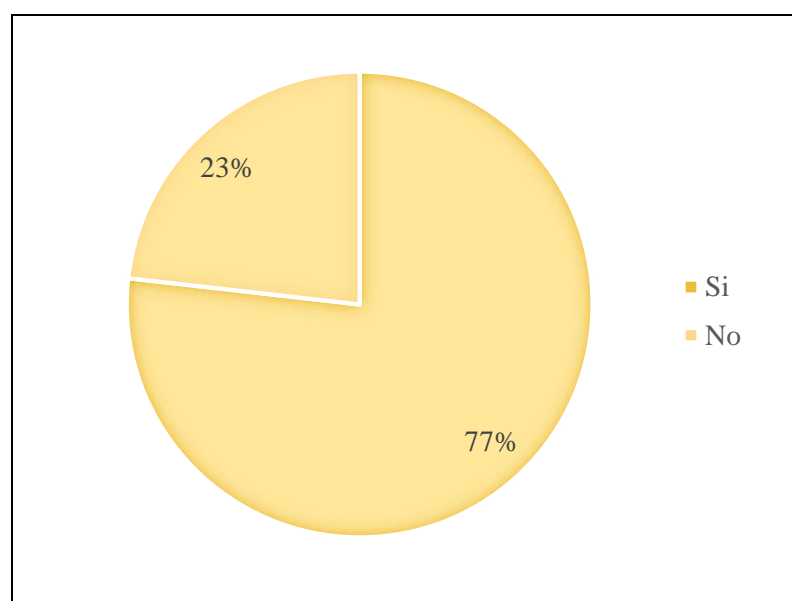


Figura 19 Conocimiento políticas para salvaguardar el dinero

Análisis:

El 76,8% de los encuestados manifiesta tener conocimiento acerca políticas que las cajas solidarias tienen en relación a la salvaguarda del dinero recaudado, una de ellas es que en una de las cajas solidarias la o las personas encargadas del manejo del efectivo firman una garantía, mediante la cual se obligan a salvaguardar el efectivo a su cargo. El 23,2% de los socios encuestados indico que las cajas solidarias no cuentan con políticas relacionadas al cuidado del efectivo.

13. ¿Los estatutos de la caja solidaria han sido socializados para su conocimiento?

Tabla 27
Conocimiento de los estatutos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	200	89,3	89,3	89,3
No	24	10,7	10,7	100
Total	224	100	100	

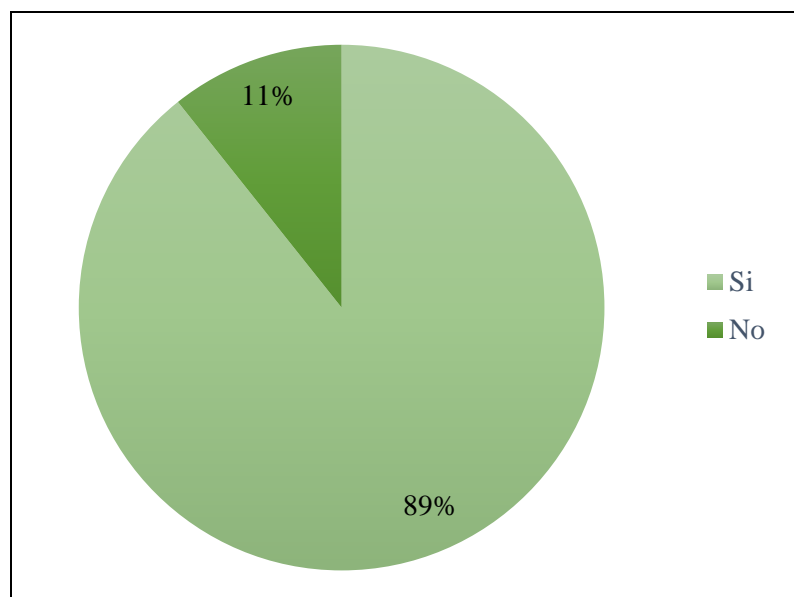


Figura 20 Conocimiento de los estatutos

Análisis:

El 89,3% de los socios encuestados manifiesta tener conocimiento de los estatutos bajo los cuales se manejan las cajas solidarias demostrando que los estos fueron puestos a consideración de la Asamblea General de Socios para su respectiva aprobación, a través de reuniones y el 10,7% tiene desconocimiento de los estatutos por tratarse de socios que han formado parte de las cajas recientemente.

14. ¿Conoce usted de la existencia de procesos de control interno en la caja solidaria?

Tabla 28
Procesos de control interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	85	37,9	37,9	37,9
No	139	62,1	62,1	100
Total	224	100	100	

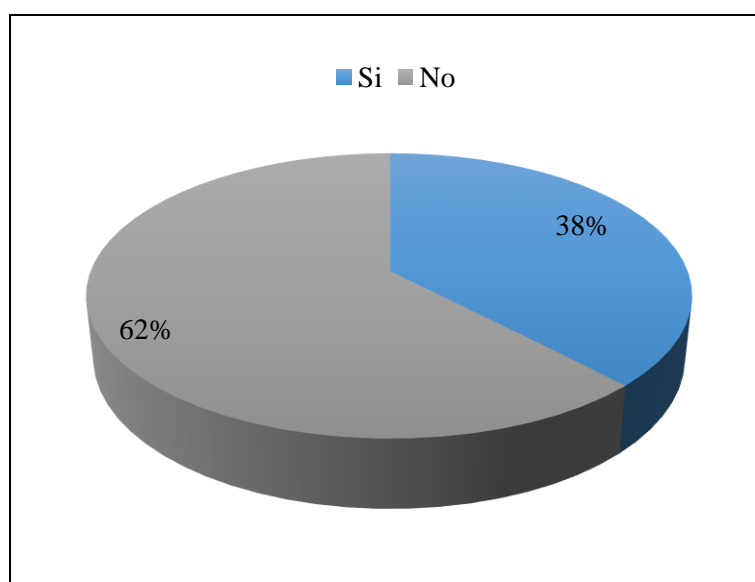


Figura 21 Procesos de control interno

Análisis:

El 62,1% de los socios encuestados manifiestan que las cajas solidarias no cuentan con procesos de control interno, esta falta de procesos afecta el desenvolvimiento adecuado de las actividades y puede dar origen a posibles fraudes y errores; por otro lado el 37,9% afirma tener conocimiento de que las cajas cuentan con procesos de control interno mismos que han contribuido en parte al crecimiento de las mismas.

15. ¿Los socios comunican oportunamente sus requerimientos a la directiva?

Tabla 29
Comunicación de requerimientos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	218	97,3	97,3	97,3
No	6	2,7	2,7	100
Total	224	100	100	

Fuente: Investigación de campo

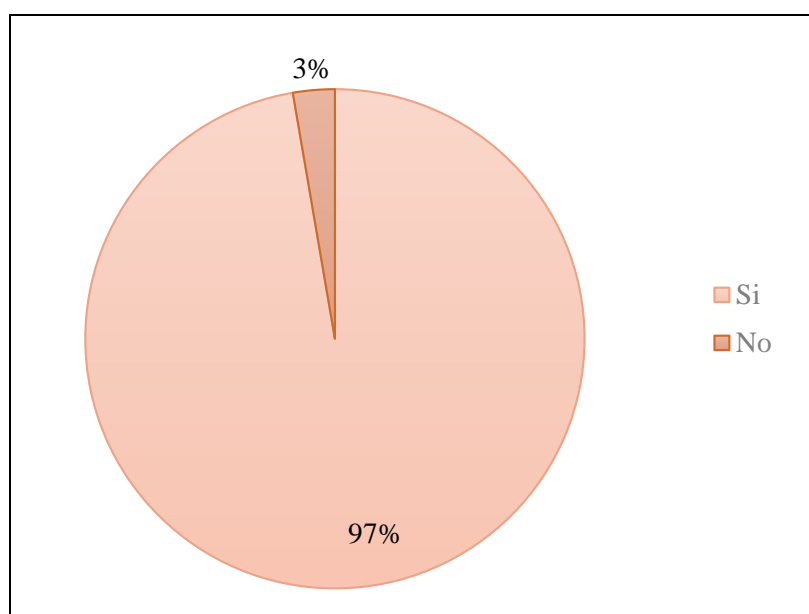


Figura 22 Comunicación de requerimientos

Análisis:

El 97,3% de los socios comunica oportunamente sus requerimientos a la junta directiva, demostrando que en su mayoría la comunicación entre socios y directivos es efectiva; mientras que el 2,7% que representa un porcentaje mínimo no lo hace incidiendo esto en la efectividad de la comunicación interna de las cajas solidarias.

16. ¿Conoce usted si la Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) monitorea las actividades de la caja solidaria?

Tabla 30
Monitoreo de actividades de la caja solidaria

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	161	71,9	71,9	71,9
No	63	28,1	28,1	100
Total	224	100	100	

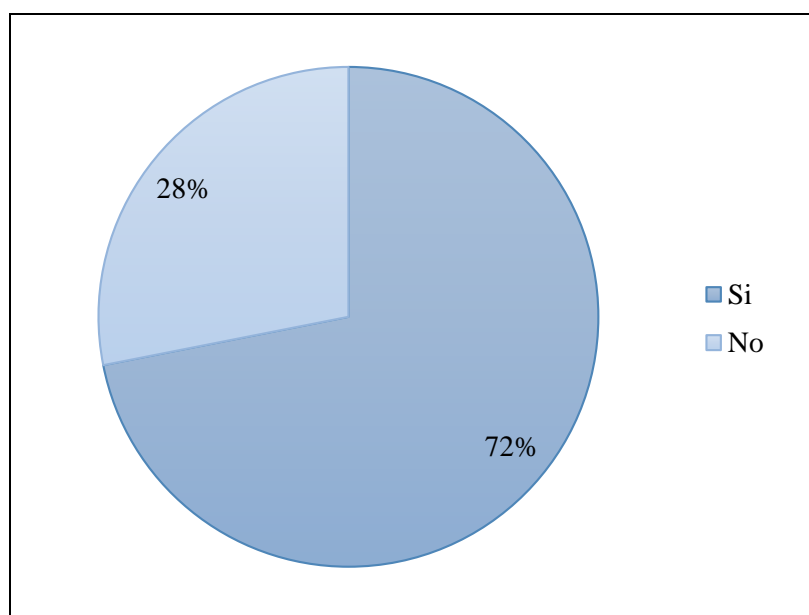


Figura 23 Monitoreo de actividades de la caja solidaria

Análisis:

El 71,9% de los socios encuestados manifiestan tener conocimiento de que la UCABANPE monitorea las actividades que realizan las cajas solidarias, esto lo hace mediante visitas a las cajas, mientras que el restante 28,1% no tiene ningún conocimiento acerca de la UCABANPE debido a que este porcentaje de socios pertenece a cajas que se encuentran ubicadas en comunidades lejanas a la ciudad.

17. ¿Usted ha asistido a eventos organizados por la UCABANPE?

Tabla 31
Eventos de la UCABANPE

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	149	66,5	66,5	66,5
No	75	33,5	33,5	100
Total	224	100	100	

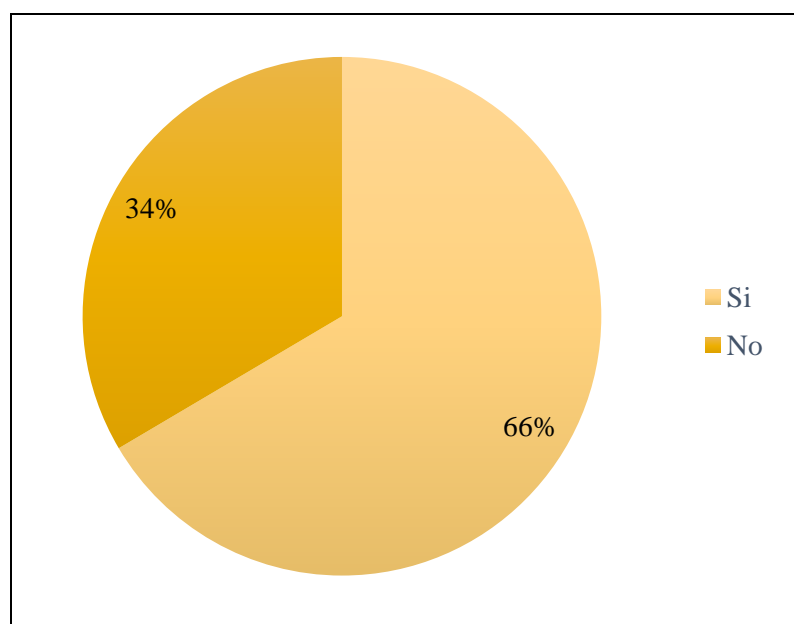


Figura 24 Eventos de la UCABANPE

Análisis:

El 66,5% de los socios de las cajas solidarias dice que ha asistido a eventos que han sido organizados por la UCABANPE como son talleres de capacitación relacionados con la administración y contabilidad de las cajas solidarias y el 33,5% no ha asistido a ningún evento por falta de tiempo y solamente han enviado a los directivos en representación de las cajas.

4.2. Discusión de los resultados

Mediante la aplicación de las encuestas a los socios de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo se determinó que estas no cuentan con un código de ética documentado, las políticas bajo las cuales se rigen estas organizaciones han sido difundidas al 72,2% de los socios a través de reuniones efectuadas por parte de los directivos.

El cumplimiento de objetivos es dado a conocer al 75% de los socios, estos objetivos son propuestos y cumplidos por parte de los directivos, el restante 25% de los socios no tiene conocimiento acerca de que se planteen objetivos en la caja solidaria a la que pertenecen debido a que los directivos no tienen conocimientos relacionados con temas de administración. En su mayoría (97%) los socios de las cajas solidarias manifiestan que estas han tenido crecimiento económico, basados en el monto y número de créditos otorgados, así como también en el número de socios que actualmente conforman cada una de estas organizaciones, que mediante sus aportaciones han contribuido al incremento del capital.

Las reuniones en las cajas solidarias se efectúan en su mayoría mensualmente dando cumplimiento a lo establecido en el estatuto, estas reuniones se llevan a cabo con el objeto de informar a los socios acerca de la situación financiera de las cajas, cambios en leyes o nuevas disposiciones emitidas por los respectivos organismos de control. Al no efectuar reuniones entre directivos y socios, se puede dar origen a conflictos, debido a que los socios no tienen conocimiento de cómo se están administrando los recursos de la caja y al no considerar su opinión en la toma de decisiones.

El 62,1% de los socios encuestados manifestó que la caja a la que pertenecen no cuenta con procesos de control interno establecidos que permitan disminuir riesgos de fraude y error, a falta de estos procesos se pueden generar errores en el manejo de información financiera así como también no se puede disponer de esta oportunamente, afectando a la correcta toma de decisiones por parte de los directivos, uso ineficiente de recursos e incumplimiento de la normativa bajo la cual se rigen o disposiciones emitidas por parte de organismos de control como lo es la UCABANPE.

4.3. Comprobación de hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se utilizara el estadístico de prueba chi cuadrado, a través de las preguntas: ¿Considera que la caja solidaria ha tenido desarrollo financiero? y ¿Conoce usted de la existencia de procesos de control interno en la caja solidaria? de la encuesta aplicada a los socios de las cajas solidarias.

Tabla 32
Matriz de frecuencias observadas y esperadas

			¿Considera que la caja solidaria ha tenido desarrollo financiero?		Total
			Si	No	
¿Conoce usted de la existencia de procesos de control interno en la caja solidaria?	Si	Recuento	84	1	85
		Recuento esperado	82,3	2,7	85
		% del total	37,5%	0,4%	37,9%
	No	Recuento	133	6	139
		Recuento esperado	134,7	4,3	139
		% del total	59,4%	2,7%	62,1%
Total		Recuento	217	7	224
		Recuento esperado	217	7	224
		% del total	96,9%	3,1%	100%

Fuente: Encuestas. (2016)

Tabla 33
Prueba de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,718	1	0,190
Corrección de continuidad	,837	1	0,360
Razón de verosimilitud	1,976	1	0,160
Asociación lineal por lineal	1,710	1	0,191
N de casos válidos	224		

Fuente: Cálculo chi cuadrado SPSS (2016)

Regla de decisión

Si $X^2_c > X^2_t$ rechazo H_0 y acepto H_1

Si $X^2_c < X^2_t$ rechazo H_1 y acepto H_0

Grados de libertad

$$gl = (c-1)(h-1)$$

Donde:

$$gl = (2-1)(2-1)$$

gl = grados de libertad

c = Columnas de la tabla

h = Filas o hileras de la tabla

$$gl = 1$$

Con un nivel de significación de 0,05 y 1 grados de libertad $X^2_t = 3.84$

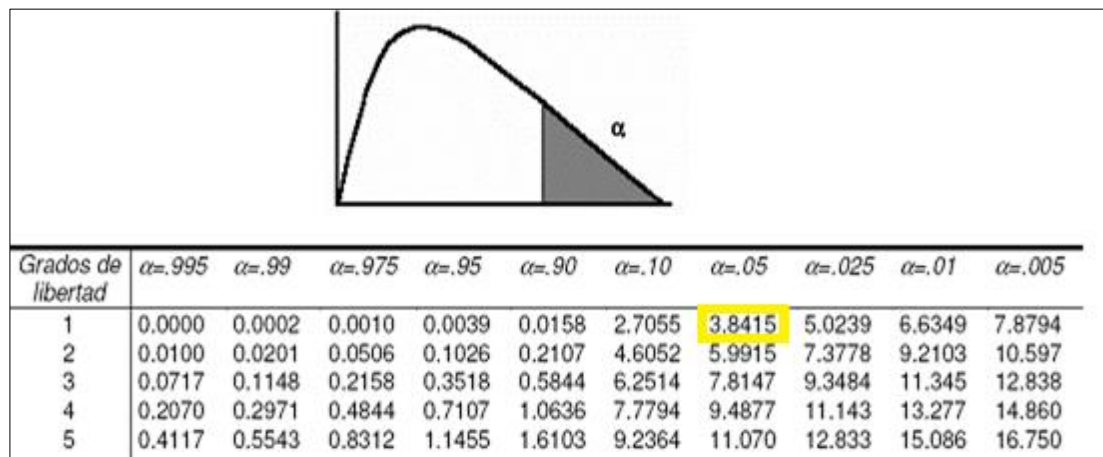


Figura 25 Distribución chi-cuadrado

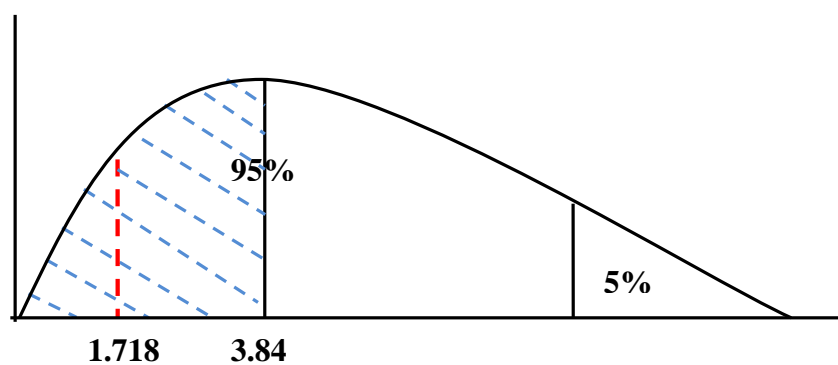


Figura 26 Campana de Gauss

Conclusión:

El resultado de $X^2_c = 1,71 < X^2_t = 3,84$ por lo tanto, cumpliendo con la regla de decisión establecida, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, entonces se concluye que el desarrollo financiero de las cajas solidarias de la provincia Chimborazo, depende de su adecuada gestión de control interno.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Datos informativos

Título:

Diseño de un Manual de Buen Gobierno Corporativo para las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo.

Institución ejecutora:

Cajas Solidarias ubicadas en la Provincia de Chimborazo.

Beneficiarios:

El conjunto de beneficiarios corresponde a las 12 cajas solidarias pertenecientes a la UCABANPE, ubicadas en la provincia de Chimborazo y sus respectivos socios, que conforman la población del presente proyecto y se mencionan en la siguiente tabla:

Tabla 34
Beneficiarios de la propuesta

Nº	CAJA SOLIDARIA	CANTÓN	PARROQUIA	COMUNIDAD
1	El Progreso	Guamote	La Matriz	Mercedes Cadena
2	Inti Ñan	Guamote	Palmira	Galte Bisñag
3	Inti Pakari	Riobamba	San Juan	Shobol Llinllin
4	Kuri Wasi	Guamote	La Matriz	San Pablo de Guantug
5	"Nueva Vida" El Troje	Colta		El Troje
6	5 de Junio	Guano		Sanjapamba
7	Sumak Kawsay	Riobamba	San Juan De Velasco	Centro Comercial "La Condamine"
8	"Sumak Kawsay" Palmira	Guamote	Palimira	Galte Jatun Loma
9	Alianza Cenán	Guamote	Cebadas	Cenán
10	Achik Ñan	Guamote	La Matriz	Jatun Pamba
11	"Nueva Vida" La Victoria	Guamote	La Matriz	La Victoria
12	Rosario Curichumbi	Colta	Juan de Velazco	Cochapamba El Tablon

Fuente: UCABANPE. (2016)

5.2. Antecedentes de la propuesta

Las Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo son organizaciones creadas para fomentar la práctica del ahorro comunitario, según las posibilidades económicas de cada uno de sus socios; así como también la prestación de créditos solidarios a interés solidarios destinados a la inversión productiva contribuyendo así al crecimiento económico de cada uno de los socios que la conforman. Supervisadas por la Unión de Cajas y Bancos de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE), regidas bajo la normativa de la Ley de Economía Popular y Solidaria y las reglamentaciones emitidas por su organismo de control.

Se inicia el proceso de diseño de un buen gobierno corporativo, basado en la normativa de la Ley de la Junta Bancaria, en su Libro I Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, Título XIV Código de transparencia y derechos del usuario y en su Capítulo VIII Principios de un Buen Gobierno Corporativo señala la obligatoriedad de las Instituciones Financieras para incorporar en sus estatutos, normativas y reglamentos los principios detallados en esa sección.

5.3. Justificación de la propuesta

Las Cajas Solidarias al ser organizaciones pequeñas, de acuerdo con la investigación realizada no cuentan con una estructura formal que les permita determinar claramente cuáles son los órganos de gobierno y sus respectivas responsabilidades en lo referente a la dirección, administración y control de las mismas, por lo tanto es necesario el diseño de un buen gobierno corporativo para estas organizaciones, el cual les permita proporcionar mayor eficiencia, eficacia, transparencia e integridad en la información presentada a los socios, así como también definir claramente cuál es el rol de cada uno de los órganos de gobierno, con el fin de evitar conflictos entre los diferentes grupos de interés que conforman las Cajas Solidarias y de esta forma contribuir a su crecimiento.

Mediante el diseño de un Buen Gobierno Corporativo para las Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo pertenecientes a la UCABANPE, se proporcionará mayor confianza y equidad en el trato de los socios, debido a que el buen gobierno corporativo

busca la conducción honesta y responsable por parte de los directivos de estas organizaciones.

5.4. Diseño de la propuesta

DISEÑO DE UN MANUAL DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS CAJAS SOLIDARIAS DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO

ÍNDICE DEL MANUAL

ÍNDICE DEL MANUAL	88
--------------------------------	-----------

CAPÍTULO I

1. ASPECTOS GENERALES	90
1.1. Objetivo	90
1.2. Alcance	90
1.3. Publicación	90
1.4. Lineamientos	90
1.5. Glosario de términos.....	91
1.6. Misión propuesta	93
1.7. Visión 2018 – 2021 propuesta.....	93
1.8. Principios propuestos.....	94
1.9. Valores éticos propuestos	94

CAPÍTULO II

2. PRINCIPIOS Y DEFINICIONES DEL GOBIERNO CORPORATIVO ...	95
2.1. Funciones del sistema de Gobierno Corporativo.....	95
2.2. Grupos de Interés.....	96
2.2.1. Relaciones con los socios	96
2.2.2. Relaciones con el Consejo de Administración	97
2.2.3. Relaciones con la Unidad de crédito y Unidad Financiera.....	97
2.2.4. Relaciones con el Estado	97
2.2.5. Relaciones con la UCABANPE.	97
2.3. Organigrama estructural propuesto.....	99
2.4. Órganos de Gobierno Corporativo.....	100

CAPÍTULO III

3. ATRIBUCIONES Y DERECHOS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO	100
3.1. Órgano de dirección.....	100
3.1.1. Asamblea General de Socios	100
a. Atribuciones y derechos de la Asamblea General de Socios.....	101
3.2. Órgano de Administración.....	101
3.2.1. Consejo de Administración	101
a. El o la presidente/a.....	102
b. El o la vicepresidente/a.....	103
c. El o la secretario/a	103

d. El o la tesorero/a	104
3.3. Organismos de Control	104
3.3.1. Consejo de Vigilancia.....	104

CAPÍTULO IV

4. DE LOS SOCIOS.....	105
4.1. Requisitos para ser socios de la Caja Solidaria	105
4.2. Derechos y deberes de los socios.....	106
4.3. Retiro de los socios.....	106
4.4. Destitución de los socios	107

CAPÍTULO V

5. CONTROL INTERNO.....	107
5.1. Definición de control interno.....	107
5.2. Responsables del control interno.....	108

CAPÍTULO VI

6. DE LOS AHORROS Y CRÉDITOS	108
6.1. De los ahorros	108
6.2. De los créditos	108
6.2.1. Requisitos para solicitar un crédito.....	108
6.2.2. Políticas de crédito.....	109
6.2.3. Incumplimiento en el pago de los créditos	109

CAPÍTULO VII

7. CONFLICTOS DE INTERÉS Y CONTROVERSIAS.....	109
--	------------

CAPÍTULO VIII

8. RENDICIÓN DE CUENTAS Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN	110
8.1. Rendición de cuentas	110
8.2. Revelación de la Información.....	110
8.3. Clase de información a revelar por la Caja Solidaria	110

CAPÍTULO IX

9. INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	111
--	------------

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Objetivo

El manual busca establecer un conjunto de principios y normas encaminadas a garantizar la práctica de políticas de gestión administrativa y directiva, basadas en el cumplimiento de normativas y leyes vigentes en el Ecuador a la fecha de este estudio, con la finalidad de crear valor y generar confianza en cada uno de los socios que conforman la Caja Solidaria.

1.2. Alcance

El presente manual incluye principios y valores de buen gobierno corporativo para la Caja Solidaria, y su aplicación es de carácter obligatorio para los Órganos de Gobierno que son: Asamblea General de Socios, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y demás integrantes en lo que sea aplicable.

1.3. Publicación

El presente manual reposara físicamente en manos de quienes conforman los órganos de gobierno de la Caja Solidaria, mismos que; comunicarán el contenido del mismo a la Asamblea General de Socios que serán los encargados de su aprobación.

1.4. Lineamientos

- Ley de Junta Bancaria en su Libro I Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, Título XIV Código de transparencia y derechos del usuario y en su Capítulo VIII Principios de un Buen Gobierno Corporativo
- Resolución No. JB-2011-2073 de 15 de diciembre del 2011.
- Estatutos para las cajas solidarias.
- Código Orgánico Monetario Financiero.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

1.5. Glosario de términos

Conflictos de intereses: Son aquellas situaciones cuando en el ejercicio de las labores dentro de una institución, sobreviene una contraposición entre los intereses propios a los institucionales.

Estrategias: Acciones sucesivas y simultáneas, que son planificadas con el objetivo de lograr alcanzar un fin propuesto.

Estructura organizacional: Es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización.

Gestión administrativa: Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Gestión directiva: Se refiere al desarrollo del liderazgo transformacional que potencia el trabajo en equipo, y que permite compartir la misión, la visión, los principios, los valores, los objetivos y las metas de la institución.

Gobierno Corporativo: Es el procedimiento por el cual las organizaciones son encaminadas, vigiladas y evaluadas, definiendo derechos, roles y responsabilidades de diferentes grupos: Administradores, Directivos y Socios al interior de la organización, con transparencia, objetividad, profesionalismo y equidad, con el fin de resguardar e incrementar exitosamente, a través del tiempo, el valor de la inversión y proteger los recursos de terceros.

Grupos de interés: Grupo de personas, organizadas o no, que tienen un interés en la empresa, que pueden demandar algo de ella, o que pueden verse afectados por sus actos u omisiones.

Información confidencial: Es la información que no está disponible públicamente, que la ley protege del mal uso o la divulgación indebida por una persona que tiene la obligación de mantener la confidencialidad (o secreto).

Misión: Es el propósito, esencia y motivo de la empresa, determina la razón de ser de la empresa, pudiendo sufrir alteraciones a lo largo de los años. La misión define el negocio de la empresa y a que consumidores está orientada. La misión debe de ser adaptable y responder a las necesidades del mercado.

Objetivos: Es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad.

Organización: Hace referencia al ordenamiento de uno o varios sistemas y su propósito es lograr un objetivo. Para una mejor estructuración, cada sistema se compone de otros subsistemas que desempeñan funciones determinadas.

Órgano de gobierno: Conformado por el órgano de dirección, de administración y de fiscalización y control.

Principios: Son las bases o normas morales que deben existir en toda empresa, unidos a valores comunes y a una misión institucional, siendo claramente identificados se logrará el desarrollo organizacional

Rendición de cuentas: Es una acción que se lleva a cabo en los ámbitos de la economía y las finanzas, públicas o privadas, y que consiste en la presentación de un informe que da cuenta de los movimientos financieros o económicos realizados por una empresa, un individuo o una entidad pública durante un lapso de tiempo determinado.

Responsabilidad corporativa: Es la contribución activa y voluntaria de las empresas al mejoramiento social, económico, ambiental y de los derechos humanos.

Revelación de la información: La información contable presentada en los estados financieros debe contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de operación y la situación financiera de la entidad.

Sostenibilidad: Característica o estado según el cual pueden satisfacerse las necesidades de la población actual y local sin comprometer la capacidad de generaciones futuras o de poblaciones de otras regiones de satisfacer sus necesidades.

Sustentabilidad: Adoptar estrategias de negocio para satisfacer las necesidades de la empresa y sus interesados, mientras se protege y mantiene a los recursos naturales que serán necesarios en el futuro y se favorece el desarrollo de la sociedad.

Valores: Son todos aquellos principios que le permiten a los seres humanos mediante su comportamiento realizarse como mejores personas; es decir son esas cualidades y creencias que vienen anexadas a las características de cada individuo y que ayudan al mismo a comportarse de una forma determinada.

Visión: Capacidad de ver más allá, en tiempo y espacio, y por encima de los demás, significa visualizar, ver con los ojos de la imaginación, en términos del resultado final que se pretende alcanzar.

1.6. Misión propuesta

<p>CAJA SOLIDARIA</p> <p>“</p> <p>MISIÓN</p> <p>La Caja Solidaria es una institución de Sector Financiero Popular y Solidario que ofrece los servicios de ahorro y crédito a todos sus socios, fomentando valores morales y éticos, teniendo como finalidad brindar sustentabilidad a largo plazo a los habitantes de la Comunidad y contribuir al desarrollo económico del cantón</p>
--

1.7. Visión 2018 – 2021 propuesta

CAJA SOLIDARIA

“ ”

VISIÓN

Ser una institución representativa del Sector Financiero Popular y Solidario del cantón, ofertando productos financieros de calidad, mediante procesos y recursos calificados, apoyando el logro del Sumak Kawsay de la zona centro del país.

1.8. Principios propuestos

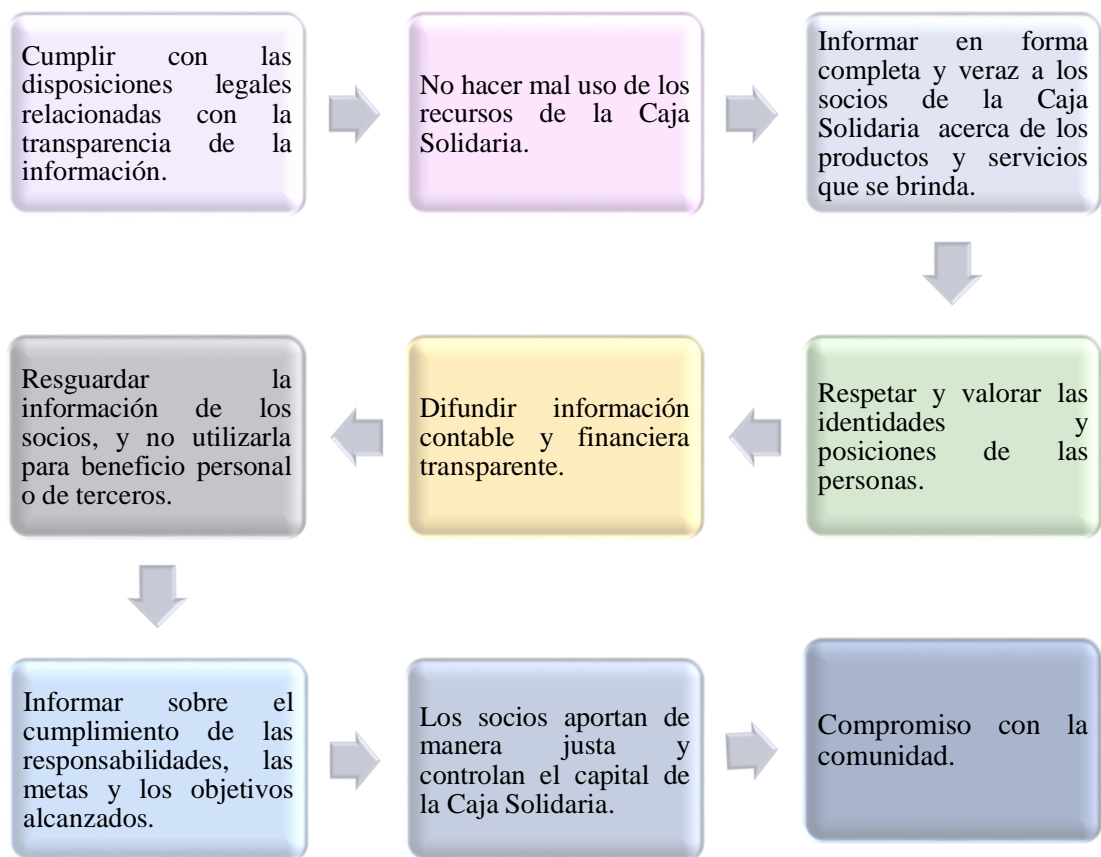


Figura 27 Principios propuestos

1.9. Valores éticos propuestos

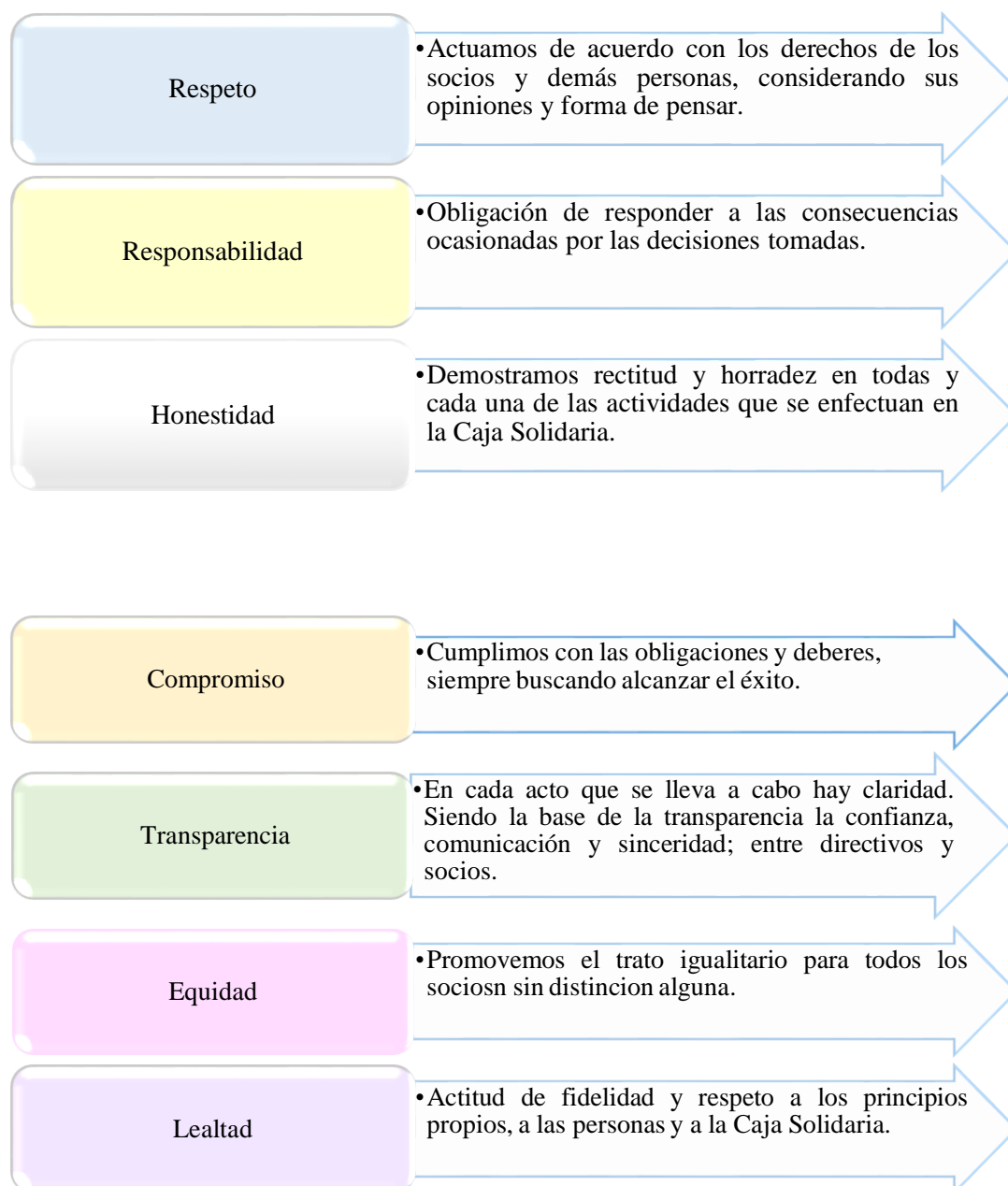


Figura 28 Valores éticos propuestos

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS Y DEFINICIONES DEL GOBIERNO CORPORATIVO

2.1. Funciones del sistema de Gobierno Corporativo

Las funciones del sistema de Gobierno Corporativo son:

- Cumplir la misión y visión de la Caja Solidaria.
- Guiar a la Caja Solidaria en el cumplimiento de políticas de gestión administrativas y directivas.

- Mantener la sostenibilidad de la Caja Solidaria en el largo plazo.
- Asegurar la aplicación de la responsabilidad corporativa en toda la Caja Solidaria.

2.2. Grupos de Interés

Los principios de gobierno corporativo se han estructurado tomando como elemento esencial la identificación de los grupos de interés de la Caja Solidaria, priorizando en todo momento los asuntos que merecen especial atención a cada uno de ellos.

A continuación se mencionan los grupos de interés que forman parte de la Caja Solidaria:

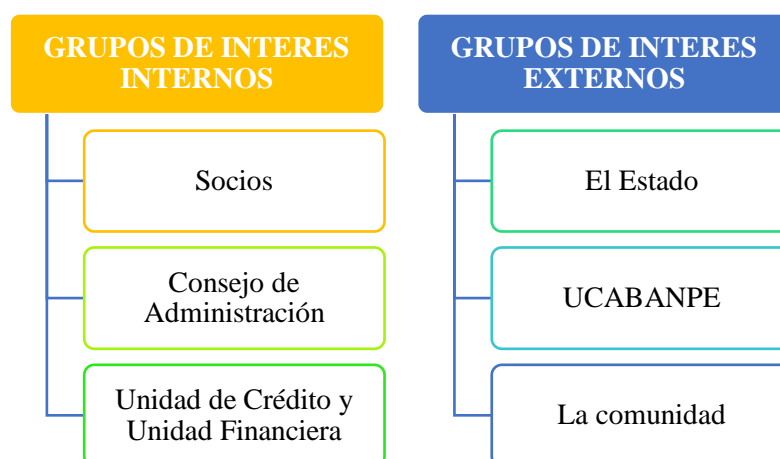


Figura 29 Grupos de interés

Los principios más importantes que orientan las relaciones con cada grupo de interés de la Caja Solidaria detallados en la figura 5.3, se mencionan a continuación:

2.2.1. Relaciones con los socios

Considerando que los socios son quienes inyectan capital, por ende representan una parte fundamental para la Caja Solidaria mereciéndose consideración y respeto en todo momento, se han adoptado las siguientes medidas:

- Satisfacer cada una de sus necesidades, demandas y expectativas en base a nuestros servicios.
- Garantizar el acceso equitativo a cada uno de los servicios que oferta la Caja, en igualdad de condiciones.

- Mantener una constante comunicación con los socios a fin de mantenerlos informados sobre cambios que se puedan dar en la Caja.
- Utilizar mecanismos de resolución de conflictos o controversias en caso de que existan.

2.2.2. Relaciones con el Consejo de Administración

La Caja Solidaria segura de que quienes conforman cada una de estas dignidades son personas éticas, aptas y competentes, que en todo momento cumplen con sus responsabilidades y competencias asignadas, asegura su desarrollo personal mediante programas de capacitación, para que a raíz de la experiencia y capacitación puedan administrar de mejor manera la caja.

2.2.3. Relaciones con la Unidad de crédito y Unidad Financiera

La Caja Solidaria mediante la descripción de puestos para estos cargos, asegura la contratación de personal idóneo, capacitados y con la experiencia necesaria para desempeñar las funciones asignadas, brinda la oportunidad de crecer personal y profesionalmente, a través de charlas de motivación y programas capacitación, mejoran el desempeño en la prestación de los servicios.

2.2.4. Relaciones con el Estado

La Caja Solidaria fija una relación, partiendo de que el Estado es el único organismo encargado de regular las leyes y políticas, que rigen la economía de un país.

Es así como, el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en especial emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es una de las prioridades de la Caja, por lo tanto, cada una de las actividades, se ajustan al marco legal aplicable y se apegan a su correcta implementación.

2.2.5. Relaciones con la UCABANPE.

La Caja Solidaria como parte de la UCABANPE está obligada a cumplir sus reglamentos, es por ello que en todo momento se mantienen informados y se comunican las necesidades y los requerimientos continuamente según se vayan presentando.

2.2.6. Relaciones con la Comunidad

La Caja Solidaria por medio de su misión y su visión, propone gestionar conjuntamente con sus asociados micro proyectos de emprendimiento generando así fuentes de empleo, para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la comunidad.

2.3. Organigrama estructural propuesto

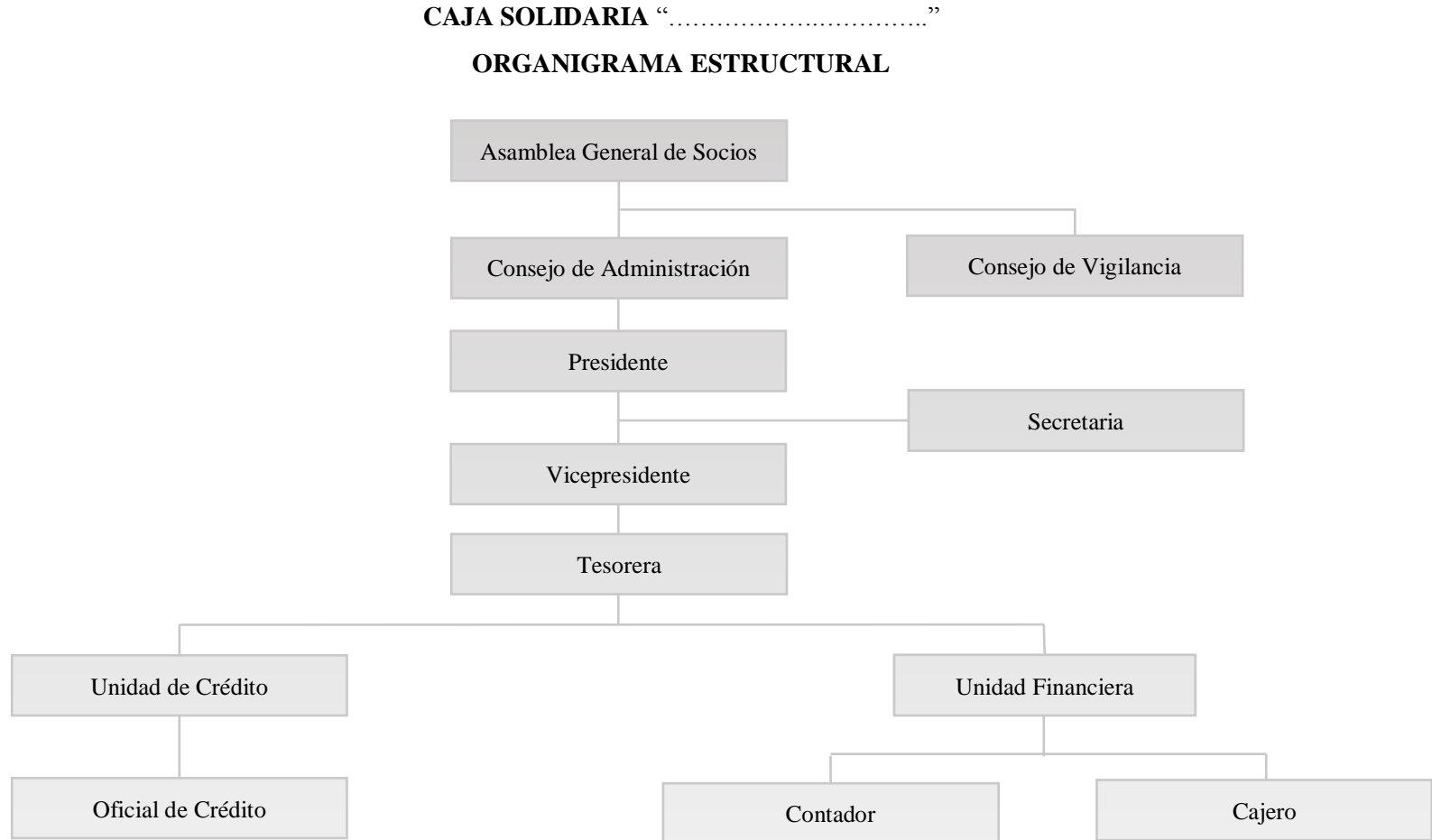


Figura 30 Organigrama estructural propuesto

2.4. Órganos de Gobierno Corporativo



Figura 31 Órganos de gobierno

La Caja Solidaria se encuentra gobernada por la Asamblea General de Socios, administrada por el Consejo de Administración, conformado por cuatro miembros: un/a presidente/a, un/a vicepresidente/a, un/a tesorero/a y un/a secretario/a.

La supervisión y control de la Caja Solidaria está a cargo del Consejo de Vigilancia, que constituye el órgano de control y fiscalización.

CAPÍTULO III

ATRIBUCIONES Y DERECHOS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

3.1. Órgano de dirección

3.1.1. Asamblea General de Socios

La Asamblea General de socios es el órgano superior de la Caja Solidaria y está conformada por, todos los socios activos que se encuentran al día en todos sus aportes y que estuvieren en pleno goce de sus obligaciones y derechos.

Las Asambleas Generales serán ordinarias y extraordinarias. Las asambleas ordinarias se realizarán mensualmente; y, las extraordinarias en cualquier tiempo, según las necesidades de la Caja; por convocatoria del Presidente/a, pedido de la mayoría de los socios o solicitado por el Comité de Vigilancia.

El quórum reglamentario y legal de la Asamblea General será la mitad más uno de los socios en goce de sus derechos. Si no hubiere quórum a la hora indicada, la Asamblea se instalará legalmente una hora después con el número de socios que se hallen presentes y sus resoluciones serán de cumplimiento obligatorio para todos los socios.

a. Atribuciones y derechos de la Asamblea General de Socios

Las atribuciones y derechos que tiene la Asamblea General de Socios son las siguientes:

- Aprobar y expedir la reforma al estatuto o reglamento de la Caja Solidaria.
- Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia.
- Conocer y hacer las observaciones que estimen convenientes a los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la Caja Solidaria, presentados por el Consejo de Administración y/o el Consejo de Vigilancia, debiendo aprobar o rechazar.
- Resolver el uso o destino de las excedentes de la Caja Solidaria.
- Elegir y destituir con causa justa a los miembros del Consejo de Administración y/o del Comité de Vigilancia.
- Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios.
- Establecer el monto mínimo y máximo de los créditos que otorga la Caja a los socios.
- Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución o liquidación de la Caja Solidaria.

3.2. Órgano de Administración

3.2.1. Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el órgano administrativo y ejecutor de la Caja Solidaria, estará conformado por: un/a Presidente/a, un/a Vicepresidente/a, un/a Secretario/a, un/a Tesorero/a. Durarán dos (2) años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una sola ocasión.

El Consejo de Administración sesionará ordinariamente una vez por mes y extraordinariamente cuantas veces fueren necesarios para la buena marcha de la Caja Solidaria. La convocatoria la suscribirá el o la Presidente/a indicando la fecha y la hora de la reunión.

Lo miembros del Consejo de Administración serán posesionados por la Asamblea General de Socios y sus respectivos nombramientos legalizados serán expedidos por parte de la UCABANPE. Son atribuciones del Consejo de Administración:

- Resolver sobre el ingreso y retiro de nuevos socios/as; así como la exclusión y expulsión de los mismos.
- Presentar por escrito ante la Asamblea General de Socios los informes de sus labores semestrales y anuales.
- Elaborar el proyecto de reforma del Estatuto, reglamentos internos y otras normas administrativas y someter a consideración de la Asamblea General de Socios.
- Designar el Banco o Cooperativa en la cual se aperture una cuenta para guardar el dinero de la Caja Solidaria.
- Elaborar un plan de actividades de los servicios financieros de la Caja Solidaria y poner en consideración de la Asamblea General.
- Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones estatutarias, reglamentarias y resoluciones de la Asamblea General de Socios.
- Aprobar o negar créditos solicitados por las o los socios, de acuerdo con lo establecido en el estatuto.
- Otras funciones permitidas por la Asamblea General de Socios.

a. El o la presidente/a

El o la Presidente/a será elegido por la Asamblea General de Socios, durará dos años en sus funciones, podrá ser reelegido por una sola vez y tendrá las siguientes funciones:

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del estatuto, reglamento interno y demás resoluciones que tome la Asamblea General de Socios.

- Suscribir conjuntamente con el Secretario/a las actas de Asamblea General de Socios, del Consejo de Administración y toda la documentación oficial de la Caja Solidaria.
- Tratar conjuntamente con el o la Tesorero/a aspectos económicos y financieros de la Caja Solidaria.
- Convocar y dirigir las Asambleas de Socios ordinarias y extraordinarias de la caja solidaria y las reuniones del Consejo de Administración.
- Dirigir todos los actos oficiales de la Caja Solidaria.
- Presentar los informes trimestrales a la Asamblea General de Socios y rendir cuenta de sus actividades al Consejo de Administración.
- Solucionar con su voto los empates en las votaciones de las asambleas.

b. El o la vicepresidente/a

El o la Vicepresidente/a será elegido por la Asamblea General de Socios, durará dos años en sus funciones y podrá ser reelegido por una sola vez.

- El o la Vicepresidente/a reemplazará a él o la Presidente/a en caso de ausencia temporal.
- Acompañar a él o la Presidente/a en la toma de decisiones de la Caja.
- Ser el representante legal de la Caja en caso de renuncia o destitución de él o la Presidente/a.

c. El o la secretario/a

El o la Secretario/a será nombrado por la Asamblea General de Socios, durará dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegido una sola vez y tendrá las siguientes funciones:

- Mantener bajo su responsabilidad los libros de Actas de la Asamblea General de Socios, Consejo de Administración y/o Consejo de Vigilancia.
- Actualizar y ordenar alfabéticamente el listado de socios de la Caja.
- Elaborar oficios, memorándums y notificaciones solicitadas por el Consejo de Administración y/o Consejo de Vigilancia.
- Firmar conjuntamente con el o la Presidente/a la documentación que por su naturaleza requieran la intervención de estos Directivos.

- Manejar ordenadamente los archivos de la Caja.

d. El o la tesorero/a

El o la Tesorera/o será elegida por la Asamblea General de Socios, durará dos años en sus funciones, podrá ser reelegido por una sola vez y tendrá las siguientes funciones:

- Recaudar los aportes y demás contribuciones de los socios de la Caja Solidaria.
- Firmar conjuntamente con el o la Presidente/a los documentos relacionados con el manejo financiero de la Caja Solidaria.
- Depositar el dinero recibido por la Caja Solidaria, en el Banco o Cooperativa, que el Consejo de Administración designe de manera semanal.
- Realizar el control de la morosidad bajo reglamentaciones establecidas por el Consejo de Administración.

3.3. Organismos de Control

Los órganos de control, tanto internos como externos, tienen la responsabilidad de verificar que la Caja Solidaria desarrolle sus actividades de forma adecuada, que en sus operaciones se cumplan las normas vigentes, que la contabilidad que se lleve sea transparente y muestre la situación financiera real. Por tal razón, constituyen una herramienta indispensable para el adecuado control de la gestión en la Caja Solidaria.

3.3.1. Consejo de Vigilancia

El Consejo de Vigilancia es nombrado por la Asamblea General de Socios de la Caja Solidaria, estará integrado por tres personas. Durarán dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una sola vez. Los miembros del Consejo de Vigilancia serán nombrados independientemente del Consejo de Administración.

El Consejo de Vigilancia es el organismo controlador y fiscalizador de la Caja Solidaria, se reunirán cada tres meses y otras veces según las circunstancias lo exijan. Sus decisiones serán tomadas por mayoría de votos.

El Consejo de Vigilancia, tendrá específicamente las siguientes atribuciones:

- Revisar los estados financieros y vigilar el desenvolvimiento de las actividades financieras de la Caja Solidaria.
- Verificar si las actuaciones del Consejo de Administración sean llevados de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias.
- Revisar periódicamente la contabilidad de la Caja Solidaria incluyendo los estados de cuentas y libretas de los socios.
- Proponer a la Asamblea General la separación de funciones de los miembros del Consejo de Administración, cuando exista causas justificadas.
- Dar el visto bueno o negar, con causa justa los actos y contratos en que se comprometan bienes o créditos, cuando no estén de acuerdo a los intereses de la Caja Solidaria.
- Conocer las reclamaciones que los socios realicen en contra del Consejo de Administración, debiendo informar en la Asamblea General de Socios las posibles resoluciones para su aprobación.
- Sesionar por lo menos una vez trimestralmente.
- Presentar informes de las actividades desarrolladas de manera semestral en la Asamblea General de Socios.

CAPÍTULO IV DE LOS SOCIOS

4.1. Requisitos para ser socios de la Caja Solidaria

Son miembros de la Caja Solidaria todas las personas que voluntariamente hayan manifestado formar parte de esta entidad. Para ser admitidas como socios/as es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Manifestar en forma verbal o por escrito su voluntad de formar parte de la Caja Solidaria, aceptando sus condiciones y políticas de funcionamiento.
- Ser mayor de edad conforme a la Constitución y a las leyes vigentes.
- Reunir toda la documentación necesaria solicitada.
- Comprometerse a cumplir con las normas y más disposiciones de la Caja Solidaria.
- Depositar en número y valor las aportaciones mínimas establecidas Asamblea General de Socios.

- Ser aceptado por la Asamblea General de Socios.

4.2. Derechos y deberes de los socios

Son deberes de los socios:

- Asistir a todas las asambleas generales, ordinarias o extraordinarias y otros actos programados por la Caja Solidaria.
- Aporta y ahorrar en la Caja Solidaria de manera permanente según sus posibilidades económicas.
- Aceptar y cumplir a cabalidad con las comisiones de trabajo que le sean encomendadas.
- Cancelar oportunamente las cuotas o aportes aprobados por la Asamblea General de Socios.
- Pagar los intereses por los créditos obtenidos, según las condiciones establecidas en los reglamentos de créditos.
- Aceptar y cumplir los cargos o dignidades establecidos en la Caja Solidaria en caso de ser elegido/a.

Son derechos de los socios:

- Elegir y ser elegida/o para los cargos directivos de la Caja Solidaria.
- Tener voz y voto en todos los asuntos relacionados con la Caja Solidaria.
- Tener acceso a todos los servicios y beneficios de la Caja Solidaria.
- Participar en todas las actividades planificadas por la Caja Solidaria.
- Exigir la rendición de cuentas de los dirigentes de la Caja Solidaria.
- Conocer el estado de cuentas de la Caja Solidaria, cuando lo solicita.

4.3. Retiro de los socios

Para que se declare la pérdida de la calidad de socio/a de la Caja Solidaria, se requiere indistintamente:

- Renuncia escrita y suscrita por la persona interesada detallando el motivo de su retiro, dirigida a él o la Presidente/a del Consejo de Administración.
- Fallecimiento.

- El socio deberá estar al día con sus aportaciones caso contrario deberá cancelar su totalidad.
- La asamblea decidirá autorizar la salida voluntaria o por expulsión del socio.
- El beneficiario que haya perdido la calidad del socio(a) por retiro tendrán derecho a devolución del monto actualizado de sus cuotas de participación.
- En caso de que el socio haya fallecido sus herederos tendrán derecho a devolución del monto actualizado de sus cuotas.
- La tesorera tendrá un plazo de 15 días para elaborar la liquidación y cancelar al socio o herederos el valor correspondiente.

4.4. Destitución de los socios

Los motivos por los que un socio puede ser destituido de la Caja Solidaria son:

- Los socios que presentan mala conducta.
- Falta de integridad.
- Por incumplimiento de pago de obligaciones económicas.
- Por infringir en forma repetida el estatuto o disposiciones de los directivos de la caja solidaria.
- Por no asistir más de tres ocasiones al año a las reuniones convocadas por la Asamblea General.

CAPÍTULO V CONTROL INTERNO

5.1. Definición de control interno

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que garanticen que los activos de la Caja Solidaria están correctamente protegidos, que los registros contables de las operaciones y actividades son confiables y que la actividad operativa se desarrolla eficazmente de acuerdo a las disposiciones del Consejo de Administración y de los respectivos organismos de control.

El control interno es un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, comités, unidades y el resto de miembros de la Caja Solidaria,

diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto de la consecución de los objetivos.

5.2. Responsables del control interno

El control interno es responsabilidad de cada miembro de la Caja Solidaria, de acuerdo con el grado de responsabilidad y nivel de autoridad que posea cada uno.

CAPÍTULO VI DE LOS AHORROS Y CRÉDITOS

6.1. De los ahorros

- Cada socio/a podrá depositar en la Caja Solidaria un monto mínimo establecido por la Asamblea General de Socios.
- El o la cajero/a está obligado a entregar un certificado o recibo debidamente suscrito y sellado al socio/a que realice depósitos de ahorro en la Caja Solidaria.

6.2. De los créditos

La Caja Solidaria otorgará créditos o préstamos ordinarios y extraordinarios:

- a. Los créditos o préstamos ordinarios se otorgarán según las posibilidades económicas de la Caja Solidaria, siempre deberá primar el criterio de igualdad, solidaridad y reciprocidad para todos los socios/as.
- b. Los extraordinarios se concederán hasta un monto de: cinco (5) veces del ahorro que tiene el socio o socia, dependiendo de la gravedad del caso.

6.2.1. Requisitos para solicitar un crédito

Para tener derecho a un préstamo de la Caja Solidaria, es necesario cumplir con lo siguiente:

- Ser socia/o activa de la Caja Solidaria por un periodo mayor o igual a un año.
- Haber cumplido oportunamente con el pago de las aportaciones fijadas por la Asamblea General de Socios.
- No haber faltado injustificadamente a las reuniones convocadas.

- Reunir y presentar toda la documentación necesaria y obligatoria entre las cuales consta: copia de cedula, copia de un comprobante de pago de algún servicio básico, solicitud de crédito completamente llena, documentación del garante o título de propiedad del bien otorgado como prenda.
- Contar con la aprobación del Consejo de Administración.

6.2.2. Políticas de crédito

- El Consejo de Administración realizará una propuesta de reglamento interno que regule los préstamos e intereses de la Caja Solidaria.
- El Consejo de Administración podrá aprobar o negar el crédito de conformidad con lo establecido en el estatuto o reglamento interno.
- El interés que se cobrará a los créditos otorgados no será superior a lo fijado por el Banco Central del Ecuador.
- Las garantías presentadas por los socios para los créditos que otorga la Caja Solidaria serán de tipo: aval personal y garantía prendaria.
- El desembolso de crédito será efectuado previa la firma del pagaré por parte del socio, garante y el presidente del Consejo de Administración.
- El tiempo máximo de préstamo será de un año, pudiendo ser pagado en un plazo menor a este.
- Los préstamos serán cancelados mediante pagos mensuales de interés y capital.

NOTA: El socio/a que tenga un préstamo vigente no podrá acceder a otro crédito, mientras no cancele en su totalidad el préstamo anterior.

6.2.3. Incumplimiento en el pago de los créditos

- Cuando una socia o socio no cancela los créditos y los respectivos intereses en las fechas y condiciones pactadas, se le aplicará una sanción de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno que se expedirá para el efecto.

CAPÍTULO VII

CONFLICTOS DE INTERÉS Y CONTROVERSIAS

La Caja Solidaria tendrá las siguientes consideraciones para el manejo de conflictos de interés:

- Los Socios, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia deben abstenerse de participar en negocios o realizar actividades que sean incompatibles con sus labores o que puedan resultar en un conflicto de intereses, impidiendo el desempeño de sus funciones y obligaciones de manera íntegra y objetiva.
- Los Socios, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia deben actuar debidamente sin buscar beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en actividades en las que, los socios y los miembros de los consejos respectivos o sus cónyuges o convivientes y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan intereses de cualquier naturaleza.
- Las controversias que se susciten por la aplicación de este manual, serán resueltas por el Consejo de Administración en primera instancia. Las decisiones del Consejo de Administración podrán ser apeladas ante la Asamblea General, cuya resolución será definitiva.

CAPITULO VIII

RENDICIÓN DE CUENTAS Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN

8.1. Rendición de cuentas

Con el objeto de generar transparencia en la actuación de los organismos de la Caja Solidaria, se determinarán las políticas y procesos para la rendición de cuentas, conforme lo determina en el numeral 3.10, Artículo 3, Sección I, Capítulo VIII “Principios de un Buen Gobierno Corporativo”, Título XIV, Libro I, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria.

8.2. Revelación de la Información

Se establece una política de información en la Caja Solidaria, con el propósito de mantener un adecuado nivel informativo asegurando el acceso a la información por parte de los socios.

8.3. Clase de información a revelar por la Caja Solidaria

La Caja Solidaria de acuerdo con lo anterior, revela la siguiente información:

- **Información de carácter financiero y contable.**

La Caja Solidaria entregará los estados financieros de manera semestral a la Asamblea General de Socios, así como también los estados financieros que trasmite a la UCABANPE, previa aprobación de la misma, pasados 15 días comunes a la aprobación.

- **Manual de Gobierno Corporativo**

Teniendo en cuenta la importancia del presente manual de Buen Gobierno Corporativo, este será comunicado y difundido a la Asamblea General de Socios con el fin de que su contenido sea conocido por todos los Grupos de Interés.

- **Convocatoria a la Asamblea General de Socios**

La difusión de la Convocatoria a las Asambleas General de Socios se hará mediante un (1) convocatoria verbal, con mínimo tres días de anticipación indicando la fecha y hora en la que las mismas se realizarán.

- **Revelación de información confidencial**

Es importante hacer mención la obligación que le corresponde a la Caja Solidaria y al Consejo de Administración de guardar reserva y discreción sobre los datos de sus socios, sobre aquella información privada relacionados con la situación propia de la Caja Solidaria, que conozcan en desarrollo de su cargo. Debe tenerse presente por tanto que la divulgación de este tipo de información puede generar consecuencias administrativas, laborales y penales.

No obstante, esta protección a los intereses de los socios tiene como excepción las disposiciones legales sobre la materia y las órdenes de autoridad u organismos competentes, facultados para acceder a dicha información.

CAPÍTULO IX

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Los indicadores de gobierno corporativo permiten medir el nivel de aplicación y cumplimiento de las disposiciones emitidas en el presente manual, por lo que es

necesario que se realice un informe con los indicadores al final de cada periodo, mismo que debe ser dado a conocer a la Asamblea General de Socios. El responsable de establecer los indicadores es Consejo de Vigilancia.

Tabla 35
Indicadores de Gobierno Corporativo

A	INFORMACIÓN DEL ÁREA	
A.1	CONFORMACIÓN DEL CAPITAL	
A.1.1	Informe sobre la composición del capital de la entidad, distribución del capital o de las aportaciones. Revelación de las instituciones vinculadas.	Número socios según correspondan en los últimos tres (3) años. Personas naturales y jurídicas.
A.1.2	Distribución del capital de los socios.	Distribución porcentual del capital por rango: De US\$ 1000 a 5000; De 5001 a 10.000; De 10.001 a 50.000; De 50.001 a 100.000; Más de 100.000.
A.1.3		Clasificación de los socios por tiempo de permanencia: Menos de 1 año; De más de 1 a 3 años; De más de 3 a 5 años; Y, más de 5 años.
A2	PARTICIPACIÓN EN LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS	
A.2.1	Número de juntas generales de socios realizadas durante el año.	Número total de socios asistentes / Número total de socios de la entidad
	Fecha de la junta (dd-mm-aa).	
	Tipo de junta general ordinaria o extraordinaria.	
	Número total de socios asistentes.	Número de socios que registraron su voto en la junta general frente al total de socios de la entidad.
A.2.2	Gastos totales erogados por junta general.- Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada junta general, incluyendo cualquier tipo de gasto realizado.	Promedio de los gastos erogados para la realización de la junta por cada socio asistente.
A.2.3	Número total de socios que participaron en la última elección a miembros del Consejo de Administración, se podrá clasificar por género de los participantes. Los datos que se deben incluir son los siguientes:	
	1. Fecha de la última elección de representantes (dd-mm-aa).	1. Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del Consejo de Administración actual.

	2. Número total de socios asistentes a dicha junta general.	2. Número total de socios que votaron / Número total de socios de la entidad.
A.2.4	Número total de miembros del Consejo de Administración, que fueron elegidos; tiempo para el cual fueron elegidos; número de votos con los cuales fueron elegidos; y, clasificación por género.	Tiempo promedio de permanencia de los miembros del Consejo de Administración.
A.2.5	Participación de los socios en decisiones adoptadas por la junta general sobre la política de remuneraciones.	Número total de socios que aprobaron tales políticas /Número total de socios de la entidad.
	Fecha de la junta general en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa).	
	Número total de socios asistentes.	
A.2.6	Participación de socios en decisiones adoptadas en junta general de socios sobre la política que tratará conflictos de interés.	Número total de socios que aprobaron tales políticas /Número total de socios de la entidad.
	Fecha de la junta general en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa).	
	Número total de socios asistentes.	
B	INFORMACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
B.1	CONFORMACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
B. 1.1	Características y rotación de los miembros del Consejo de Administración	Tiempo promedio de permanencia como miembros del Consejo de Administración que se encuentra en funciones a la fecha de presentar la información.
B. 1.2		Tiempo promedio de permanencia de cada miembro del Consejo de Administración en cada comité.
B. 1.3		Nivel de rotación.- Corresponde al tiempo promedio en años, durante los últimos cinco (5) años, que un directivo permanece como miembro del Consejo de Administración. Para el efecto se determina la rotación promedio en años, de todos los directivos que han formado parte del Consejo de Administración durante los últimos cinco (5) años.
B. 1.4		Número de miembros del Consejo de Administración que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas o leyes.
B.3	FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL	
B.3.1	Sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del Consejo de Administración.	Participación de los miembros del Consejo de Administración o del organismo que haga sus veces en procesos de capacitación.
B.3.2		Participación de los socios en procesos de capacitación promocionados por la Caja Solidaria.

C.	INFORMACIÓN SOBRE EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
C.1	FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
C.1.1	Información cuantitativa sobre el funcionamiento del Consejo de Administración.	Número total de reuniones del Consejo de Administración realizadas en el año.
C.1.2		Número de miembros del Consejo de Administración que asistieron a cada reunión.
C.2	NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
C.2.1	Gasto total anual del Consejo de Administración.- Corresponden a los gastos causados por los miembros del Consejo de Administración en el período analizado. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.	Gasto promedio de las reuniones realizadas por el Consejo de Administración en el período correspondiente al gasto: Monto del gasto efectuado / número de reuniones realizadas.
C.2.2		Gasto promedio causado por los miembros del Consejo de Administración que asisten a las reuniones. Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones.
C.2.3		Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del Consejo de Administración / frente a número de miembros del Consejo de Administración. Monto de inversión en los cursos de capacitación frente al total de gastos operativos de la entidad.
C. 3	USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	
C.3.1	Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros.	Número de casos resueltos / Número de casos presentados.
C.3.3	Incorporación de socios nuevos.	Número de socios nuevos incorporados cada año.
C.3.4	Salida de socios.	Número de socios que se retiran cada año.
E	INFORMACIÓN LABORAL	
E.1	CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	
E.1.1	Características de los empleados de la entidad.	Número de empleados de la entidad en los últimos tres (3) años, clasificados por género.
E.1.2		Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres (3) años. Niveles de educación: primaria, secundaria, superior, post grado.
E.1.3		Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos tres (3) años.
E.1.4		Clasificación de los empleados por su permanencia: menos de un año; de 1 a 3 años; más de 3 a 5 años; más de 5 años.
E.1.5		Salidas de personal en cada uno de los tres (3) últimos años.
E.1.6		Clasificación del personal por rangos de salarios.

E.2	CAPACITACIÓN	
E.2.1	Programas de capacitación.	Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años).
E.2.2		Número de programas de capacitación emprendidos por la Caja Solidaria en cada año.
E.2.3		Número de asistentes a los programas de capacitación / Número de empleados de la Caja Solidaria en cada año.

Fuente: (Resolución No. JB-2011-2073 de 15 de diciembre del 2011)

DISPOSICIONES GENERALES

Reformas

Cualquier enmienda, reforma, cambio o complementación que se realice al presente manual será informada a la Asamblea General de Socios.

Vigencia

El presente manual entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por parte de la Asamblea General de Socios de la Caja Solidaria.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- El sector financiero popular y solidario se encuentra conformado por distintas formas de organización, entre ellas se menciona a las cajas solidarias, que son pequeñas organizaciones dirigidas y controladas por la UCABANPE, localizadas en distintas zonas rurales de nuestro país, constituidas con la única finalidad de prestar servicios financieros a sus asociados y fomentar la asociatividad para mejorar su nivel de vida, promoviendo el SUMAK KAWSAY y contribuyendo así al crecimiento económico de las provincias en las que se encuentran ubicadas.
- La fundamentación teórica relacionada con el control interno es muy extensa, se puede obtener información en revistas, libros, artículos científicos y trabajos de titulación, definiéndose así al control interno como un conjunto de procesos que tiene por objetivo proporcionar seguridad razonable acerca de la información financiera, salvaguarda de activos y cumplimiento de leyes, que debe ser ejecutado por todos los miembros de una organización de acuerdo a su nivel de responsabilidad.
- El análisis de la gestión control interno realizado en las cajas solidarias ubicadas en la provincia de Chimborazo, en base a los cinco componentes del COSO permitió identificar falencias a nivel administrativo tales como: carencia de un organigrama estructural; falta de un código de ética; procesos de control interno no definidos; la información que manejan no cuenta con el respaldo respectivo y es susceptible a manipulación por terceros; los procesos para identificar riesgos provenientes de fuentes internas y externas no están definidos; no poseen un reglamento interno para los empleados; las disposiciones legales emitidas no son cumplidas oportunamente y los directivos no se encuentran capacitados debidamente en temas relacionados con aspectos administrativos de las cajas.

- El gobierno corporativo constituye un conjunto de buenas prácticas relacionadas con la transparencia y confiabilidad de la información presentada a los distintos grupos de interés que forman parte de una organización, disminuyendo los conflictos que puedan suscitarse entre ellos. Mediante el diseño del manual de buen gobierno corporativo se pretende contribuir a la mejora en la administración de las cajas solidarias, al establecer el rol de cada uno de los miembros de la directiva o consejo de administración, las relaciones que existen entre los distintos grupos de interés y la forma de cómo se debe dar a conocer la información a los socios y demás interesados.

6.2. Recomendaciones

- El sector financiero popular y solidario se encuentra en pleno auge, por tanto se recomienda fomentar la cultura de ahorro esto representaría una aportación muy importante para el progreso de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo
- A la Universidad de las Fuerzas Armadas en conjunto con los estudiantes, se recomienda desarrollar este tipo de investigaciones en el sector financiero popular y solidario por la escasa cantidad de información que existe acerca de este sector, considerando que el control interno constituye una parte fundamental en el desarrollo de las actividades de una organización.
- Las falencias detectadas al realizar el análisis de la gestión de control interno en las cajas solidarias son ocasionadas por el desconocimientos en temas administrativos como: planificación estratégica, aspectos legales, normativa contable y documentación comercial; por lo que se recomienda a los directivos aplicar y monitorear el funcionamiento del manual de control interno elaborado por las investigadoras con el objetivo de contribuir al correcto desenvolvimiento de las actividades en las cajas solidarias, además planificar programas de capacitación referente a los temas anteriormente mencionados.

- El manual de buen gobierno corporativo fue elaborado de acuerdo con la normativa de la Junta Bancaria, por lo que se recomienda su aprobación, aplicación y evaluación continua en cada una de las cajas solidarias que han sido objeto de investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, M., & Tuquiñahui, S. (2011). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca*. Tesis pregrado, Universidad Politécnica Salesiana, Facultad de ciencias administrativas y económicas, Cuenca - Ecuador. Recuperado el 06 de Septiembre de 2016, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 16 de Agosto de 2016, de [asambleanacional.gov.ec: http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Pearson.
- Bolsa de Valores de Quito y el Banco Interamericano de Desarrollo. (2011). *Memorias del programa de buen gobierno corporativo*. Recuperado el 04 de Septiembre de 2016, de [iegce.ec: http://www.iegce.ec/publicaciones/MemoriasGobierno.pdf](http://www.iegce.ec/publicaciones/MemoriasGobierno.pdf)
- Catucuaño, J. (2014). *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero – contable para la caja solidaria de ahorro y crédito San Agustín de la parroquia González Suárez, cantón Otavalo, provincia de Imbabura*. Tesis de Pregrado, Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Ibarra - Ecuador. Recuperado el 16 de Agosto de 2016, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2855/1/02%20ICA%20810%20TESIS.pdf>
- Coba, D. (2012). *Diseño e implementación de un Sistema de Información Gerencial SIG de gestión, análisis y monitoreo financiero en las Cajas Comunitarias de Ahorro y Crédito socias de la Cooperativa Mujeres Unidas*. Universidad Técnica del Norte, Ibarra - Ecuador.
- Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones*. (2010). Recuperado el 13 de Septiembre de 2016, de [cancilleria.gob.ec: http://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/10/codigo-organico-produccion-comercio-inversiones.pdf](http://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/10/codigo-organico-produccion-comercio-inversiones.pdf)
- Código Orgánico Monetario y Financiero*. (2014). Recuperado el 13 de Septiembre de 2016, de http://www.seps.gob.ec/normativas?raiz=NORMATIVA&cat=CODIGO_ORGANICO
- Código Orgánico Monetario y Financiero*. (2014). Recuperado el 13 de Septiembre de 2016, de [seps.gob.ec: http://www.seps.gob.ec/normativas?raiz=NORMATIVA&cat=CODIGO_ORGANICO](http://www.seps.gob.ec/normativas?raiz=NORMATIVA&cat=CODIGO_ORGANICO)
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (Mayo de 2013). *Control Interno - Marco Integrado*. Recuperado el 07 de 12 de 2016, de [contraloria.gob.pe: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)
- Coraggio, J. L. (2007). Crítica de la política social neoliberal: las nuevas tendencias. *Congresos de Ciencias Sociales de América Latina y el Caribe*. Quito - Ecuador: FLACSO. Recuperado el 09 de Septiembre de 2016
- Corporación Andina de Fomento. (2004). *Confécamaras*. Recuperado el 05 de Septiembre de 2016, de *Definición de Gobierno Corporativo:*

- <http://www.confecamaras.org.co/gobierno-corporativo/165-que-es-gobierno-corporativo>
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (2015). *Economía y Finanzas Populares y Solidarias para el buen vivir en Ecuador*. Recuperado el 11 de Septiembre de 2016, de [economiasolidaria.org: http://www.economiasolidaria.org/files/Libro_CONAFIPS.pdf](http://www.economiasolidaria.org/files/Libro_CONAFIPS.pdf)
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (2015). *Economía y finanzas populares y solidarias para el buen vivir en el Ecuador*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2016, de http://www.economiasolidaria.org/files/Libro_CONAFIPS.pdf
- Dávila, A. (2013). *Examen especial a la cuenta 2.1.01 Cuentas por pagar, a la empresa Súper Boutique de Calzado, en el periodo octubre a diciembre 2013*. Loja.
- Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento. (2012). *Informe de buen gobierno corporativo*. Recuperado el 05 de Septiembre de 2016, de <http://www.aguaquito.gob.ec/sites/default/files/documentos/gobiernocorporativo2012.pdf>
- Estivill, J. (2010). Espacios públicos y privados. Construyendo diálogos en torno a la Economía Solidaria. *Revista Crítica de Ciencias Sociales*, 84.
- Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes* (2da. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Fassio, A., Pascual, L., & Suárez, F. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Buenos Aire - Argentina : MACCHI GRUPO EDITOR.
- Flores, J., & Rozas, A. (2008). *El gobierno corporativo: un enfoque moderno*. Recuperado el 05 de Septiembre de 2016, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2008_1/a02.pdf
- Guajardo, & Andrade. (2008). *La administración de las sociedades desde la perspectiva de gobierno corporativo*. México, D.F.: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2007). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. (2007). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Inga, M., & López, D. (2013). *Diseño del proceso de control interno aplicado a la estrategia de asistencia técnica a las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento uno Filiales a la Red Nacional de Finanzas Populares y Solidarias del Ecuador*. Universidad Pólitecnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca - Ecuador.
- Jara, M., & Malo, J. (2013). *Propuesta para una metodología de prácticas de buen gobierno corporativo, considerando la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Cuenca – Ecuador durante el período 2011: Cooperativa ERCO Ltda*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca - Ecuador. Recuperado el 17 de Agosto de 2016, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3992/1/UPS-CT002580.pdf>
- Lara, E. (2011). *Fundamentos de invetigación*. México, D.F.: Alfaomega .
- Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria*. (2010). Recuperado el 16 de Septiembre de 2016, de <http://www.soberaniaalimentaria.gob.ec/pacha/wp-content/uploads/2011/04/LORSA.pdf>
- Mantilla, A. (2005). *Control Interno*. Bogotá: Kimpres Ltda.
- Mantilla, S. (2005). *Auditoria del control interno*. Colombia: Ecoe Ediciones.

- Molina, J., & Panchi, J. (2013). *Implantación del gobierno corporativo en el orgánico funcional de la empresa municipal de agua potable del GAD Latacunga para el mejoramiento financiero y social del ejercicio económico del 2012*. Tesis de pregrado, Universidad de las Fuerzas Armadas- Extensión Latacunga, Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio, Latacunga - Ecuador.
- Muñoz, C. (2011). *Buen gobierno corporativo = competitividad: Lo que el empresario debe conocer*. Recuperado el 06 de Septiembre de 2016, de espae.espol.edu.ec: <http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/articulos/buengobiernocorporativo.pdf>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Colombia : Ediciones de la U.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2004). *Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2016, de <https://www.oecd.org/https://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceprinciples/37191543.pdf>
- Plan Nacional del Buen Vivir*. (2013). Recuperado el 13 de Septiembre de 2016, de Buenvivir: <http://www.buenvivir.gob.ec/>
- Ponce, N. (2014). *Importancia del gobierno corporativo en las empresas*. Obtenido de <http://www.i-parkman.com/es/articulos/derecho-corporativo/2265-importancia-del-gobierno-corporativo-en-las-empresas>
- Razeto, L. (1990). *Economía popular de solidaridad: identidad y proyecto en una visión integradora*. Recuperado el 15 de Agosto de 2016, de docplayer.es: <http://docplayer.es/14388608-Economia-popular-de-solidaridad-identidad-y-proyecto-en-una-vision-integradora.html>
- Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*. (2012). Recuperado el 16 de Septiembre de 2016, de http://www.seps.gob.ec/normativas?raiz=NORMATIVA&cat=LEY_Y_REG_LAMENTO
- Reyes, Á., & Arrobo, A. (2015). *Economía social y solidaria en el Distrito Metropolitano de Quito: experiencias y ejes para una política pública municipal en el caso de los barrios La Pradera, Turubamba, Venecia*. Tesis de Magister, Universidad Politécnica Salesiana, Unidad de Posgrados, Quito - Ecuador. Recuperado el 15 de Agosto de 2016, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9382/1/UPS-QT07049.pdf>
- Ruales, P. (2012). *El gobierno corporativo en las empresas privadas ecuatorianas y su factibilidad de aplicación en la Empresa Quifatex S.A.* Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Quito - Ecuador.
- Rubio, R. (2015). *Levantamiento de procesos financieros y fortalecimiento del sistema de contabilidad en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Esperanza" de la Parroquia Chugchilán, Provincia de Cotopaxi*. Tesis de Pregrado, Universidad de las Fuerzas Armadas, Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio, Latacunga -Ecuador.
- Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. (2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Recuperado el 08 de Septiembre de 2016, de http://www.seps.gob.ec/normativas?raiz=NORMATIVA&cat=LEY_Y_REG_LAMENTO

ANEXOS

Anexo 1: Manual de control interno

MANUAL DE CONTROL INTERNO



CAJAS SOLIDARIAS DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO

1. ESQUEMA DEL MANUAL

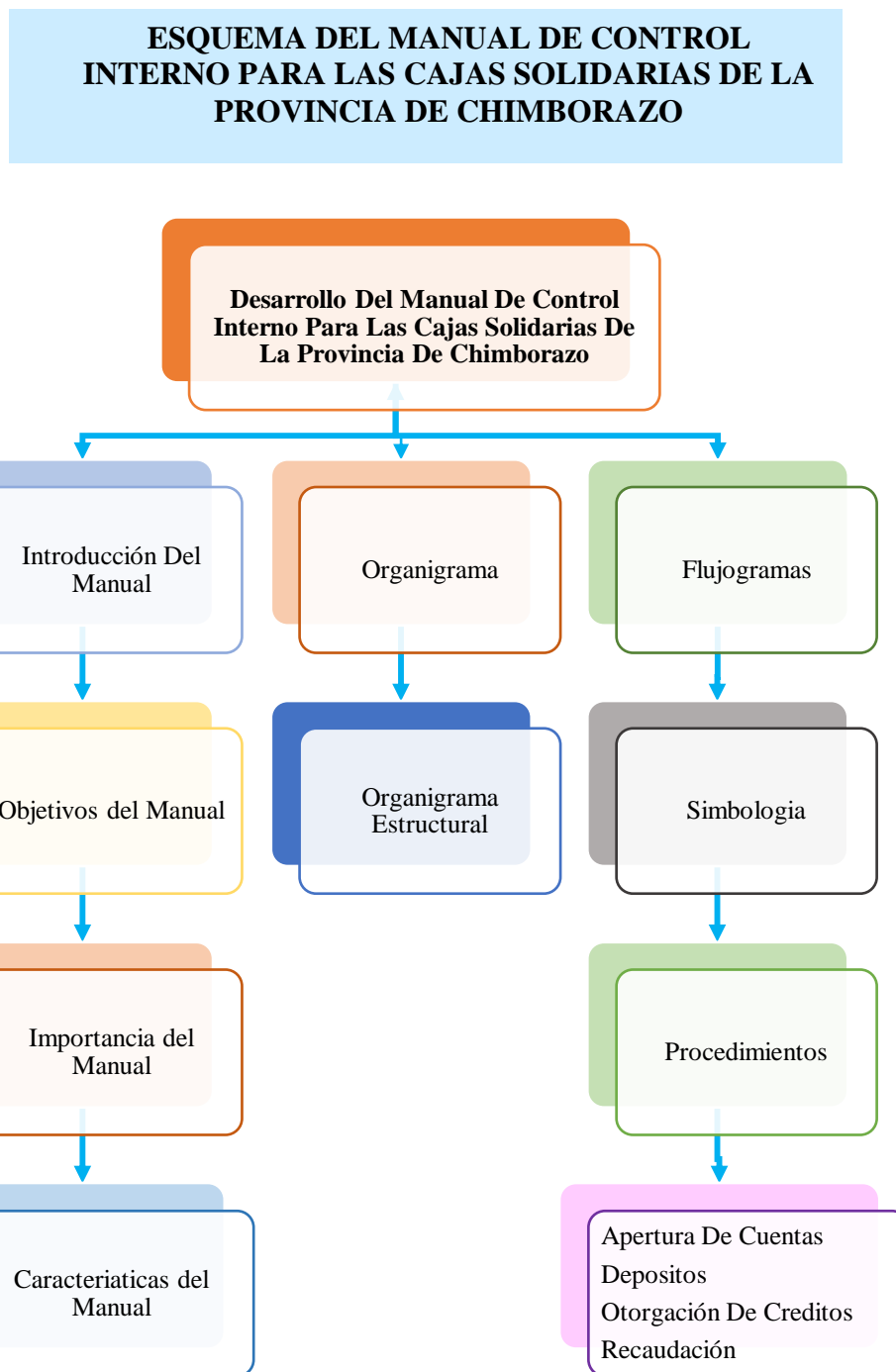


Figura 1: Esquema del Manual

Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata	Revisado por: Ing. Mariela Chango	Aprobado por:
--	---	----------------------

2. DESARROLLO DEL MANUAL

2.1. INTRODUCCIÓN

Las cajas solidarias constituyen grupos de organización social, encaminados a conducir la administración y el financiamiento del progreso en las comunidades, mediante la adopción de estrategias y acciones encaminadas a propiciar procesos integrados de desarrollo local, sustentados en la participación concertada de las organizaciones y un rol protagónico de la mujer campesina.

En este contexto, el presente Manual de Control Interno, en adelante “El Manual”, tiene como objetivo ser una guía para los directivos y socios en la ejecución de los procesos y procedimientos que forman parte de las actividades propias de las cajas solidarias y a su vez se logrará un mejor y adecuado control interno, lo cual permitirá mayor eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos contribuyendo así al desarrollo de las cajas y de todos sus socios en la provincia de Chimborazo.

A continuación se presenta detalladamente las cajas solidarias para las cuales el manual servirá como guía en el cumplimiento de sus actividades:

Tabla 36
Cajas solidarias sujetas al manual

Nº	CAJA SOLIDARIA	CANTÓN	PARROQUIA	COMUNIDAD
1	El Progreso	Guamote	La Matriz	Mercedes Cadena
2	Inti Ñan	Guamote	Palmira	Galte Bisñag
3	Inti Pakari	Riobamba	San Juan	Shobol Llinllin
4	Kuri Wasi	Guamote	La Matriz	San Pablo de Guantug
5	"Nueva Vida" El Troje	Colta		El Troje
6	5 de Junio	Guano		Sanjapamba
7	Sumak Kawsay	Riobamba	San Juan De Velasco	Centro Comercial “La Condamine”
8	Sumak Kawsay Palmira	Guamote	Palimira	Galte Jatun Loma
9	Alianza Cenan	Guamote	Cebadas	Cenan

CONTINÚA 

<p>Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata</p>	<p>Revisado por: Ing. Mariela Chango</p>	<p>Aprobado por:</p>
--	---	-----------------------------

Nº	CAJA SOLIDARIA	CANTÓN	PARROQUIA	COMUNIDAD
10	Achik Ñan	Guamote	La Matriz	Jatun Pamba
11	Nueva Vida	Guamote	La Matriz	La Victoria
12	Rosario Curichumbi	Colta	Juan de Velazco	Cochapamba El Tablon

Fuente: UCABANPE. (2016)

2.1.1. Objetivos

- Aportar a la mejora en el desarrollo de los procedimientos que forman parte de las actividades diarias que se ejecutan en las Cajas Solidarias.
- Identificar los responsables y sus responsabilidades dentro de los procedimientos, que se desarrollan en las Cajas Solidarias.
- Representar mediante flujogramas los procedimientos de forma secuencial y ordenada.
- Servir como guía de orientación tanto a un nuevo directorio como al actual, sobre sus funciones y responsabilidades dentro de los procedimientos de las Cajas Solidarias.
- Ayudar a los miembros del directorio en la buena toma de decisiones.

2.1.2. Alcance

El presente manual se aplicará en las Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo, en la ejecución de las operaciones propias de sus actividades y deberá ser de conocimiento de todos los directivos y socios, para su aprobación e implementación.

2.1.3. Importancia

El presente manual es importante porque ayuda a quienes están a cargo de la administración de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo, a conocer la forma adecuada de cómo se deben desarrollar los procedimientos que se efectúan en cada una de ellas, con la finalidad de que les permita evaluar continuamente estos procedimientos para que se puedan hacer ajustes y mejorar los mismos.

<p>Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata</p>	<p>Revisado por: Ing. Mariela Chango</p>	<p>Aprobado por:</p>
--	---	-----------------------------

Dentro de caja una de las Cajas ayuda a identificar a los responsables de cada procedimiento, lo que permite que la información sea manipulada únicamente por los responsables competentes de su manipulación y administración. Además el presente manual contiene formatos de documentación útil e importante para el desarrollo de los procedimientos.

2.1.4. Características

Partiendo de los beneficios del manual de control interno para las Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo, se presentan las siguientes características:

- Ha sido elaborado para satisfacer las necesidades de las diferentes áreas de las cajas solidarias de la provincia.
- Ha sido elaborado en base a lineamientos, normativas y políticas aplicables.
- Los procedimientos elaborados son adaptables a todas las cajas solidarias de la provincia.

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Control interno

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que garanticen que los activos de las Cajas Solidarias están debidamente protegidos, que los registros contables de las operaciones y actividades son confiables y que la actividad operativa se desarrolla eficazmente se acuerdo a las disposiciones del Consejo de Administración y de los respectivos organismos de control.

El control interno es un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, comités, unidades y el resto de miembros de las Cajas Solidarias, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto de la consecución de los objetivos institucionales.

<p>Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata</p>	<p>Revisado por: Ing. Mariela Chango</p>	<p>Aprobado por:</p>
--	---	-----------------------------

2.2.2. Seguridad Razonable

El control interno, sin importar su diseño, aplicación operativa o eficiencia, sólo puede proporcionar seguridad razonable al Consejo de Administración, con miras a lograr los objetivos de las Cajas Solidarias. La probabilidad de lograr los objetivos está afectada por las limitaciones inherentes propias de un sistema de control interno.

El control interno tiene la posibilidad de prevenir las opiniones y decisiones erradas o los acontecimientos externos que pueden afectar de manera negativa el logro de los objetivos institucionales.

2.2.3. Componentes de control interno

Los componentes del control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura de control interno se requiere de los siguientes componentes:

- Ambiente de control interno
- Evaluación del riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo de actividades

2.2.4. Responsables

El responsable del cumplimiento de las disposiciones de este manual es la Asamblea General de Socios así también son responsables del control interno el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, las unidades y comités que se conformen en las Cajas Solidarias, donde cada uno de estos tiene responsabilidades que coadyuvan a garantizar la eficiencia asociativa.

Cada uno desempeña alguna función dentro del sistema de control interno, de acuerdo con el grado de responsabilidad y nivel de autoridad.

<p>Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata</p>	<p>Revisado por: Ing. Mariela Chango</p>	<p>Aprobado por:</p>
--	---	-----------------------------

2.3. Políticas de control interno

- La conducta y los valores éticos deberán ser observados de manera obligatoria por todos los miembros de las Cajas Solidarias.
- Los directivos, y los empleados deben contar con un nivel de competencia adaptado a sus deberes y responsabilidades.
- Las Cajas Solidarias deben establecer prácticas que sean apropiadas para la identificación y análisis de los riesgos inherentes a las operaciones, para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma de mejorarlos.
- Los niveles jerárquicos y las líneas de autoridad estarán plasmados en el organigrama estructural y deben ser conocidos por todos los miembros de las Cajas Solidarias.
- El Consejo de Vigilancia verificará que el Consejo de Administración celebre las reuniones de acuerdo a lo establecido estatutariamente y que las resoluciones tomadas en las mismas, se registran en las actas, y que serán archivadas de manera cronológica para su ejecución y futuro seguimiento.
- El Consejo de Vigilancia efectuara revisiones a los pagarés para verificar que estén preparados correctamente, que los vencidos y cancelados estén archivados por separado de los vigentes en un lugar seguro y libre de riesgo y estos se encuentren firmados por los socios que recibieron los créditos.
- El Consejo de Vigilancia verificará el cumplimiento al marco legal, los estatutos y las normas internas por parte de directivos, empleados y socios.
- El Consejo de Vigilancia revisará selectivamente las carpetas de crédito para certificar que su contenido este de acuerdo a la documentación exigida en la política de crédito.
- El Consejo de Vigilancia revisará y analizará, los documentos de los gastos para asegurar que estén: autorizados, firmados y soportados con la documentación que los justifican.
- El contador se asegurará que cada transacción contable cuente con la documentación que respalda su registro y esta se encuentre bajo su custodia y archivo.

2.4. Descripción del perfil de puestos

La descripción del perfil de puestos se realiza con el propósito de establecer las funciones y requisitos que se deben cumplir en cada puesto, así como también evitar que se dé la duplicidad de funciones.

Tabla 37
Perfil de los integrantes del Consejo de Administración

<i>CAJA SOLIDARIA</i>
<p>CARGO: Consejo de Administración</p> <p>NIVEL: Directivo</p>
<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>El Consejo de Administración es el órgano administrativo y ejecutor de la Caja Solidaria y estará conformado por: Un Presidente/a, un Vicepresidente/a, un Secretario/a, un Tesorero/a – (Contador/a). Durarán dos (2) años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una sola ocasión.</p>
<p>JEFE SUPERIOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asamblea General de Socios
<p>DEPENDIENTES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unidad de crédito - Unidad financiera
<p>REQUISITOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener al menos dos años como socio en la Caja Solidaria • Haber sido líder comunitario por lo menos un año • Experiencia en trabajo comunitario por lo menos un año • Tener facilidad de palabra • Acreditar al menos veinte horas de capacitación en el área de sus funciones, antes de su posesión • Estar al día en sus obligaciones económicas con la Caja Solidaria • No tener relación de parentesco, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, ni relación conyugal o unión de hecho con otros miembros.

Elaborado por: Cunalata, M y Lema, A. (2016)

Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata	Revisado por: Ing. Mariela Chango	Aprobado por:
--	---	----------------------

Tabla 38
Perfil de los integrantes del Consejo de Vigilancia

<i>CAJA SOLIDARIA</i>
<p>CARGO: Consejo de Vigilancia</p> <p>NIVEL: Directivo</p>
<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>El Consejo de Vigilancia es el organismo controlador y fiscalizador de la Caja Solidaria estará integrado por tres personas. Durarán dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una sola vez. Los miembros del Consejo de Vigilancia serán nombrados de fuera del Consejo de Administración.</p>
<p>JEFE SUPERIOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asamblea General de Socios
<p>DEPENDIENTES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presidente/a - Unidad de crédito - Unidad financiera
<p>REQUISITOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener facilidad en de redacción de informes • Tener conocimientos básicos de elaboración e interpretación de informes • Conocimiento de manejo de conflictos • Ser objetivo e imparcial en la elaboración de informes • Conocer los documentos comerciales básicos

Elaborado por: Cunalata, M y Lema, A. (2016)

Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata	Revisado por: Ing. Mariela Chango	Aprobado por:
--	---	----------------------

Tabla 39
Perfil del Oficial de crédito

<i>CAJA SOLIDARIA</i>
<p>CARGO: Oficial de crédito</p> <p>UNIDAD: Crédito</p> <p>NIVEL: Consultivo</p>
<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>Es la persona encargada de realizar una parte del proceso de otorgación de créditos, cumpliendo las políticas de crédito establecidas en la Caja Solidaria.</p>
<p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con todas las disposiciones y normas que rigen a la Caja Solidaria - Informar sobre los servicio de créditos y requisitos a los socios - Brindar asesoramiento para el buen manejo de los créditos - Realizar las inspecciones, para verificar la veracidad de la información presentada por los socios - Mantener un sistema de monitoreo permanente, para detectar posibles problemas con los socios o garantes - Dar aviso a la secretaria acerca de problemas de morosidad por parte de los socios para que efectúe las respectivas notificaciones - Elaborar los reportes relacionados con la cartera de créditos que mantiene la Caja Solidaria
<p>JEFE SUPERIOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consejo de Administración - Presidente/a
<p>PERFIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en Comercio y Administración. • Tener conocimientos básicos de documentos comerciales • Ser crítico y analítico con el propósito de cumplir a cabalidad lo encomendado • Disponibilidad de tiempo completo • Experiencia mínima de 1 año en cargos similares

Elaborado por: Cunalata, M y Lema, A. (2016)

Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata	Revisado por: Ing. Mariela Chango	Aprobado por:
--	---	----------------------

Tabla 40
Perfil del Contador

<i>CAJA SOLIDARIA</i>
<p>CARGO: Contador</p> <p>UNIDAD: Financiera</p> <p>NIVEL: Operativo</p>
<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>El contador es el encargado de realizar los estados financieros y todo lo relacionado con la información financiera de la Caja Solidaria.</p>
<p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con todas las disposiciones, normas que rigen a la Caja Solidaria - Registrar cronológicamente todas las transacciones que se origina en la Caja Solidaria - Mantener actualizado y bajo su responsabilidad el archivo de los registros contables y la documentación de todos los respaldos - Reportar oportunamente los estados financieros - Informar al Consejo de Administración, Asamblea General de Socios sobre su gestión - Cumplir con las normas que rigen su actividad como contador público autorizado. - Cumplir con todas las normas y disposiciones que emita el Consejo de Administración y Vigilancia en lo que se refiera al desempeño de sus actividades.
<p>JEFE SUPERIOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consejo de Administración - Presidente/a
<p>PERFIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría (CPA). • Experiencia mínima de 2 años desempeñándose como contador de alguna institución del sector financiero popular y solidario. • Conocimientos de paquetes informáticos y contables. • Liderazgo. • Espíritu ganador, creativo, emprendedor.

Elaborado por: Cunalata, M y Lema, A. (2016)

Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata	Revisado por: Ing. Mariela Chango	Aprobado por:
--	---	----------------------

Tabla 41
Perfil del Cajero

<i>CAJA SOLIDARIA</i>
<p>CARGO: Cajero</p> <p>UNIDAD: Financiera</p> <p>NIVEL: Operativo</p>
<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>Es el encargado de garantizar la eficiencia de la prestación de los servicios que se brindan en la Caja Solidaria.</p>
<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con todas las disposiciones, normas que rigen a la Caja Solidaria - Efectuar la identificación correcta del socio - Custodia y es responsable de la cantidad de efectivo que se reserva, para efectuar las operaciones diarias - Realiza las operaciones en las cuentas de ahorros de los socios - Verifica la legitimidad de las monedas y billetes
<p>JEFE SUPERIOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consejo de Administración - Presidente/a
<p>PERFIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración, informática y otros afines en administración general. • Experiencia: 1 año en cargos similares

Elaborado por: Cunalata, M y Lema, A. (2016)

Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata	Revisado por: Ing. Mariela Chango	Aprobado por:
--	---	----------------------




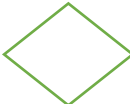

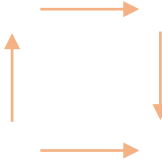
2.5. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos son una serie de pasos a seguir en forma lógica y secuencial con el objeto de llevar a cabo una determinada actividad y esta sea cumplida de manera correcta facilitando a que el desenvolvimiento de las Cajas Solidarias sea eficiente.

2.5.1. Flujogramas

Son diagramas indican gráficamente los pasos que constituyen un determinado procedimiento, en forma cronológica, permite identificar rápidamente la secuencia que hay que seguir para cumplir una actividad. Los flujogramas contribuirán al desarrollo eficiente de los procedimientos, al establecer claramente cómo llevar a cabo una actividad, disminuyendo así las posibilidades de que se cometan errores o se realice una actividad sin contar con las autorizaciones necesarias.

Tabla 42
Simbología de los flujogramas

Nombre	Símbolo	Descripción
Inicio/Fin		Se utiliza al inicio y al fin de un proceso.
Operación		Se utiliza para representar una actividad o un conjunto de actividades.
Archivo		Se utiliza para representar el almacenamiento de la información.
Decisión		Se utiliza para representar dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
Documento		Se utiliza para representar cualquier tipo de documento que entre o salga en el procedimiento.
Línea de unión		Se utiliza para establecer la dirección del flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata	Revisado por: Ing. Mariela Chango	Aprobado por:
--	---	----------------------

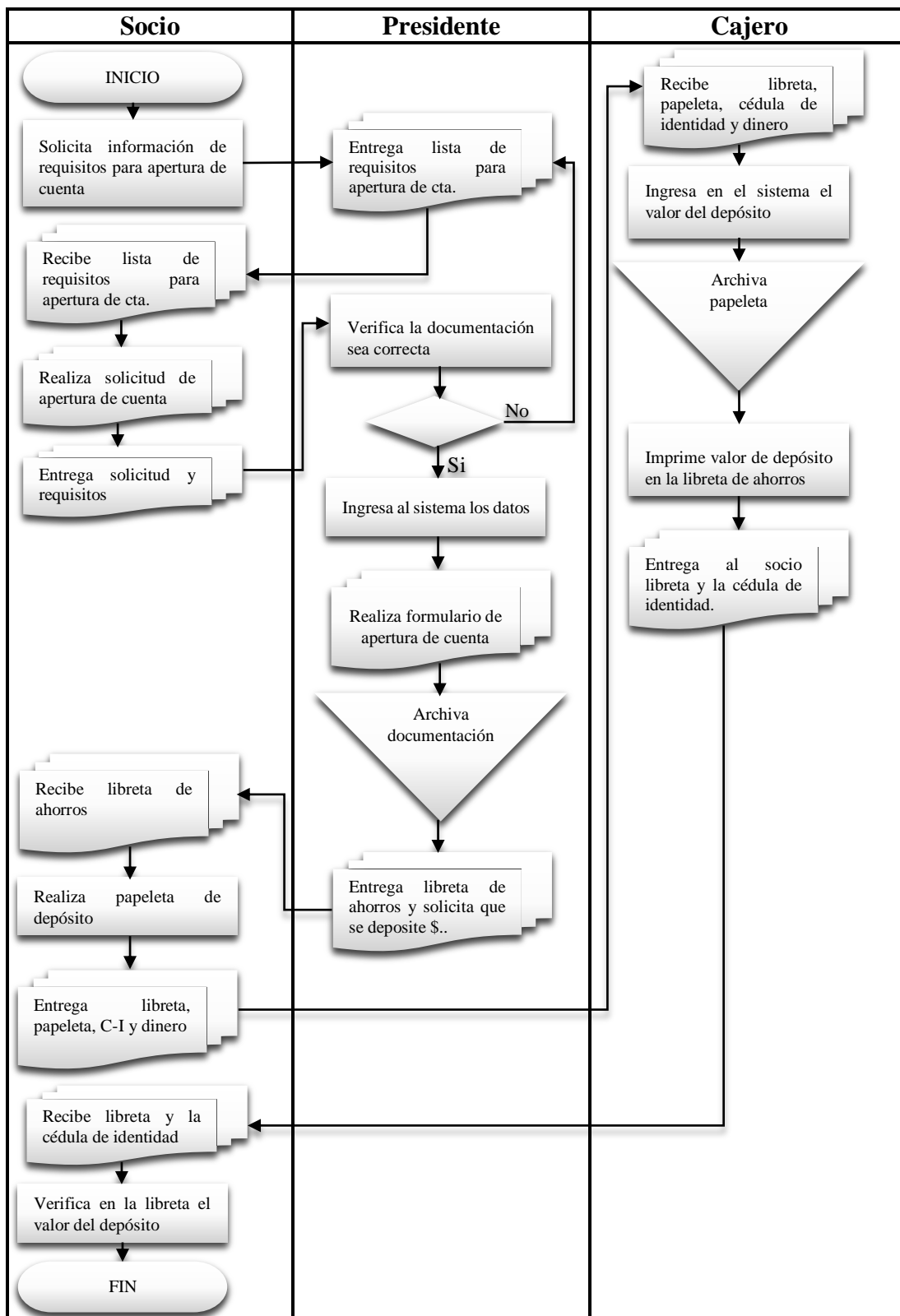
2.5.2. Procedimiento de apertura de cuenta de ahorros

2.5.2.1. Cédula narrativa

<p>CAJA SOLIDARIA</p> <p>CÉDULA NARRATIVA</p>	
<p>Procedimiento: apertura de cuenta de ahorros</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Socio: Solicita al presidente la información con los requisitos necesarios de apertura de cuenta. • Presidente: Entrega al socio un listado de los requisitos solicitados. • Socio: Recibe el listado de requisitos para apertura de cuenta. • Socio: Realiza la solicitud de apertura de cuenta y la entrega juntamente con los demás requisitos como son: copia de cedula de ciudadanía y papeleta de votación, y comprobante de pago de algún servicio básico. • Presidente: Recibe la documentación y la verifica, en caso de estar correcta ingresa los datos al sistema de la caja. • Presidente: Realiza formulario de apertura de cuenta, con la información del nuevo socio. • Presidente: Archiva la documentación del nuevo socio. • Presidente: Entrega al socio libreta de ahorros y solicita al socio que deposite en caja la cantidad acordada en la apertura de cuenta. • Socio: Recibe la documentación y se acerca a caja. • Socio: Llena la papeleta de depósito. • Socio: Entrega en caja la libreta de ahorros, cedula de ciudadanía y la cantidad para ser depositada. • Cajero: Recibe la libreta de ahorros, cedula de ciudadanía y la cantidad para ser depositada por el nuevo socio. • Cajero: Ingresa en el sistema el valor a ser depositado. • Cajero: Archiva la papeleta de depósito. • Cajero: Imprime el valor del depósito realizado en la libreta de ahorros del socio. • Cajero: Entrega al socio la documentación. • Socio: Recibe la documentación y verifica el valor del depósito. 	
<p>Fuente: Cajas Solidarias</p>	<p>Elaborado por: A.L.L.P. y E.M.C.C.</p>
<p>Fecha: 13-Diciembre-2016</p>	<p>Revisado por: M.C.CH.G</p>

<p>Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata</p>	<p>Revisado por: Ing. Mariela Chango</p>	<p>Aprobado por:</p>
--	---	-----------------------------

2.5.2.2. Flujograma de apertura de cuenta de ahorros



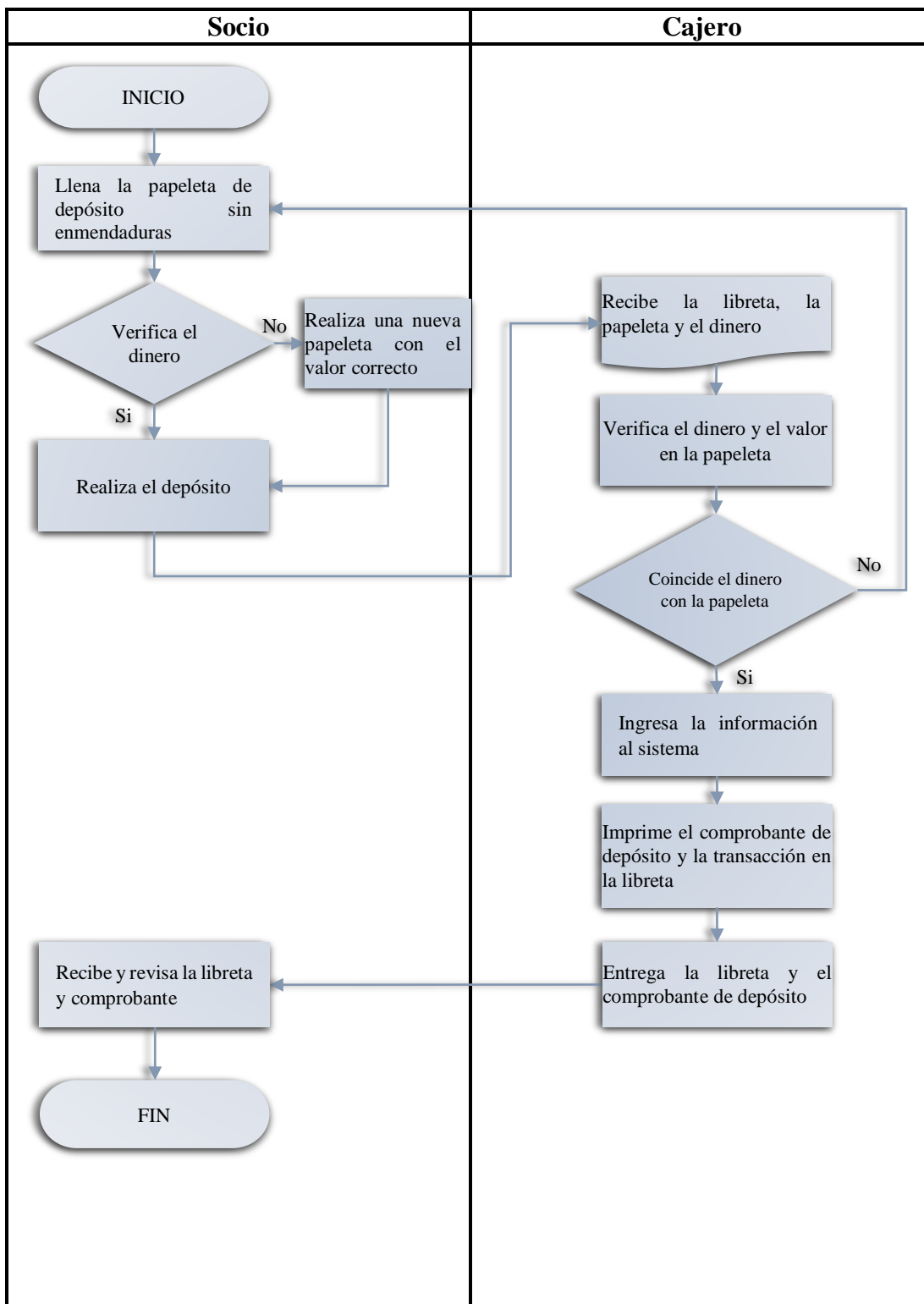
2.5.3. Procedimiento de depósito de ahorros

2.5.3.1. Cédula narrativa

<p>CAJA SOLIDARIA</p> <p>CEDULA NARRATIVA</p>	
<p>Procedimiento: depósito de ahorros</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Socio: se acerca a la caja solidaria y llena la papeleta de depósito sin enmendaduras. • Socio: Verifica la cantidad del dinero que va a depositar, en caso de que la cantidad no sea la correcta realiza una nueva papeleta de depósito. • Socio: Se acerca a ventanilla para realizar el depósito. • Cajero: Recibe la libreta de ahorros, la papeleta y el dinero. • Cajero: Verifica que el valor del dinero y el detalle de la papeleta de depósito coincidan, en caso de no coincidir devuelve el dinero y papeleta al socio para que este realice una nueva papeleta con el valor correcto. • Cajero: Ingresa la información al sistema. • Cajero: Imprime en la libreta de ahorro la transacción realizada junto con el comprobante de depósito. • Cajero: Entrega la libreta y comprobante de depósito al socio/a. • Socio: Revisa la libreta y comprobante de depósito. 	
<p>Fuente: Cajas Solidarias</p>	<p>Elaborado por: A.L.L.P. y E.M.C.C.</p>
<p>Fecha: 13-Diciembre-2016</p>	<p>Revisado por: M.C.CH.G</p>

<p>Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata</p>	<p>Revisado por: Ing. Mariela Chango</p>	<p>Aprobado por:</p>
--	---	-----------------------------

2.5.3.2. Flujograma de depósito de ahorros



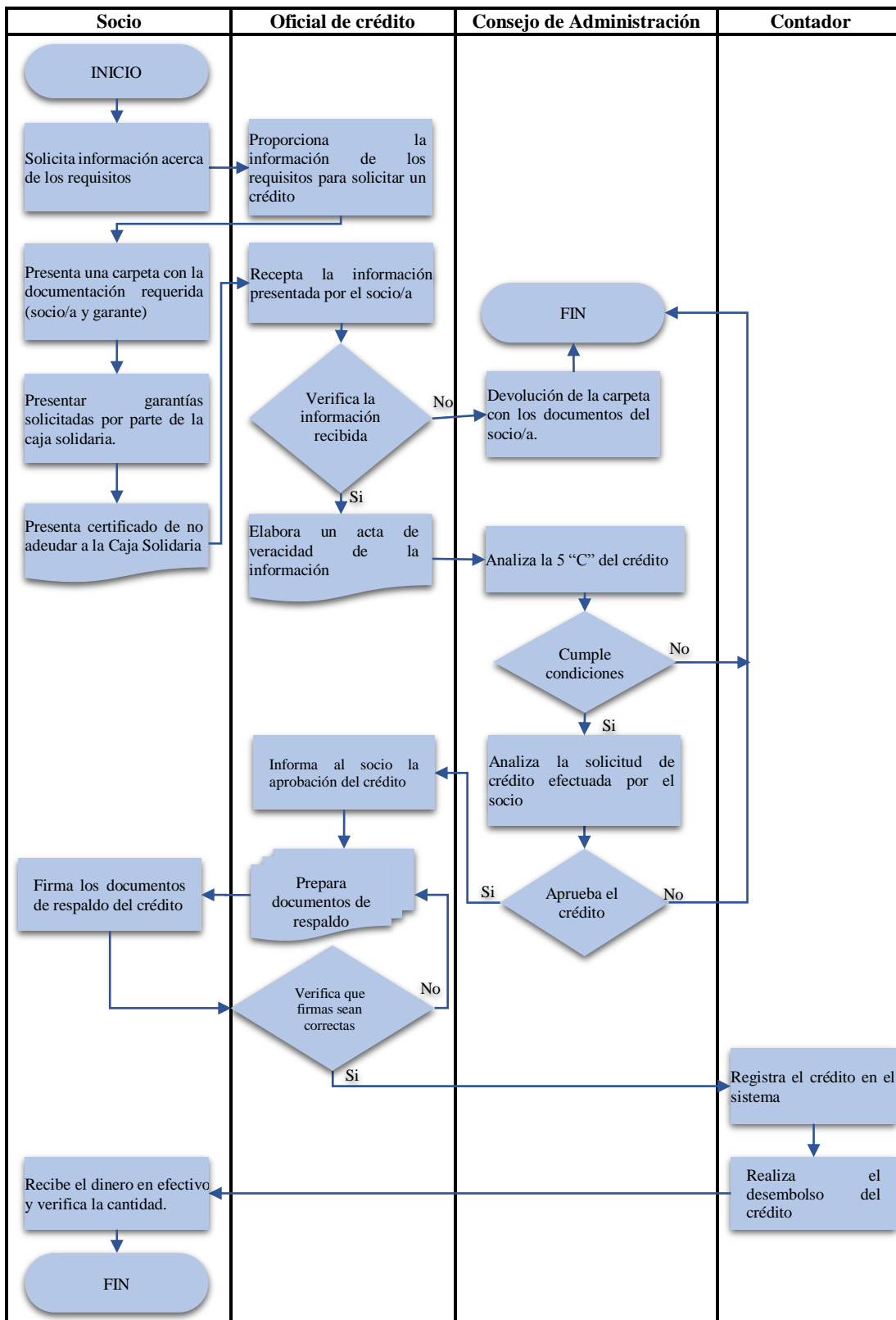
2.5.4. Procedimiento de otorgación de créditos

2.5.4.1. Cédula narrativa

<p>CAJA SOLIDARIA</p> <p>CEDULA NARRATIVA</p>	
<p>Procedimiento: otorgación de créditos</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Socio: solicita información acerca de los requisitos para obtener un crédito en la Caja Solidaria. • Oficial de crédito: informa al socio/a acerca de los requisitos para obtener un crédito. • Socio: presenta una carpeta con la documentación requerida: copias de la cédula y papeleta de votación (solicitante del crédito, garantes y sus cónyuges), última cartilla de pago de algún servicio básico (agua, luz o teléfono) y la solicitud de crédito llena. • Socio: presenta las garantías solicitadas por la Caja Solidaria dependiendo del monto del crédito y un certificado en el cual se mencione el hecho de no adeudar a la Caja Solidaria. • Oficial de crédito: receipta la carpeta con la información proporcionada por parte del socio. • Oficial de crédito: verifica y comprueba de la información entregada por parte del socio. • Oficial de crédito: si la información es correcta elabora un acta de veracidad de la información receiptada del socio/a y en caso de no serlo se devuelve la carpeta con toda documentación al socio/a. • Consejo de Administración: ejecuta el análisis de las cinco “C” del crédito que son: carácter, capacidad de pago, capital, colateral y condiciones. • Consejo de Administración: determina si el solicitante de crédito cumple con las condiciones luego de haber analizado las cinco “C” del crédito, en el caso de que no las cumpla se termina el proceso. • Consejo de Administración: analiza el destino y el monto del crédito para tomar la decisión de aprobar o no el crédito. • Oficial de crédito: si el crédito ha sido probado informa al socio acerca de la aprobación y en caso de no ser aprobado se termina el proceso. • Oficial de crédito: prepara los documentos que respaldan el crédito: pagare y tabla de amortización. • Socio: firma los documentos de respaldo en conjunto con el cónyuge y el garante. • Oficial de crédito: verifica que las firmas sean las correctas y al no serlo elabora nuevamente los documentos de respaldo. • Contadora: registra la transacción de crédito efectuada. • Contadora: realiza el desembolso del dinero por el monto de crédito solicitado. • Socio: recibe el dinero en efectivo y verifica que la cantidad sea la correcta. 	
<p>Fuente: Cajas Solidarias</p>	<p>Elaborado por: A.L.L.P. y E.M.C.C.</p>
<p>Fecha: 13-Diciembre-2016</p>	<p>Revisado por: M.C.CH.G</p>

<p>Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata</p>	<p>Revisado por: Ing. Mariela Chango</p>	<p>Aprobado por:</p>
--	---	-----------------------------

2.5.4.2. Flujoograma de otorgación de créditos



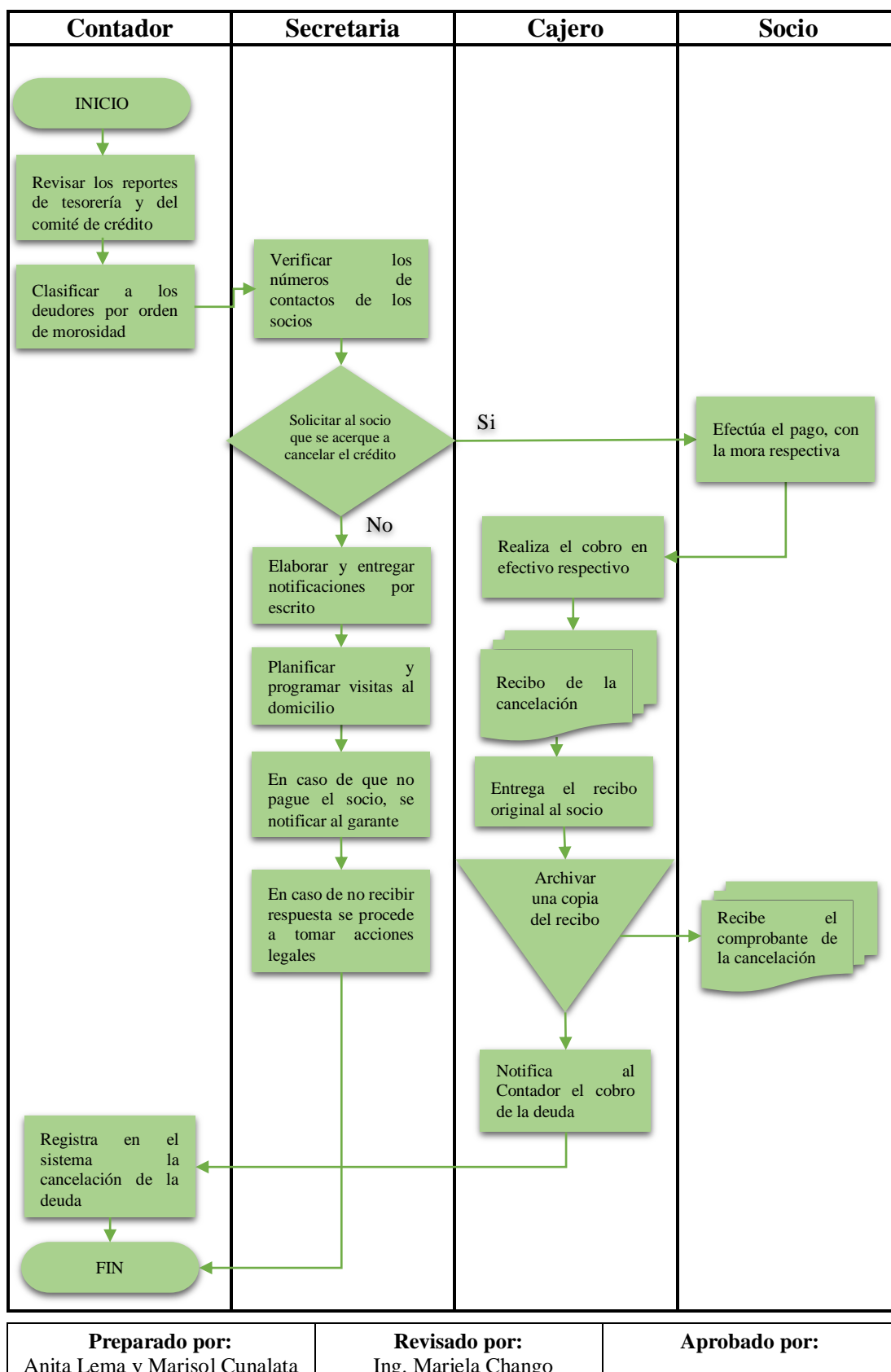
2.5.5. Procedimiento de recaudaciones

2.5.5.1. Cédula narrativa

<p>CAJA SOLIDARIA</p> <p>CEDULA NARRATIVA</p>	
<p>Procedimiento: recaudaciones</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Contadora: Revisar los reportes de tesorería y del comité de crédito. • Contadora: Clasificar a los deudores por orden de morosidad, y elaborar un listado para entregarlo a la secretaria. • Secretaria: Verificar los números de contacto de los socios, y comunicarse con ellos. • Secretaria: Comunicarse con el socio y solicitarle que se acerque a la caja solidaria a cancelar el crédito. • Socio: Se acerca a la caja solidaria a efectuar el pago respectivo, con la mora respectiva. • Cajero: Realiza el cobro respectivo de la cuota. • Cajero: Elabora el recibo del cobro efectuado. • Cajero: Entrega el original del recibo al socio y archiva la copia para respaldo de la caja. • Cajero: Notifica a la contadora que se ha realizado el cobro de la deuda. • Contadora: Registra en el sistema de la caja, el cobro de la deuda. <p>En caso de que el socio no se acerque a cancelar la deuda se desarrolla el siguiente procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secretaria: Elabora y entrega notificaciones por escrito. • Secretaria: Planifica y programa visitas al domicilio del socio, para hacer llegar las notificaciones. • Secretaria: En caso de no recibir respuesta del socio se procede a notificar al garante. • Secretaria: En caso de no recibir respuesta alguna, se procede a tomar acciones penales. 	
<p>Fuente: Cajas Solidarias</p>	<p>Elaborado por: A.L.L.P. y E.M.C.C.</p>
<p>Fecha: 13-Diciembre-2016</p>	<p>Revisado por: M.C.CH.G</p>

<p>Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata</p>	<p>Revisado por: Ing. Mariela Chango</p>	<p>Aprobado por:</p>
--	---	-----------------------------

2.5.5.2. Flujoograma de recaudaciones





2.6. FORMATOS

2.6.1. Libreta de ahorros

CAJA SOLIDARIA
LIBRETA DE AHORROS

SOCIO: N° DE CUENTA:

C.C.:

CANTÓN : PARROQUIA: COMUNIDAD:

Ord.	Fecha	Detalle	Deposito	Retiro	Saldo

**VERIFIQUE QUE LOS IMPRESOS EN ESTA LIBRETA ESTÉN DE ACUERDO A LAS
 TRANSACCIONES REALIZADAS**

Dirección de la Caja Solidaria:

Teléfono: Celular: e-mail:

Chimborazo – Ecuador

Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata	Revisado por: Ing. Mariela Chango	Aprobado por:
--	---	----------------------

2.6.2. Modelo de solicitud de apertura de cuenta

Riobamba, ___ de _____ del 201__

Sr.
PRESIDENTE DE LA CAJA SOLIDARIA _____
Presente

Yo, NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS con
C.C. _____, me dirijo a usted con la finalidad de dar a conocer
mi interés por formar parte de la Caja Solidaria _____, por lo
cual solicito de la manera más comedida se me asigne un número de cuenta de la
misma.

Adjunto la documentación requerida esperando su respuesta, anticipo mis más
sinceros agradecimientos por la atención al mismo.

ATENTAMENTE,

Nombres y apellidos
C.C: _____

2.6.3. Solicitud de crédito

CAJA SOLIDARIA.....	
SOLICITUD DE CRÉDITO	
Socio N° _____	Cuenta N° _____
Fecha de solicitud: _____	Monto solicitado: _____
Destino del crédito: _____ Pagos: Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/>	
Garantías: Prendaria <input type="checkbox"/> Solidaria <input type="checkbox"/> Hipotecaria <input type="checkbox"/> Otros _____	
DATOS PERSONALES	
Nombres del solicitante _____ C.C N° _____	
Estado civil: _____ Instrucción: _____ Ocupación: _____ Teléfono: _____	
Dirección: Provincia: _____ Cantón: _____ Comunidad: _____	
Nombres y apellidos del conyugue: _____ C.C N° _____	
Vivienda: Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Compartida <input type="checkbox"/> Herencia <input type="checkbox"/> Tiempo de residencia _____	
ACTIVIDAD ECONOMICA	
Actividad principal del socio: _____	
Negocio propio: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Dirección: _____ Teléfono: _____	
INGRESOS MENSUALES	GASTOS MENSUALES
Ingresos del socio _____	Alimentación _____
Ingresos del conyugue _____	Educación _____
Ingresos de hijos _____	Salud _____
Otros ingresos _____	Otros gastos _____
Total ingresos _____	Total gastos _____
SALDO PROMEDIO MENSUAL ...	
¿Tiene créditos? Si ___ No ___ En caso afirmativo especifique (donde) _____ N° Cuenta _____	
Monto _____ Fecha de endeudamiento _____ Saldo a la fecha _____	
DECLARACIÓN DE BIENES INMUEBLES	
BIENES	VALORES
Dinero en efectivo	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> _____
En bancos (donde) _____	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> _____
Vivienda	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> _____
Terrenos	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> _____
Animales	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> _____
Bienes de la casa	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> _____
Vehículo	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> _____
Otros bienes _____	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> _____
TOTAL BIENES	

Declaro expresamente que la información incluida en esta solicitud es actual vigente, correcta y veraz por lo que autorizo que la misma se verifique a través de los medios que sea pertinente y autorizo de forma expresa e irrevocablemente a la Caja Solidaria _____, para que toda la información de riesgos crediticios que conste en la presente solicitud sea transferida y actualizada periódicamente a los buros de crédito. A la vez me comprometo que si no cumplo con lo dispuesto, realizare la devolución inmediata del valor de crédito recibido y de más sanciones que estipule la Caja Solidaria.	
_____ Firma solicitante C.C.	_____ Firma del conyugue C.C.

Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata	Revisado por: Ing. Mariela Chango	Aprobado por:
--	---	----------------------

INFORMACIÓN DE LOS GARANTES	
GARANTE N° 1	
Es socio en la Caja Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	N° Cuenta _____
Nombres y Apellidos _____	C.C. _____
Dirección: _____	Teléfono: _____
Nombres y Apellidos del conyugue _____	CC _____
Actividad principal: _____	Dirección: _____ Teléfono: _____
ACTIVIDAD ECONÓMICA	
<u>INGRESOS MENSUALES</u>	<u>GASTOS MENSUALES</u>
Ingresos del socio _____	Alimentación _____
Ingresos del conyugue _____	Educación _____
Otros ingresos _____	Otros gastos _____
Total ingresos _____	Total gastos _____
SALDO PROMEDIO MENSUAL	
_____	_____
Firma	Firma del conyugue
C.C.:	C.C.:
GARANTE N° 2	
Es socio en la Caja Si _____ No _____	N° Cuenta _____
Nombres y Apellidos _____	C.C.: _____
Dirección: _____	Teléfono: _____
Nombres y Apellidos del conyugue _____	C.C.: _____
Actividad principal: _____	Dirección: _____
_____	Teléfono: _____
ACTIVIDAD ECONÓMICA	
<u>INGRESOS MENSUALES</u>	<u>GASTOS MENSUALES</u>
Ingresos del socio _____	Alimentación _____
Ingresos del conyugue _____	Educación _____
Otros ingresos _____	Otros gastos _____
Total ingresos _____	Total gastos _____
SALDO PROMEDIO MENSUAL	
_____	_____
Firma	Firma del conyugue
C.C.	C.C.
INFORME DE COMISIÓN DE CRÉDITO	
Fecha de visita: _____	
ACTIVIDADES: _____	

Aprobado _____ Negado _____	
Observaciones: _____	

Responsable: _____	Fecha: _____ Firma: _____

Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata	Revisado por: Ing. Mariela Chango	Aprobado por:
--	---	----------------------



2.6.4. Pagaré

CAJA SOLIDARIA	
COMUNIDAD	CANTÓN
PROVINCIA	
PAGARÉ: N°	
SOCIO N°:	
POR:	
<p>Debo(hemos) y pagare(mos) a la orden de la Caja Solidaria....., en sus oficinas en la Comunidad, la cantidad de.....00/100 DÓLARES (.....) que he(mos) recibido a mi (nuestra) entera satisfacción, en calidad de préstamo, que en ningún caso será destinado a operación ilícita aquellas reprimidas por la LEY sobre sustancia estupefacientes y psicotrópicas.</p>	
<p>También me obligo(amos) y acepto(amos) a pagar el interés de(.....%) anual sobre saldos, vigente a esa fecha, o el interés máximo permisible que se fijare posteriormente, al tenor de lo dispuesto periódicamente por la Junta Monetaria, desde la presente fecha hasta la total cancelación de la deuda y observando las siguiente condiciones:</p>	
<p>a) La amortización se hará en cuotas al vencimiento de un valor de (.....) dólares cada una, más el (.....%) de interés anual respectivo proporcional en cada cuota.</p>	
<p>b) Pago el interés respectivo conjuntamente con dada amortización empezando la fecha de recepción del préstamo y terminando la fecha de la total cancelación de la deuda.</p>	
<p>c) En caso de mora en el pago de una o más cuotas, la Caja Solidaria cobrara sobre las morosas, el máximo interés por mora permitido por la Ley.</p>	
<p>d) Autoriza(mos) a la Caja Solidaria bajo mi(nuestra) responsabilidad que realice el débito de mis(nuestros) ahorros y certificados, en caso que exista la morosidad de mi(nuestra) obligación.</p>	
<p>e) Acepto(amos) que el incumplimiento en la amortización de una (1) cuota del préstamo, así como las demás obligaciones establecidas en este PAGARE A LA ORDEN, determinara el vencimiento total de la obligación y la Caja Solidaria podrá demandar la inmediata cancelación del título conforme con las especificaciones señaladas en él.</p>	
<p>f) En caso de llegar el cobro por la vía legal me(nos) obligo(amos) al pago de todos los gastos judiciales y extrajudiciales que se realicen para efectivizar el pago total del préstamo.</p>	
<p>g) Me(nos) sujeto(amos) a los jueces competentes de este cantón y el trámite ejecutivo o verbal sumario, o elección del acreedor, renunciado fuero y domicilio.</p>	
<p>Para constancia se firma en la ciudad de en la comunidad, en las oficinas de la Caja Solidaria, hoy a los días del mes de del 201.....</p>	
_____ Deudor C.C.:	_____ Deudor C.C.:
_____ Garante C.C.:	_____ Por la Caja Solidaria Nombre:

Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata	Revisado por: Ing. Mariela Chango	Aprobado por:
--	---	----------------------

2.6.5. Tabla de amortización

CAJA SOLIDARIA.....

TABLA DE AMORTIZACION

Importe del préstamo		Socio N°	
Interés anual		Cedula	
Periodo del préstamo en años		Apellidos	
Fecha inicial del préstamo		Nombres	
Pago mensual		Tipo de crédito	
Interés total			
Costo total del préstamo			

N°	Fecha de pago	Saldo inicial	Pago	Capital	Interés	Saldo final

_____ Deudor C.C.:	_____ Representante de la caja solidaria C.C.:
--------------------------------	--

2.6.6. Papeleta de depósito

CAJA SOLIDARIA										DEPOSITO DE AHORROS				
NÚMERO DE CUENTA										DETALLE			VALOR	CTVS.
										EFECTIVO				
										TOTAL DEPÓSITO				
NOMBRE DEL SOCIO														
LUGAR Y FECHA														
Declaro expresa e irrevocablemente que los valores que estoy depositando y que constan en este documento son lícitos y no provienen ni están relacionadas con ningún tipo actividad ilícita.														
FIRMA DEL DEPOSITANTE					C.C. DEL DEPOSITANTE					RUBRICA Y SELLO CAJERO				

2.6.7. Recibo de cobro de cuotas

CAJA SOLIDARIA											
Riobamba – Chimborazo – Ecuador											
DÍA			MES			AÑO		RECIBO N°		VALOR	
										\$	
Recibí del socio:											
La suma de:											
Por concepto de:											
N° de cuenta:											
RECIBÍ CONFORME						ENTREGUE CONFORME					

Preparado por: Anita Lema y Marisol Cunalata	Revisado por: Ing. Mariela Chango	Aprobado por:
--	---	----------------------

2.6.8. Modelo de notificación escrita para el socio

CAJA SOLIDARIA.....

COMUNIDAD..... **CANTÓN**..... **PROVINCIA**.....

Riobamba, ____ de ____ del 201__

Sr.

SOCIO DE LA CAJA SOLIDARIA _____

Presente

Reciba un cordial saludo de parte de la Caja Solidaria _____, el presente tiene como motivo notificarle a usted que se encuentra atrasado en el pago de #cuotas del crédito que usted mantiene con la caja., valor que asciende a \$_____.

Por lo que se solicita de la manera más comedida su presencia en las oficinas de la caja para que se acerque a cancelar dicha deuda.

ATENTAMENTE,

Nombres y apellidos

Presidente de la Caja Solidaria _____

2.6.9. Modelo de notificación escrita para el garante

<p>CAJA SOLIDARIA..... COMUNIDAD..... CANTÓN..... PROVINCIA.....</p> <p style="text-align: right;">Riobamba, _____ de _____ del 201__</p> <p>Sr. Presente</p> <p>Reciba un cordial saludo de parte de la Caja Solidaria _____, el presente tiene como motivo notificarle a usted que en calidad de garante del crédito otorgado al Sr. <u>socio de la caja</u> con C.C. _____ mismo que se encuentra atrasado en el pago de <u>#cuotas</u> del crédito que usted mantiene con la caja., valor que asciende a \$_____.</p> <p>Por lo que se solicita de la manera más comedida su presencia en las oficinas de la caja ya que no se ha recibido respuesta por parte del socio.</p> <p style="text-align: center;">ATENTAMENTE,</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Nombres y apellidos Presidente de la Caja Solidaria _____</p>
--

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Tabla 43
Glosario de términos

Término	Significado
Evaluación	Es un juicio cuya finalidad es establecer, tomando en consideración un conjunto de criterios o normas, el valor, la importancia o el significado de algo.
Flujograma	Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso.
Lineamiento	Conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización.
Norma	Una norma es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades.
Procedimiento	Consiste del seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible.
Política	Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.
Responsabilidades	Cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo.
Secuencia	Implica un orden de elementos que requieren presentarse uno detrás de otros.
Sistema	Conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo o colectividad.
Simbología	Es una representación gráfica de una imagen o elemento



**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

Anexo 2: Modelo de cuestionario de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Caja solidaria					
Cargo					
Nombre					
<p>Estimado Directivo: A continuación nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitarle su colaboración en responder a esta encuesta que será el producto de nuestro trabajo de titulación, le garantizamos confidencialidad en sus respuestas.</p>					
COMPONENTE	N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
			SI	NO	
AMBIENTE DE CONTROL	1	¿Cuenta la caja solidaria con una visión y misión?			
	2	¿Existe un código de ética?			
	3	¿El código de ética ha sido difundido entre los socios?			
	4	¿La caja solidaria cuenta con una estructura formal?			
	5	¿La caja solidaria procura la asociatividad con los socios?			
	6	¿Los directivos de la caja solidaria participan con los socios en la toma de decisiones?			
	7	¿Existen mecanismos de sanciones internas para quien no acata las políticas de la caja solidaria?			
	8	¿La caja solidaria dispone de un reglamento interno para sus empleados?			
EVALUACIÓN DEL RIESGO	1	¿Los objetivos planteados están relacionados con las actividades que realiza la caja solidaria?			
	2	¿Existen mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas?			
	3	¿Existen mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes internas?			
	4	¿Realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos?			
	5	¿La caja solidaria cuenta con políticas de cobranza?			
	6	¿La caja solidaria cuenta con políticas para salvaguardar el dinero recaudado?			
	7	¿Se guarda periódicamente un respaldo de la información de la caja solidaria?			

COMPONENTE	N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
			SI	NO	



UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

ACTIVIDADES DE CONTROL	1	¿Existen procedimientos definidos para las actividades de la caja solidaria?			
	2	¿Existe coordinación entre las áreas funcionales de la caja solidaria?			
	3	¿Existe procesos internos para identificar aspectos que pueden afectar negativamente el desenvolvimiento de la caja?			
	4	¿Están asignadas las tareas y responsabilidades específicas a cada directivo de la caja solidaria?			
	5	¿Las actividades se controlan y evalúan continuamente en la caja solidaria?			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1	¿Se realiza periódicamente asambleas con los socios de la caja solidaria?			
	2	¿El estatuto de la caja solidaria se ha puesto en conocimiento de todos los socios?			
	3	¿La información suministrada a los órganos de control es oportuna?			
	4	¿Los objetivos planteados han sido comunicados a todos los miembros de la caja solidaria?			
	5	¿Los directivos se mantienen informados de problemas internos de la caja solidaria?			
	6	¿Los directivos de la caja solidaria son informados respecto a los requerimientos de los socios?			
	7	¿Las disposiciones legales emitidas por los organismos de control se dan a conocer a todos quienes conforman la organización?			
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	1	¿Se supervisa al personal en las actividades que desempeña?			
	2	¿Son oportunos y efectivos los procedimientos para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias?			
	3	¿Son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las disposiciones legales?			
	4	¿La Unión de Cajas y Bancos Comunes de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) monitorea las actividades que realiza la caja solidaria?			



**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS**

CAJA SOLIDARIA _____

PROVINCIA DE COTOPAXI

Estimado Socio/a:

A continuación nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitarle su colaboración en responder a esta encuesta que será el producto de nuestro trabajo de titulación, le garantizamos confidencialidad en sus respuestas.

Objetivo:

La siguiente encuesta tiene por objetivo evaluar la gestión de control interno que mantienen las Cajas Solidarias de la provincia de Chimborazo.

Instrucciones:

Marque con una X su respuesta.

1. Conoce usted de la existencia de un código de ética en la caja solidaria.

SI _____

NO _____

Si su respuesta es No, continúe con la pregunta 3.

2. Se difunde permanentemente el código de ética en la caja solidaria

SI _____

NO _____

3. Conoce usted como está estructurada la directiva de la caja solidaria.

SI _____

NO _____

4. Cree usted que la caja solidaria procura la estabilidad de sus socios.

SI _____

NO _____

5. Participa usted en la toma de decisiones conjuntamente con la directiva.

SI _____

NO _____



**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

6. Las políticas de la caja solidaria son difundidas entre todos sus miembros.

SI _____

NO _____

7. Las sanciones por el incumplimiento de las políticas establecidas por la caja solidaria son aplicadas oportunamente.

SI _____

NO _____

8. Con que frecuencia se realizan reuniones con la directiva.

Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Nunca

9. Se sociabiliza el cumplimiento de los objetivos de la caja solidaria.

SI _____

NO _____

10. Considera que la caja solidaria ha tenido desarrollo financiero.

SI _____

NO _____

11. Tiene usted conocimiento acerca de las políticas de cobro que mantiene la caja solidaria.

SI _____

NO _____

12. Conoce usted sobre las políticas que tiene la caja solidaria para salvaguardar el dinero recaudado.

SI _____

NO _____

13. Los estatutos de la caja solidaria han sido socializados para su conocimiento.

SI _____

NO _____



**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE-L
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

14. Conoce usted de la existencia de un reglamento interno para los empleados de la caja solidaria.

SI _____

NO _____

15. Los socios comunican oportunamente sus requerimientos a la directiva.

SI _____

NO _____

16. Conoce usted si la Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) monitorea las actividades de la caja solidaria

SI _____

NO _____

17. Usted ha asistido a eventos organizados por la UCABANPE.

SI _____

NO _____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Eva Marisol Cunalata Cunalata

Ana Lucía Lema Panchi

Anexo 4: Validación de instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mariela Cristina Chango Galarza, titular de la cédula de ciudadanía N° 1803406493 de profesión Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, ejerciendo actualmente como docente y coordinadora del Área de Contabilidad de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los directivos y socios de las cajas solidarias, de la provincia de Chimborazo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			OBSERVACIONES
	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	
Presentación del Instrumento			✓	
Claridad en la redacción de los ítems			✓	
Pertinencia de la pregunta con los objetivos			✓	
Relevancia del Contenido			✓	
Factibilidad de Aplicación			✓	

En Latacunga, a los ___ días del mes de Noviembre de 2016.

Mariela Cristina Chango Galarza

C.C. 1803406493

Docente y Coordinadora del Área de Contabilidad de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ana Lucía Quispe Otacoma, titular de la cédula de ciudadanía N° 1600199002 de profesión Dra. en Contabilidad y Auditoría, Magister en Gerencia Financiera y Empresarial; desempeñándose actualmente como docente en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionarios), a los efectos de su aplicación a los directivos y socios de las cajas solidarias, de la provincia de Chimborazo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			OBSERVACIONES
	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	
Presentación del Instrumento			X	
Claridad en la redacción de los ítems			X	
Pertinencia de la pregunta con los objetivos			X	
Relevancia del Contenido			X	
Factibilidad de Aplicación			X	

Latacunga, a los 8 días del mes de Noviembre de 2016.

Ana Lucía Quispe Otacoma
C.C. 1600199002

Docente de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Magda Francisca Cejas Martínez, titular de la cédula de ciudadanía N° 1757404502 de profesión Licenciada en Relaciones Industriales. Licenciada en Organización y Dirección de Empresas. Técnico Superior en Comercio Exterior. Técnico Medio en Contabilidad. Especialista en Recursos Humanos, Especialización en Reconversión Profesional (OIT). Especialista en Investigación. Especialista en Docencia. Máster en Relaciones Laborales. Máster en Sociología del Trabajo. Doctora en Ciencias Empresariales. Doctora en Ciencias Sociales. Mención de Estudios del Trabajo, ejerciendo actualmente como docente y coordinadora del área de investigación de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los directivos y socios de las cajas solidarias, de la provincia de Chimborazo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			OBSERVACIONES
	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	
Presentación del Instrumento				
Claridad en la redacción de los ítems				
Pertinencia de la pregunta con los objetivos				
Relevancia del Contenido				
Factibilidad de Aplicación				

En Latacunga, a los ___ días del mes de Noviembre de 2016.

Magda Francisca Cejas Martínez

C.C. 1757404502

Docente y Coordinadora del área de Investigación de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga

Anexo 5: Fotografías





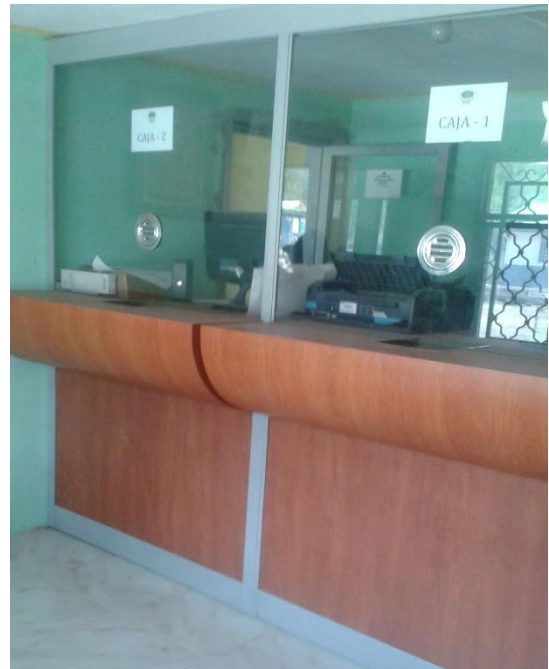














**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por las señoritas: **EVA MARISOL CUNALATA CUNALATA** y **ANA LUCIA LEMA PANCHI** En la ciudad de Latacunga, a los 03 días del mes de marzo del 2017.

.....
Ing. Mariela Chango

TUTOR DEL PROYECTO

Aprobado por:

.....

DIRECTOR DE CARRERA

.....

SECRETARIO ACADÉMICO