



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
FACTOR CLAVE EN EL DESARROLLO FINANCIERO DE LAS
CAJAS SOLIDARIAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI**

**AUTORES: KAREN ESTEFANÍA ESPÍN BEDÓN
BRYAN ALEXIS SANTAMARÍA PÁEZ**

DIRECTORA: DRA. MAGDA CEJAS

LATACUNGA

2017



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

CERTIFICADO

Certifico que el trabajo de titulación, “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y DISEÑO DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO COMO FACTOR CLAVE EN EL DESARROLLO FINANCIERO DE LAS CAJAS SOLIDARIAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.” realizado por la señorita **KAREN ESTEFANÍA ESPÍN BEDÓN** y el señor **BRYAN ALEXIS SANTAMARÍA PÁEZ**, 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 la señorita **KAREN ESTEFANÍA ESPÍN BEDÓN** y al señor **BRYAN ALEXIS SANTAMARÍA PÁEZ** para que lo sustente públicamente.

Latacunga, Abril del 2017

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir 'Magda Cejas'.

Dra. Magda Cejas

DIRECTORA



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

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotros **KAREN ESTEFANÍA ESPÍN BEDÓN** y **BRYAN ALEXIS SANTAMARÍA PÁEZ**, con cédula de identidad N° 050333791-7 y 050324170-5 declaramos que este trabajo de titulación “**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y DISEÑO DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO COMO FACTOR CLAVE EN EL DESARROLLO FINANCIERO DE LAS CAJAS SOLIDARIAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.**” 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 responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada

Latacunga, Abril del 2017

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir 'Karen Espin'.

.....
KAREN ESTEFANÍA ESPÍN BEDÓN
 C.C.: 050333791-7

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir 'Bryan Páez'.

.....
BRYAN ALEXIS SANTAMARÍA PÁEZ
 C.C.: 050324170-5



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

Nosotros **KAREN ESTEFANÍA ESPÍN BEDÓN** y **BRYAN ALEXIS SANTAMARÍA PÁEZ**, 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 FACTOR CLAVE EN EL DESARROLLO FINANCIERO DE LAS CAJAS SOLIDARIAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.” cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra autoría y responsabilidad.

Latacunga, Abril del 2017

.....
KAREN ESTEFANÍA ESPÍN BEDÓN
C.C.: 050333791-7

.....
BRYAN ALEXIS SANTAMARÍA PÁEZ
C.C.: 050324170-5

DEDICATORIA

Siempre pensé en el día en que sería una profesional y ese día tan maravilloso y esperado ha llegado, hoy puedo ver el fruto de aquella semilla que día a día fue creciendo y fortaleciéndose con amor, paciencia, sacrificio, esfuerzo y esperanza, valores que siempre estuvieron presentes en el largo trajinar que tuve como estudiante y que fueron inculcados por mi familia.

Es por eso que quiero dedicar este mi trabajo de investigación a mis padres Pedro y Mirian y a mis hermanos Pedro, Gissela y Solange con todo mi respeto y amor; seres maravillosos que me apoyaron incondicionalmente y me guiaron a través del sendero que tuve que recorrer con el único anhelo y sueño de ser y tener el título en Finanzas y Auditoría.

Karen

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a mis padres Fabián y Luz, por su amor incondicional, sacrificio y entrega, ya que sus sabios consejos los he tenido presentes en cada meta de mi vida, y que sin duda han sido mi mayor impulso para seguir adelante; a Karen por su amor y su ilimitado apoyo por mantenerme firme en la lucha de cumplir mi objetivo; a mis hermanos porque siempre he contado con ellos, gracias a la confianza que siempre me han brindado, y el amor de hermanos que siempre nos tendremos; a mis abuelitos por su amor absoluto que con sus oraciones, cariño y bendiciones han hecho de mi un hombre de bien; a mis tíos, primos, sobrino, cuñadas, cuñados, amigos y amigas que me han brindado su apoyo y consejos siempre guiándome por el camino del bien; y a todos quienes sin nombrarlos me han ayudado y extendido su mano para culminar con éxito esta etapa de mi vida.

Bryan

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento desde el fondo de mi corazón a mi dios por haberme permitido llegar y culminar esta etapa de mi vida.

A mis padres Pedro y Mirian, a mis hermanos Pedro, Gissela y Solange que día a día compartieron conmigo las tristezas y alegrías que se presentaron en estos cinco años de estudios sin dejar que desmayase cuando tenía algún problema, gracias por tanto amor y paciencia.

A Bryan por ser mi fortaleza, mi compañero y sobre todo por este sueño que juntos hemos logrado.

Un agradecimiento especial a mi directora de tesis Dra. Magda Cejas, por sus consejos, paciencia, ayuda y dedicación que me brindo durante el desarrollo del proyecto, a todos los docentes que sin egoísmo alguno compartieron conmigo sus conocimientos, convirtiéndose en verdaderos amigos antes que en maestros.

Y a todos los que de una u otra manera estuvieron presentes en este difícil pero provechoso camino en busca de un futuro exitoso.

Karen

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por la vida, por la salud, por la familia, por los amigos y por las innumerables bendiciones otorgadas en el transcurso de esta etapa tan importante de mi vida, misma que ha estado llena de grandiosas experiencias, dificultades, alegrías, amigos, maestros y todos quienes de alguna manera han dejado su huella a través del tiempo.

Este trabajo no es más que un reflejo de todos los conocimientos que adquirí a través de mi vida universitaria, es por ello que agradezco a mi Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L, a los docentes que de una u otra manera supieron guiarme al éxito.

Un agradecimiento muy especial a mi tutora Dra. Magda Cejas quien supo guiarme de la mejor manera para el desarrollo y culminación de este trabajo.

Bryan

ÍNDICE DE CONTENIDO

CÁRATULA	i
CERTIFICADO	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
CAPÍTULO I	19
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1. Tema de Investigación	19
1.2. Área de Influencia.....	19
1.2.1. Área de Influencia Directa	19
1.2.2. Área de Influencia Indirecta.....	19
1.3. Planteamiento del Problema.....	19
1.3.1. Contextualización.....	23
1.3.1.1. Árbol del Problema	23
1.3.1.2. Análisis Crítico	24
1.4. Objetivos	25
1.4.1. Objetivo General	25
1.4.2. Objetivos Específicos.....	25
1.5. Justificación	25

1.6. Variables de Investigación	27
1.6.1. Variable Independiente	27
1.6.2. Variable Dependiente.....	27
1.6.3. Hipótesis.....	27
1.6.4. Cuadro de Operacionalización de la Variables	29
CAPÍTULO II	30
2. MARCO TEÓRICO.....	30
2.1. Antecedentes de la Investigación	30
2.2. Bases Teóricas	32
2.2.1. Gobierno Corporativo	32
2.2.1.1. Origen y Evolución del Gobierno Corporativo.....	32
2.2.1.1.1. En el Mundo.....	32
2.2.1.1.2. En el Ecuador	34
2.2.1.2. Definición del Gobierno Corporativo	36
2.2.1.3. Importancia de un Gobierno Corporativo	37
2.2.1.4. Principios de un Gobierno Corporativo	37
2.2.1.4.1. Derechos de los accionistas.....	38
2.2.1.4.2. Tratamiento equitativo de los accionistas	39
2.2.1.4.3. Responsabilidad del directorio.....	39
2.2.1.4.4. Comunicación y transparencia informativa	40
2.2.1.4.5. La función de los grupos de interés en el gobierno de las sociedades	40
2.2.1.5. Aporte de un Gobierno Corporativo en las organizaciones	41
2.2.1.6. Beneficios sobre la aplicación de un Gobierno Corporativo	42
2.2.1.7. Diagrama de Gobierno Corporativo.....	43
2.2.2. Control Interno	44
2.2.2.1. Definición de Control Interno	44

2.2.2.2. Objetivos del Control Interno	46
2.2.2.3. Importancia del Control Interno.....	47
2.2.2.4. Alcance del Control Interno	48
2.2.2.5. Marco Integrado de Control Interno – COSO I	48
2.2.2.5.1. Componentes del COSO I.....	49
2.2.2.5.1.1. Entorno de Control.....	49
2.2.2.5.1.2. Evaluación del Riesgos	50
2.2.2.5.1.3. Actividades de Control.....	51
2.2.2.5.1.4. Información y Comunicación.....	52
2.2.2.5.1.5. Actividades de Supervisión.....	53
2.2.3. Economía Popular y Solidaria.....	54
2.2.3.1. Definición de Economía Popular y Solidaria.....	54
2.2.3.2. Origen y Evolución de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador	54
2.2.3.3. Importancia de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador.....	56
2.2.3.4. Normativa Aplicable a la Economía Popular y Solidaria	56
CAPÍTULO III.....	58
3. METODOLOGÍA	58
3.1. Consideraciones generales	58
3.2. Diseño de Investigación	59
3.3. Tipo de Investigación.....	60
3.3.1. Descriptiva	60
3.4. Método de Investigación.....	61
3.4.1. Método Inductivo	61
3.5. Población.....	61
3.6. Muestra	63
3.7. Técnicas de recolección de datos	64

3.7.1. Datos primarios	64
3.7.1.1. Cuestionarios de Control Interno	64
3.7.1.2. Encuestas.....	64
3.7.2. Datos secundarios.....	65
CAPITULO IV	66
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	66
4.1. Análisis de los Resultados	66
4.1.1. Análisis de los Cuestionario de Control Interno	66
4.1.2. Hoja de Hallazgos	77
4.1.3. Análisis de los Resultados de la Encuesta.....	80
4.2. Comprobación de Hipótesis / Cálculo Chi-cuadrado.....	83
CAPÍTULO V.....	88
5. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	88
5.1. Datos Informativos.....	88
5.2. Antecedentes	89
5.3. Justificación	89
5.4. Objetivos	90
5.4.1. Objetivos General.....	90
5.4.2. Objetivo Específicos	90
5.5. Análisis de Factibilidad.....	90
5.5.1. Factibilidad Económica.....	91
5.5.2. Factibilidad Social.....	91
5.5.3. Factibilidad Institucional.....	91
5.6. Fundamentación Científica – Técnica.....	91
5.7. Diseño de la Propuesta.....	93

5.7.1. Manual de Control Interno	93
5.7.2. Manual de Gobierno Corporativo	115
5.8. Modelo Operativo	155
CONCLUSIONES.....	158
RECOMENDACIONES.....	159
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	160
ANEXOS	164

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de Operacionalización de las Variables	29
Tabla 2 Origen y Evolución del Gobierno Corporativo.....	33
Tabla 3 Población.....	62
Tabla 4 Cálculo de la Muestra	63
Tabla 5 Estratos.....	63
Tabla 6 Número de Encuestas Realizadas	64
Tabla 7 Componente N° 1: Ambiente de Control.....	67
Tabla 8 Componente N° 2: Evaluación del Riesgo.....	69
Tabla 9 Componente N° 3: Actividades de Control	71
Tabla 10 Componente N° 4: Información y Comunicación	73
Tabla 11 Componente N° 5: Supervisión y Monitoreo.....	75
Tabla 12 Hoja de Hallazgos	77
Tabla 13 Gestión de Control Interno y Buen Gobierno Corporativo.....	80
Tabla 14 Desarrollo Financiero.....	82
Tabla 15 Grados de Libertad.....	85
Tabla 16 Gestión de Control Interno y Buen Gobierno * Desarrollo Financiero	86
Tabla 17 Pruebas de chi-cuadrado	86
Tabla 18 Simbología de Flujogramas	96
Tabla 19 Principios Éticos	146
Tabla 20 Modelo Operativo	155

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Árbol de Problemas	23
Figura 2	Definición de Gobierno Corporativo	36
Figura 3	Derecho de los Accionistas.....	38
Figura 4	Tratamiento equitativo de los Accionistas.....	39
Figura 5	Grupos de Interés.....	40
Figura 6	Enfoques del Gobierno Corporativo en Organizaciones	42
Figura 7	Diagrama de Gobierno Corporativo	43
Figura 8	Definición del Control Interno.....	45
Figura 9	Objetivos del Control Interno	46
Figura 10	Componentes del COSO.....	48
Figura 11	Componente del COSO - Entorno de Control	49
Figura 12	Componente del COSO - Evaluación de Riesgos.....	50
Figura 13	Componente del COSO - Actividades de Control.....	51
Figura 14	Componente del COSO - Información y Comunicación.....	52
Figura 15	Componente del COSO - Supervisión.....	53
Figura 16	Origen y Evolución de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador ...	55
Figura 17	Componente N° 1 Ambiente de Control.....	68
Figura 18	Componente N° 2 Evaluación del Riesgo	70
Figura 19	Componente N° 3 Actividades de Control	72
Figura 20	Componente N° 4 Información y Comunicación	74
Figura 21	Componente N° 5 Supervisión y Monitoreo	76
Figura 22	Gestión de Control Interno y Buen Gobierno Corporativo	81
Figura 23	Desarrollo Financiero	82
Figura 24	Planteamiento de Hipótesis.....	84
Figura 25	Campana de Gauss.....	85
Figura 26	Instituciones Involucradas	88
Figura 27	Importancia del Gobierno Corporativo.....	92
Figura 28	Organigrama Estructural.....	95
Figura 29	Gobierno Corporativo	121
Figura 30	Acceso de Información	123
Figura 31	Procedimientos para la administración Conflictos de Interés.....	124
Figura 32	Prácticas de Transparencia	125
Figura 33	Grupos de Interés de las Cajas Solidarias.....	128

Figura 34 Órganos de Gobierno Corporativo de las Cajas Solidarias	130
Figura 35 Valores Éticos	145

RESUMEN

Ecuador ha estado sujeto a diversos cambios que han incidido notablemente en la economía del país. En este sentido la economía versa sobre varios componentes siendo uno de ellos el Rural. En el caso de esta investigación el interés consistió en tomar en cuenta el componente social a través del estudio del control interno subyacente en las cajas solidarias, por lo cual es de gran interés el estudio de un modelo económico popular y solidario, el mismo se ha convertido en una alternativa productiva al conformar parte de un grupo de personas que han creado las cajas solidarias con el propósito de sostenerse dentro de la economía que rige nuestro país, financiando las necesidades que tienen los socios que conforman las cajas solidarias; que sin embargo de existir la voluntad de los socios por colaborar en el avance de productividad de las cajas solidarias también se evidencia la carencia en la organización estructural de las mismas. El interés de la presente investigación estuvo centrada en la organización y el análisis de los procesos internos con los que son manejadas las cajas solidarias, investigación que se la hace a través de la utilización de los componentes de COSO I, verificando así la gestión de buen gobierno corporativo con las que son operadas; con el fin de diseñar herramientas administrativas que serán una ayuda para el mejoramiento del funcionamiento y por ende aumentará el ingreso económico de todos los miembros que forman parte de las cajas solidarias en la provincia de Cotopaxi.

PALABRAS CLAVES:

- **CAJAS SOLIDARIAS**
- **GOBIERNO CORPORATIVO**
- **CONTROL INTERNO**
- **ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

ABSTRACT

Ecuador has been subject to several changes that have significantly influenced the economy of the country. In this sense the economy is about several components, one of them being the Rural. In the case of this research interest consisted in taking into account the social component through the study of the underlying internal solidarity boxes, which is of great interest the study of a solidary and popular economic model, it has become a productive alternative to form part of a group of people who have created the solidarity boxes in order to sustain the economy that governs our country financing the needs of partners that make up the solidarity boxes; that however there is the willingness of partners to collaborate in the advancement of productivity of solidarity boxes also evidenced the lack in the structural organization of the same. The interest of this research was focused on the Organization and analysis of internal processes which are managed solidarity boxes, research that makes it through the use of the components of the COSO I, thus ensuring good corporate governance that are operated; in order to design administrative tools that will be a help to the improvement of the functioning and thus increase the income of all members that are part of solidarity boxes in the province of Cotopaxi.

KEY WORDS:

- **SOLIDARITY BOXES**
- **CORPORATE GOVERNANCE**
- **INTERNAL CONTROL**
- **POPULAR AND SOLIDARITY ECONOMY**

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 factor clave en el desarrollo financiero de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi.

1.2. Área de Influencia

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

1.2.1. Área de Influencia Directa

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

1.2.2. Área de Influencia Indirecta

Análisis de la gestión de control interno y diseño de un buen gobierno corporativo como factor clave en el desarrollo financiero de las Cajas Solidarias de la zona centro del país

1.3. Planteamiento del Problema

En la actualidad debido a los diversos cambios las microfinanzas se involucran directamente con las cajas y bancos comunales, siendo estos los partícipes de impulsar una economía emergente al crecimiento, si el proposito común de las cajas comunales es constituirse en una organización sin fines de lucro con principios de solidaridad pretendiendo que sus miembros se les otorguen préstamos para mejorar la calidad de vida del prestatario, la historia de las cajas comunales desde sus orígenes remonta que los miembros encargados de las cajas son personas que tienen falta de conocimiento en la gestión de procesos.

En los últimos años en el Ecuador se han observado cambios en la economía, si bien es cierto uno de estos cambios hace referencia a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en adelante (EPS) que juega una gran importancia en el Ecuador desde el año 2012; grupos de mujeres y hombres han buscado la unión a través de grupos solidarios, bancos comunales, cajas comunales con el único objetivo de acceder a financiamiento ya que en el sector financiero tradicional siempre han existido limitantes que los han marginado.

Según Naranjo (2011) citado por Santamaría (2016, p. 2), el sector financiero popular y solidario, “llega a casi US\$ 1.500 millones de activos y más de dos millones de socias y socios”, lo que nos da a conocer que este sector es muy acogido y ayuda en el crecimiento del país.

A tenor de lo expuesto cabe indicar que para el año 2015 la tarea de las organizaciones de la economía popular y solidaria se caracteriza por el trabajo comunitario y su objetivo primordial es cubrir y garantizar las necesidades de los socios e integrantes de cooperativas, asociaciones, cajas comunales. Líderes (2015, p.12), cabe recalcar que esta actividad tiene un peso creciente en el sector financiero nacional y en la economía nacional en general, por lo cual, en términos de activos, la economía popular y solidaria se lleva el 25% del total de activos. Así pues, las captaciones, los datos muestran una evolución: en el 2008 el segmento sumaba USD 1 449 millones en depósitos, lo que representaba el 9,5% del total de captaciones del sistema financiero. Para el 2014 cerró con USD 4 722 millones, lo que equivalió al 13,23% del mercado, según datos de la SEPS y de la Superintendencia de Bancos. (Líderes, 2015, p.12).

Por consiguiente, a la economía popular y solidaria la Constitución de la República se la reconoce como “El sector financiero popular y solidario que se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro...” (Const., 2008, art.311), y por eso en el Registro Oficial N°. 444 del 10 de mayo del 2011 se creó una normativa que se denomina Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en adelante (LOEPS).

Para ello según la ley LOEPS (2014, Art 1), a esta se entiende por 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.

En el contenido de la LOEPS la EPS se encontrará dividido en 2 grupos: El primer grupo será el Sector económico popular y solidario, comprendido por los sub sectores comunitarios, asociativos, cooperativas y unidades económicas y populares y el segundo grupos se conformará como el Sector financiero popular y solidario comprendido por las cooperativas de ahorro y crédito, las entidades asociativas y solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro.

Cómo consiguiente en el Ecuador los bancos y las cajas comunales siempre han trabajado unidos por el fortalecimiento de la economía de cada una de las cajas y a su vez de sus miembros impulsando el crecimiento de la economía del Ecuador, buscando beneficiarse equitativamente y desinteresadamente del sector financiero tradicional, con la meta de mejorar la calidad de vida de su comunidad y por ende de sus familias, dado así se conforma en el 2012 la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador “UCABANPE”, por medio de ayuda del CODENPE en el año 2013 adquiere personería jurídica, formando una directiva a nivel nacional que los guíe y represente de la mejor manera a todas sus cajas solidarias miembros de esta institución.

De acuerdo con las cajas solidarias su principal objetivo es el mejoramiento de la calidad de vida de sus miembros, sin embargo al tener limitaciones en la gestión del gobierno corporativo tanto en la parte financiera como administrativa, las técnicas usuales para el control de procesos estan dadas por el conocimiento empírico del talento humano mismas que se aplican a los procesos de administración.

Basándonos en estos antecedentes surge la problemática, donde se evidencia que el talento humano aumenta el riesgo en la gestión de los procesos, es evidente que las

Cajas Solidarias requieren lineamientos administrativos por su carencia de estructura organizacional sólida entonces ocasionarán probabilidades de incurrir en deficiencias y fallas en la administración de los recursos económicos, siendo responsables directos los administradores de las cajas solidarias que fueron elegidos por parte de los miembros con el fin de que sean líderes en las cajas solidarias.

Según la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunes de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador “UCABANPE”, la provincia de Cotopaxi cuenta con 16 Cajas Solidarias ubicadas en los cantones Latacunga, Saquisilí, Sigchos, Pujilí, las comunidades buscaron una manera de sobresalir a la indiferencia del sistema financiero tradicional es por esto que decidieron reunirse y agruparse como cajas comunales para cubrir la necesidad de financiamiento a través del capital suscrito de todos los miembros de dichas cajas solidarias, si bien es cierto la provincia de Cotopaxi se ha caracterizado por ser partícipe de las actividades agrícolas, ganaderas y comerciantes con el espíritu de emprendedores.

Como es del conocimiento de los miembros de cada una de las cajas solidarias se debe recalcar todos los esfuerzos y constancia que existe en ellas, pero de ello se aprecia la falta de gestión del buen gobierno corporativo permitiendo desarrollar su trabajo con eficiencia y eficacia, ya que el talento humano de las cajas solidarias en su mayoría son socios mismos o personas que han sido elegidas como administradores con las mejores intenciones del caso pero el conocimiento de las personas es empírico más no especializados, estas personas que cumplen diversas funciones en las cajas solidarias son conscientes de que es necesario el apoyo de herramientas administrativas sin perder los principios de solidaridad.

1.3.1. Contextualización

1.3.1.1. Árbol del Problema

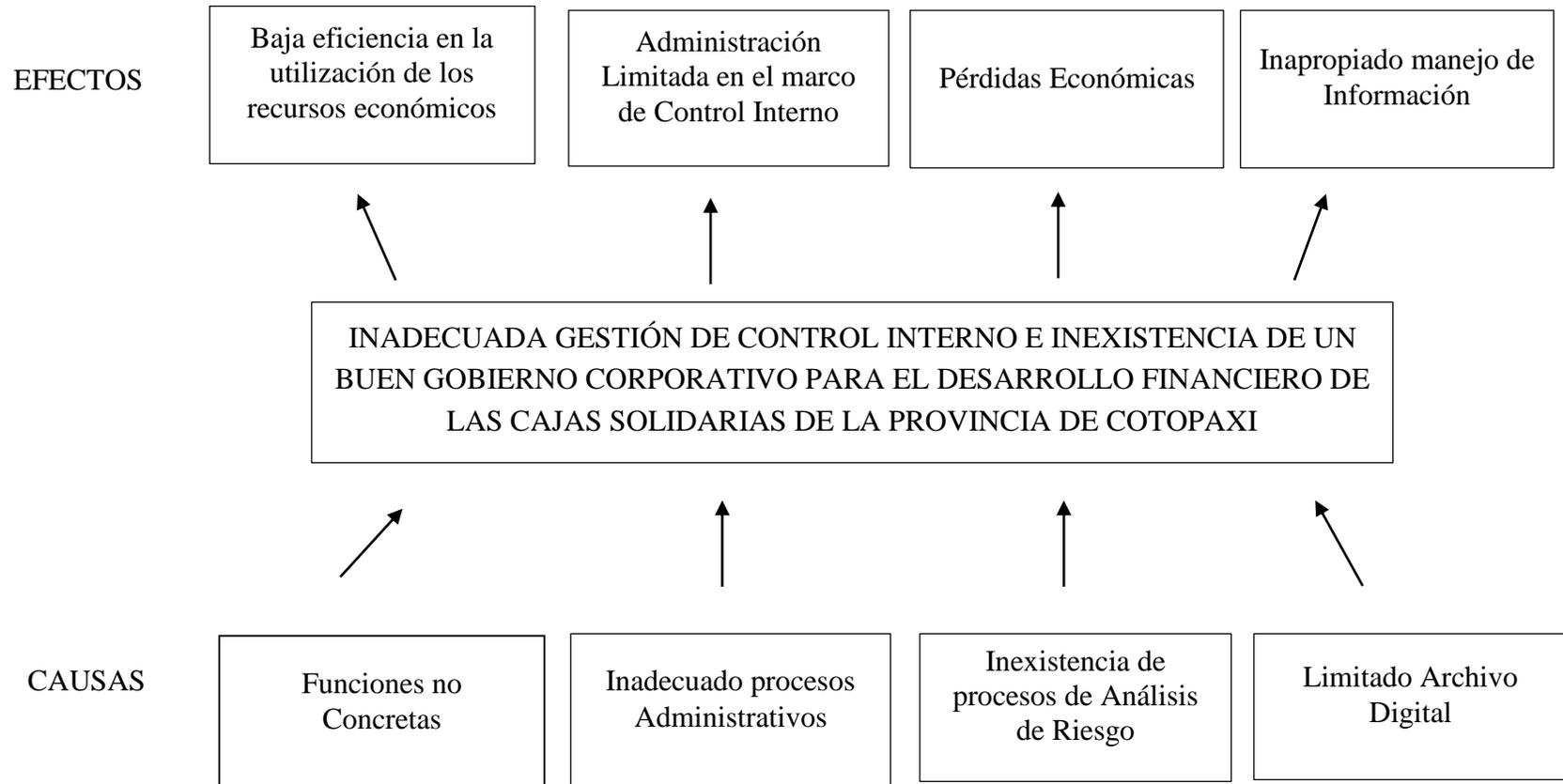


Figura 1 Árbol de Problemas

1.3.1.2. Análisis Crítico

En la provincia de Cotopaxi la presencia de cajas solidarias es para ayudar en el mejoramiento de la calidad de vida de sus miembros estas comunidades se agruparon para solventar el financiamiento que requerían para atender sus necesidades.

Los miembros de las cajas solidarias tuvieron que ponerse al frente con bajos niveles de conocimientos manejando empíricamente las cajas solidarias pero siempre con el objetivo de que sus cajas solidarias estén por el camino correcto apuntando a aumentar su productividad y rentabilidad de cada miembro.

La ineficiencia en el manejo de los procesos administrativos ha ocasionado que el personal encargado de las cajas solidarias tenga una administración limitada por las funciones empíricas del personal esto ocasiona que la administración presente falencias en cuanto a los correctos procesos que se deben seguir para salvaguardar la información desde que se genera hasta su entrega.

Si bien es cierto las cajas solidarias ayudan al mejoramiento de la calidad de vida de sus miembros otorgando financiamiento a los mismos es por ello que nace un riesgo de morosidad por parte de los socios y se debería examinar el proceso de análisis de riesgo para evitar futuras pérdidas económicas a las cajas solidarias.

En las cajas solidarias es escaso el respaldo de la información debido a que no se cuenta con mecanismos de control interno ocasionando que la información que se encuentra archivada sea vulnerable y tienda a presentar errores sin reflejar la razonabilidad de los documentos.

El funcionamiento de las cajas solidarias por parte de las personas que se encuentran encargadas que lo realizan de la mejor manera siempre cuidando y velando los intereses de los socios se ve afectada por el escaso control de los procesos administrativos, existiendo una falencia del buen gobierno corporativo que se inicia desde el máximo responsable de cada una de las cajas solidarias hasta su nivel más bajo jerárquicamente.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar la Gestión de Control Interno con el fin de proponer herramientas de Gobierno Cooperativo que garanticen el buen manejo de los recursos económicos de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar el funcionamiento administrativo de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi.
- Determinar las limitaciones administrativas para el manejo de los recursos económicos.
- Diagnosticar la eficiencia del Control Interno aplicado en las Cajas Solidarias
- Diseñar herramientas de Gobierno Corporativo que permitan el fortalecimiento de las cajas solidarias.

1.5. Justificación

La actual investigación es posible porque se tiene acceso a la información necesaria en las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi, su interés es de carácter público ya que el sistema económico en el que se encuentra el Ecuador está enmarcado en las formas de desarrollo en función de las microfinanzas.

Las cajas solidarias tienen una forma de administrar empíricamente lo que conlleva ciertos riesgos en todos los niveles de sus operaciones internas, por ende, no cuenta con adecuados procesos administrativos, es por esto que se debe diseñar herramientas de administración que ayuden a mejorar la gestión del buen gobierno corporativo.

Los socios de cada una de las cajas solidarias serán los beneficiarios de esta investigación, y por consiguiente las familias y las comunidades. Cabe destacar que las cajas solidarias aumentarán la credibilidad y confianza de todos los socios.

El funcionamiento administrativo practicado por las cajas solidarias en cuanto a la ejecución de ciertas actividades que contemplan un proceso administrativo es escaso y por ende no se cumplen las funciones de planeación, organización, dirección y control en las cajas solidarias, siendo estas muy empíricas al momento de aplicarlas por los directivos ya que todas las etapas están relacionadas entre ellas.

Empezando por la planeación donde se crean las condiciones necesarias para un mejor desenvolvimiento en un futuro siendo claves; como objetivos, recursos y medios, para alcanzar un desarrollo de la caja solidaria, para dar paso a la organización mediante una relación establecida entre los recursos humanos y los recursos económicos, y así se cumplirían las metas propuestas por las cajas solidarias implicando una asignación de responsabilidades a grupos según la distribución para continuar con la etapa de ejecución donde el presidente guía y ayuda a la motivación del cumplimiento de dichas actividades o tareas propuestas como metas y así cumpliendo con sus objetivos, mientras se va realizando esta etapa de ejecución también empieza la etapa de control que le permite evaluar y corregir el cumplimiento o incumplimiento de las propuestas que se van ejecutando, viendo desde un punto crítico las cajas solidarias realizan este proceso pero no aplican en su totalidad las actividades buscando un mejoramiento de la caja solidaria y por ende de la comunidad.

En el proceso administrativo de las cajas solidarias es inevitable la existencia de un Sistema de Control Interno de los recursos materiales, financieros y humanos y no se puede ignorar la planeación y aplicación de este sistema en este sentido es necesario aplicar una administración al riesgo mediante el Control Interno ya que es un proceso contemplado por acciones estructuradas y coordinadas, siendo estas muy esenciales aplicando un conjunto de mecanismos, sistemas, procedimientos y normas, de esta manera asegurando una eficiente gestión de las cajas solidarias para el cumplimiento de sus objetivos y el mantenimiento de sus recursos, recalcando la participación de todos los que practican en el proceso.

El control interno aplicado en las cajas solidarias nace de la necesidad de controlar sus pertenencias, mejorando una situación financiera-administrativa más confiable para sus socios, así minimizando el riesgo implicado en la consecución de sus objetivos ayudando

a perfeccionar todo proceso interno de las cajas solidarias, el control interno ayuda al mejoramiento de los procesos que realizan las cajas solidarias así mejorar la eficiencia y eficacia de sus directivos y empleados.

Después de analizar la gestión del control interno en las cajas solidarias en esta investigación se procederá a realizar el diseño de un buen gobierno corporativo, el cual permitirá a las cajas solidarias asegurar la transparencia y por consiguiente una conducta socialmente responsable, inicialmente el buen gobierno corporativo era dirigido a empresas grandes y reconocidas a nivel nacional e internacional, pero en la actualidad podemos decir que las directrices que se plantean, reflejan transparencia de la información y a su vez el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, ayudando al fortalecimiento de educación entre directivos y socios con respecto a los grupos de interés, es por ello que se propone el diseño de un buen gobierno corporativo para las cajas solidarias.

Esta investigación busca la aplicabilidad de prácticas de buen gobierno corporativo con el fin de mejorar la conducta sugiriendo, acoplado los estándares de gobierno corporativo para normar el comportamiento de los directivos, funcionarios, socios y empleados de las cajas solidarias que velan por la estabilidad de las cajas solidarias, y poder alcanzar resultados positivos y sean reflejados a la sociedad.

1.6. Variables de Investigación

1.6.1. Variable Independiente

Gestión de Control Interno y Buen Gobierno Corporativo

1.6.2. Variable Dependiente

Desarrollo Financiero

1.6.3. Hipótesis

H (1): La puesta en práctica de una buena gestión de Control Interno y diseño de un buen Gobierno Corporativo inciden en el desarrollo financiero de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi

H (0): La puesta en práctica de una buena gestión de Control Interno y diseño de un buen Gobierno Corporativo no inciden en el desarrollo financiero de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi.

1.6.4. Cuadro de Operacionalización de la Variables

Tabla 1

Cuadro de Operacionalización de las Variables

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
Identificar el funcionamiento administrativo de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi.	Gestión del Control Interno y Buen Gobierno Corporativo	Cajas Solidarias de la Provincia de Cotopaxi	Investigación previa sobre las cajas solidarias en el Ecuador	Fuentes Bibliográficas
Determinar las limitaciones administrativas para el manejo de los recursos económicos.		Proceso administrativo que realizan las cajas	Directivos Socios	Entrevista Encuesta
Diagnosticar la eficiencia del Control Interno aplicado en las Cajas Solidarias		Directivos y socios de las cajas solidarias	Componentes del COSO I	Cuestionario de Control Interno Hoja de Hallazgos
Diseñar herramientas de Gobierno Corporativo que permitan el fortalecimiento de las cajas solidarias.	Desarrollo Financiero	Manual de Gobierno Corporativo	Identificación de procesos internos de las cajas solidarias donde reflejen la falencia de la inexistencia del Gobierno Corporativo	Comprobación de Hipótesis

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Las Microfinanzas en Ecuador están enfocadas al sector rural debido al acceso restringido a una banca tradicional por falta de garantías que los mismos presentan, que son creadas por Muhammad Yunus quien según Price (2006) “Creó un sistema, denominado Grupos Solidarios, que enfrenta estos problemas incorporando las siguientes innovaciones en el contrato que regula la relación entre prestamistas y prestatarios: autoformación de grupos de deudores, responsabilidad conjunta y plan progresivo de créditos”

En Ecuador desde 1998 el Consejo de Desarrollo de las Nacionalidad y Pueblos del Ecuador CODENPE permito que las Cajas Solidarias tengan una gran aceptación por parte de las comunidades y pueblos indígenas, permitiendo involucrarse en el ámbito económico financiero nacional con actividades que colaboran al desarrollo de la Matriz Productiva.

En el Ecuador existe una gama muy amplia de experiencias de finanzas solidarias, como bancos comunales, cajas de ahorro, organismos, fundaciones, entre otras. Estas se han abierto paso en el mercado con la indiferencia del Estado. Por ello, era necesario tener una unidad que coordine políticas públicas para el sector.

Así entonces en el año 2013 la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE) extensión Latacunga, ha realizado trabajos de vinculación con el fin de fortalecer a las Cajas Solidarias en su ámbito financiero y de gestión empresarial inculcándoles temas relacionados sobre contabilidad, gestión financiera, plan de negocios, liderazgo, etc. lo que les permitió optimizar sus recursos económicos y el manejo adecuado de los mismos. (Moreta, 2015, p.19)

El propósito de esta investigación es analizar la gestión de gobierno corporativo que tienen las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi y a su vez crear herramientas que

les permita tener un mejor manejo financiero con el fin de verificar si se están cumpliendo un adecuado ahorro e inversión.

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. (Catacuago, 2011, p.396).

En la actualidad el control interno es una base fundamental en las empresas siendo el mayor defecto ya que está relacionado para la confiabilidad de la información financiera, en conjunto el desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados, así como las leyes y reglamentos para siempre salvaguardando los recursos de la entidad.

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. (Coba, 2012, p. 119).

En las organizaciones la toma de decisiones es la que la lleva al éxito o al fracaso, es por esta razón que una persona que se encuentre al frente como dirigente o administrador debe tener plenamente un conocimiento necesario para poder tomar una decisión adecuada y así poder mejorar el desempeño en el manejo de los recursos de la organización.

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 Optima, pero hace algunos años se rompió el modelo económico que manejaban y se evidencio los problemas financieros” (Jara & Malo, 2013 pp. 5-6)

Las prácticas de buen gobierno corporativo deben ser conocidas a fondo para que el dirigente o representante de la organización no tenga bajo nivel de control y un pobre manejo de gobierno y así mejorar la confianza que brinda a sus socios, cabe recalcar que el gobierno corporativo trata de ampliar el grado de responsabilidad para el dirigente convirtiéndole en una persona más vulnerable a las malas prácticas contables.

Lara (2010) en su tesis doctoral La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas, nos menciona en sus conclusiones citando textualmente a las conclusiones más destacadas del Simposio Internacional Microfinanzas y Construcción de Paz de 2009 celebrado en Cali (Colombia), “nos sugieren que la crisis financiera global afectara al crecimiento de las microfinanzas en los países en desarrollo y obligara a las entidades del sector a dotarse de mejores medios técnicos y humano para brindar servicios con mayores niveles de especialización”, en el 2017 la crisis económica que sufre el Ecuador, por el alto endeudamiento, la caída del precio del petróleo y las políticas implantadas a los impuestos a ocasionado que la economía en el país se debilite afectando a los sectores de los que se sostiene el Ecuador, para ello el sector financiero se ha visto forzado en involucrarse en las microfinanzas, ocasionando que las cajas solidarias inmersas en esta investigación sientan la necesidad de adquirir mayores conocimientos para el desarrollo y fortalecimiento y así sobresalga con la ayuda de sus socios.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gobierno Corporativo

2.2.1.1. Origen y Evolución del Gobierno Corporativo

2.2.1.1.1. En el Mundo

El Gobierno Corporativo a través del tiempo se ha ido actualizando y fortaleciendo en la mayoría de los países con el fin de obtener un mejor control y manejo dentro de las organizaciones modernas, debido a que estas son administradas por personas ajenas a sus propietarios para lo cual es necesario que las empresas pongan en práctica la transparencia, la eficiencia, la eficacia y la reputación, para alcanzar competitividad en el mercado.

El Buen Gobierno Corporativo busca la transparencia, objetividad y equidad en el trato de los socios y accionistas de una sociedad, la adecuada gestión de su junta directiva, y la responsabilidad de la empresa frente a los terceros aportantes de recursos y grupos de interés, con el objetivo de promover la competitividad de la empresa brindando garantías sobre la actuación de la empresa a todas las partes relacionadas con la misma. (Ministerio de Industrias y Productividad, 2004, p.1)

Las organizaciones que son dirigidas por directores y no sus accionistas según Smith (1999) citado por Argüero Juan (2009) sostiene que “siendo los administradores del dinero de otros y no del suyo propio, no puede esperarse que ellos lo vigilen con la misma ansiosa diligencia con la cual los socios en una sociedad privada frecuentemente vigilan el suyo propio”

Actualmente vivimos en una constante pérdida de confianza pública, generada por los manejos fraudulentos en la cúpula de organizaciones de clase mundial. En América Latina, adicional a los problemas de confianza, existen otros elementos como son un alto riesgo país, corrupción, tráfico de influencias, inestabilidad, concentración de la propiedad entre otras. Estas situaciones han llevado a los inversionistas a exigir de las empresas el cumplimiento de parámetros de conducta y acción, que les permitan sentirse seguros con las inversiones que realizan. (Ministerio de Industrias y Productividad, 2004, p.1)

A finales del siglo XIX, cuando las grandes corporaciones que hoy conocemos apenas nacían, sus fundadores ya empezaban a discutir acerca de la mejor forma de gobernar sus empresas.

Tabla 2

Origen y Evolución del Gobierno Corporativo

AÑO	ACONTECIMIENTO
1930	Se desarrollaron los primeros principios de los roles que deben tener las corporaciones en la sociedad
	Sentaron las bases para el concepto moderno de un buen gobierno corporativo
1940	Las grandes corporaciones tienen el control dominante sobre sus asuntos de negocios con poco o limitado control y monitoreo de un directorio
1970	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.
1976	Jensen y Meckling publican un artículo donde formalizan el problema de agencia y dan origen a la investigación moderna sobre el Gobierno Corporativo en el ámbito económico
1990	Se empieza a buscar una manera de que el valor de la empresa no se vea afectado por los posibles conflictos entre la Gerencia y la Junta Directiva
1992	El informe Cadbury da inicio a que diferentes países opten por Códigos de Buen Gobierno
1999	La Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCDE) publica sus Principios de Gobierno Corporativo
2002	Se implementa la Ley de Sarbanes - Oxley, que reforma y fortalece los sistemas de Control Interno
2004	La OCDE actualiza la declaración de los principios de 1999

CONTINUÁ →

2005	La Corporación Andina de Fomento (CAF) pública Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo
2013	La ACF revisa y actualiza los Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo

Fuente: (Muñoz, 2011)

Tal como se indica en la figura 2 es necesario indicara que a través de los años el Gobierno Corporativo se ha venido actualizando dependiendo de las necesidades económicas y administrativas en el mundo con el fin de garantizar y fortalecer la responsabilidad de sus directores, protegiendo a sus inversionistas; el mismo que toma importancia tras una serie de quiebras y fraudes en Estados Unidos, “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 y pobre manejo de gobierno.” (Muñoz, 2011, p.8)

Para lo cual diferentes organizaciones mundiales plantean informes, principios y lineamientos que permitirán que los países los utilicen como referencias para proponer sus Códigos de Buen Gobierno enfocándose principalmente en las funciones y responsabilidades de la junta directiva.

2.2.1.1.2. En el Ecuador

En Ecuador el gobierno corporativo surge a partir del salvataje bancario (1998) y feriado bancario (1999), que contempló el congelamiento de fondos y la crisis financiera más importante del país.

El salvataje bancario en Ecuador se entiende por un colapso bancario que sufrió el país, al no dejar que los ciudadanos retirar su dinero de los bancos, además que existió la mayor incautación de propiedad privada.

Al respecto se destaca que “Esta crisis resaltó la quiebra, liquidación y estatización de una gran parte de la banca ecuatoriana incluyendo a los Bancos del Azuay, Continental, Pacífico, Popular, La Previsora, Progreso, de Préstamos, Filanbanco, Tungurahua, junto a otras instituciones financieras de la época.” (Muñoz, 2011, p.9)

El gobierno corporativo “nacieron por la falta de transparencia en el manejo del patrimonio de las empresas, los débiles controles externos (auditores externos, CNV, Superintendencias, etc.) e internos (Junta General de Accionistas, comisarios, socios, etc.)” (Sperber, 2007, p.78)

La Bolsa de Valores de Quito (BVQ) en el periodo 2006 -2011 implementa un programa de Buen Gobierno Corporativo el mismo que es difundido entre las empresas para garantizar su supervivencia a largo plazo.

La Corporación Andina de Fomento (CAF) implementó un grupo de trabajo internacional el que efectuó un análisis de la situación de las estructuras de gobierno empresarial que tuvo como resultado los “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, integrado por la mayoría de los gremios de la producción y por las entidades de supervisión ecuatorianas, 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, p.5)

Diferentes empresas del país han optado por el modelo de buenas prácticas del Gobierno Corporativo, un ejemplo son el Banco Bolivariano e Industrias Ales, las mismas que “han incrementado el valor de sus acciones en el mercado bursátil y se evidencia un mayor fortalecimiento en el ambiente de control y gobierno de estas empresas” (Ruales, 2012, p.12)

Un buen gobierno corporativo se traduce básicamente en el establecimiento de un Código de Ética en el seno de cada empresa que alberga los intereses de los terceros, entendiéndose por tales, a los beneficiarios de partes relacionadas u obligaciones; a los empleados de la compañía; a los consumidores o proveedores; y, finalmente al propio Estado; e incluso, protege los intereses de los mismos accionistas frente a los administradores de la compañía. (Ruales, 2012, p.11)

En conclusión la historia ha demostrado que las empresas que poseen un control externo e interno adecuado han logrado permanecer estables durante el transcurso del tiempo, siendo manejadas por todos sus directivos de una forma responsable y velando por los recursos empresariales.

2.2.1.2. Definición del Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo es un sistema interno dentro de una empresa mediante el cual se establecen las directrices que deben regir su ejercicio, por consiguiente buscando, entre otros, transparencia, objetividad y equidad en el trato a los socios y accionistas de una entidad, al mismo tiempo identificando la gestión de su junta directiva o consejo de administración y la responsabilidad social de sus organismos de control internos y externo, frente a los grupos de interés como; clientes, proveedores, competidores, empleados, terceros colocadores de recursos y hacia la comunidad en general. Estupiñan, (2015)

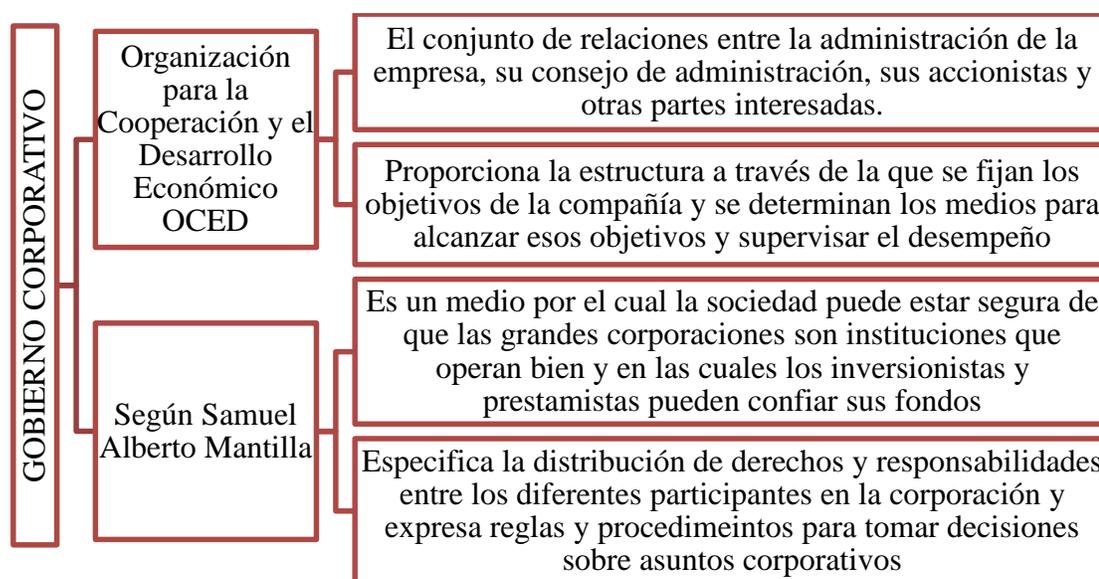


Figura 2 Definición de Gobierno Corporativo

Fuente: (Estupiñan, 2015)

Tal como se muestra en la figura 2, es necesario indicar que el Gobierno Corporativo se entiende por el conjunto de relaciones que tienen los administradores de la entidad con sus dueños, proporcionando una estructura que le permitirá cumplir sus objetivos; del mismo modo asegura a la ciudadanía la eficiencia de las actividades realizadas por las grandes corporaciones permitiéndoles así invertir en estas.

2.2.1.3. Importancia de un Gobierno Corporativo

Los accionistas de una organización están convencidos de los beneficios y ventajas que presenta la utilización de un gobierno corporativo que se ve reflejado en los resultados de la organización tanto a nivel interno en sus accionistas, colaboradores y nivel externo en sus clientes y proveedores es por ello que según (VALCOP S.A., 2016) un gobierno corporativo es importante debido a que:

- Fomenta la participación activa de los socios, directores y ejecutivos en los órganos de gobierno.
- Favorece la transparencia y comunicación entre y a través de los órganos de gobierno.
- Proporciona seguridad a todos los actores internos y externos.
- Da un valor agregado a la imagen del negocio.
- Fomenta los procesos de control interno, detección y mitigación de riesgos para asegurar la continuidad del negocio.
- Facilita la rendición de cuentas ante la Asamblea de Accionistas.
- Favorece la mejora continua en la organización.

2.2.1.4. Principios de un Gobierno Corporativo

Los primeros principios de un Gobierno Corporativo fueron establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) en el año 2004 en el cual se presentan tres dimensiones del desarrollo sostenible, 1) Enriquecer el crecimiento económico, 2) Promover el desarrollo humano y social y 3) Protección del medio ambiente; los mismos que están enfocados en alcanzar resultados económicos, sociales y ambientales en cada organización.

De igual manera el Ministerio de Industrias y Productividad nos dan a conocer cinco lineamientos que fundamentan los principios de un Buen gobierno Corporativo.

1. Derechos de los accionistas
2. Tratamiento equitativo de los accionistas
3. Responsabilidad del directorio
4. Comunicación y transparencia informativa
5. La función de los grupos de interés en el gobierno de las sociedades

2.2.1.4.1. Derechos de los accionistas

“Las grandes modificaciones estratégicas en la esencia del negocio de una corporación no deben hacérselas sin la apropiada aceptación de los accionistas a tal modificación.” (Ministerio de Industrias y Productividad, 2004, p.1)

El derecho y la oportunidad de votar en las asambleas de accionistas depende en parte del adecuado sistema de votación. Las iniciativas que expanden las opciones de votación que incluyen el uso seguro de telecomunicaciones y otros medios electrónicos tienen gran importancia a la hora de la toma de decisiones por parte de los accionistas. (Ministerio de Industrias y Productividad, 2004, p.2)

Los accionistas deben conocer acerca de todos los cambios que se realizan dentro de la organización para que al momento de tomar una decisión estas puedan ayudar al mejoramiento de la misma.

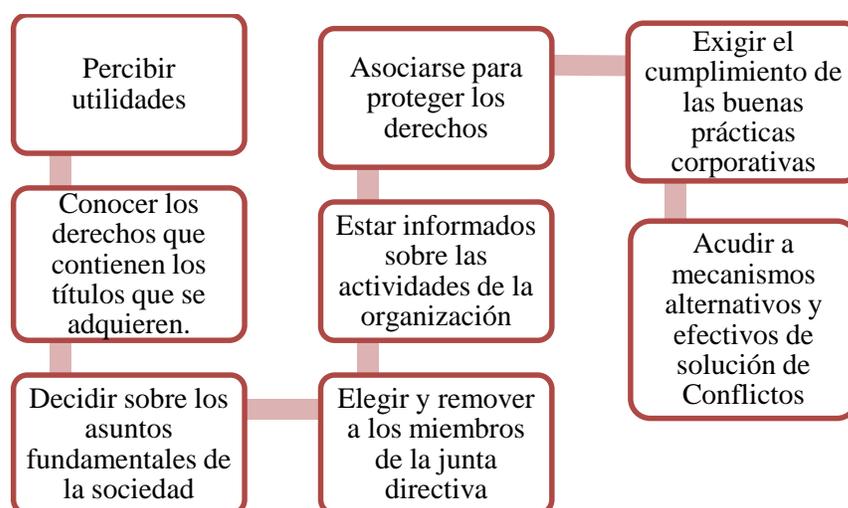


Figura 3 Derecho de los Accionistas

Fuente: (Ministerio de Industrias y Productividad, 2004)

Al respecto de la figura 3 de los Derechos de los Accionistas estos tienen la obligación de participar en la toma de decisiones que afecten a la organización con el fin de escoger la mejor opción evitando conflictos y proponiendo soluciones oportunas para el bienestar de la misma.

2.2.1.4.2. Tratamiento equitativo de los accionistas

Como lo menciona el Ministerio de Industrias y Productividad (2004) “la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo OECD, las juntas deben tratar a todos los accionistas de la empresa por igual y debe asegurar los derechos de todos los accionistas, incluyendo los accionistas minoritarios y los accionistas extranjeros.” (p.2) El mismo que se resume en cinco puntos. (Ver Figura 4)

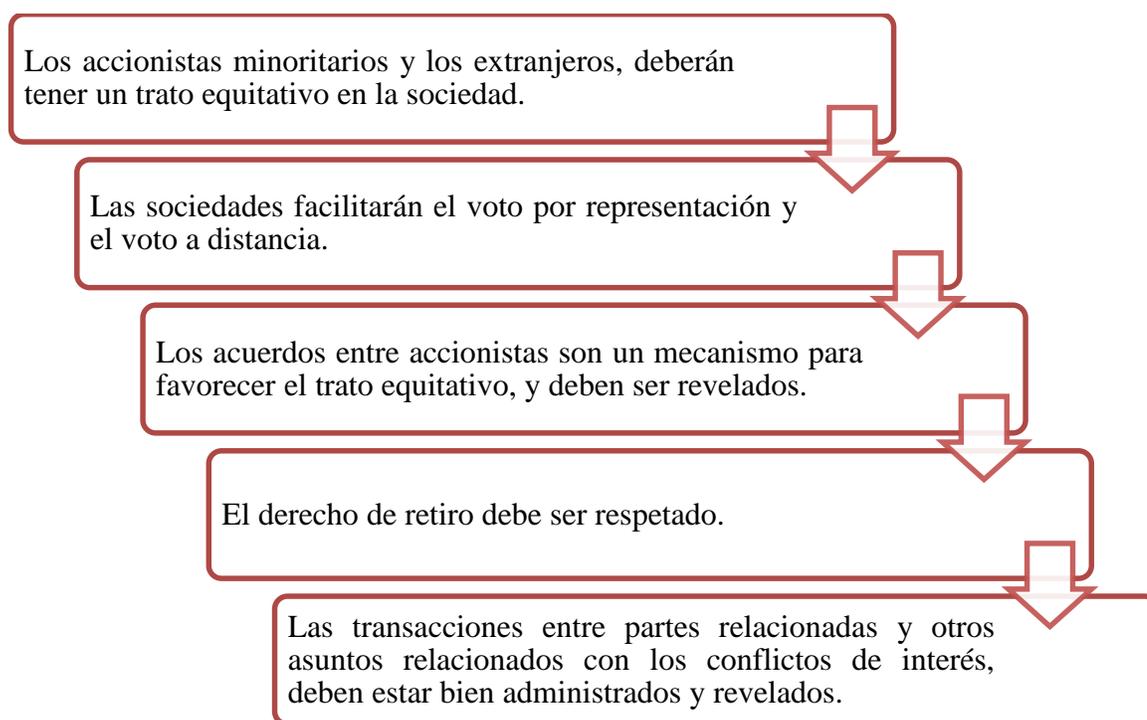


Figura 4 Tratamiento equitativo de los Accionistas

Fuente: (Ministerio de Industrias y Productividad, 2004)

2.2.1.4.3. Responsabilidad del directorio

Es responsabilidad del directorio manejar de manera eficiente y productiva las relaciones que existen entre todos los miembros de la organización, asimismo hace relación a la transparencia y la responsabilidad con que el directorio aplica las diferentes prácticas de gobierno corporativo igualmente las prácticas de negocios relativas al país, respetando la legislación local y los derechos de los accionistas y de los grupos de interés,

para lograr armonía y buenos resultados financieros y contables. Ministerio de Industrias y Productividad (2004, p.p. 2-3)

Para lo cual según el Ministerio de Industrias y Productividad, (2004) el directorio debe procurar:

- El directorio debe actuar en interés y representación de todos los accionistas.
- El directorio debe actuar de buen fe y de forma independiente.
- La estructura, composición y funciones deberán estar claramente definidas.
- El directorio debe contar con un mínimo de miembros independientes.
- El directorio deberá constituir Comités especiales como el Financiero, Auditoría, Compensación y Gobierno Corporativo. (p. 3)

2.2.1.4.4. Comunicación y transparencia informativa

Las organizaciones deben identificar los grupos de interés (Ver Figura 5) con las que cuentan, para evitar conflictos y tomar medidas correctivas que les permitan mantener la productividad que beneficia a toda la organización.

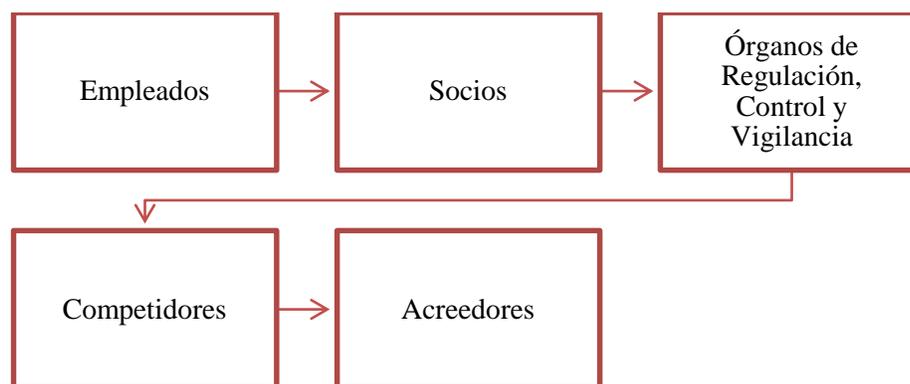


Figura 5 Grupos de Interés

Fuente: (Ministerio de Industrias y Productividad, 2004)

2.2.1.4.5. La función de los grupos de interés en el gobierno de las sociedades

Las organizaciones deben presentar y difundir la información de una manera adecuada, acertada y oportunamente a todos sus miembros; para lo cual el Ministerio de Industrias y Productividad (2004) presentan cinco pautas que se deben aplicar:

- Los accionistas y otros grupos de interés, tienen derecho a informarse de manera oportuna y clara sobre los cambios materiales de la sociedad.

- La revelación de información no debe poner en peligro la competitividad de la sociedad.
- Las sociedades deberán adoptar sistemas de auditoria claros, independientes y al alcance de todos los accionistas.
- Las sociedades deberán adoptar sistemas objetivos de compensación de los ejecutivos.
- Las sociedades deberán adoptar sistemas de administración de riesgos. (p. 3)

Los principios fundamentales para obtener un buen gobierno corporativo según Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2015, p. 20) son:

- Transparencia en la Junta General de Accionistas.
- Estructura y Responsabilidad del Directorio de la Empresa.
- Derecho y trato equitativo a los accionistas y protección a los accionistas minoritarios.
- Auditoria y presentación de información financiera y no financiera.

2.2.1.5. Aporte de un Gobierno Corporativo en las organizaciones

La implementación de los principios señalados anteriormente de Buen Gobierno Corporativo pretende que la empresa logre el cumplimiento de seis objetivos: “Atraer capitales, Asegurar el buen manejo y administración de las sociedades, Proteger los derechos de los inversionistas y otros grupos de interés, Fomentar la confianza en los mercados financieros, Promover la competitividad y Perdurar a la empresa en el tiempo.” (Ministerio de Industrias y Productividad, 2004, p.1)

Sin importar el tamaño de la empresa, las prácticas de buen gobierno corporativo ayudan a institucionalizar la operación de ésta, además dotándola de mayor profesionalismo para la toma de decisiones y la gestión diaria; igualmente se trata del sistema por el cual una empresa es dirigida y controlada en el desarrollo de su negocio o actividad económica, estableciéndose por la distribución de derechos y responsabilidades de los distintos participantes de la empresa, y las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones en la empresa.

El aplicar un Buen Gobierno Corporativo dentro de las organizaciones afecta “la rentabilidad, las fluctuaciones del precio de las acciones, la valoración de una empresa y otros resultados” (Miembro del Grupo del Banco Mundial, 2010, p. 178)

A continuación la figura 6 refleja los enfoques que tiene el gobierno corporativo dentro de las organizaciones en sus indicadores operativos y costo de capital

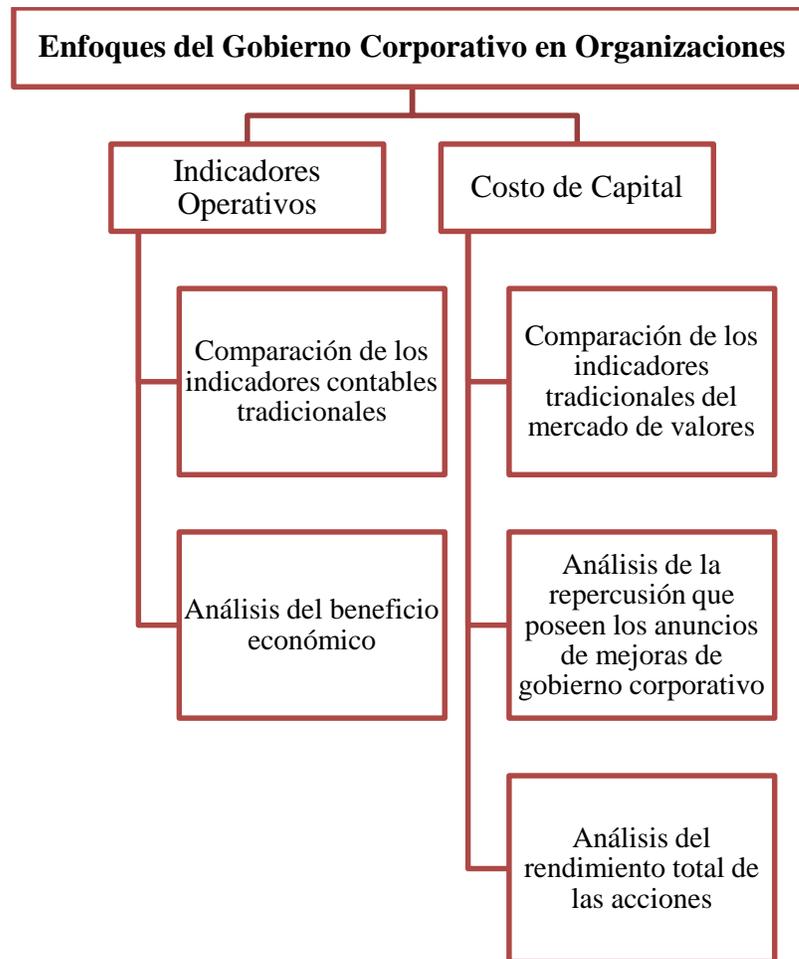


Figura 6 Enfoques del Gobierno Corporativo en Organizaciones

Fuente: (Banco Mundial, 2010)

2.2.1.6. Beneficios sobre la aplicación de un Gobierno Corporativo

Los beneficios que tiene las organizaciones al aplicar un buen gobierno corporativo según (Muñoz, 2011, p.9) son:

- Atraer recursos financieros a costos razonables

- Asegurar el buen manejo de la administración de las sociedades.
- Proteger los derechos de los inversionistas y otros grupos de interés.
- Fomentar la confianza en los mercados financieros.
- Promover la competitividad local e internacional
- Promover la transparencia interna y externa
- Regular las relaciones entre accionistas, tenedores de bonos, administradores, alta gerencia, órganos corporativos, directorio, proveedores y auditores
- Limitar la ocurrencia de delitos y prácticas no deseadas
- Reducir la percepción de riesgos por parte de inversionistas
- Garantizar los derechos de los acreedores

2.2.1.7. Diagrama de Gobierno Corporativo

A continuación la figura 7 refleja el diagrama del Gobierno Corporativo que ofrece el Ministerio de Industrias y Productividad en la que se refleja la transparencia, eficiencia, eficacia y equidad corporativa que sirven como bases directrices a las organizaciones entre todos sus miembros.

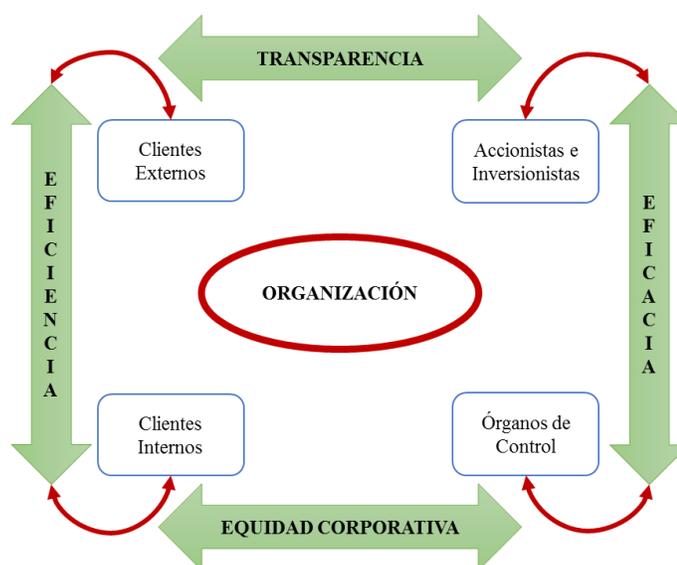


Figura 7 Diagrama de Gobierno Corporativo

Fuente: (Ministerio de Industrias y Productividad, 2004)

El Gobierno Corporativo representa un delicado balance entre la transparencia, la equidad corporativa y el cumplimiento de responsabilidades al interior de una empresa. Sin embargo para agregar dosis de complejidad, el Gobierno Corporativo es consecuencia tanto de factores internos a la empresa, como también de factores normalmente exógenos

a ella. Por tanto la problemática central para el Gobierno Corporativo emerge de la información asimétrica entre quienes administran la empresa (insiders) y todos los demás agentes que mantienen algún interés en la misma (outsiders). Ministerio de Industrias y Productividad (2004, p.5)

La práctica de un buen gobierno corporativo dentro de las organizaciones depende tanto de factores internos y externos, los cuales están involucrados en el desarrollo productivo, protegiendo los derechos de los inversionistas y otros grupos de interés, promoviendo así la transparencia, la productividad, la competitividad y la integridad de las instituciones.

2.2.2. Control Interno

En el pasar de los años se observó que, en las empresas, eran los propietarios las personas que realizaban la gestión empresarial, por ello el control era ejercido por los mismos ejecutando funciones de evaluación, control, información, comunicación y supervisión, haciendo cumplir normas establecidas por ellos produciendo un auto control.

A medida que transcurrían los años evolucionan las empresas aumentando la complejidad, para ello se van creando planes de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean razonables y que las actividades de la entidad se desarrollen eficazmente, así creándose el control interno.

2.2.2.1. Definición de Control Interno

El Control Interno es un conjunto de métodos adoptados por una organización para proteger y velar la seguridad financiera y administrativa, que es operada por sus directivos; del mismo modo es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. En consecuencia el sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. Huilca (2010, p. 1)

El control interno comprende la estructura, las políticas, los procedimientos, además las cualidades del personal de una empresa, entonces resulta con el objetivo de proteger sus activos, asegurar la validez de la información, promover la eficiencia en las operaciones, igualmente estimular y asegurar el cumplimiento de las políticas y directrices emanadas de la dirección. Mira (2006, p.13)

La figura 8 refleja gráficamente diferentes conceptos fundamentales sobre el Control Interno.

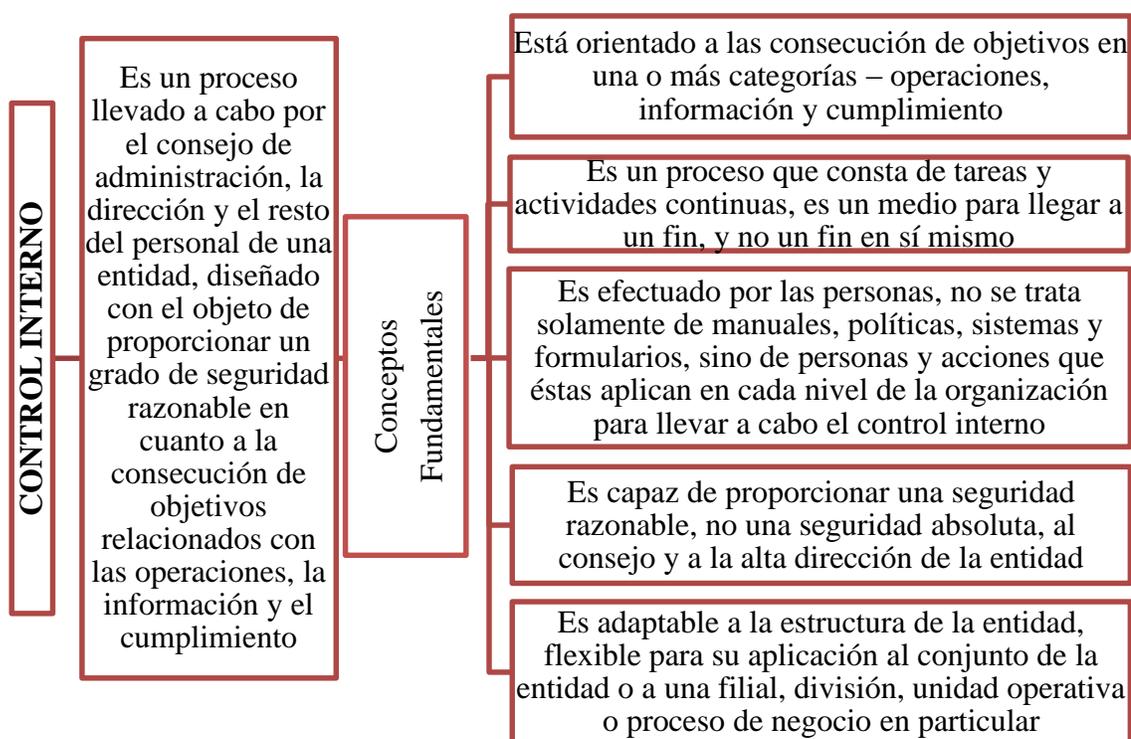


Figura 8 Definición del Control Interno

Fuente: (Cabrera, Bueno & Vaca, 2017) y (COSO, 2013)

El Control Interno es un proceso por el cual se verifica las actividades que se realizan para cumplir con los objetivos de una organización a través de estatutos, manuales, políticas y funciones que cumple cada miembro, proporcionando seguridad sobre las actividades que realizan sus directivos, de igual manera es el proceso integrado a las

operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos

2.2.2.2. Objetivos del Control Interno

Según COSO (2013, p.3) la existencia de los objetivos de Control Interno establece tres categorías de objetivos:

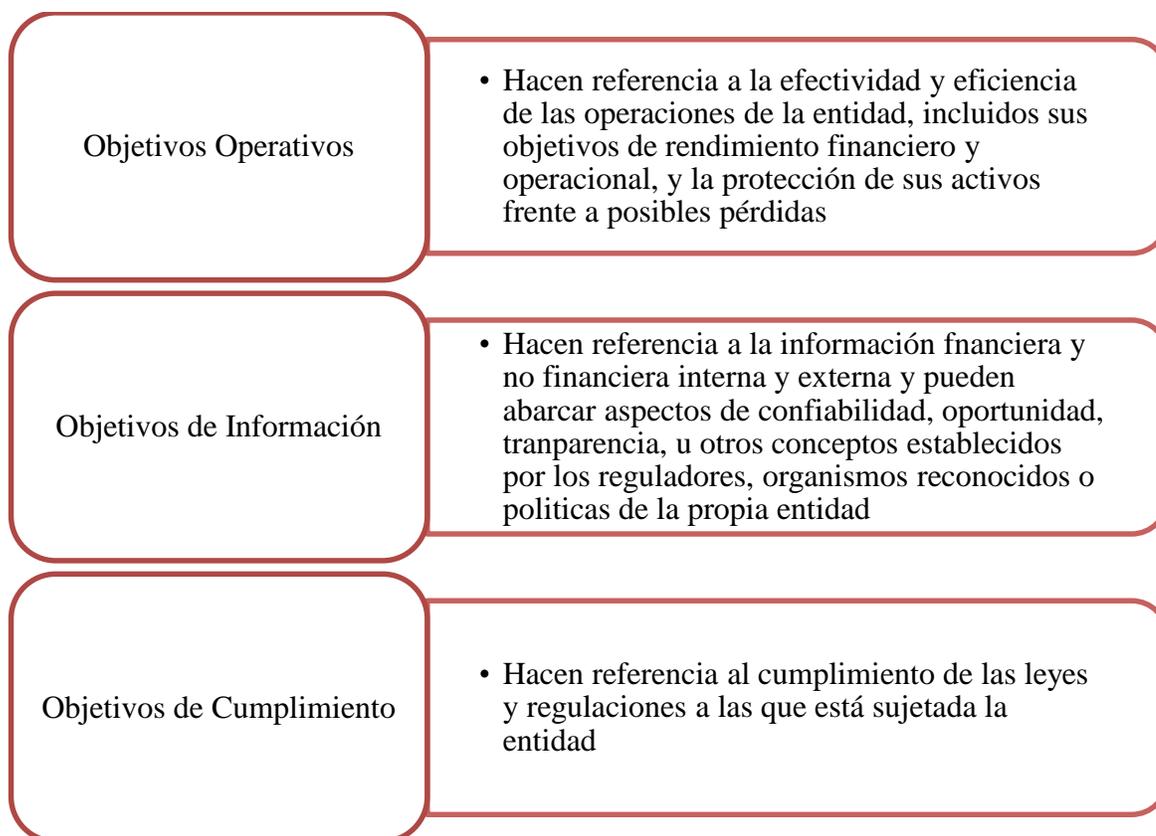


Figura 9 Objetivos del Control Interno

Fuente: (Cabrera, Bueno & Vaca, 2017) y (COSO, 2013)

Los objetivos del Control Internos planteados en la figura 9 se basan en tres aspectos importantes, 1) Operativos enfocados a las actividades que realiza la organización de una forma eficaz y eficiente; 2) De Información interna y externa con transparencia y confiabilidad; y 3) De Cumplimiento respecto a leyes y regulaciones; cada uno de estos objetivos buscan la estabilidad de la entidad.

Los objetivos de control interno planteados por (Otálvaro & Riascos, 2012) son:

- Proteger los recursos de la organización.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- Verla porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el sistema de control disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

2.2.2.3. Importancia del Control Interno

El Control Interno dentro de las organizaciones es importante ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal cumpliendo así con efectividad y eficiencia sus objetivos planteados.

Según (Amaro, 2013) es importante que el control interno se aplique en las organizaciones para:

- Proteger los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales, son utilizados por la Dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia de la explotación de los recursos con que cuenta la empresa o negocio.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la empresa o negocio disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

2.2.2.4. Alcance del Control Interno

El Alcance del Control Interno varía según la necesidad de cada organización ya que su proceso administrativo está orientado en el plan estratégico, el mismo que puede estar planteado en forma global, departamental u operacional con el fin de cumplir sus metas.

2.2.2.5. Marco Integrado de Control Interno – COSO I

El Control Interno no tenía el mismo significado en todo el mundo igualmente existía una gran variedad de definiciones o entendimientos acerca de CI. Por esto en el año 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido como COSO, publicó el Internal Control - Integrated Framework (COSO I), de igual manera se integraron diversos conceptos en un “Marco”, el que establece una definición común e identifica los componentes de control. Este marco fue el punto de partida para la evaluación de los sistemas de CI en los distintos tipos de organizaciones. (Bertani, Polesello, Mendoza, & Troila, 2014)

La falta de investigación tuvo como resultado la iniciativa de crear un informe en el cual se basen las empresas para ayudar a los sistemas de control interno, en el informe COSO I se determinan cinco componentes claves para el control interno, que surgen de la necesidad de mitigar posibles corrupciones o fraudes debilitando a la empresa, y estos son:

- Entorno de control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión.



Figura 10 Componentes del COSO

2.2.2.5.1. Componentes del COSO I

2.2.2.5.1.1. Entorno de Control

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno. (COSO, 2013, p. 4)



Figura 11 Componente del COSO - Entorno de Control

Como finalidad el entorno de control influye de una manera muy particular en la estructuración de actividades del negocio estableciendo los objetivos y valorando el riesgo, también hay que recalcar que el entorno de control se encuentra afectado por la historia y la cultura de la entidad, por los motivos mencionados y muchos más que se entenderán a continuación el entorno de control es el fundamento de todos los demás componentes del control interno.

Según el (COSO, 2013, p. 4) con su última actualización se definieron los siguientes principios para el componente Entorno 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.
- La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.

- La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

2.2.2.5.1.2. Evaluación del Riesgos

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. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán. 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. (COSO, 2013, p. 4)

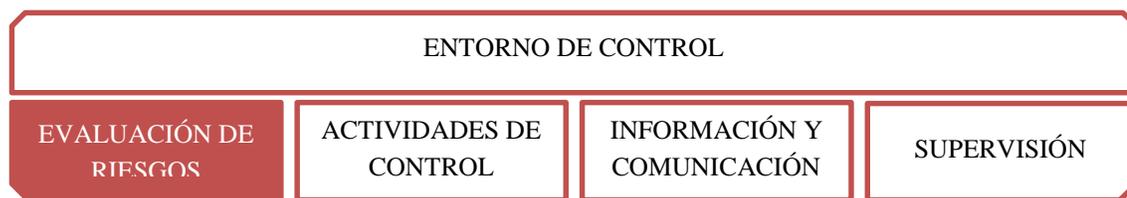


Figura 12 Componente del COSO - Evaluación de Riesgos

Las empresas en su totalidad sin tener en consideración la actividad que realiza siendo su estructura, naturaleza, tamaño o clase de industria, existe un nivel de riesgo en las empresas. Estos riesgos siempre latentes afectan a la destreza de la empresa para sobrevivir dentro de la industria para ello las empresas necesitan y deben ofrecer una calidad total en productos y servicios que oferten mitigando el nivel de riesgo que puede afectarles y hacer decaer su estabilidad, en la práctica no existe una manera de reducir los riesgos a cero, ya que el hecho de tomar decisiones en los negocios crea riesgo, analizando esto la administración determinara cual es el mejor rango en que sea prudente encontrarse y así mantenerse estable en este nivel, cada empresa enfrenta una diversidad de riesgos que nacen de fuentes externas e internas.

Según el (COSO, 2013, p. 4) con su última actualización se definieron los siguientes principios para el componente Evaluación de Riesgos:

- La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

- La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

2.2.2.5.1.3. Actividades de Control

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. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. (COSO, 2013, p. 4)



Figura 13 Componente del COSO - Actividades de Control

En las empresas se implantan las acciones a través de políticas y procedimientos, son las acciones implementadas por las personas para ayudar a asegurar que en verdad se estén cumpliendo las instrucciones de la dirección identificadas como necesarias al momento de manejar los riesgos y así cumplir los objetivos de la entidad, estas actividades suelen ser tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño, seguridad de activos y segregación de funciones.

Según el (COSO, 2013, p. 4) con su última actualización se definieron los siguientes principios para el componente Actividades de Control:

- La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
- La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

- La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

2.2.2.5.1.4. Información y Comunicación

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. (COSO, 2013, p. 5)



Figura 14 Componente del COSO - Información y Comunicación

Por un lado, la información es requerida en todos los niveles de una empresa, siendo esta muy necesaria para que desempeñe el negocio de la mejor manera posible y siempre con la mira de cumplir los objetivos planteados, la información que se transmite en todos los niveles de la empresa sufre una secuencia; identificada, capturada, procesada y reportada, y así proporcionan información al personal adecuado con el fin de que ellos cumplan sus responsabilidades, pero la comunicación también debe darse en un sentido más amplio y profundo relacionando la información con las expectativas, las responsabilidades tanto individuales como grupales.

Según el (COSO, 2013, p.5) con su última actualización se definieron los siguientes principios para el componente Información y Comunicación:

- La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
- La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

2.2.2.5.1.5. Actividades de Supervisión

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. (COSO, 2013, p. 5)

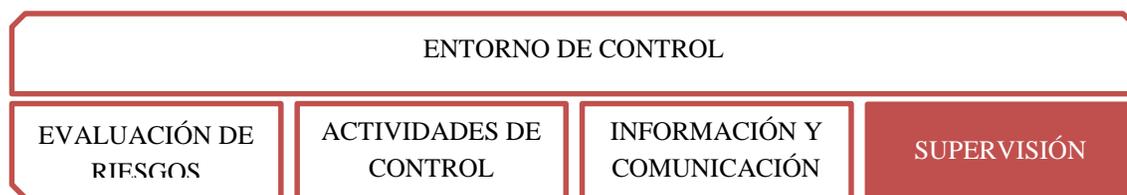


Figura 15 Componente del COSO - Supervisión

En fin, el control interno necesita que sea controlado, un proceso en el que se valora la calidad del desempeño de los cinco componentes del control interno en el tiempo, es así que las actividades de supervisión se centran en medir si funcionan adecuadamente los componentes del control interno y así reportar las deficiencias en forma ascendente en los niveles de la organización e informando asuntos de prioridad a los altos ejecutivos o directamente a la junta directiva.

Según el (COSO, 2013, p. 5) con su última actualización se definieron los siguientes principios para el componente Actividades de Supervisión:

- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
- La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

2.2.3. Economía Popular y Solidaria

2.2.3.1. Definición de Economía Popular y Solidaria

Se entiende por 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, igualmente 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. (Ley s/n, 2011, art. 1)

2.2.3.2. Origen y Evolución de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador

La economía social en el Ecuador fortalece sus iniciativas por el año 1970, con las iniciativas de las parroquias eclesiales, quienes motivadas por la pobreza que padecían las organizaciones eclesiales de base, por tanto los organizan para comercializar en la ciudad lo que producían sus tierras, los pioneros en este país, el Padre Carolo y el Padre Graciano Mazón, quien hasta hoy es presidente de la Fundación Maquita Cushunchic, finalmente a partir de esta época se promueve el movimiento del comercio justo en el país y se abre la posibilidad de ser miembro de redes latinoamericanas y europeas. (Ramos, 2015, p.5)

En el 2000, en la provincia Los Ríos específicamente en el cantón Vinces, se da inicio a la organización comunitaria, apoyada por las Hermanas de la iglesia católica y los dirigentes de las organizaciones eclesiales de base, promovidos por la Fundación Maquita Cushunchic, con la finalidad de comercializar de manera asociativa el cacao, cansados de la explotación económica por parte de los comerciantes intermediarios. En la parroquia Febres Cordero se da un movimiento parecido pero a finales del 2006, alrededor de 12 organizaciones campesinas de

base se unen para comercializar de manera conjunta el cacao. (Ramos, 2015, pp.5-6)

Según (Const., 2008, art.283) “el sistema económico es social y solidario”, dando base a lo que será la economía popular y solidaria en el Ecuador, para que en el 2011 se expide la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, quien será la reguladora de las funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que está vigente desde el año 2012 cuando se posesiono en ese entonces a Hugo Jácome como Superintendente de Economía Popular y Solidaria, siempre buscando el progreso del motor del desarrollo del país que se considera a este importante sector de la economía en el Ecuador.

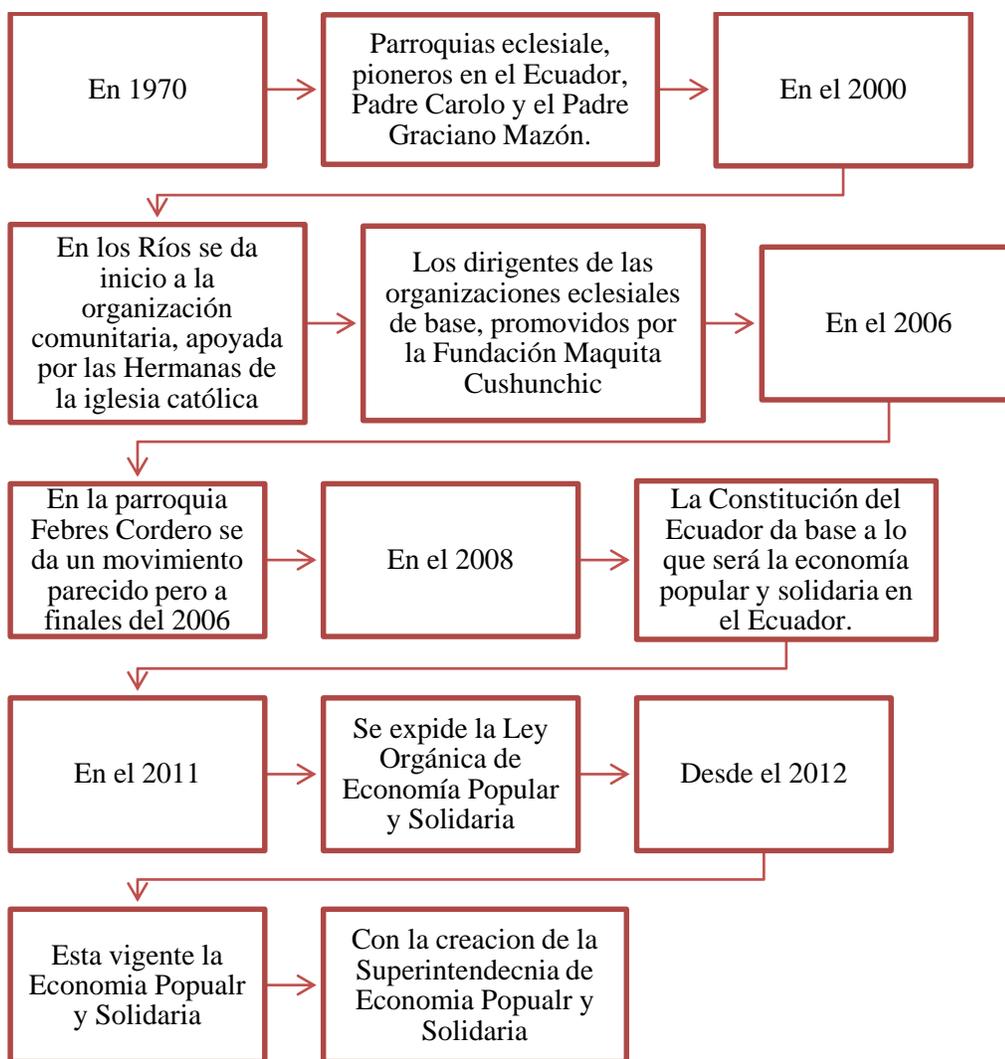


Figura 16 Origen y Evolución de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador

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

La Economía Popular y Solidaria surge de la necesidad de eliminar en parte la pobreza de una manera organizada y así superar esa barrera que aqueja a personas que tienen la motivación para seguir adelante frente a cualquier adversidad, de una manera colectiva y así la manera asociativa crece en los sectores rurales como respuesta a la necesidad de mejorar los ingresos económicos de las familias pobres, que han sido permanentemente afectados con los precios que pagan los comerciantes

La creación de lazos entre pueblos y comunidades ha logrado la construcción más sólida de la economía popular y solidaria con el fin de una convivencia en la comunidad y no necesariamente la acumulación de un capital ya que por ello es solidaria entre las personas participantes.

2.2.3.4. Normativa Aplicable a la Economía Popular y Solidaria

La normativa a la que se rige el sector de la Economía Popular y Solidaria es la; Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en reciprocidad a lo establecido en la Constitución, se expide la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, con el objeto de establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. (Ley s/n, 2014, art. 78)

Art. 107.- Canalización de recursos.- 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. (Ley s/n, 2014, art. 107)

Art. 146.- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.- El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo

técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva. La Superintendencia tendrá la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales. (Ley s/n, 2014, art. 146)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Consideraciones generales

Como ya se ha indicado con antelación Ecuador ha estado sujeto a diversos cambios que han incidido notablemente en la economía del país. En este sentido la economía versa sobre varios componentes siendo uno de ellos el Rural. En el caso de esta investigación el interés de los autores consistió en tomar en cuenta el componente social a través del estudio del control interno subyacente en las cajas solidarias. El aspecto social es de vital importancia por lo cual es de gran interés el estudio de un modelo económico popular y solidario, el mismo se ha convertido en una alternativa productiva al conformar parte de un grupo de personas que han creado las cajas solidarias con el propósito de sostenerse dentro de la economía que rige nuestro país, con el fin de financiar las necesidades que tienen los socios que conforman las cajas solidarias; que sin embargo de existir la voluntad de los socios por colaborar en el avance de productividad de las cajas solidarias también se evidencia la carencia en la organización estructural de las mismas.

El interés de la presente investigación estuvo centrada en la organización y el análisis de los procesos internos con los que son manejadas las cajas solidarias, investigación que se la hace a través de la utilización de los componentes de COSO I, verificando así la gestión de buen gobierno corporativo con las que son operadas; con el fin de diseñar herramientas administrativas que serán una ayuda para el mejoramiento del funcionamiento y por ende aumentará el ingreso económico de todos los miembros que forman parte de las cajas solidarias en la provincia de Cotopaxi. En este sentido la investigación centro su interés en el desarrollo de un proceso sistemático y que sea considerado a nivel científico, a propósito de lo planteado Balestrini, M (2006) señala

En toda investigación científica, se hace necesario, que los hechos estudiados, así como las relaciones que se establecen entre estos, los resultados obtenidos y las evidencias significativas encontradas en relación con el problema investigado, además de los nuevos conocimientos que es posible situar, reúnan las condiciones de fiabilidad, objetividad y validez interna; para lo cual se requiere delimitar los

procedimientos de orden metodológico, a través de los cuales se intenta dar respuesta a las interrogantes objeto de investigación. p.128

Coincide con este planteamiento Cejas, Magda (2015) al señalar que todo proceso de investigación científica requiere del apoyo de fuentes y/o bibliografía que hagan posible garantizar los propósitos que se tienen. A tal efecto, la investigación científica debe reunir condiciones de objetividad, validez y confiabilidad para constatar la búsqueda de la verdad y obtener los resultados requeridos.

Tomando en cuenta estas consideraciones cabe destacar que el Marco Metodológico, de la presente investigación donde se propone estudiar el Análisis de la gestión de Control Interno y diseño de un buen Gobierno Corporativo como factor clave en el desarrollo financiero de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi; “es la instancia que alude al momento tecno-operacional presente en todo proceso de investigación; donde es necesario situar al detalle, el conjunto de métodos, técnicas y protocolos instrumentales que se emplearan en el proceso de recolección de los datos requeridos” (Balestrini, ob.cit)

El Marco Metodológico a seguir para efecto de esta investigación fue planteado en la fase del proyecto de investigación buscando con ello plantear anticipadamente los procesos con el fin de utilizar los más apropiados para recopilar, presentar y analizar los datos, con la finalidad de cumplir con los objetivos de la investigación; por lo cual siguiendo la sistematicidad que conlleva toda investigación científica se procede a considerar los siguientes aspectos que dio consigo la investigación y sus resultados.

3.2. Diseño de Investigación

Cabe destacar lo expresado por R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, P. Baptista Lucio (2008) al referirse al diseño lo cual implica el desarrollo de un plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea., esta condición permite que el investigador conozca lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio y para contestar las interrogantes de conocimientos que se ha planteado.

Coincide Sabino, C (ob.cit) al indicar que el diseño de investigación permite proporcionar un modelo de verificación que logre contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo. En este sentido el diseño de la investigación y/o tipo de investigación en este trabajo se ha considerado de carácter cuantitativo y cualitativo, R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, P. Baptista Lucio (ob.cit) los mismos señalan que el enfoque cualitativo se puede o no concebir un diseño de investigación, aunque se recomienda hacerlo. En el caso del enfoque cuantitativo el investigador utiliza su diseño para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación.

Ante estas consideraciones la investigación tendrá un enfoque cuantitativo ya que como investigadores lo utilizamos para “analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación”. (Cejas, 2015, p.76)

Se logró seleccionar un diseño no experimental tomando en cuenta los aspectos metodológicos de este proyecto de investigación tienen un alcance de campo debido a que se realizara la investigación mediante entrevistas y encuestas a los socios y directivos de las cajas solidarias llevadas a cabo en las instalaciones de cada una de ellas.

3.3. Tipo de Investigación

3.3.1. Descriptiva

El tipo de investigación descriptiva según UNA (2002) “es aquella que trata de tener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho o muy poco, en conocer el origen o causa de la situación” (Cejas, 2015, p.84)

Para ello fue necesario cumplir con el propósito de esta modalidad el cual consistió en describir variables y analizar su incidencia e interrelación en los actores de la cajas solidarias objeto de estudio, con el objeto de considerar aspectos tales como:

- Analizar cuál es el nivel modalidad de una o diversas variables en un momento dado;
- Evaluar una situación, respecto a las condiciones que giran en torno al control interno y finalmente
- Determinar o ubicar cuál es el la relación entre un conjunto de variables propias del estudio.

Por tanto esta investigación se realizó mediante un estudio descriptivo, lo que nos permitirá analizar e identificar las características que ofrecen las Cajas Solidarias conociendo así el problema central que éstas presentan, dándonos una mejor comprensión del tema que se va a tratar.

3.4. Método de Investigación

Como lo menciona Cejas (2015) “Un método es un procedimiento regular, explícito y repetible para lograr algo, sea material, sea conceptual.”(p. 88)

Para efecto de esta investigación fue considerado el método inductivo, el cual señala

3.4.1. Método Inductivo

El alcance que nos presenta este método según Ortiz Urbe y García M (2007) citado por Cejas (2015, p.90)

Es el proceso de razonamiento de una parte de un todo, va de lo particular a lo general, de lo individual a lo universal. Utiliza la información generada por otros métodos, tales como: el de casos y el estadístico para tratar de inducir una relación que incluya no solo los casos particulares, sino que permita su generalización.

La investigación se la realizará mediante el Método Inductivo permitiéndonos escoger una parte de la población y generalizarla para todas las cajas de la provincia, enfocándonos en problemas particulares y así dar una solución.

3.5. Población

La investigación se desarrolló mediante el análisis en las Cajas Solidarias de la provincia de Cotopaxi, para lo cual se toma en cuenta la base de datos de la Unión de

Cajas y Bancos Comunes de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) el cual nos indica que existen 13 Cajas Solidarias que equivaldrían a nuestro universo.

Al respecto cabe señalar que se utilizó el número de personas que son socios de las diferentes cajas solidarias, bancos comunales, en la provincia de Cotopaxi teniendo en cuenta solo las personas mayores de edad. (Ver Tabla 3)

Tabla 3

Población

N°	Nombre de la Caja Solidaria	Denominación			Número de Personas
		Directiva	Comité	Socios	
1	Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “ Señor De La Calera”	5	3	10	18
2	Caja Solidaria Unión y Progreso la Calera	5	3	13	21
3	Banco Comunal San Vicente	5	3	75	83
4	Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Divino Niño	5	3	15	23
5	Caja Solidaria Kullkita Wiñachina de las Mujeres Indígenas Emigrantes de Cotopaxi	5	3	7	15
6	Caja Solidaria "Nueva Vida"	5	3	27	35
7	Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Rosal”	5	3	13	21
8	Caja Solidaria Nueva Esperanza Guayama	5	3	41	49
9	Caja de Ahorro y Crédito El Belén	5	3	48	56
10	Caja Solidaria Cinco Grada de Ruina Incaica	5	3	15	23
11	Caja Solidaria Kullkita Mañachik Iracunga	5	3	7	15
12	Caja Solidaria Nueva Esperanza Romerillos	5	3	49	57
13	Caja Solidaria Unión y Progreso	5	3	13	21
TOTAL		65	39	333	437

3.6. Muestra

Para nuestra investigación se utilizó un muestreo probabilístico que según (Espinoza, 2016, p.4) nos menciona que “es requisito que todos y c/u de los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados (azar)”

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Tabla 4

Cálculo de la Muestra

Tamaño de la población	N	437
Error Alfa	α	0,05
Nivel de Confianza	$1 - \alpha$	0,95
P dos colas	$1 - \alpha/2 =$	0,975
Z de (1-α)	$Z_{1-\alpha/2} =$	1,96
Prevalencia del problema	p	0,73
Complemento de p	q	0,27
Precisión o error de estimación	d	0,05
TAMAÑO DE LA MUESTRA	N	179

Tabla 5

Estratos

Estratos	Población ni	%	ni
Socios	333	0,76201373	136
Directiva	65	0,148741419	27
Comité	39	0,089244851	16
Total	437		179

Es necesario aclarar que para completar el número de encuestas debido a la estructuración de las cajas se estableció como muestra 4 cajas las mismas que son el Banco Comunal San Vicente, Caja Solidaria "Nueva Vida", Caja de Ahorro y Crédito El Belén

y Caja Solidaria Nueva Esperanza Romerillos dando por consiguiente el siguiente número de encuestas:

Tabla 6

Número de Encuestas Realizadas

Estratos	ni Establecido Para Las Encuestas
Socios	145
Directiva	20
Comité	14
Total	179

3.7. Técnicas de recolección de datos

Para recolectar la información se la realizara utilizando fuentes de datos primarios y datos secundarios:

3.7.1. Datos primarios

3.7.1.1. Cuestionarios de Control Interno

Se propone un Cuestionario de Control Interno para verificar la gestión administrativa en todos los niveles jerárquicos en una entidad, observando deficiencias que se convertirán en hallazgos, con el fin de corregirlos mejorando el funcionamiento de sus miembros y brindando un servicio de calidad.

El modelo del Cuestionario de Control Interno se incluye en anexos de la presente investigación. (Anexo 1 Cuestionario de Control Interno)

3.7.1.2. Encuestas

Se aplicaron a los socios de las Cajas Solidarias, con el fin de obtener información primordial relacionada con el aspecto administración, financiero y contable, verificando la socialización de los directivos a los socios, con el fin de obtener resultados exactos del manejo de los recursos económicos y la gestión de control interno que se realiza en las cajas.

El modelo final de la encuesta se incluye en anexos de la presente investigación.
(Anexo 2 Encuesta)

3.7.2. Datos secundarios

Una vez recopilada la información en los datos primarios, se presenta la información obtenida de fuentes bibliográficas existentes sobre el tema motivo de la investigación tales como, manuales, libros, folletos y tesis, todo esto obtenido de datos secundarios. También pueden intervenir datos obtenidos de:

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria “SEPS”
- Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunes de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador “UCABANPE”

CAPITULO IV

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Análisis de los Resultados

La investigación se realizó en la Provincia de Cotopaxi, específicamente en las Cajas Solidarias, aplicando un cuestionario de control interno a los directivos y una encuesta a los socios.

En el presente capítulo se presenta el análisis de los datos que arrojaron los cuestionarios y encuestas aplicadas, para esto se utilizó el programa SPSS con el que se obtuvo gráficas y porcentajes para su interpretación; para una mejor comprensión el análisis está compuesto por una tabla de datos, un gráfico, interpretación y análisis.

4.1.1. Análisis de los Cuestionario de Control Interno

Se aplicó un total de 35 preguntas referidas al Control Interno enfocados en los cinco componentes del COSO que son:

1. Componente 1: Ambiente de Control
2. Componente 2: Evaluación de Riesgo
3. Componente 3: Actividades de Control
4. Componente 4: Información y Comunicación
5. Componente 5: Supervisión y Monitoreo

El número total de cuestionarios aplicados son de 34 los cuales fueron dirigidos a los directivos y además comités de cada caja solidarias.

COMPONENTE 1: AMBIENTE DE CONTROL

Tabla 7

Componente N° 1: Ambiente de Control

Componente	Pregunta	Respuestas		Porcentaje de casos
		N°	Porcentaje	
AMBIENTE DE CONTROL	¿Existe un código de ética?	14	7,6%	41,2%
	¿El código de ética ha sido difundido entre los socios	13	7,1%	38,2%
	¿La caja solidaria cuenta con una estructura formal?	33	17,9%	97,1%
	¿La caja solidaria procura la asociatividad con los socios y la comunidad?	30	16,3%	88,2%
	¿Los directivos de la caja solidaria participan con los socios en la toma de decisiones?	30	16,3%	88,2%
	¿Se otorga incentivos a los socios por sus depósitos en sus cuentas de ahorro?	31	16,8%	91,2%
	¿Se dispone de un estatuto actualizado?	19	10,3%	55,9%
	¿La caja solidaria dispone de un reglamento interno para sus empleados?	14	7,6%	41,2%
	TOTAL	184	100,0%	541,2%

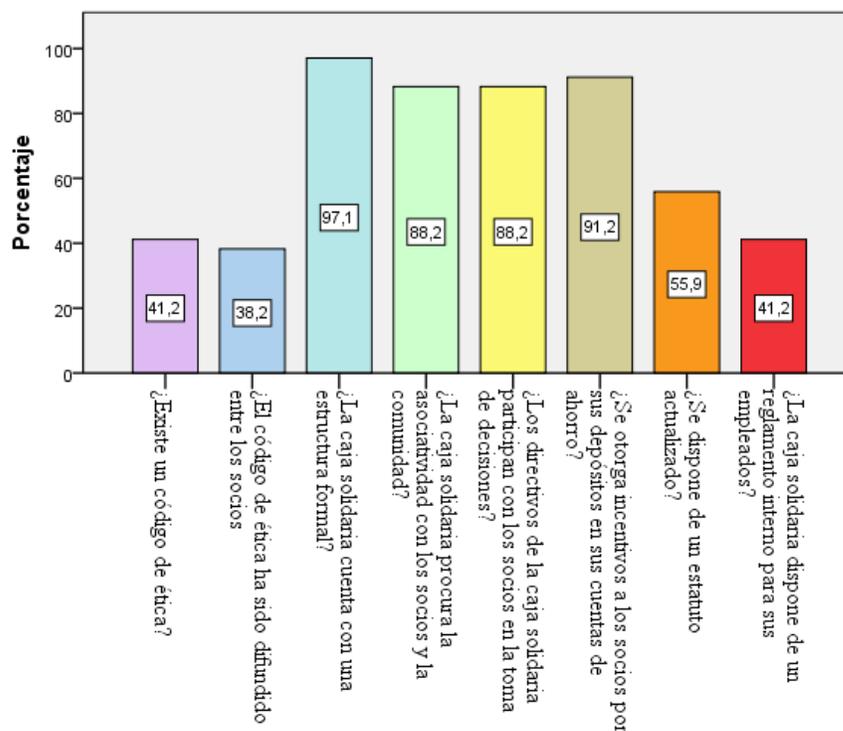


Figura 17 Componente N° 1 Ambiente de Control

Interpretación:

Según los datos obtenidos en las cajas solidarias el 97,1% cuentan con una estructura formal lo que les permite tener un mejor control de toda la entidad; además existe evidencia de falencias representadas por un 41,2% al no contar con un código de ética y un reglamento interno para sus empleados ocasionado una falta de control por parte de los directivos.

Análisis:

En relación al componente de control interno “Ambiente de Control” se establece que el código de ética y un estatuto actualizado no aportan al bienestar de las cajas; el cual nace en el saber individual y grupal de los socios por la influencia de la historia y cultura de la entidad así como los lineamientos planteados por la alta dirección en referencia a la integridad y los valores éticos, los cuales deben perseverar y ser difundidos entre todos los miembros, sin embargo estos aspectos no se cumplen a cabalidad dentro de la organización.

COMPONENTE 2: EVALUACIÓN DEL RIESGO

Tabla 8

Componente N° 2: Evaluación del Riesgo

Componente	Pregunta	Respuestas		Porcentaje de casos
		N°	Porcentaje	
EVALUACIÓN DEL RIESGO	¿Existen políticas internas para mitigar la morosidad de créditos?	30	14,9%	88,2%
	¿Existen políticas para identificar los posibles riesgos provenientes de fuentes externas e internas?	16	8,0%	47,1%
	¿Se realizan programas de inducción para los trabajadores de la caja solidaria?	15	7,5%	44,1%
	¿Se aplican adecuadamente las políticas de crédito y cobranza?	31	15,4%	91,2%
	¿Realizan medidas correctivas ante la detección de riesgo crediticio?	27	13,4%	79,4%
	¿Los Estados Financieros son certificados?	30	14,9%	88,2%
	¿La caja solidaria cuenta con políticas para salvaguardar el dinero recaudado?	23	11,4%	67,6%
	¿Se guarda periódicamente un respaldo de la información de la caja solidaria?	29	14,4%	85,3%
	TOTAL		201	100,0%

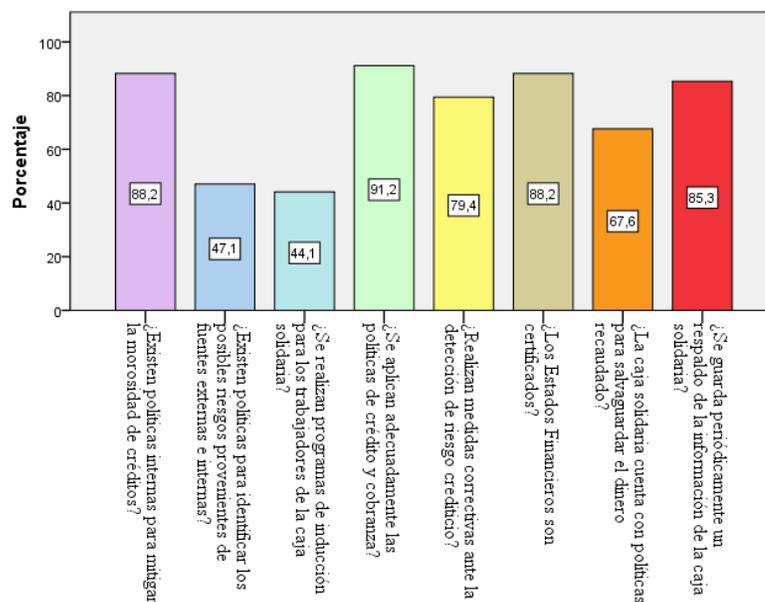


Figura 18 Componente N° 2 Evaluación del Riesgo

Interpretación:

Los datos obtenidos reflejan que un 88,2% de las cajas solidarias cuentan con políticas internas para mitigar la morosidad además de que sus estados son certificados evitando problemas financieros; sin embargo se evidencian falencias del 47,1% al identificar los riesgos internos y externos que puedan desestabilizar a las cajas solidarias, ya que estos deben ser el resultado de un buen manejo tanto económico como administrativo, para así brindar garantías a sus socios y clientes.

Análisis:

En el componente de control interno “Evaluación del Riesgo”, el establecimiento de objetivos ayuda a que el riesgo sea moderado y sea posible evitarlos entre los diferentes niveles existentes en las cajas solidarias y departamentos con fines económicos; se puede identificar y al mismo tiempo analizar los riesgos relevantes que puedan afectar el logro de los objetivos externamente, tratar riesgos asociados con las condiciones económicas, a las regulaciones dadas por las leyes y otros factores cambiantes; los riesgos afectan la capacidad de las cajas solidarias para sobrevivir y poder competir manteniendo su imagen positiva subiendo la calidad de los servicios brindados a base de un personal calificado.

COMPONENTE 3: ACTIVIDADES DE CONTROL

Tabla 9

Componente N° 3: Actividades de Control

Componente	Pregunta	Respuestas		Porcentaje de casos
		N°	Porcentaje	
ACTIVIDADES DE CONTROL	¿Los objetivos planteados están relacionados con las actividades que realiza la caja solidaria?	31	16,6%	91,2%
	¿Existen manuales definidos para las actividades de la caja solidaria?	13	7,0%	38,2%
	¿Existe coordinación entre las áreas funcionales de la caja solidaria?	30	16,0%	88,2%
	¿Existen controles internos que permitan verificar el destino del crédito?	20	10,7%	58,8%
	¿Existen controles internos para verificar la asistencia del personal?	21	11,2%	61,8%
	¿Están previamente asignadas las tareas y responsabilidades de cada funcionario de la caja solidaria?	29	15,5%	85,3%
	¿Se realiza un control permanente a los inventarios de pagarés?	21	11,2%	61,8%
	¿Las actividades se controlan y evalúan continuamente en la caja solidaria?	22	11,8%	64,7%
	TOTAL		187	100,0%

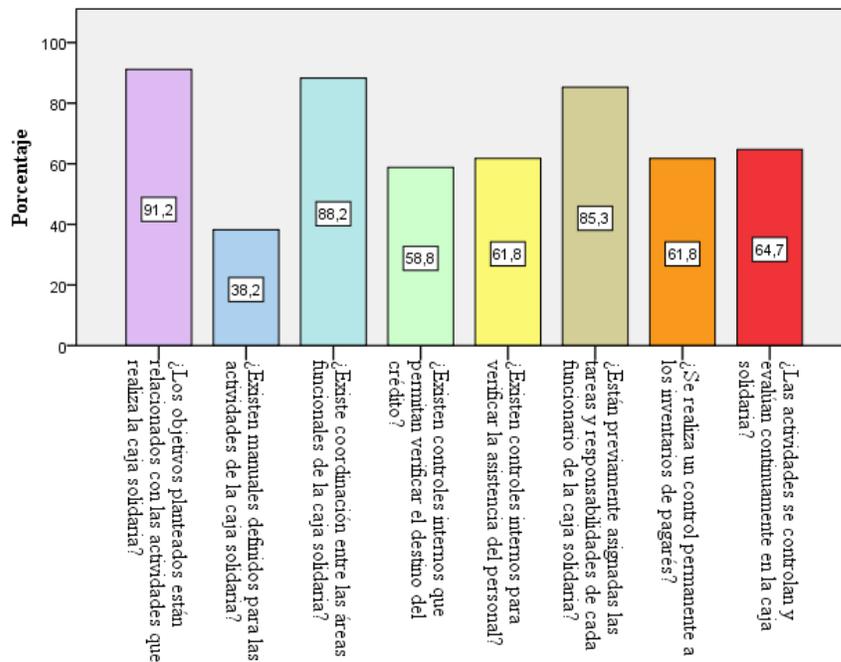


Figura 19 Componente N° 3 Actividades de Control

Interpretación:

Los datos obtenidos en las cajas solidarias, arrojan como resultado que el 91,2% de las cajas cuentan con objetivos planteados según las actividades que realizan de igual manera nos presenta que existe un porcentaje parcial de políticas y procedimientos que ayuden al buen desenvolvimiento de las cajas solidarias, sin embargo el 38,2% no cuenta con un manual donde se conozcan las actividades básicas que deben realizar las cajas solidarias.

Análisis:

En cuanto al componente de control interno “Actividades de Control”, la directiva es aquella que contribuye a plantear las acciones necesarias para el cumplimiento de políticas y procedimientos, de esta manera lograr los objetivos propuestos de las cajas solidarias, las actividades de control se dan en todos los niveles y en todas las funciones debido a que deben ser cumplidas con cabalidad por sus encargados.

COMPONENTE 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Tabla 10

Componente N° 4: Información y Comunicación

Componente	Pregunta	Respuestas		Porcentaje de casos
		N°	Porcentaje	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿La asamblea informa sobre la situación económica de la caja solidaria?	30	17,1%	88,2%
	¿La información financiera es accesible a todos los socios?	28	16,0%	82,4%
	¿La información suministrada a los órganos de control es oportuna?	27	15,4%	79,4%
	¿Los objetivos planteados han sido comunicados a todos los miembros de la caja solidaria?	32	18,3%	94,1%
	¿Se cuenta con canales de comunicación adecuada entre socios y directivos?	28	16,0%	82,4%
	¿Se cumple fielmente con las disposiciones legales emitidas por el organismo de control?	30	17,1%	88,2%
	TOTAL		175	100,0%

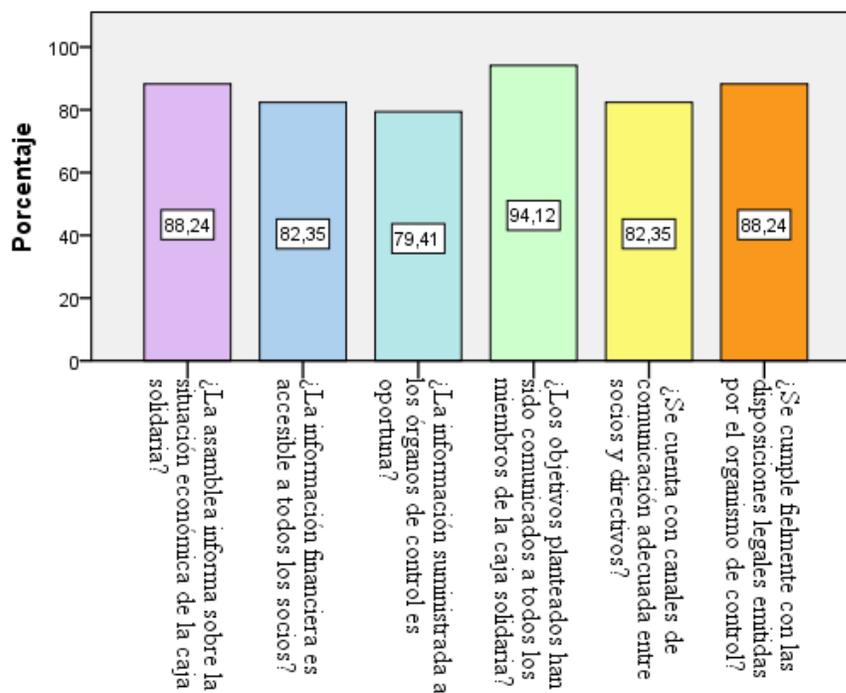


Figura 20 Componente N° 4 Información y Comunicación

Interpretación:

En las cajas solidarias existe un porcentaje adecuado acerca de la información y comunicación debido a que se cumplen con cada una de las responsabilidades con sus miembros y organismos de control, por lo tanto no existen problemas en lo que se refiere a canales de comunicación entre todos los grupos de interés.

Análisis:

En el componente de control interno “Información y Comunicación”, se identifica que la comunicación de la información debe ser pertinente y oportuna, para así posibilitar a la gente que cumpla con sus responsabilidades, también refleja la existencia de una comunicación eficaz en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, hacia arriba y a través de la entidad, también la existencia de comunicar la información externamente a los organismos de control.

COMPONENTE 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Tabla 11

Componente N° 5: Supervisión y Monitoreo

Componente	Pregunta	Respuestas		Porcentaje de casos
		N°	Porcentaje	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	¿Se supervisa al personal en las actividades asignadas?	20	17,4%	58,8%
	¿El consejo de vigilancia supervisa de manera permanente las actividades económicas y de gestión?	14	12,2%	41,2%
	¿Se verifica el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias?	30	26,1%	88,2%
	¿Son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las disposiciones legales?	21	18,3%	61,8%
	¿La caja solidaria presenta informes sobre sus actividades a la Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE)?	30	26,1%	88,2%
	TOTAL	115	100,0%	338,2%

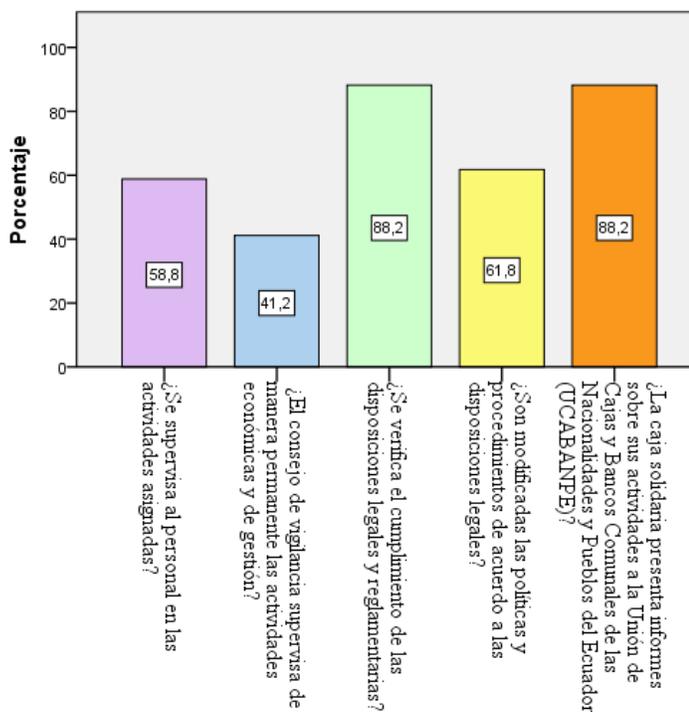


Figura 21Componente N° 5 Supervisión y Monitoreo

Interpretación:

Según los datos recabados el 88,2% de las cajas solidarias cumplen con disposiciones legales de igual manera presentan informes de las actividades que realizan a la Unión de Cajas y Bancos Comunitales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador – UCABANPE; sin embargo el 41,2% tienen falencia al no contar con una adecuada supervisión por parte del comité de vigilancia a las actividades designadas a cada funcionario o empleado.

Análisis:

En cuanto al componente de control interno “Supervisión y Monitoreo”, se obtiene que la supervisión a la calidad del desempeño es una falencia que afecta a las actividades de dirección. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la eficacia de los procedimientos de monitoreo. Las deficiencias de control interno deben ser informadas a niveles superiores, siendo los asuntos serios informados al nivel directriz superior y al directorio.

4.1.2. Hoja de Hallazgos

Tabla 12

Hoja de Hallazgos

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
AMBIENTE DE CONTROL					
1	Las cajas solidarias no cuentan con un código de ética.	Todas las entidades deben contar con valores y principios éticos	Incumplimiento de valores y principios éticos que existen en las cajas	Indisciplina e irresponsabilidad de los miembros de las cajas solidaria	Los directivos deben establecer por escrito un código de ética que les permita regular a todos los miembros
2	Los estatutos nunca han sido actualizados	Regularización de estatutos	Existe negligencia o descuido por parte de los directivos de la caja solidaria para actualizar el estatuto	Violación de disposiciones generales y falta de conocimiento sobre responsabilidades	Los directivos deben actualizar el estatuto para lograr mejores disposiciones
3	Falta de un reglamento interno	Debe existir un reglamento que regule las funciones	Duplicidad de funciones	Falta de supervisión para los trabajadores y desconocimiento de las actividades que deben realizar	Los directivos conjuntamente con la Junta General de Socios deben establecer un Reglamento Interno

CONTINUÁ →

EVALUACIÓN DEL RIESGO					
1	Inexistencia de Políticas para Riesgos	Carencia de normas para evaluar los posibles riesgos que sufran las cajas	Falta de recursos humanos y materiales que no les permiten establecer políticas	Pérdidas de ingresos por riesgos potenciales	Determinar por escrito políticas que permitan identificar y evaluar riesgos
2	Falta de inducción a trabajadores	Se debe realizar inducción a los nuevos trabajadores para ingresar a un puesto de trabajo	Falta de recursos humanos y económicos para capacitación	Ineficiencia al momento de realizar las actividades	La directiva debe asignar a un encargado para realizar inducción a los nuevos trabajadores
3	No posee políticas para salvaguardar el dinero	Las entidades deben contar con políticas para salvaguardar su efectivo con el fin de no tener riesgos futuros	Falta de conocimientos por parte de directivos para proponer políticas eficientes	Pérdidas de ingreso económico	la Junta General de Socios conjuntamente con la directiva deberían proponer por escrito políticas por para proteger el dinero recaudado dentro de la caja
ACTIVIDADES DE CONTROL					
1	Desconocimiento de la importancia de un manual de procesos.	El manual de procesos permite visualizar las actividades a realizarse.	Falta de voluntad en elaborar el manual de procesos.	Los encargados de los procesos desconocen el procedimiento brindando un servicio ineficiente a los clientes.	La directiva deberá plantear un manual de procesos

CONTINUÁ →

2	Falta de conocimientos del procesos de crédito	Verificar posteriormente el destino del crédito	Descuido del comité de crédito al no dar seguimiento al destino del crédito	Desviación del destino del crédito otorgado	El comité de crédito deberá dar seguimiento al destino del crédito
3	Inexistencia de controles internos para verificar la asistencia del personal	Todas las entidades deben contar con un registro de asistencia	Falta de control al personal	Irresponsabilidad del personal al asistir a su trabajo	La directiva debe elaborar un registro de asistencia para el personal
4	No se dispone de un registro de pagarés	Todos los créditos deben ser registrados con su pagaré	El comité de crédito no realiza inventarios de pagarés	No se tiene ningún respaldo de los pagarés existentes	El comité de crédito deberá entregar informes mensuales de pagarés
5	Falta de control a las actividades de la caja solidaria	Todas las entidades deben realizar sus actividades de acuerdo a sus objetivos	No existe un adecuado control por parte del comité de vigilancia	Control inadecuado de las actividades que realizan las cajas	El comité de vigilancia se encargara de supervisar las actividades de la caja
SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
1	El comité de vigilancia no cumple las actividades y funciones relacionadas a su cargo.	No disponen de manual de funciones que ayude al comité	Inefectividad de las actividades y funciones ejecutadas por el personal operativo y directivo.	Violación de disposiciones e incumplimiento de responsabilidades	Proponer responsabilidades para el comité de vigilancia
2	Se modifican parcialmente las políticas y procedimientos	Se debe actualizar las políticas de acuerdo a las leyes vigentes	Normas inadecuadas e incumplimiento de aspectos legales	Sanciones por incumplimiento por los organismos gubernamentales	La directiva debe actualizar e informarse de las leyes vigentes

4.1.3. Análisis de los Resultados de la Encuesta

Se aplicó un total de 145 encuestas aplicadas a los socios de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi.

Tabla 13

Gestión de Control Interno y Buen Gobierno Corporativo

Variable	Pregunta	Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	Conoce usted de la existencia de un código de ética en la caja solidaria	113	9,8%	77,9%
	Se difunde permanentemente el código de ética en la caja solidaria	122	10,5%	84,1%
	Conoce usted como está estructurado el directorio que tiene la caja solidaria	138	11,9%	95,2%
	Participa usted en la toma de decisiones conjuntamente con la directiva	137	11,8%	94,5%
	Son difundidas entre los miembros las políticas para la caja solidaria	116	10,0%	80,0%
	Se sociabiliza el cumplimiento de los objetivos de la caja solidaria	137	11,8%	94,5%
	Conoce usted si la caja solidaria cuenta con un estatuto	138	11,9%	95,2%
	Conoce usted de la existencia de un reglamento interno para los empleados de la caja solidaria	93	8,0%	64,1%
	Los socios comunican oportunamente sus requerimientos a la junta directiva	95	8,2%	65,5%
	Conoce usted si la Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABAMPE) monitorea las actividades de la caja solidaria	69	6,0%	47,6%
TOTAL		1158	100,0%	798,6%

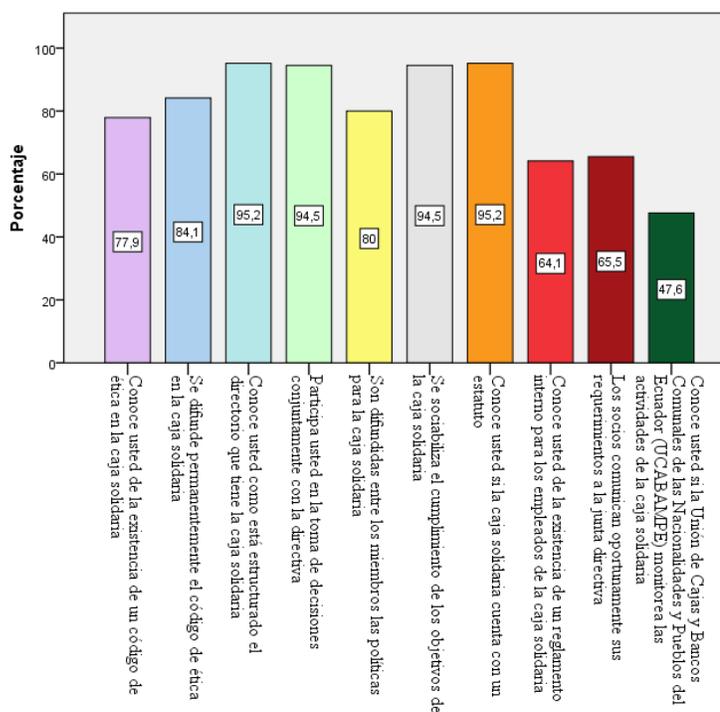


Figura 22 Gestión de Control Interno y Buen Gobierno Corporativo

Interpretación:

Como se puede evidenciar en los resultados el 95,2% de las cajas solidarias dan a conocer a sus socios como está estructurado su directorio al igual que su estatuto; sin embargo los socios desconocen sobre un reglamento interno, lo que no les permite tener control sobre las actividades que cada empleado debe realizar; de igual manera no informan sus requerimientos a tiempo lo que provoca falta de interés y desconfianza al momento de invertir y por último la mayoría de socios no conocen si las actividades que realiza la caja son monitoreadas por un órgano de control lo que induce a inseguridad por su estabilidad económica.

Análisis:

Al aplicar las encuestas se pudo determinar que los socios que conforman las cajas solidarias cuentan con un conocimiento general sobre la estructura organizacional, objetivos, políticas y procedimientos, al igual que la aplicación de principios éticos, de

transparencia e igualdad les permite proteger y asegurar los intereses de cada uno de sus socios.

Tabla 14

Desarrollo Financiero

Variable	Pregunta	Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
DESARROLLO FINANCIERO	La caja solidaria procura la estabilidad de sus socios	139	26,8%	95,9%
	Considera que la caja solidaria ha tenido un crecimiento económico	141	27,2%	97,2%
	Conoce sobre las políticas de crédito y cobranza que mantiene la caja solidaria	133	25,7%	91,7%
	Conoce sobre las políticas para salvaguardar el dinero recaudado	105	20,3%	72,4%
TOTAL		518	100,0%	357,2%

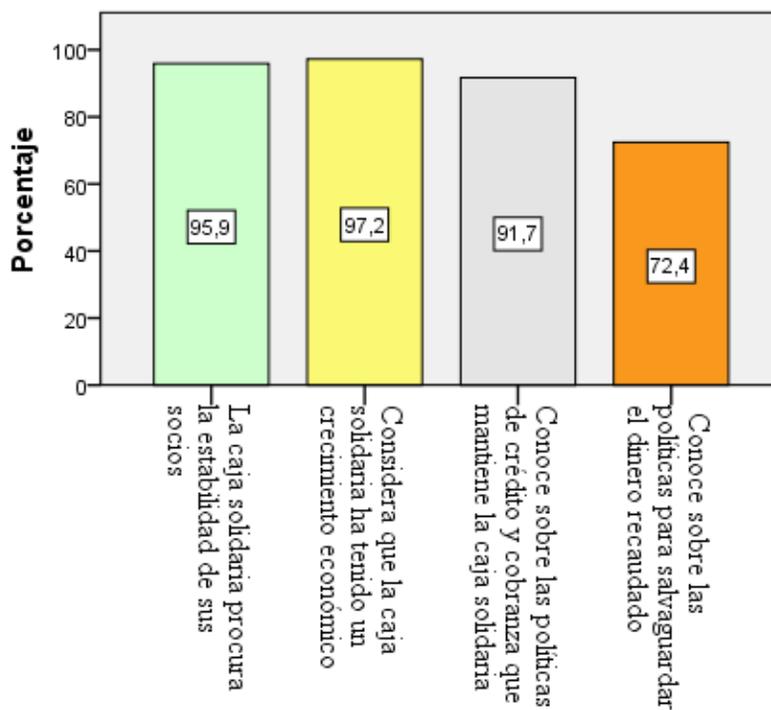


Figura 23 Desarrollo Financiero

Interpretación:

Según los datos obtenidos los socios mantienen una confianza favorable con las cajas solidarias, al igual que el 97,2% consideran que durante su funcionamiento han logrado crecer económicamente y ayudar a toda la comunidad; salvo la protección de sus intereses económicos debido a la falta de políticas para salvaguardar los mismos

Análisis:

Según los datos arrojados por las encuestas realizadas estas nos dan a conocer que la mayoría de socios sienten seguridad sobre el desarrollo financiero de la caja ya que la misma les proporciona estabilidad y confianza para mantenerse como socios en las mismas, a su vez consideran un crecimiento económico favorable; una desconfianza en las cajas solidarias se puede ocasionar por la falta de seguridad con sus efectivo

4.2. Comprobación de Hipótesis / Cálculo Chi-cuadrado

Para probar la hipótesis, la variable independiente como dependiente las transformamos en categóricas de nivel nominal, atreves del cumplimiento de cada una de las componentes que aportan a las variables, de esta forma utilizamos el estadístico χ^2 chi-cuadrado cuya expresión se determina a través de:

- fo = frecuencia de observación
- fe = frecuencia esperadas

$$\chi^2 = \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis Nula H (0): La puesta en práctica de una buena gestión de Control Interno y diseño de un buen Gobierno Corporativo no inciden en el desarrollo financiero de las cajas de la provincia de Cotopaxi solidarias de la provincia de Cotopaxi

Hipótesis Alternativa H (1): La puesta en práctica de una buena gestión de Control Interno y diseño de un buen Gobierno Corporativo inciden en el desarrollo financiero de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi

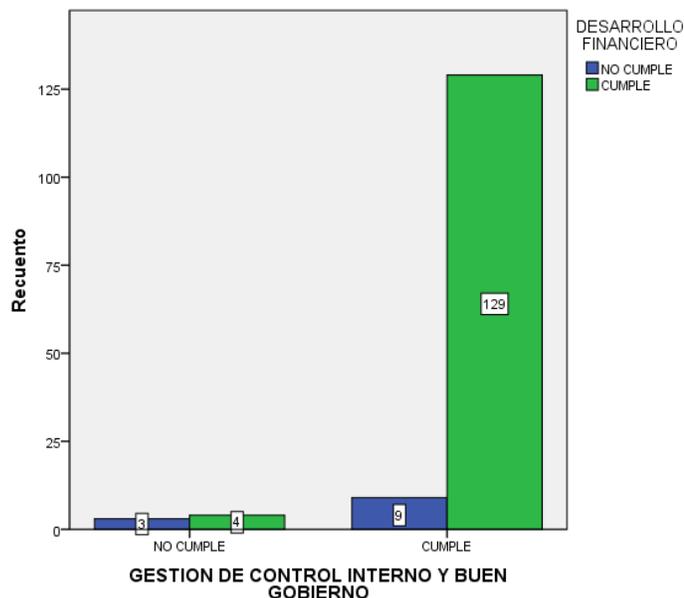


Figura 24 Planteamiento de Hipótesis

b) Nivel de Significancia $\alpha=0,05$ de cometer Error tipo I

Se elige un nivel de significancia del 5% esto implica que existe un nivel de confianza del 95% por tanto para la aplicación de esta prueba de hipótesis con variables nominales se aplica el estadístico chi-cuadrado.

Es necesario indicar que tener un 5% de significancia es tener una probabilidad del 5% de cometer un error tipo I “rechazar la hipótesis alternativa siendo esta verdadera”.

Como la probabilidad es del 0,05 es muy difícil de cometer este error tipo I, que es lo que tratamos de evitar en nuestro estudio.

c) Grados de Libertad

$$gl = (nc-1) (nf-1)$$

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

$$gl = 1$$

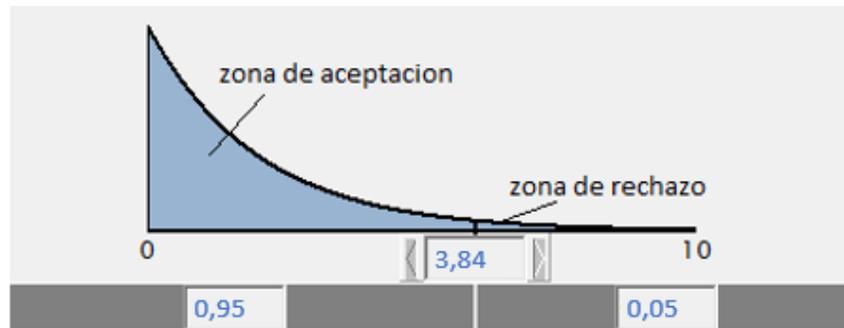


Figura 25 Campana de Gauss

Tabla 15

Grados de Libertad

Grados de libertad	Probabilidad										
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,84	10,83
2	0,1	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,6	5,99	8,21	13,82
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47
5	1,14	1,61	2,34	3	4,35	6,06	7,23	9,24	11,07	15,09	20,52
6	1,63	2,2	3,07	3,83	5,35	7,23	8,38	10,64	12,59	16,81	22,46
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,8	12,02	14,07	18,48	24,32
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59
	No Significativo						Significativo				

d) Determinación del Estadístico

Con el uso del SPSS determinamos el estadístico de contrastaste chi-cuadrado

Tabla 16

Gestión de Control Interno y Buen Gobierno * Desarrollo Financiero

		DESARROLLO FINANCIERO			Total
		No Cumple	Cumple		
GESTION DE CONTROL INTERNO Y BUEN GOBIERNO	No Cumple	Recuento	3	4	7
		Frecuencia Esperada	0,6	6,4	7,0
	Cumple	Recuento	9	129	138
		Frecuencia Esperada	11,4	126,6	138,0
TOTAL		Recuento	12	133	145
		Frecuencia Esperada	12,0	133,0	145,0

Tabla 17

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,587 ^a	1	,001		
Corrección por continuidad ^b	7,295	1	,007		
Razón de verosimilitudes	6,681	1	,010		
Estadístico exacto de Fisher				,013	,013
Asociación lineal por lineal	11,507	1	,001		
N de casos válidos	145				

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,58.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

e) Decisión

Como $11,587 > 3,84$ el valor de contraste recae en la zona de rechazo, por tanto acepto la hipótesis alternativa y rechazo la hipótesis nula.

f) Conclusión

Al nivel de significancia del 5% hay evidencia para concluir que la puesta en práctica de una buena gestión de Control Interno y diseño de un buen Gobierno Corporativo incide en el desarrollo financiero de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi.

Por tanto, la consideración respecto a un sistema orientado al gobierno corporativo implica por sí mismo como las corporaciones e instituciones son dirigidas y controladas, por lo cual el análisis considerando una buena gestión de control interno implica, su misión, visión, estructuras, lineamientos, procesos administrativos, administración de riesgo y además considerar medidas necesarias para asegurar una gestión de calidad. Esto hace posible comprender que la atención adecuada por parte de los diferentes órganos de gobierno en una institución determina el factor imprescindible para el éxito de la implementación y mantenimiento de cualquier sistema de control interno

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Datos Informativos

Título

Manual de Control Interno y Gobierno Corporativo que incidan en el desarrollo financiero de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi

Instituciones Involucradas



Figura 26 Instituciones Involucradas

Beneficiarios

Serán las 13 cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi, que conforman la población del proyecto

Ubicación Sectorial

Las Cajas Solidarias se encuentran ubicadas en las parroquias de los cantones Latacunga, Saquisilí, Pujilí y Sigchos, de la provincia de Cotopaxi.

5.2. Antecedentes

Conociendo el avance de las microfinanzas en el Ecuador teniendo un impacto positivo a nivel nacional en el crecimiento de las personas que no tienen un acceso fácil a la banca tradicional, surge la necesidad de agruparse en sus comunidades para formar las cajas solidarias de ahorro y crédito en los distintos puntos del país dando así una administración empírica.

En las Cajas Solidarias de la provincia de Cotopaxi se maneja principalmente con tres procesos los cuales son crédito, cobranza y recaudación lo que con lleva a un control interno en todos los niveles jerárquicos para el buen funcionamiento de su administración, existiendo falencias en los procesos internos ocasionando baja liquidez y morosidad.

Los procesos internos que manejan las cajas no se cumplen en su totalidad, produciendo falencias al momento de recaudar y otorgar efectivo, disminuyendo la confianza de los socios.

Existe desinterés por parte de las cajas solidarias en mejorar sus procesos internos ya sea mediante capacitaciones o seguimientos para la verificación de si son o no cumplidas las políticas establecidas faltando a sus objetivos planteados.

5.3. Justificación

Esta propuesta ha sido elaborada con la finalidad de proporcionar a las Cajas Solidarias de la provincia de Cotopaxi, una herramienta que permita aplicar correctamente los procesos internos, con políticas y procedimientos.

Permitirá el compromiso del personal involucrando a la Junta General de Socios y su directiva, estableciendo funciones y responsabilidades de cada uno de sus miembros mejorando el nivel de los servicios brindados.

El Manual de Gobierno Corporativo ayudará a cumplir los objetivos propuestos y contribuirá de manera satisfactoria a dinamizar los procesos internos, a través de un correcto cumplimiento de sus obligaciones.

Al definir políticas, funciones y principios mediante el manual, permitirá obtener el desarrollo y crecimiento de las cajas solidarias; el mismo que deberá ser difundido a todos los grupos de interés, es por ello que se constituye en una herramienta importante para alcanzar los resultados esperados por las Cajas.

5.4. Objetivos

5.4.1. Objetivos General

Proponer un Manual de Gobierno Corporativo para el mejoramiento de la gestión del control interno de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi

5.4.2. Objetivo Específicos

- Brindar lineamientos que permitan a directivos el control de actividades supervisando y monitoreando los procesos internos
- Reestructurar los controles existentes aumentando la eficiencia en las responsabilidades de sus comités
- Mejorar los servicios en forma efectiva y eficaz que brindan las cajas solidarias

5.5. Análisis de Factibilidad

Se realizara la presente propuesta en vista que se cuenta con la debida autorización de la Junta General de Socios como autoridad máxima de las Cajas Solidarias de la provincia de Cotopaxi, la directiva y sus socios han colaborado para analizar la gestión del control

interno de sus procesos; analizando los siguientes factores fundamentales que se detallan a continuación.

5.5.1. Factibilidad Económica

Esta propuesta no significara egresos económicos para las Cajas Solidarias por cuanto se brindara libre acceso al manual sin ningún costo

La propuesta es factible en el aspecto económico, en vista que incrementara la confianza de sus socios a las Cajas Solidarias, consiguiendo de esta manera ser más ágiles y eficientes en los procesos y mejorar la imagen institucional.

5.5.2. Factibilidad Social

El principio fundamental de las cajas solidarias es la participación de toda la comunidad mejorando la calidad de vida de todos sus socios, con la presente propuesta se busca dar un correcto funcionamiento a las actividades desempeñadas por sus miembros, teniendo como consecuencia el crecimiento institucional; logrando mejor acogida en la captación de socios e incrementando la cobertura de servicios.

5.5.3. Factibilidad Institucional

La propuesta servirá para fortalecer los vínculos de comunicación entre los grupos de interés, logrando la confianza de los socios y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

5.6. Fundamentación Científica – Técnica

Según **Rodrigo Estupiñan**, en su libro Control Interno y Fraudes: Análisis de Informe COSO I, II y III dice lo siguiente:

Es un sistema interno dentro de una empresa mediante el cual se establecen las directrices que deben regir su ejercicio, buscando, entre otros, transparencia, objetividad y equidad en el trato a los socios y accionistas de una entidad, como también identificando la gestión de su junta directiva o consejo de administración y la responsabilidad social de sus organismos de control interno y externos, frente a los grupos de interés.

Es importante para las cajas solidarias aplicar un gobierno corporativo ya que el mismo les permitirá

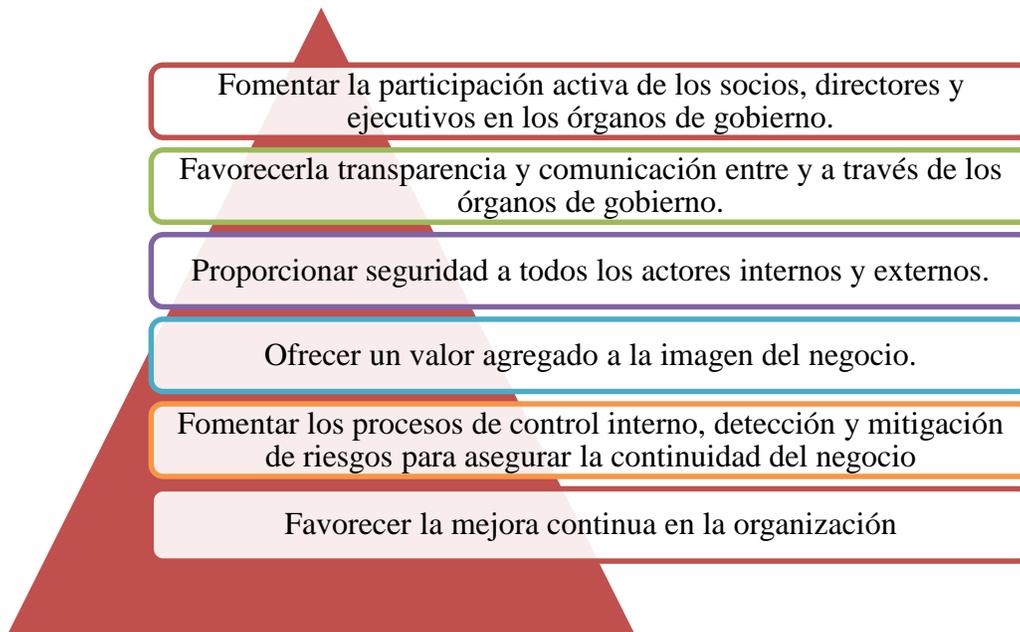


Figura 27 Importancia del Gobierno Corporativo

5.7. Diseño de la Propuesta

5.7.1. Manual de Control Interno



Manual de CONTROL INTERNO

AUTORES:

ESPÍN BEDÓN KAREN ESTEFANÍA
SANTAMARÍA PÁEZ BRYAN ALEXIS

TUTOR:

PHD MAGDA CEJAS

UNIVERSIDAD DE LAS
FUERZAS ARMADAS
ESPE-L

Latacunga

2017

INTRODUCCIÓN

El Control Interno dentro de toda entidad juega un papel fundamental, supervisando y monitoreando todo proceso interno que se maneja, al mismo tiempo ayuda a que logre cumplir sus metas y propósitos minimizando riesgos generando así confianza a todos los grupos de interés.

El presente Manual de Control Interno está dirigido a las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi, el mismo que les servirá como una herramienta, logrando optimizar los procesos internos de la gestión administrativa y financiera que desarrollan, con el fin de proteger la administración y asegurar que las actividades se desarrollen eficazmente de acuerdo con las metas y objetivos establecidos.

Objetivo

Describir los procesos administrativos y financieros que tienen las cajas, de forma ordenada facilitando el control y cumplimiento mediante flujogramas.

El manual tiene por objeto contribuir con la toma de decisiones, de igual modo servirá como medio de integración para los nuevos miembros facilitando sus actividades dentro de la entidad.

Importancia

El presente manual ayuda a evaluar los procedimientos que se están llevando a cabo en las cajas solidarias, y así poder dar soluciones oportunas a los problemas identificados.

El manual se lo utilizará como herramienta administrativa mejorando procesos internos optimizando recursos.

1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

El organigrama estructural es aquel que determina la estructura administrativa con la que deben contar las Cajas Solidarias.

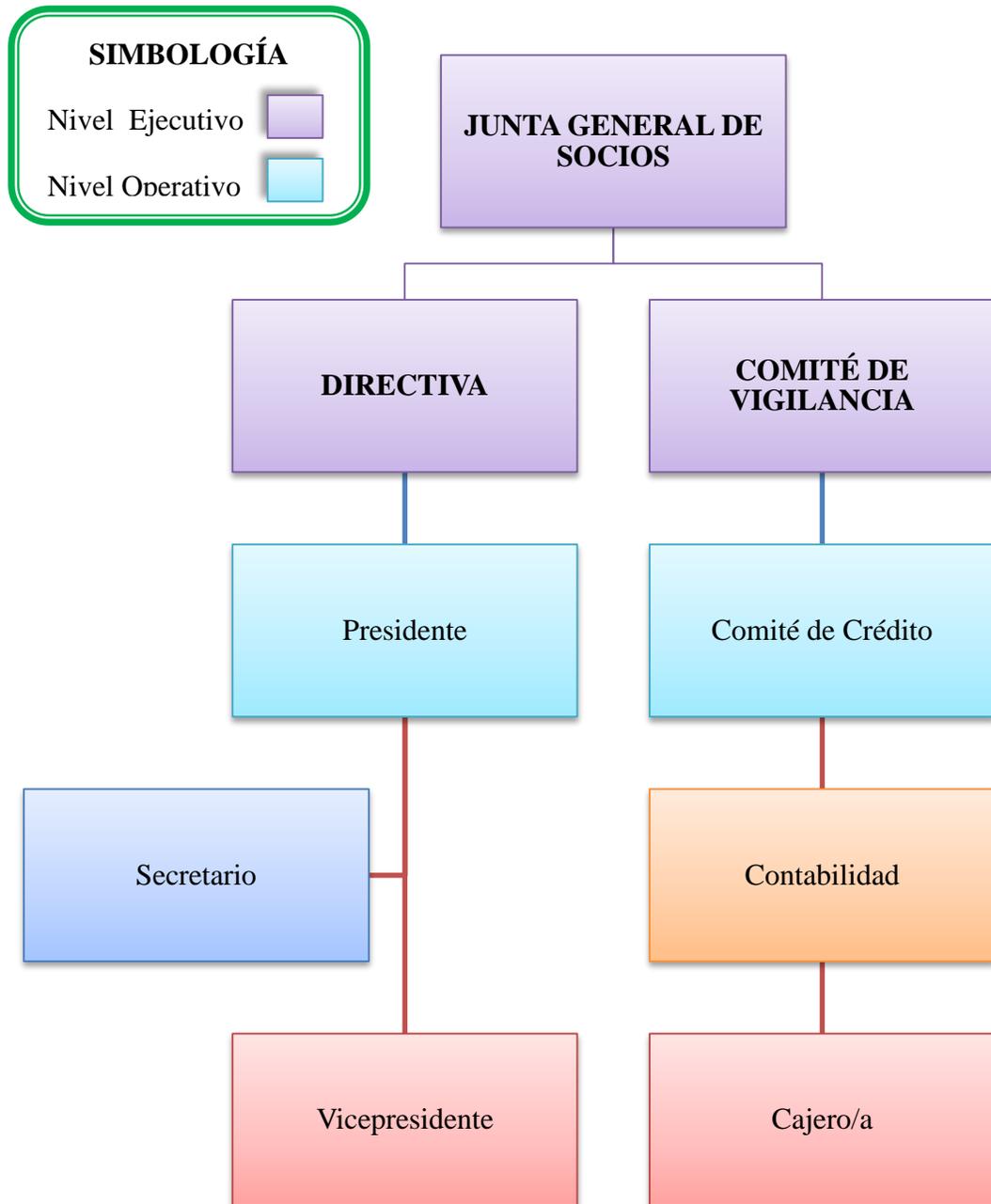


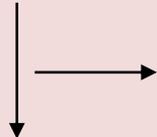
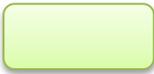
Figura 28 Organigrama Estructural

2. FLUJOGRAMAS

2.1. Simbología de flujogramas a utilizar en los procedimientos de Control Interno

Tabla 18

Simbología de Flujoigramas

SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMAS		
SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio	Representa las áreas de responsabilidad de un sistema
	Líneas de Conexión	Representa la conexión o el movimiento del flujo a través de operaciones o de documentos. La flecha indica el sentido del proceso y concatenación de una acción a otra.
	Proceso	Representa el proceso o paso a seguir en la ejecución de un procedimiento.
	Decisión	Se utiliza cuando una operación está sujeta a ciertas alternativas que puedan plantearse antes de continuar el procedimiento. La decisión dependerá del resultado de una prueba, una comparación o la existencia de alguna condición.
	Alternativas	Representa las posibles alternativas a tomar en un determinado proceso.
	Archivo	Indica que ciertos datos o información han sido almacenados.
	Conector	Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector en la salida y otro conector en la entrada.
	Fin del Proceso	Se utiliza para indicar que ha finalizado el procedimiento.

3. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

3.1. Procedimientos Administrativos

MANUAL DE CONTROL INTERNO		
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Capacitación e Inducción del Personal		1/3
OBJETIVO		
Establecer procedimientos para la capacitación e inducción de del personal		
ÁREA DE APLICACIÓN		
Los procedimientos son aplicables para todos los programas de capacitación e inducción que se realice al personal nuevo y antiguo que conforman las cajas solidarias		
RESPONSABLES		
<ul style="list-style-type: none"> • Junta General de Socios • Directiva • Comité de Vigilancia 		
PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Evaluar las necesidades de capacitación e inducción, a través de pruebas y rendimiento para establecer la necesidad de capacitar al personal.	Comité de Vigilancia
2	Prepara un programa de capacitación o inducción, después de conocer las necesidades en diferentes temas y áreas	Directiva
3	Autorizar el Programa de capacitación o inducción; de igual manera establecer el presupuesto para financiar esta actividad.	Junta General de Socios
4	Administrar los recursos materiales y humanos para proceder a la capacitación o inducción de acuerdo al cronograma preparado	Directiva
5	Autorizar los diferentes gastos que se utilizaran para realizar la adquisición	Directiva

MANUAL DE CONTROL INTERNO

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
Capacitación e Inducción del Personal

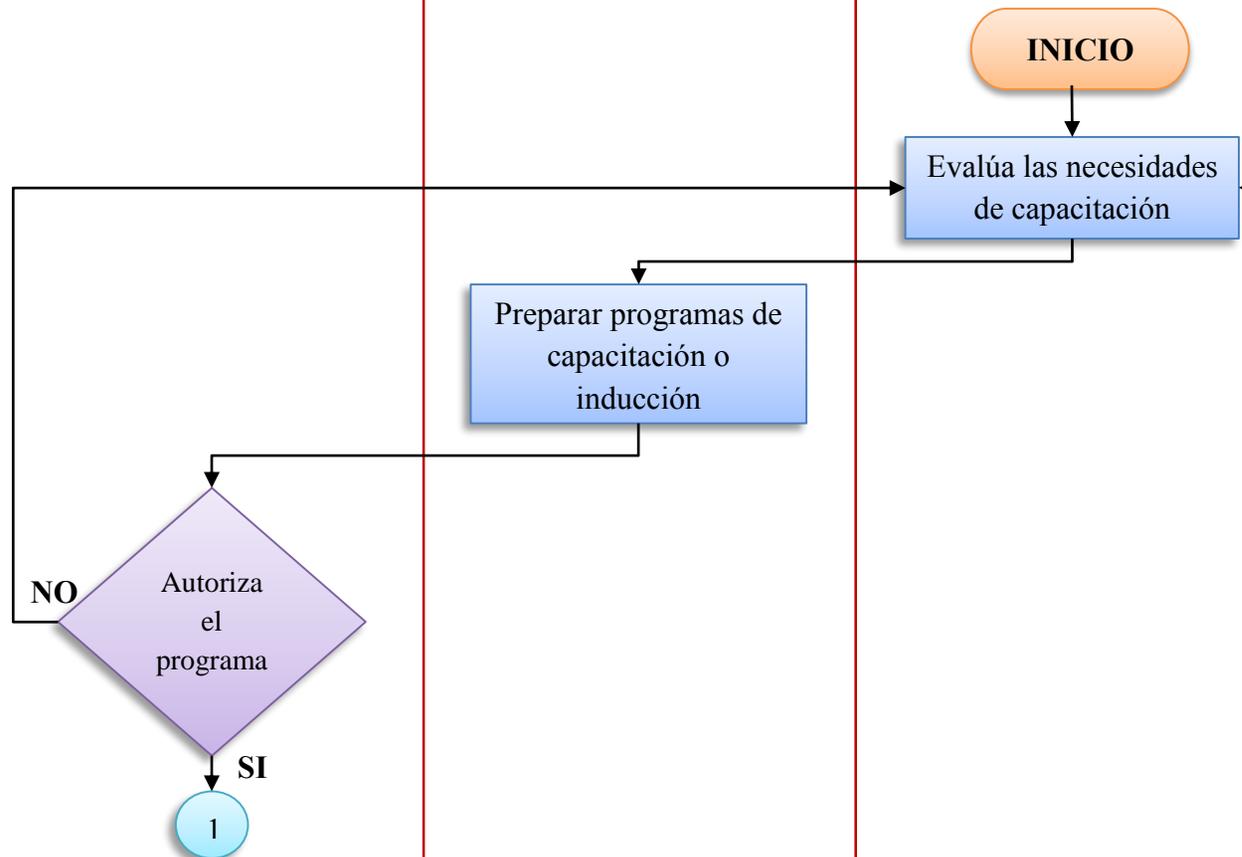
2/3

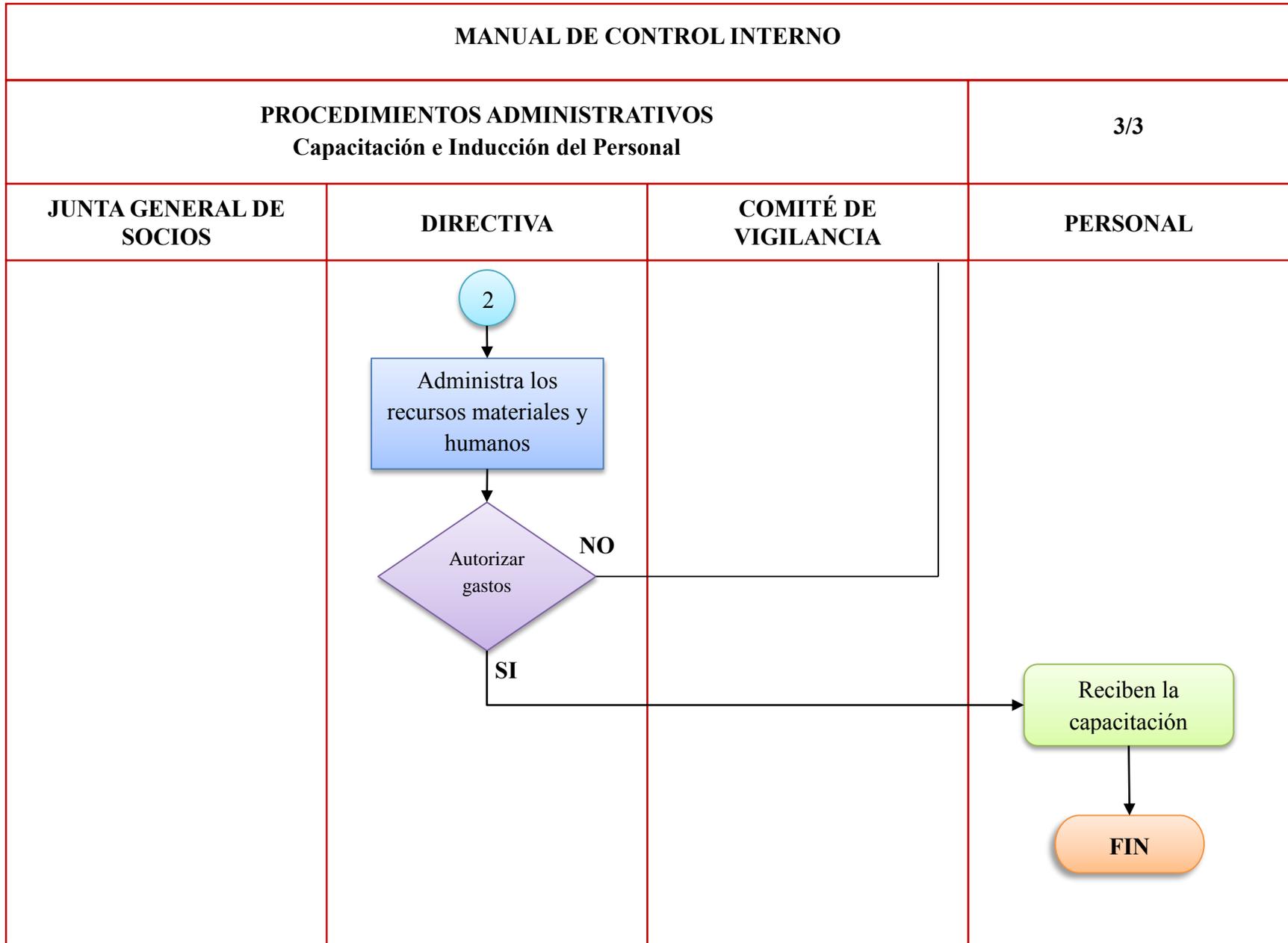
JUNTA GENERAL DE SOCIOS

DIRECTIVA

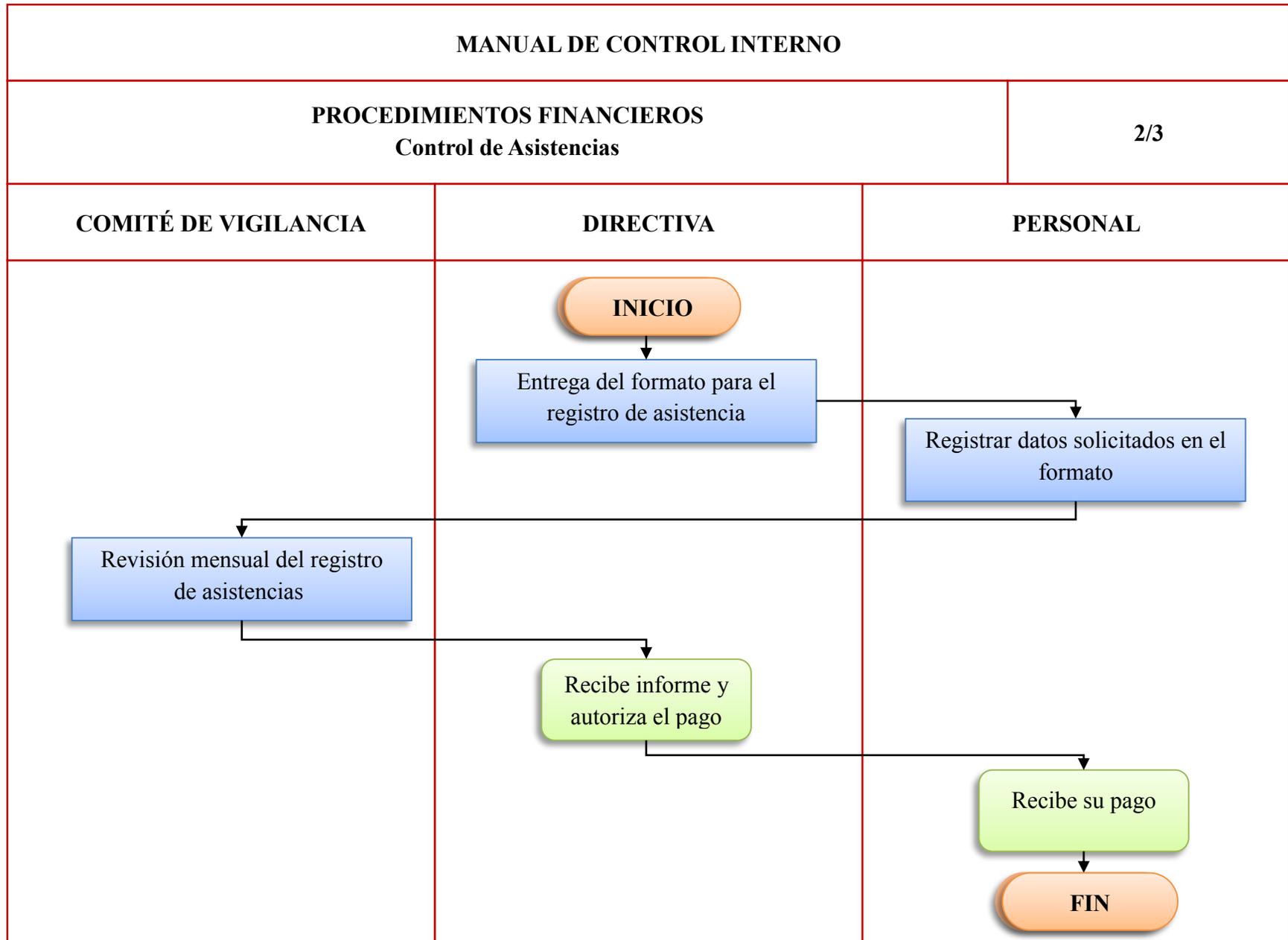
COMITÉ DE VIGILANCIA

PERSONAL





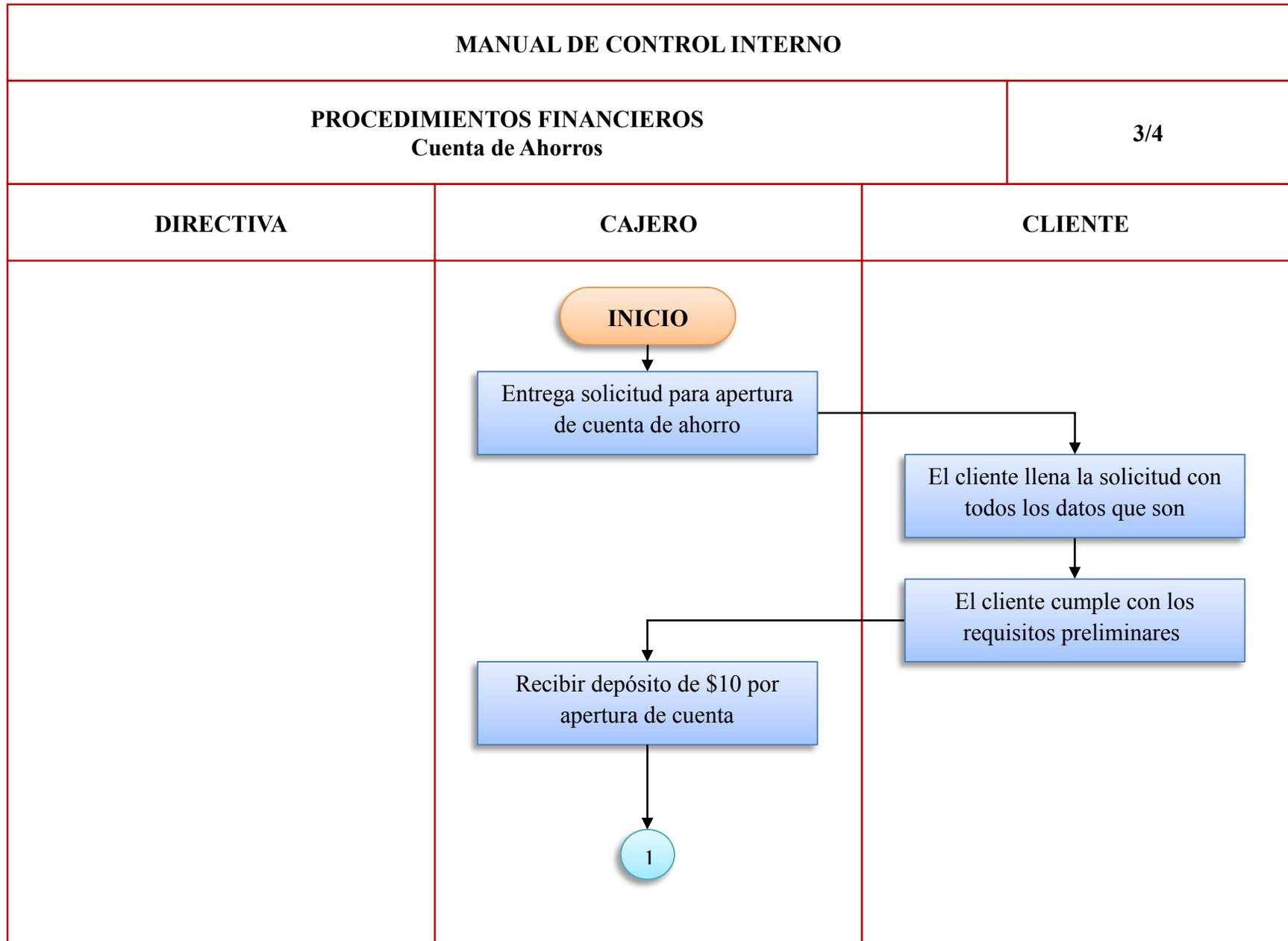
MANUAL DE CONTROL INTERNO		
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		1/3
Control de Asistencias		
OBJETIVO		
Establecer un mecanismo de control de asistencias de los empleados que trabajan en las cajas solidarias con el fin de vigilar el cumplimiento del horario establecido.		
ÁREA DE APLICACIÓN		
Los procedimientos son aplicables para todos los trabajadores que forman parte de la caja solidaria.		
RESPONSABLES		
<ul style="list-style-type: none"> • Directiva • Comité de Vigilancia • Personal 		
PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Entregar el formato para el registro de asistencia por parte de los trabajadores	Directiva
2	Diariamente los trabajadores de la caja solidaria realizarán el registro de asistencia por medio de su firma y número de cédula.	Personal
3	Mensualmente se revisará el registro de asistencia	Comité de Vigilancia
4	Recibir el informe correspondiente con el fin de autorizar el pago correspondiente	Directiva
5	Recibe su pago por el mes trabajado	Personal



3.2. Procedimientos Financieros

MANUAL DE CONTROL INTERNO	
PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS	1/4
Cuenta de Ahorros	
OBJETIVO	
Identificar los requisitos necesarios para la apertura de la cuenta de ahorros en la Caja Solidaria	
ÁREA DE APLICACIÓN	
Los procedimientos son aplicación del departamento contable	
RESPONSABLES	
<ul style="list-style-type: none"> • Cajero • Directiva • Cliente 	
NOTA	
<p>Libreta de ahorro documento que registra los movimientos del ahorro de los clientes se actualiza cada vez que el cliente realice un depósito, retiro o cuando la caja solidaria le realice un débito o crédito a su cuenta por capitalización de interés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para realizar un depósito no es indispensable presentar la libreta, solo se debe llenar una papeleta y acompañar el dinero en efectivo que se deposita. • Los retiros de la cuenta de ahorros deben hacerse obligadamente con la presentación de la libreta, adjuntando la cédula de identidad del dueño de la cuenta, y si el caso lo requiere la presentación de la cédula de identidad del dueño y de quien retira el dinero. 	

MANUAL DE CONTROL INTERNO		
PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS		2/4
Cuenta de Ahorros		
PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Pedir solicitud de apertura de cuenta.	Cajero
2	Llenar solicitud con datos personales del interesado.	Cliente
3	Copia de la cedula de ciudadanía, certificado de votación vigente y copia de otro documento q lo identifique	Cliente
4	Copia de la última carta de luz, agua o teléfono.	Cliente
5	Depósito de \$10 dólares para apertura de cuenta.	Cajero
6	Una vez que el interesado ha cumplido con los requisitos y realizado el depósito entra en proceso de aprobación, caso contrario se entrega los documentos y el reembolso del dinero.	Directiva
7	La caja solidaria emite una libreta de ahorro para que el ahorrista pueda realizar sus futuros depósitos o retiros.	Cajero
8	Finalmente se procede a archivar la respectiva documentación del cliente solicitante	Cajero



MANUAL DE CONTROL INTERNO

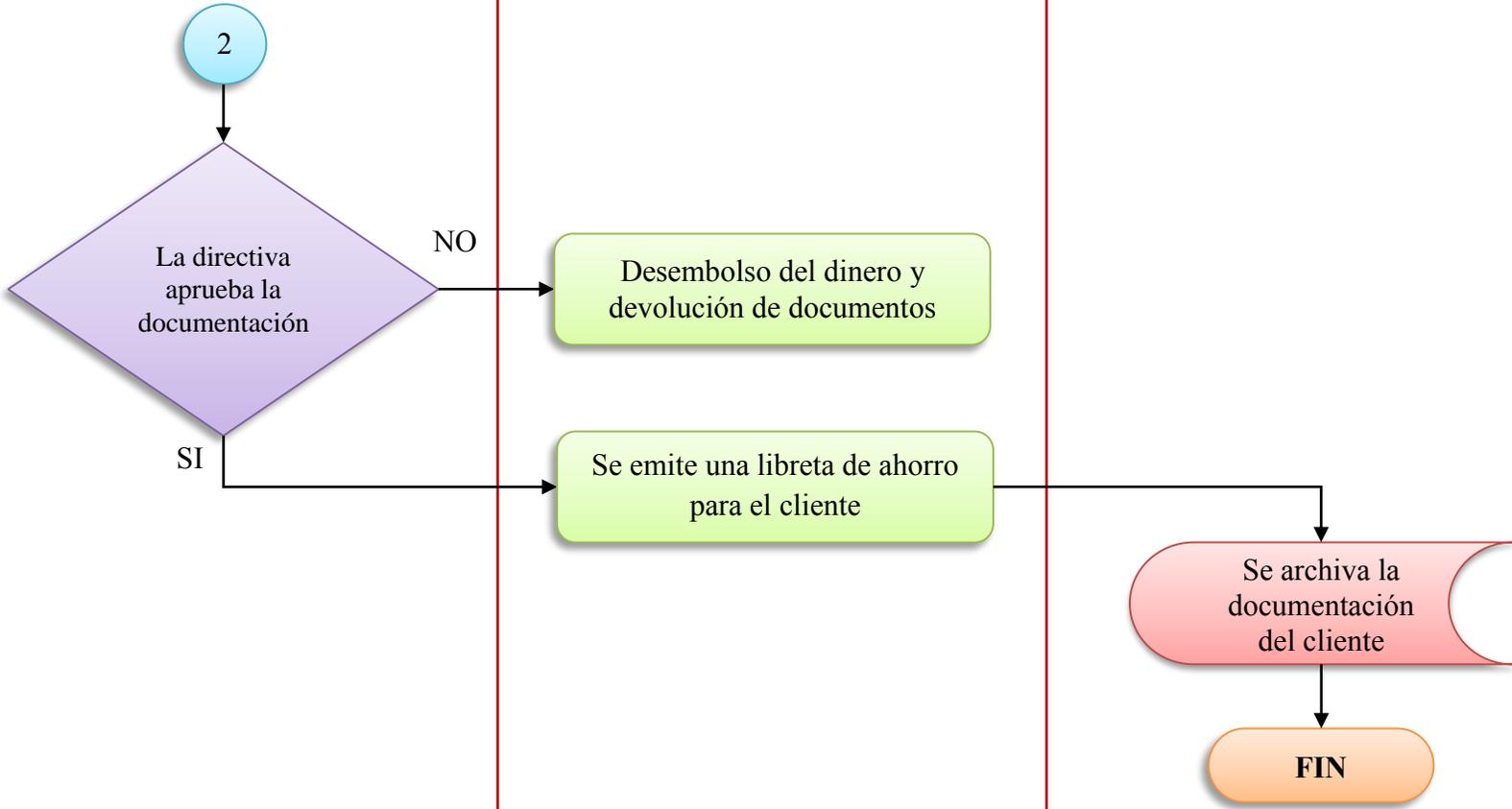
PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS
Cuenta de Ahorros

4/4

DIRECTIVA

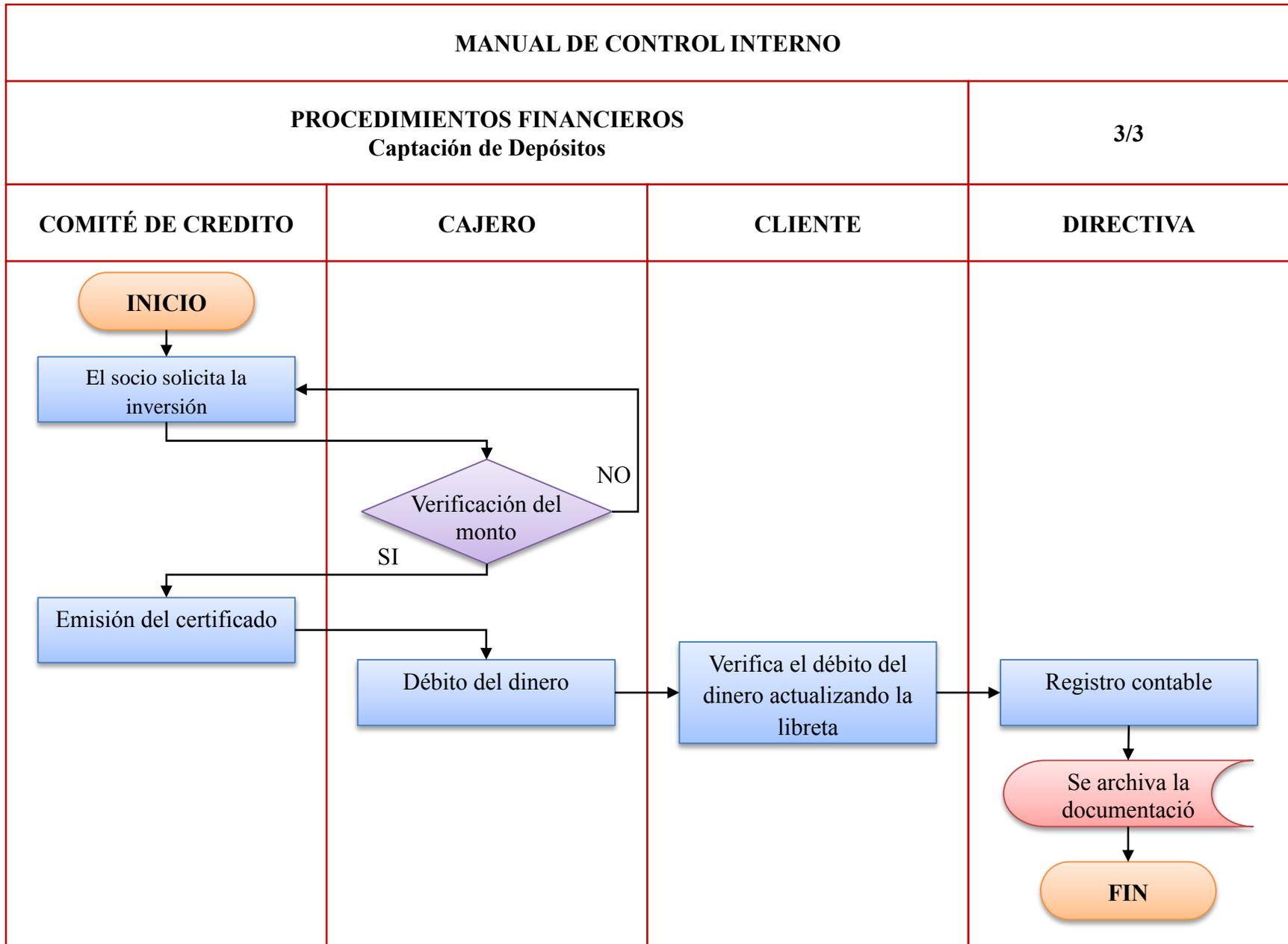
CAJERO

CLIENTE



MANUAL DE CONTROL INTERNO	
PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS	1/3
Captación de Depósitos	
OBJETIVO	
Establecer las actividades necesarias para realizar el proceso de la captación de depósitos a plazo para la Cooperativa.	
ÁREA DE APLICACIÓN	
Los procedimientos son aplicación del departamento contable	
RESPONSABLES	
<ul style="list-style-type: none"> • Cajero • Comité de Crédito • Cliente • Contador 	
NOTA	
<p>Son imposiciones de dinero en las cuales el capital se liquida únicamente al vencimiento del plazo pactado y los intereses pueden pagarse al vencimiento o mensualmente a solicitud del socio o cliente el cual solo procede para plazos mayores a 90 días, abonándose en una cuenta de ahorros, los requisitos mínimos son;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la caja solidaria. • No adeudar ningún valor a la caja solidaria <p>Como dato el socio no podrá retirar el dinero por ningún motivo hasta que se cumpla el plazo establecido.</p>	

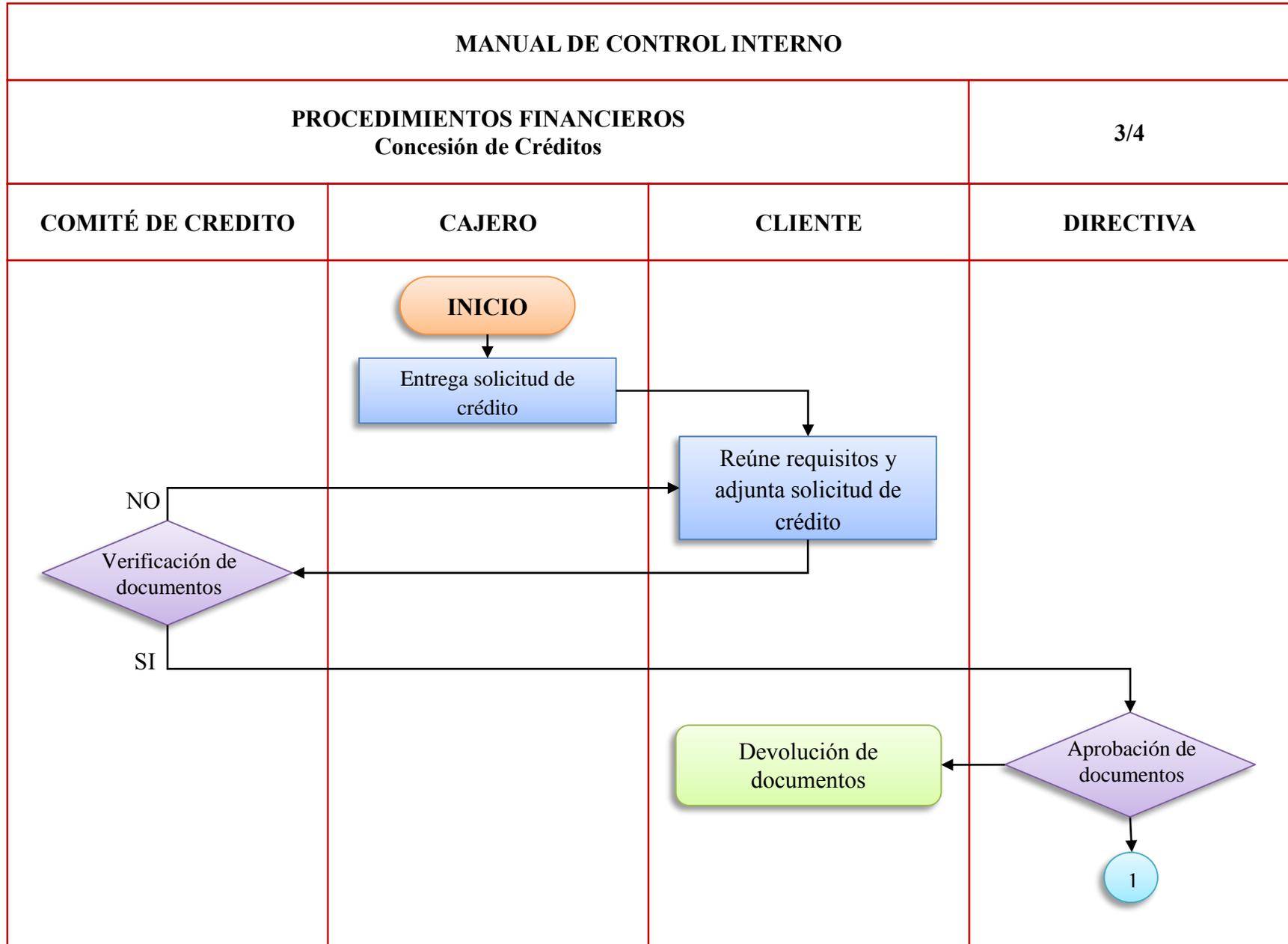
MANUAL DE CONTROL INTERNO		
PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS		2/3
Captación de Depósitos		
PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atender la petición de los socios para la inversión de depósito a plazo	Comité De Crédito
2	Verificar el monto a invertir en la cuenta de ahorros del solicitante	Cajero
3	Emite el certificado de depósito a plazo en original y dos copias.	Comité De Crédito
4	Débito de la cuenta de ahorros del socio solicitante, el monto establecido para el depósito a plazo	Cajero
5	El cliente es consiente y verifica el débito del dinero de su cuenta de ahorro	Cliente
6	Registra contablemente la captación.	Contador
7	Organiza y archiva la documentación	Contador

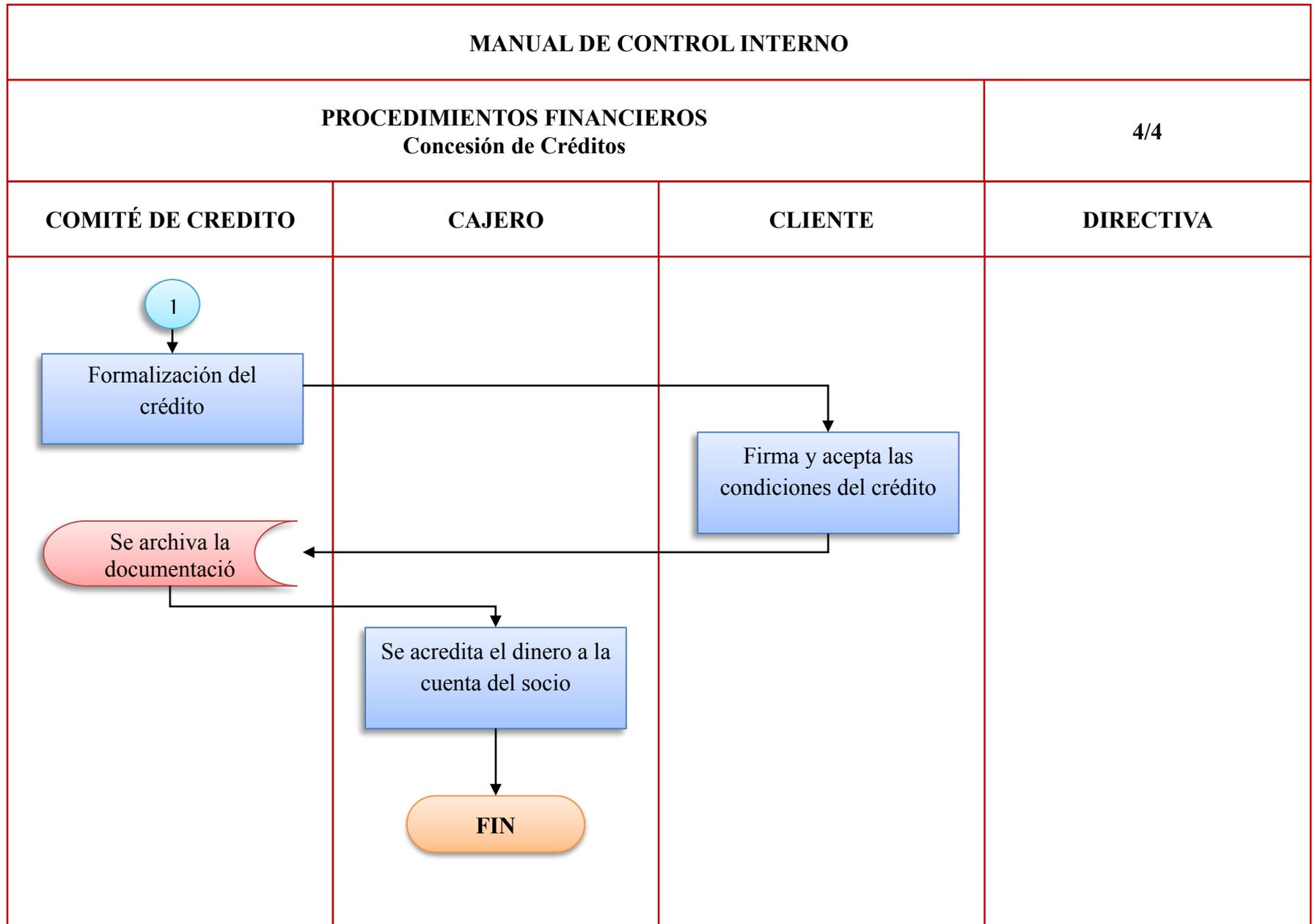


MANUAL DE CONTROL INTERNO	
PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS Concesión de Créditos	1/4
OBJETIVO	
Identificar los requisitos necesarios para conceder un crédito a sus clientes o socios.	
ÁREA DE APLICACIÓN	
Los procedimientos son aplicación del comité de crédito	
RESPONSABLES	
<ul style="list-style-type: none"> • Cajero • Directiva • Cliente • Comité de crédito 	
NOTA	
<p>Los ciclos de crédito deben comprender las etapas de trámite de la solicitud y sus respectivos controles, trámite de requisitos y sus controles, otorgamiento, trámites de garantías con sus respectivos controles, como requisitos mínimos deben cumplir con los siguiente;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la caja solidaria mínimo 3 meses • Ser un socio activo • No haber tenido ningún tipo de problemas vinculados con acciones ilícitas • El garante debe ser socio de la caja solidaria, o presentar una garantía sostenible 	

MANUAL DE CONTROL INTERNO		
PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS		2/4
Concesión de Créditos		
PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Pedir solicitud de crédito	Cajero
2	<p>Cumplir con los siguientes requisitos, documentos personales del solicitante en caso de ser casado y de su esposa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de cedula, certificado de votación, copia del rol de pagos, pago de un servicio básico. <p>Adjuntar solicitud de crédito</p>	Cliente
3	<p>El comité de crédito recibe la solicitud, verifica los requisitos;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autenticidad de los documentos • Aportaciones y ahorros constituidos en la caja solidaria • Calidad de record crediticio del socio o cliente • Destino y características del crédito solicitado. • Calidad y cantidad de las garantías presentadas. • Capacidad de pago del deudor y fiador en el caso de garantía fiduciaria. <p>Y una vez revisada la documentación se pone a disposición de la directiva para su aprobación.</p>	Comité De Crédito
4	La directiva aprueba la solicitud de crédito revisando la documentación nuevamente, en	Directiva

	caso de ser rechazada la solicitud, el expediente será devuelto al solicitante junto con sus respectivas observaciones.	
5	Aprobado el crédito se debe formalizar mediante el contrato de crédito.	Comité De Crédito
6	El cliente firma y acepta las condiciones del crédito	Cliente
7	Se archiva la documentación del crédito.	Comité De Crédito
8	El dinero se acredita en la cuenta del cliente	Cajero





5.7.2. Manual de Gobierno Corporativo



Manual de GOBIERNO CORPORATIVO

AUTORES:

ESPÍN BEDÓN KAREN ESTEFANÍA
SANTAMARÍA PÁEZ BRYAN ALEXIS

TUTOR:

PHD MAGDA CEJAS

UNIVERSIDAD DE LAS
FUERZAS ARMADAS
ESPE-L

Latacunga

2017

MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS
ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO

ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA

La publicación de este manual ha sido posible gracias al apoyo del Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas y de Comercio (CEAC) así como también de la Carrera de Finanzas y Auditoría. Siendo este manual producto del trabajo realizado durante la investigación titulada: **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y DISEÑO DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO COMO FACTOR CLAVE EN EL DESARROLLO FINANCIERO DE LAS CAJAS SOLIDARIAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI**



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

ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA

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

AUTORIDADES DEL CEAC

ING. GALO VASQUEZ

Director del Departamento

ING. JULIO TAPIA

Director de Carrera Finanzas y Auditoría

ING. CARLOS GIOVANNI ALBAN

Director de Carrera Administración Turística y Hotelera

ING. XAVIER FABARA

Director de Carrera de Comercial

El presente manual tiene como propósito ser aplicable a los socios, miembros del directorio, funcionarios, empleados, clientes y demás grupos de interés de las Cajas Solidarias.



INTRODUCCIÓN

Las Cajas Solidarias de la provincia de Cotopaxi basadas en sus principios de responsabilidad social, transparencia, equidad y respeto con los grupos de interés; al implementar y cumplir con reglas y prácticas de gobierno corporativo permiten tener control entre la Junta de Socios, el Directorios y Administración manejando de forma eficiente los recursos económicos que poseen las cajas.

El gobierno corporativo facilita el establecimiento de objetivos asegurando que las cajas solidarias sean seguras, viables y competitivas dentro de la comunidad, para lo cual es necesario que todos los miembros supervisen el cumplimiento apoyando la administración y responsabilidad del directorio y sus socios; de igual manera garantizan su continuidad y desarrollo estable, generando confianza con sus clientes, socios y demás grupos de interés fomentando una cultura corporativa y responsabilidad social.

El presente Manual de Gobierno Corporativo, es un instrumento mediante el cual se formaliza y establece reglas para el manejo administrativo interno de las cajas solidarias teniendo relación con cada grupo de interés; garantizando el cumplimiento de normas legales, al igual que el manejo de riesgos, políticas de información, resolución de conflictos y ejecución de controles internos y externos dentro de cada una de las actividades que realizan las cajas.

Objetivo

El presente manual recopila principios de administración con normas y políticas internas basadas en la práctica de un gobierno corporativo enfocándose en el desarrollo de las cajas solidarias.

El manual tiene por objeto gestionar un mejor control y dirección por parte de los miembros que conforman las cajas en todas las actividades que desempeñan proporcionando seguridad y estabilidad a los diferentes grupos de interés.

CAPÍTULO 1

GOBIERNO CORPORATIVO



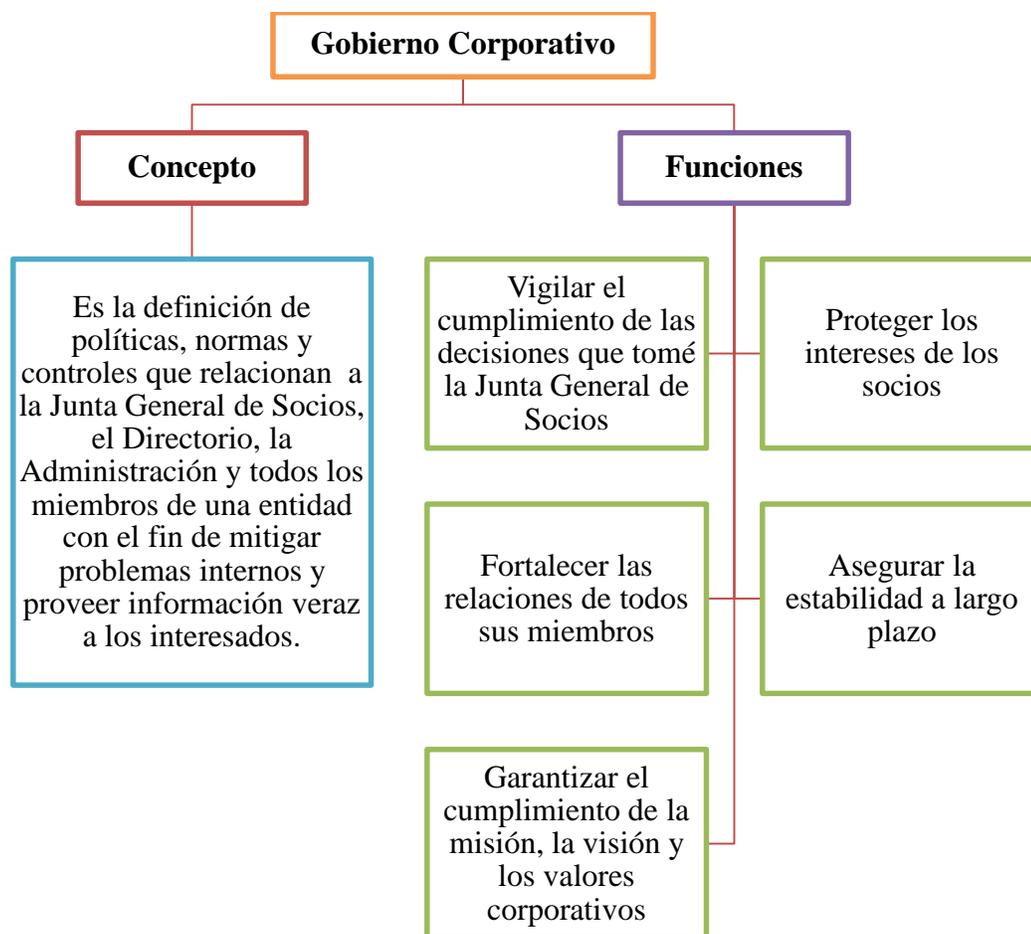


Figura 29 Gobierno Corporativo

1.1. Definición de Grupos de Interés

Se entiende por grupo de interés a todas las personas que tienen relación con las cajas solidarias y que las mismas son afectadas por la actividad que realizan.

CAPÍTULO 2

PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO EN LAS CAJAS SOLIDARIAS



2.1. Disposiciones de las Normas de Gobierno Corporativo

Para efectos de las Cajas Solidarias las normas de un Gobierno Corporativo son un conjunto de disposiciones integradas por Leyes Vigentes, Estatuto, Manual de Gobierno Corporativo y Código de Ética.

Por lo tanto las cajas solidarias para efectos de interpretación, las disposiciones se establecerán según el siguiente orden:

1. Leyes Vigentes
2. Estatuto
3. Manual de Gobierno Corporativo
4. Código de Ética

2.2. Acceso de Información

Las Cajas Solidarias tienen el compromiso de revelar la información con sus socios y en general con todos los grupos de interés, siendo esta clara, precisa y de igualdad de condiciones, es por ello que este manual considera:

Condición y posición financiera de la caja, las relaciones relevantes, así como la existencia de influencias significativas de otras entidades relacionadas con la propiedad o la administración.

Nivel de riesgos asumidos por la entidad en los que conste la revelación y las exposiciones a los diferentes riesgos

Aplicación de la política de transparencia frente al usuario de servicios financieros.

Presentar las estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la entidad o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control

Los lineamientos vigentes y la aplicación del Código de Ética relacionados a las políticas tendientes a mitigar los conflictos de interés.

Figura 30 Acceso de Información

Ante lo anterior mencionado, las Cajas Solidarias se abstendrán de dar información confidencial, que tenga el carácter de reservada, de conformidad con lo dispuesto en la normativa legal vigente y las políticas internas establecidas.

2.3. Determinación y resolución de Conflictos de Interés

Los socios, administradores y trabajadores, en el desarrollo de su deber de colaboración, están en la obligación de ser leales en caso de encontrarse ante un posible conflicto de interés con la Caja Solidaria, priorizando los intereses que beneficien a la Caja, antes que a sus intereses propios.

2.3.1. Procedimiento para la Administración de Conflictos de Interés

Los conflictos de interés, su manejo y evaluación serán determinados y resueltos por parte de la Caja Solidaria dependiendo de sus características y magnitud; todos los miembros que se encuentren frente un posible conflicto de interés deberán:

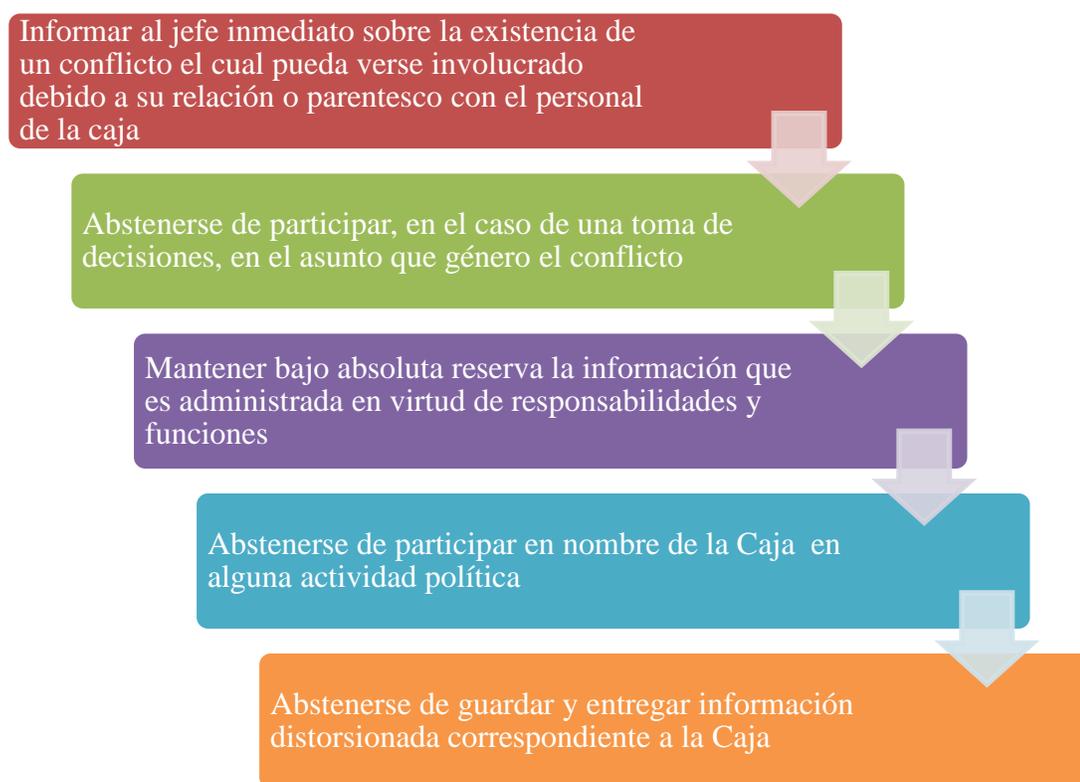


Figura 31 Procedimientos para la administración Conflictos de Interés

2.4. Prácticas de Transparencia

La Caja Solidaria establece los siguientes lineamientos en fin de proporcionar información transparente a todos sus socios y clientes:



Figura 32 Prácticas de Transparencia

CAPÍTULO 3

ASPECTOS GENERALES DE LAS CAJAS SOLIDARIAS



3.1. Naturaleza e Historia

Las cajas solidarias desde su antigüedad han sido una fuente del financiamiento para los proyectos de inversión las cuales son para pequeños inversionistas (liquidez) del mismo modo son instituciones que pertenecen a un amplio número de socios, usualmente de bajos recursos, no considerados como sujetos de crédito por la banca tradicional reciben sus ahorros y les otorgan préstamos.

Las Cajas Solidarias se crean con el propósito de proteger a la comunidad obteniendo financiamiento con bienes propios y aportando económicamente a la población de bajos recursos; las mismas que prestan servicios similares que las instituciones financieras.

3.2. Misión

Fomentar la cultura de ahorro y crédito para el progreso de la comunidad, administrando los recursos con transparencia, mejorando la calidad de vida de los miembros de la entidad y comunidad

3.3. Visión

Prestar servicios de excelencia que permitan ser ejemplo de superación y crecimiento para distintas comunidades indígenas de la provincia de Cotopaxi.

3.4. Grupos de Interés de las Cajas Solidarias

Para efectos de este Manual se entiende por grupo de interés a todas las personas que tienen relación con las cajas solidarias y que las mismas son afectadas por la actividad que realizan.

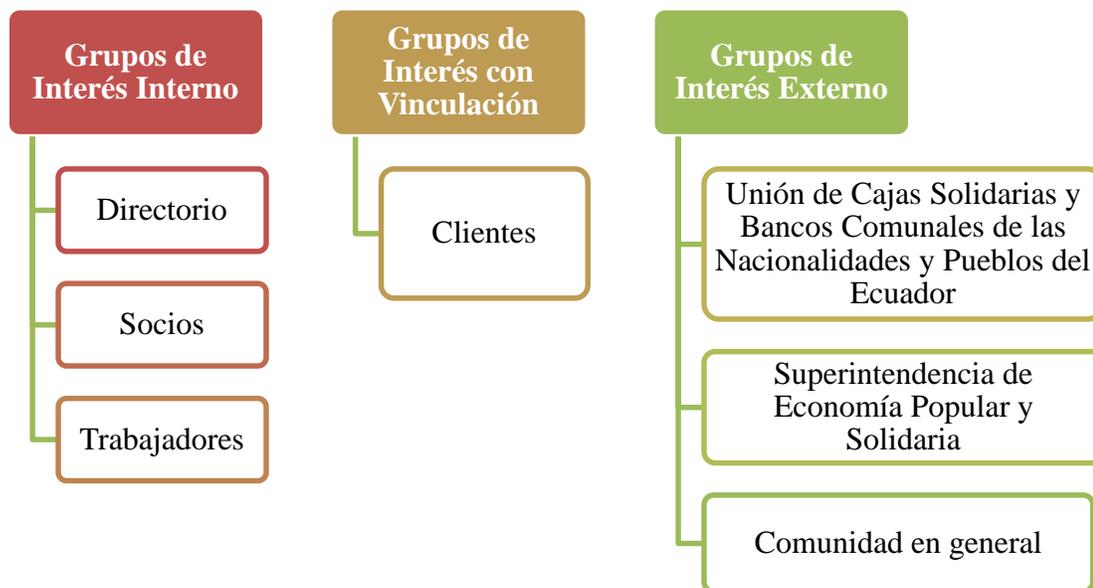


Figura 33 Grupos de Interés de las Cajas Solidarias

CAPÍTULO 4

ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO EN LAS CAJAS SOLIDARIAS



4.1. Normas de Aplicación

Las Cajas Solidarias cuentan con diferentes órganos de Gobierno Corporativo; los órganos de dirección y administración fijan legal y estatutariamente los lineamientos de su gestión y ejecutan y cumplen todos los actos buscando el desarrollo de su objetivo social; así mismo se consideran los órganos de control interno y externo que verifican el cumplimiento de forma legal de los estatutos y normas de un Gobierno Corporativo.



Figura 34 Órganos de Gobierno Corporativo de las Cajas Solidarias

CAPÍTULO 5

ÓRGANOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL GOBIERNO CORPORATIVO EN LAS CAJAS SOLIDARIAS



5.1. Órgano de Dirección

5.1.1. Junta General de Socios

La Junta General de Socios conformada por los socios de las Cajas Solidarias, legalmente convocados y reunidos, es la suprema autoridad de las Cajas Solidarias, las decisiones y resoluciones que adopte son obligatorias para todos los socios, incluso para los ausentes.

5.1.1.1. Reglamento de funcionamiento de la Junta General de Socios

La Junta General de Socios de las Cajas Solidarias basara su funcionamiento en las siguientes reglas:

- a) Dentro de los noventa días siguientes de cada ejercicio anual, se reunirá la Junta General de Socios, con el fin de conocer y resolver sobre el informe del Directorio relativo a la marcha de los estados financieros, informes de auditorías ; y todos aquellos asuntos que consten en la convocatoria.
- b) La convocatoria para la Junta General de Socios se hará mediante un comunicado, con ocho días de anticipación cuando menos a la fecha señalada para la reunión. La convocatoria contendrá, la determinación del lugar, día, hora y objeto de la reunión y estarán suscritas por el Presidente del Directorio
- c) La Junta General de Socios no podrá considerarse constituida para deliberar en primera convocatoria si no está presente por lo menos la mitad de socios, si no estuviere dicho quorum, se procederá a una segunda convocatoria, la que no podrá demorarse más de treinta días a la fecha fijada para la primera convocatoria.
- d) La Junta General de Socios será presidida por el Presidente del Directorio; en su ausencia por el Vicepresidente del Directorio, y, a falta de este, por un miembro del Directorio elegido por los asistentes de la Junta.

5.1.1.2. Deberes y atribuciones de la Junta General de Socios

Son atribuciones y deberes de la Junta General de Socios:

- a) Elegir a Directores Principales y Suplentes y fijar sus remuneraciones.
- b) Remover, por causas legales a cualquiera de los funcionarios aludidos en el literal anterior, así como resolver sobre la renuncia que se presentaren, de acuerdo a las disposiciones legales y el Estatuto Social.
- c) Aprobar, rechazar o disponer la modificación de los balances y cuentas que se le presenten.
- d) Resolver sobre el aumento o disminución del capital autorizado.
- e) Reformar el Estatuto de la Caja Solidaria, cuya resolución deberá ser adoptada de conformidad con la ley, y el Estatuto Social.
- f) Resolver sobre cualquier otro asunto que por Ley o por el Estatuto Social no esté sujeto a la resolución de otro órgano administrativo.
- g) Autorizar la adquisición de bienes muebles e inmuebles y autorizar la adquisición de servicios.

5.2. Órganos de Administración

5.2.1. Directorio

El Directorio es la máxima autoridad de administración de la Caja Solidaria, elegido por la Junta General de Socios, con amplias facultades de administración, gestión y representación de la institución, facultado para delegar algunas de sus funciones de administración, siendo responsables solidariamente por las resoluciones que se adopten y por los actos de la administración.

El Directorio también promoverá el mejor trato y atención a los socios, clientes, usuarios, funcionarios, colaboradores, proveedores y en general todos los grupos de interés.

Los Directores representan a todos los accionistas; por lo tanto, no actuarán en interés particular, tomarán sus decisiones de manera justa y equitativa con el objeto de crear valor en beneficio de todos los socios.

5.2.1.1. Funcionamiento del Directorio

El Directorio de la Caja Solidaria estará integrado por cuatro Directores principales elegidos por la Junta General de Socios que elegirá además igual número de suplentes. El Directorio basará su funcionamiento en las siguientes reglas generales:

- a) El Directorio se reunirá ordinariamente por lo menos una vez al mes, y será convocado por el presidente del Directorio, en el domicilio social de la Caja Solidaria. El directorio será convocado mediante comunicación escrita dirigida a los Directores o mediante algún medio de comunicación.
- b) Los Directores Principales y Suplentes durarán dos años en el ejercicio de sus funciones, pudiendo ser reelegidos indefinidamente, pero aun vencido el periodo de elección, continuarán en sus cargos hasta que haya sido legalmente designados los sucesores tomando posesión de sus funciones.

5.2.1.2. Atribuciones del Directorio

Son atribuciones del Directorio entre otras, las siguientes:

- a) Controlar que se respeten los intereses de los grupos sociales integrados por los funcionarios, colaboradores, clientes y proveedores.
- b) Convocar a Junta General de Socios
- c) Facultar al Presidente para que por sí o por apoderado intervenga en la compra, en la venta de muebles e inmuebles, así como en todo acto o contrato relativo a esa

clase de bienes que implique transferencia de dominio y cuando se graven tales bienes que sean propiedad de la Caja Solidaria.

- d) Examinar la contabilidad, cuentas y toda clase de balances y someter a la aprobación de la Junta General lo que por Ley o por el Estatuto le corresponda conocer.
- e) Informar anualmente sobre el estado financiero de la Caja Solidaria e indicar las reformas y medios aconsejables para la mejor dirección y administración de la misma.
- f) Expedir y reformar el reglamento interno de la Caja Solidaria, el Manual de Gobierno Corporativo y los demás que considere necesarios, en base a los proyectos presentados por el Presidente.
- g) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, estatutarias, y las enmarcadas en el presente Manual de Gobierno Corporativo y el Código de Ética.

5.2.1.3. Deberes y derechos de los miembros del Directorio

Se considera deberes y derechos de los miembros del Directorio y de los representantes legales de las Cajas Solidarias, como mínimo las siguientes:

- 1. Deber de Diligencia.-** Los miembros del Directorio y representantes deberán cumplir los deberes impuestos por las Leyes, los estatutos y este manual con el propósito de tener presente la protección de los intereses del público, a fin de velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad en el corto y largo plazo y garantizar se materialicen los intereses de la comunidad.
- 2. Deber de Lealtad.-** Los miembros del Directorio a fin de garantizar los intereses de la entidad deberá actuar con responsabilidad y honestidad en la administración de los recursos propios y de terceros.
- 3. Deber de comunicación y tratamiento de conflictos de interés.-** Los miembros del Directorio y representantes legales deberán comunicar a los cuerpos colegiados

cualquier situación de conflicto, sean directos o indirectos que pudieran tener frente al interés general de la Caja Solidaria. En caso de existir un conflicto de interés en algún tema que presente el Directorio o en los comités que participen el director deberá abstenerse de votar.

- 4. Deber de Secreto.-** Los miembros del Directorio o del organismo que haga sus veces, así como los representantes legales en el ejercicio de su cargo y después de cesar en él, deberán guardar secreto de las informaciones de carácter confidencial, datos o antecedentes que conozcan como consecuencia de su cargo.
- 5. Derecho al uso de los activos.-** Los miembros del Directorio u organismo que haga sus veces o representantes legales no podrán utilizar para su uso personal los activos de la Caja Solidaria, ni tampoco valerse de su posición para obtener una ventaja patrimonial.
- 6. Derecho de Información.-** Para el adecuado desempeño de sus funciones, los miembros del directorio u organismo que haga sus veces y representantes legales podrán exigir información sobre cualquier aspecto de la institución, examinar los estados financieros, registros, documentos, salvo que se trate de información confidencial. Así mismo, disponer de información acerca de los asuntos a tratar en cada sesión del Directorio.

5.2.1.4. Responsabilidades del Directorio en materia de Gobierno Corporativo

En adición a lo establecido en la Ley, el Estatuto y este Manual, las responsabilidades principales del Directorio en materia de Gobierno Corporativo son:

- a) El Directorio tendrá la responsabilidad de velar por su propio desempeño, por el cumplimiento de las funciones y competencias que tenga a su cargo; realizar un estricto seguimiento a los principios, políticas y medidas de Gobierno Corporativo contenidos en el presente Manual, asegurando su adopción, cumplimiento e implementación y buscando el desarrollo progresivo de mejores estándares en la materia que sean compatibles con la cultura y filosofía de la Caja Solidaria.

- b) El Directorio promoverá un comportamiento ético y transparente de conformidad con los principios y lineamientos del Código de Ética de la Caja Solidaria. El Directorio de la Caja Solidaria establecerá la existencia y conformación de un Comité de Ética y reglamentará su funcionamiento. Dicho comité estará encargado de supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Ética, así como determinar las acciones necesarias para el conocimiento, divulgación y fortalecimiento de los más elevados estándares de conducta ética de la institución y la resolución de conflictos que sean de su competencia.
- c) El Directorio promoverá la integridad de los sistemas contables, de información, Gobierno Corporativo, control interno, riesgos, y atención al consumidor financiero, entre otros. Adicionalmente, velará por el adecuado funcionamiento de cada uno de los sistemas de control, de seguimiento de riesgos y de cumplimiento legal.

5.2.2. Presidente y Vicepresidente del Directorio

El Presidente y el Vicepresidente del Directorio de la Caja Solidaria serán elegidos de entre sus miembros, y, durarán dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. En caso de falta, ausencia o impedimento del Presidente, los subrogará el Vicepresidente. En caso de falta, ausencia o impedimento del Vicepresidente los subrogará el vocal que para el efecto designe el Directorio en la misma sesión.

5.2.2.1. Deberes y facultades

Son deberes y facultades del Presidente del Directorio:

- a) Convocar, presidir y dirigir las sesiones de la Junta General de Socios y del Directorio, y suscribir las actas de dichas reuniones.
- b) Generar disenso que ocasione debate para la toma de decisiones.
- c) Presidir todos los actos oficiales de la Caja Solidaria.

- d) Conocer las comunicaciones que los entes de control emitan para informar de inmediato del contenido de las mismas al Directorio, y cuando corresponda, a la Junta General de Socios.
- e) Cuidar que se cumplan las decisiones de la Junta General de Socios y del Directorio y vigilar la buena marcha de la Caja Solidaria; y,
- f) Las demás establecidas en la Ley, el Estatuto, la normativa interna y en el presente Manual.

5.3. Órganos de Control

5.3.1. Control Interno

Para la Caja Solidaria el control interno es un elemento esencial de Gobierno Corporativo y en consecuencia, este se fomentara al interior de la entidad en consideración a la naturaleza, estructura, y volumen de las operaciones de la misma, también la institución propenderá por dar estricto cumplimiento a las normas que le sean aplicables.

La Caja Solidaria cuenta con un sistema de control interno que se inspira en el conjunto de valores, principios y una filosofía que caracteriza a la institución, la misma que se desarrollara a través de políticas, normas, procedimientos y comportamientos que le permiten a la administración asegurar de manera razonable, que a través de la incorporación de controles suficientes y adecuados los riesgos a los que se puede exponer la entidad en razón de sus actividades y que puedan llegar a evitar el cumplimiento de sus objetivos fundamentales y estratégicos.

5.3.1.1. Comité de Crédito

El Comité de Crédito es el organismo encargado de estudiar y aprobar las solicitudes de crédito de su competencia y de aplicar las políticas y normas de este servicio y le corresponde a la Directiva su reglamentación.

5.3.1.1.1. Atribución y funciones del Comité de Crédito

Se considera atribuciones y funciones de los miembros del Comité de Crédito de las Cajas Solidarias, como mínimo las siguientes:

- a) Diseñar las líneas de crédito que se requieran para atender las necesidades de los socios, las cuales serán sometidas a aprobación por parte de la Directiva.
- b) Implementar los procedimientos y controles que sean necesarios para mejorar continuamente los servicios de crédito, actuando coordinadamente con el Comité de Vigilancia.
- c) Analizar, aprobar o improbar todas las solicitudes de crédito presentadas por los socios, siempre y cuando estén dentro de sus facultades.
- d) Conceptuar sobre las solicitudes que sean de competencia de la Directiva.
- e) Velar por el cumplimiento del presupuesto anual de colocación y recaudo de cartera, actuando coordinadamente con el Comité de Vigilancia.
- f) Entregar un informe de sus actividades mensual y cuando se requiera, a la Directiva y a la Asamblea General de socios.
- g) Las demás que le asigne la Junta Directiva.

5.3.1.2. Comité de Vigilancia

El Comité de Vigilancia tiene a su cargo controlar el funcionamiento de la caja solidaria en lo económico, social y cultural.

5.3.1.2.1. Atribución y funciones del Comité de Vigilancia

Se considera atribuciones y funciones de los miembros del Comité de Vigilancia de las Cajas Solidarias, como mínimo las siguientes:

- a) Revisar con regularidad el libro de Actas del Consejo y de cada Comité con el fin de comprobar su debido manejo y verificar el cumplimiento de acuerdos y objetivos de la Asamblea y el Consejo.
- b) Atender e investigar las quejas de los socios, siempre que éstos se responsabilicen de ellas.
- c) Estudiar los informes económicos y financieros y emitir un criterio al respecto.
- d) Realizar conciliaciones bancarias.
- e) Emitir informes sobre políticas para salvaguardar el dinero recaudado.
- f) Supervisar el destino de los créditos.
- g) Pedir elaboración de arqueos sorpresivos.
- h) Realizar inventarios de pagarés, letras en blanco o documentos que se utilizan como garantías de créditos
- i) Verificar estados contables.
- j) Supervisar la ejecución y manejo de los proyectos de bienes y de servicios.
- k) Controlar que los informes sean veraces y preparados con tiempo.
- l) Rendir informes escritos a la Directiva y Comité de Crédito
- m) Denunciar anomalías y dar recomendaciones pertinentes.
- n) Informar a los socios, directiva y funcionarios sobre todas las actividades realizadas trimestralmente.
- o) Controlar el cumplimiento de funciones del comité de crédito
- p) Vigilar el buen manejo de los recursos económicos y administrativos de la Caja Solidaria

5.3.2. Control Externo

Los órganos de control externos tienen la facultad de verificar que la Caja Solidaria desarrolle sus operaciones de manera idónea, se cumpla con las normas vigentes, que la contabilidad se lleve de forma regular, y se hayan establecido sistemas de control y de mitigación de riesgos, por esta razón, constituyen una herramienta imprescindible para el adecuado ejercicio del control de la gestión en la organización.

La Caja Solidaria respetará y promoverá entre sus funcionarios el respeto a las normas y regulaciones emitidas por los organismos de control.

5.3.2.1. Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos Del Ecuador – UCABANPE

En un esfuerzo de las cajas y bancos comunales, con el apoyo del Codenpe, se ha logrado constituir jurídicamente la Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador, UCABANPE, mismo que se convierte en la primera entidad que aglutina a los sectores comunitarios que realizamos actividad de administración financiera.

Dentro de los principales objetivos de la Ucabanpe, es el fortalecer a las cajas y bancos comunales asociados, a través de la capacitación, asistencia técnica, financiamiento de primer piso, entre otros, con la finalidad de mejorar la calidad de gestión de todos sus asociados.

5.3.2.2. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Es una entidad técnica de supervisión y control, que busca el desarrollo, estabilidad y correcto funcionamiento de las organizaciones del sector económico popular y solidario y el bienestar de sus integrantes y de la comunidad en general

5.3.2.2.1. Atribuciones

Las atribuciones que la Ley le otorga a la Superintendencia, respecto de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) y del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS), son:

- Ejercer el control de sus actividades económicas;
- Velar por su estabilidad, solidez y correcto funcionamiento;
- Otorgar personalidad jurídica a estas organizaciones;
- Fijar tarifarios de servicios;
- Autorizar las actividades financieras que dichas organizaciones desarrollen;
- Levantar estadísticas;
- Imponer sanciones; y,
- Expedir normas de carácter general.

Artículo 147.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario; el reglamento señala las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir las regulaciones dictadas por los órganos competentes;
- Conocer y aprobar reformas a los estatutos de las organizaciones;
- Registrar nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones;
- Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones;
- Proponer regulaciones a los órganos encargados de dictarlas; y,
- Revisar informes de auditoría de las organizaciones.

CAPÍTULO 6

NORMAS DE CONDUCTA QUE RIGEN A LAS CAJAS SOLIDARIAS



6.1. Código de Ética

El presente código contiene valores y principios éticos que consolidan a todos los miembros que forman parte de la caja solidaria es decir directivos, socios y trabajadores, promoviendo respeto a todos los grupos de interés.

6.1.1. Disposiciones Generales

Art. 1: Objeto

El presente Código de Ética tiene por objeto aclarar y solucionar dudas y conflictos de tipo ético; analizando las acciones a tomar facilitando su resolución.

Art. 2: Perfil de aplicación

Las normas del Código de Ética son aplicables a todos los directivos, socios y empleados de la Caja Solidaria, es decir son de acatamiento obligatorio para todos los miembros.

La finalidad es fomentar la confianza a los usuarios de las cajas, siendo responsabilidad de todos el conocerlo y cumplirlo.

Art. 3: Respeto a los derechos y dignidad de las personas

Los directivos, socios y empleados se comprometen a respetar la dignidad y el valor de todas las personas, la privacidad y confidencialidad de igual manera respetar las diferencias individuales, culturales, de género, etnia, religión, ideología, orientación sexual, condición socioeconómica y otras.

Art. 4: Límites de acción del Código de Ética

Los directivos, socios y empleados de la caja solidaria no deben involucrarse en situaciones o actividades que perjudiquen o puedan producir un daño a la labor que realizan dentro de las entidades.

Art. 5: Valores Éticos

El Código de Ética de la Caja Solidaria establece valores fundamentales de conducta y finalidad laboral, que todos los miembros deben cumplir.

Justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Es el orden que se relaciona con los demás juzgando con la verdad para lograr el bien general.
Honestidad	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo claro y transparente en la gestión interna procurando así que la entidad no cree falsas expectativas.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Se refiere a la capacidad que tienen las personas por responder sobre actos que realizan y sus consecuencias
Igualdad	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los miembros de la caja deben tener un trato igual sin importar su raza, sexo, condición social o económica
Solidaridad	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración mutua entre todos los miembros de la caja.
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Es la claridad que debe mostrar cada miembro, al momento de realizar una actividad.
Confianza y Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la normativa vigente, buscar la solides financiera y una adecuada administración asegurando los interés de la caja

Figura 35 Valores Éticos

Art. 6 Principios Éticos

Todos los miembros de la Caja Solidaria, están en la obligación de cumplir los principios que se muestran en la Tabla 18.

Tabla 19
Principios Éticos

Principios	Concepto
a) Adhesión Abierta y Voluntaria	Las cajas solidarias son entidades voluntarias, abiertas para todas las personas que quieran utilizar sus servicios sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa
b) Ayuda Mutua	Todos los miembros de la caja solidaria deben cooperar y trabajar en equipo con el fin de generar un beneficio mutuo para toda la entidad.
c) Esfuerzo Propio	Los directivos, socios y empleados aportaran su fuerza laboral para llevar adelante la prestación de servicios que ofrece la caja solidaria.
d) Compromiso con la Comunidad	Las cajas solidarias trabajan para el desarrollo de toda la comunidad por medio de decisiones tomadas por todos sus socios.
e) Gestión Democrática	Las cajas solidarias son entidades democráticas controladas por sus socios, quienes participan activamente en la toma de decisiones.

6.1.2. Obligaciones y Prohibiciones

Art. 7: Obligaciones

Serán de acatamiento obligatorio para directivos, socios y empleados las disposiciones siguientes:

- a) Los deberes y obligaciones estipulados en el Estatuto de la Caja Solidaria
- b) Ser leal con los objetivos y propósitos de la Caja
- c) Tomar las mejores decisiones que beneficien a todos los miembros de la Caja
- d) Actuar con rectitud, honradez y transparencia, procurando satisfacer el interés general
- e) Abstenerse de participar en actividades que dañen a la Caja
- f) Mantener la objetividad y profesionalismo, evitando relaciones o consideraciones personales, que influyan en su desempeño
- g) Velar para que exista un excelente servicio, con respeto, orden, compromiso y amistad en todo momento.
- h) Tratar a todos los miembros de la Caja, con cortesía y respeto, sin acoso o abuso físico o verbal, sin importar la actividad o cargo que realicen dentro de la misma
- i) Informarse y conocer los procedimientos internos que se utilizan dentro de la Caja
- j) Informar a sus superiores acerca de acciones o actos de sus compañeros que perjudiquen la imagen o patrimonio de la caja
- k) Velar porque se cumplan las disposiciones legales o reglamentarias emitidas por órganos de control

Art. 8: Prohibiciones para Directivos

Se prohíbe a los directivos las siguientes limitaciones:

- a) Influir con intereses personales en la contratación de empleados o en la adquisición de bienes y servicios.
- b) Proveer de créditos y servicios con condiciones, plazos, tarifas y montos diferentes al resto de los asociados.
- c) Aceptar y participar de cualquier transacción que represente un conflicto de interés.
- d) Aprobar o involucrar a la Caja en actividades políticas o utilizar el nombre o los recursos de la misma
- e) Hacer uso indebido de los documentos oficiales de la cooperativa para asuntos personales.

Art. 9: Reserva y confidencialidad.

Los asociados, directores y funcionarios, deben conservar absoluta reserva y confidencialidad de la información acerca de la caja solidaria y sus socios. Esa información, solo podrá ser entregada con instrucciones de los involucrados, con orden judicial o a solicitud de las autoridades reguladoras.

Art. 10: Obligatoriedad y acatamiento de este código de ética.

Dada la especial trascendencia del incumplimiento a las normas legales, reglamentarias o de las directrices emitidas por el ente supervisor en materia de prevención de legitimación de capitales que pueden implicar sanciones de carácter penal o civil para los socios, directores, funcionario y la caja solidaria; es de carácter obligatorio para todos los involucrados en las actividades de la caja solidaria apegarse estrictamente a las reglas de este Código de Ética

6.1.3. Faltas y Sanciones

Art. 11: Tipos de falta

El incumplimiento a lo establecido en este Código Ética, constituirá faltas sancionadas de la siguiente manera:

- a) Se consideran faltas leves.
- b) Se consideran faltas graves
- c) Se consideran faltas gravísimas.

Para la adecuación de las sanciones indicadas en el Código de Ética se tomará en cuenta la gravedad de la falta, así como el monto de los daños causados si los hubiere, el número de personas y el estado socioeconómico afectado.

Art. 12: Medidas disciplinarias por incumplimiento de este código

A excepción de aquellas faltas o conductas que ya se encuentren debidamente reguladas en otras leyes o normas, el incumplimiento de las regulaciones de este código puede dar origen a la aplicación de las siguientes medidas disciplinarias:

a) **Amonestación por escrito**

Siempre y cuando sea la primera vez en que se incurre en una falta leve.

b) **Suspensión**

- Si es funcionario de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.
- Si es director o asociado y la falta es leve se suspenderá por 7 días.
- Si es director o asociado la falta es muy grave 15 días.
- SI es director o asociado gravísima 30 días para hacer el estudio pertinente

c) **Expulsión**

Como asociado cuando el Órgano superior determine que la falta es grave.

6.1.4. Disposiciones Finales

Art. 13: Publicidad de Código de Ética

Para garantizar el cumplimiento del Código de Ética, la caja solidaria deberá hacerlo del conocimiento de todos sus socios, directivos y funcionarios. Por lo que debe ser comunicado y divulgado.

Art. 14: Del carácter no limitativo del presente código

Las normas de la ética que se establecen en los artículos anteriores no implican la negación de otras que pueda resultar del incumplimiento de normas internas y externas de acatamiento obligatorio. Este código se debe aplicar con sentido común y cumplir plenamente tanto la letra como el espíritu de las normas que incluye.

CAPÍTULO 7

SITUACIONES PROHIBITIVAS Y SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO AL MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO



7.1. Situaciones prohibitivas para los funcionarios y colaboradores de la caja

Las Cajas Solidarias han identificado un conjunto de situaciones prohibidas que son:

- a) Participar de actividades u operaciones contrarias a la ley o a los intereses de la caja que puedan perjudicar a la misma
- b) Obtener beneficios personales o familiares por parte de socios por el cargo que ocupa dentro de la caja
- c) Ofrecer, solicitar o aceptar comisiones o cualquier otra forma de remuneración en cualquier transacción o negocio que involucre a la caja.
- d) Otorgar rebajas, descuentos, tasas preferenciales, disminuciones o exenciones de cualquier tipo, fundados en razones de amistad o parentesco o que no correspondan a políticas comerciales de la caja

7.2. Sanciones

El incumplimiento de las disposiciones y políticas establecidas en el Código de Ética serán sancionadas al funcionario que infringiera con las mismas de acuerdo a la gravedad de la infracción, de igual manera se tomarán en cuenta factores tales como reincidencias y pérdidas para la entidad.

CAPÍTULO 8

DISPOSICIONES FINALES



8.1. Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo

Los directivos de la caja solidaria velarán por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Manual de Gobierno Corporativo en los asuntos de su competencia particular.

8.2. Difusión del Código de Gobierno Corporativo

El presente Manual de Gobierno Corporativo deberá estar puesto a disposición de los Grupos de Interés de la caja solidaria, con el fin de asegurar su conocimiento y aplicación.

5.8. Modelo Operativo

Tabla 20

Modelo Operativo

COMPONENTES DEL COSO	Nº	PROCESO	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
AMBIENTE DE CONTROL	1	Definir un Código de ética que regule a todo los miembros de las Cajas Solidarias	Fortalecer las prácticas corporativas, cumpliendo estándares morales	Incrementar la imagen institucional y lograr mayor competitividad.	Difusión del Código de ética a todos sus miembro	Humanos y Económicos	Junta General de Socios y Directiva
EVALUACIÓN DEL RIESGO	1	Plan de inducción para los trabajadores de las Cajas Solidarias	Elaborar un plan de inducción dirigido a todos los trabajadores mejorando los servicios	Conocimiento de actividades y servicios que deben desempeñar en la caja	Los trabajadores antiguos deben realizar conferencias sobre conocimientos generales de las actividades	Humanos y Económicos	Directiva

CONTINUÁ →

COMPONENTES DEL COSO	Nº	PROCESO	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
ACTIVIDADES DE CONTROL	1	Definir estrategias que faciliten la verificación de asistencia del personal	Cumplir con los horarios establecidos de trabajo	Incrementar la eficiencia de los trabajadores	Crear cultura de responsabilidad en los trabajadores	Humanos	Directiva
	2	Definir un sistema de evaluación de los comités de crédito y vigilancia	Medir el grado de cumplimiento y responsabilidades de los diferentes procesos de los comités	Detectar falencias y aplicar correctivos	Análisis de evaluación mediante indicadores de gestión (eficiencia y eficacia)	Humanos	Auditoría Interna
	3	Implementar un plan de inventarios de Pagarés	Controlar los pagarés existentes que tiene la caja	Detectar la existencia en físico de todos los pagarés	Difundir políticas en el comité de vigilancia	Humanos	Comité de Vigilancia

CONTINUÁ →

COMPONENTES DEL COSO	Nº	PROCESO	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1	Instituir canales de comunicación entre trabajadores y socios	Conocer las debilidades y fortalezas que tiene las cajas en sus diferentes áreas.	Obtener mayor grado de confianza y fidelidad.	Colocar buzones de sugerencias en las diferentes oficinas de las cajas solidarias	Humanos y Económicos	Directiva
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	1	Definir políticas para verificar el cumplimiento de disposiciones legales	Controlar que las leyes y políticas son actualizadas	Cumplir con las disposiciones legales	Difundir políticas al comité de vigilancia	Humanos	Junta General de Socios y Directiva

CONCLUSIONES

Al realizar un estudio preliminar acerca del funcionamiento administrativo que realizan las cajas pudimos identificar que cuentan con una planeación adecuada guiada por sus objetivos, de igual manera la organización estructural de éstas les permite un manejo adecuado de recursos humanos y económicos para lograr sus metas, y finalmente la dirección y control con las que son manejadas son conocidas por todos sus miembros con el fin de no tener problemas posteriores en la prestación de sus servicios.

Con la investigación realizada se pudo determinar que existen limitaciones administrativas, debido a que el personal no tiene una adecuada capacitación y formación cuando pasan a formar parte como trabajadores de las cajas, ocasionando deficiencia al prestar un servicio.

Por medio del cuestionario de Control Interno aplicado a los directivos y comités de las cajas solidarias, enfocados en sus cinco componentes Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y Monitoreo; se pudo verificar y comprobar la eficiencia que poseen en sus procesos internos sin embargo existen falencias al no contar con un código de ética y reglamento interno, dando lugar a irresponsabilidades en sus miembros y de igual manera existe deficiencia al momento de supervisar y monitorear actividades que corresponden al comité de vigilancia

Con el trabajo e investigación realizado se pudo comprobar que es de suma importancia el contar con una herramienta de gobierno corporativo, sin embargo está herramienta es desconocida por muchas de las cajas solidarias por lo que la propuesta de diseñar un Manual de Gobierno Corporativo generaría una ventaja a todas estas entidades, permitiéndoles contar con una guía de responsabilidades en los procesos internos que deben cumplir cada uno de sus miembros, y mejoraría la prestación de servicios a todos sus socios y clientes.

RECOMENDACIONES

Con la finalidad de gestionar adecuadamente las actividades que debe realizar cada trabajador nuevo, se debería contar con capacitaciones e inducciones a éstos, con el fin de que los servicios que ofrece en las cajas, sean eficientes y al mismo tiempo se optimice los recursos

Los directivos de las cajas solidarias deberían implementar un Código de Ética y un Reglamento Interno, que les permitiría fortalecer las prácticas corporativas, cumpliendo estándares morales y al mismo tiempo se daría a conocer a cada uno de sus trabajadores las responsabilidades y obligaciones que tienen dentro de la entidad

La propuesta del Manual de Gobierno Corporativo fue elaborada con parámetros básicos, prudentes y aplicables para las cajas solidarias por lo que se recomienda ponerlo en práctica sin importar la situación actual de la caja, ya que el mismo les ayudaría a tener un mejor control y así poder crecer económicamente

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amaro, A. (2013). La importancia del control interno para la empresa. Recuperado el 10 de octubre del 2016, de <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Agüero, J. (2009). Gobierno Corporativo: una Aproximación al Estado del Debate. Visión de futuro, 11(1) Recuperado el 10 de octubre del 2016, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082009000100006&lng=es&tlng=es
- Balestrini, M. (2006). Como se elabora el proyecto de Investigación. Recuperado el 29 de noviembre del 2016, de <https://es.scribd.com/doc/158963693/Como-Se-Elabora-El-Proyecto-de-Investigacion-Ballestrini-7ma>
- Bertani, E., Polesello, M., Sanchez, M., Troila, J. (2014). COSO I Y COSO II Una propuesta integrada. (Trabajo de Grado). Recuperado el 23 de noviembre del 2016, de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Bolsa de Valores de Quito & El banco Interamericano de Desarrollo. (2011). Memorias del programa de Buen Gobierno Corporativo. Recuperado el 23 de noviembre del 2016, de http://www.bolsadequito.info/uploads/promocion-y-capacitacion/publicaciones/memorias-buen-gobierno-corporativo/120202154203-1a18f4a11aca478290813a693b4c9208_gobierno.pdf
- Cabrera, C., Bueno, I. & Vaca, D. (2017). Ambiente de Control Interno, Componentes y Principios. Universidad Técnica de Machala, Machala
- Catacuago, J. (2011). 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. (Trabajo de Grado). Recuperado el 23 de noviembre del 2016, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2855/1/02%20ICA%20810%20TESIS.pdf>
- Cejas, M. (Becario Prometeo). (2015). Libro Metodología de la Investigación. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L.
- 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. (Trabajo de Grado). Recuperado el 23 de noviembre del 2016, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1081/1/04%20ISC%20218-Tesis.pdf>

- Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión COSO. (2013). Control Interno - Marco Integrado Resumen Ejecutivo. Recuperado el 10 de octubre del 2016, de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Constitución Política De La República Del Ecuador [Const.]. (2008). Artículo 311. [Título VI]. 1era Ed. Recuperado el 30 de junio del, 2016 de http://www.asambleanacion.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitución_de_bolsillo.pdf
10/08/2016
- Constitución Política De La República Del Ecuador [Const.]. (2008). Artículo 283. [Título VII]. 1era Ed. Recuperado el 10 de octubre del 2016, de http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Estupiñan, R. (2015). Control Interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Recuperado el 30 de junio del 2016, de <https://books.google.com.ec/books?id=qcO4DQAAQBAJ&pg=PT77&dq=control+interno+y+fraudes:+an%C3%A1lisis+de+informe+coso+i,+ii+y+iii&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjmhuzs4pfRAhUFSyYKHxqLCfsQ6AEIITAB#v=onepage&q=control%20interno%20y%20fraudes%3A%20an%C3%A1lisis%20de%20informe%20coso%20i%2C%20ii%20y%20iii&f=false>
- Huilca, S. (2010). Diseño de un manual de control interno para el área contable de la empresa molinos el Fénix de la ciudad de Riobamba. (Tesis de Grado). Recuperado el 10 de octubre del 2016, de [http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)
- 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 periodo 2011: Caso Cooperativa ERCO Ltda. (Trabajo de Grado). Recuperado el 23 de noviembre del 2016, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3992/1/UPS-CT002580.pdf>
- Lideres. (2015). La economía popular y solidaria gana participación. Revista Lideres. Recuperado el 30 de junio del 2016, de <http://www.revistalideres.ec%2Flideres%2Feconomia-popular-cooperativa-gana-participacion.html&h=PAQF17jVF&s=1>
- Ministerio de Industrias y Productividad. (2004). Buen Gobierno Corporativo. Recuperado el 23 de noviembre del 2016, de http://aplicaciones.mipro.gob.ec/cre-ecuador/files/buen_gobierno_corporativo.pdf

- Mira, J. (2006). Apuntes de Auditoría. Recuperado el 10 de octubre del 2016, de <http://www.miramegias.com/auditoria/files/apuntes/ut02.pdf>
- Moreta, M. (2015). La banca comunal se afianza con el apoyo universitario. Revista Lideres. Recuperado el 30 de junio del 2016, de <http://www.revistalideres.ec/lideres/espe-latacunga-bancacomunal-universidades.html>
- Miembros del Grupo del Banco Mundial. (2010). Guía Práctica de Gobierno Corporativo Experiencias del Círculo de Empresas de la Mesa Redonda Latinoamericana. Recuperado el 10 de octubre del 2016, de http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/665e3a004858342b8e49effc046daa89/Spanish_Practical_Guide_Full.pdf?MOD=AJPERES
- Muñoz, C. (diciembre 2011). Buen gobierno corporativo = Competitividad lo que todo empresario debe conocer. Recuperado el 10 de octubre del 2016, de <http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/articulos/buengobiernocorporativo.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2004). Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE. Recuperado el 10 de octubre del 2016, de <https://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceprinciples/37191543.pdf>
- Otalvaro, L. & Riascos, J. (2012). Auditoría y Control de la Seguridad de la Información. Recuperado el 10 de octubre del 2016 de <http://auditorsystemgrp1.weebly.com/index.html>
- Price, J. (2006). Muhammad Yunus: innovación al servicio de la paz. Recuperado el 30 de junio del 2016, de <http://ezp1.espe.edu.ec:2065/docview/748682158/fulltext/745198FF8DFC4FB2PQ/1?accountid=34102>
- Ramos, I. (2015). Origen y evolución de la Economía Social y Solidaria en el contexto mundial y nacional. Recuperado el 23 de noviembre del 2016, de <http://186.46.158.26/ojs/index.php/EpPISTEM/article/view/73/97>
- Rúales, P. (2012). El gobierno corporativo en las empresas privadas ecuatorianas y su factibilidad de aplicación en la empresa Quifatex s.a. (Trabajo de Grado). Recuperado el 10 de octubre del 2016, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1193/1/T-UCE-0003-76.pdf>
- Santamaría, G., (2016). Los procesos administrativos y la gestión de riesgo operacional de las principales cajas solidarias de ahorro y crédito de la UCABANPE pertenecientes a la provincia de Cotopaxi. (Tesis de Maestría, Universidad Técnica

de Ambato). Recuperado el 30 de junio del 2016, de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22878/1/T3607M.pdf>

Sperber, D. (2007). El Gobierno Corporativo, ¿en el Ecuador?. Recuperado el 23 de noviembre del 2016, de http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/iurisDictio/archivo_de_contenidos/Documents/IurisDictio_10/El%20Gobierno_Corporativo_en_el_Ecuador.pdf

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2015). Guía Estudiantil de Mercado de Valores Conocimientos Básicos. Recuperado el 10 de octubre del 2016, de <http://ate.ec/docs/GU%C3%8DA+ESTUDIANTIL+DE+MERCADO+DE+VALORES+2015.pdf>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Octubre del 2014). Artículo 1 [Título I]. -Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria. [Ley s/n]. Recuperado 30 de junio del 2016, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Octubre del 2014). Artículo 78 [Título III]. -Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria. [Ley s/n]. Recuperado el 10 de octubre del 2016, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Octubre del 2014). Artículo 107 [Título III]. -Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria. [Ley s/n]. Recuperado el 10 de octubre del 2016, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Octubre del 2014). Artículo 146 [Título VI]. -Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria. [Ley s/n]. Recuperado el 10 de octubre del 2016, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f>

VALCO S.A. (2016). Gobierno Corporativo. Recuperado el 10 de octubre del 2016, de <http://www.valcocr.com/gobierno-corporativo/definicion-e-importancia-del-gobierno-corporativo>

ANEXOS



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

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la señorita **ESPÍN BEDÓN KAREN ESTEFANÍA** y el señor **SANTAMARÍA PÁEZ BRYAN ALEXIS**.

En la ciudad de Latacunga, a los 13 días del mes de abril del 2017.

Dra. Magda Cejas

DIRECTORA DEL PROYECTO

APROBADO POR:

Ing. Julio Tapia

DIRECTOR DE LA CARRERA

Dr. Juan Carlos Díaz

SECRETARIO ACADÉMICO