



**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 TUNGURAHUA”**

**AUTORES: JESSY STEFANY PARREÑO ALVAREZ  
JORGE ANDRÉS GARCÍA TRÁVEZ**

**DIRECTOR: ING. LUIS ALFONSO LEMA CERDA**

**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 TUNGURAHUA**” realizado por la señorita **JESSY STEFANY PARREÑO ALVAREZ** y el señor **JORGE ANDRÉS GARCÍA TRÁVES**, 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 **JESSY STEFANY PARREÑO ALVAREZ** y al señor **JORGE ANDRÉS GARCÍA TRÁVES** para que lo sustente públicamente.

Latacunga, Marzo del 2017

---

Ing. Luis Alfonso Lema Cerda

**DIRECTOR**



# 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 **JESSY STEFANY PARREÑO ALVAREZ** y **JORGE ANDRÉS GARCÍA TRÁVES**, con cédula de identidad N° 050320303-6 y 050310848-2 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 TUNGURAHUA**” 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, Marzo del 2017

JESSY STEFANY PARREÑO ALVAREZ  
C.C.: 050320303-6

JORGE ANDRÉS GARCÍA TRÁVEZ  
C.C.: 050310848-2



# 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 **JESSY STEFANY PARREÑO ALVAREZ** y **JORGE ANDRÉS GARCÍA TRÁVES**, 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 TUNGURAHUA.**” cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra autoría y responsabilidad.

Latacunga, Marzo del 2017

Firma manuscrita en azul de Jessy Stefany Parreño Alvarez.

JESSY STEFANY PARREÑO ALVAREZ  
C.C.: 050320303-6

Firma manuscrita en azul de Jorge Andrés García Trávez.

JORGE ANDRÉS GARCÍA TRÁVEZ  
C.C.: 050310848-2

## **DEDICATORIA**

*Los resultados que consigues estarán en proporción directa al esfuerzo que aplicas*

*Denis Waitley.*

*A Dios por guiar mi caminar.*

*A mis padres Jorge y Nelly por ser seres sumamente maravillosos, nobles por su amor, consejos, paciencia y apoyo, por enseñarme a ser un hombre de bien y con su ejemplo despertar en mí el deseo de superación personal.*

*Los amo con mi vida.*

*A mi hermana Karina por ser un ejemplo a seguir, su esfuerzo me dio grandes enseñanzas; por su apoyo y amor. Te amo hermana.*

*A mi bisabuela Elisa por sus consejos y cariño.*

*A mis amigas y hermanas de la vida Jessy, Danny, Rafa, Stefy personas nobles y de buen corazón, por su apoyo y alegrarme cada día con sus ocurrencias las quiero un montón.*

**Jorge Andrés.**

## **DEDICATORIA**

*A Dios y a la Virgen María, por guiarme por el buen camino, dándome la fuerza suficiente para seguir y no desmayar frente a los problemas.*

*A mis padres Raúl Parreño y Rocío Alvarez, por ser los principales promotores de mis sueños, mi apoyo en los momentos más difíciles que con su experiencia han aportado en mi crecimiento, siendo mis modelos a seguir por su nobleza y humildad.*

*A mis hermanos Richard y Mateo por su paciencia, apoyo y amor en cada momento compartido, por ser mi ejemplo de perseverancia.*

*A mi Familia por estar siempre pendientes de mi progreso personal y académico,*

*A mis grandiosos Amigos de la Universidad, que compartimos momentos buenos y malos; en las aulas y fuera de ellas convirtiéndose en hermanos.*

**Jessy Stefany Parreño Alvarez.**

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por darnos la vida y permitirnos cumplir cada una de nuestras metas durante nuestra trayectoria universitaria.*

*A nuestro docente tutor Ing. Luis Alfonso Lema Cerda quien con sus conocimientos y ante todo paciencia supo guiar el presente trabajo de la mejor manera, permitiéndonos culminar nuestros estudios con éxito.*

*A nuestros docentes que formaron parte de nuestra formación profesional, por ser quienes fundaron en nosotros valores y principios como personas y estudiantes.*

*A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE – Extensión Latacunga facultad de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio glorioso templo del saber por permitirnos adquirir conocimientos para nuestro desempeño profesional.*

**Jorge Andrés.**

**Jessy Stefany.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>CERTIFICADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD</b> .....	<b>iii</b>
<b>AUTORIZACIÓN</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xix</b>

### CAPÍTULO I

<b>1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Tema de Investigación .....	1
1.2. Área de Influencia .....	1
1.2.1. Área de Intervención .....	1
1.2.2. Área de Influencia Directa .....	1
1.2.3. Área de Influencia Indirecta .....	1
1.3. Planteamiento del Problema .....	1
1.3.1. Contextualización.....	1
a. Macro.....	1
b. Meso .....	2
c. Micro .....	3
d. Árbol de Problemas.....	4
e. Análisis Crítico .....	5
1.4. Objetivos .....	5
1.4.1. Objetivo General .....	5
1.4.2. Objetivos Específicos.....	6
1.5. Justificación .....	6
1.6. Variables de Investigación .....	7
1.6.1. Variable Independiente.....	7



1.6.2.	Variable Dependiente.....	7
1.6.3.	Hipótesis .....	7
1.6.4.	Cuadro de Operacionalización de las Variables.....	7

## **CAPÍTULO II**

<b>2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
2.1.	Antecedentes de la Investigación .....	9
2.2.	Bases teóricas.....	11
2.2.1.	Gobierno Corporativo.....	11
a.	Origen y evolución del Gobierno Corporativo .....	12
b.	Definición de Gobierno Corporativo .....	20
c.	Importancia de un Gobierno Corporativo.....	20
d.	Aporte de un Gobierno Corporativo en las organizaciones.....	21
e.	Beneficios sobre la aplicación de un Gobierno Corporativo.....	21
2.2.2.	Control Interno.....	22
a.	Definición de Control Interno.....	22
b.	Objetivos del Control Interno.....	22
c.	Importancia y Alcance del Control Interno.....	22
d.	Beneficios sobre la aplicación del Control Interno.....	23
e.	Componentes del COSO.....	23
f.	COSO ERM .....	24
a.1.	Definición.....	24
a.2.	Fundamentos del ERM.....	25
a.3.	Beneficios del ERM.....	25
a.3.1.	Ambiente de control.....	27
a.3.2.	Evaluación de Riesgos.....	28
a.3.3.	Actividades de Control.....	29
a.3.4.	Información y Comunicación.....	31
a.3.5.	Supervisión.....	31
2.2.3.	Economía Popular y Solidaria.....	32
a.	Definición de Economía Popular y Solidaria.....	32
b.	Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria.....	33

c.	Origen y Evolución de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador. ....	33
d.	Importancia de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador. ....	35
e.	Normativa aplicable a la Economía Popular y Solidaria. ....	36

### **CAPÍTULO III**

<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA. ....</b>	<b>37</b>
3.1.	Tipo y diseño de Investigación. ....	37
3.1.1	Tipos de investigación. ....	37
a.	Investigación Descriptiva. ....	37
b.	Investigación Exploratoria. ....	37
c.	Investigación de campo. ....	37
d.	Investigación no experimental. ....	38
3.1.2.	Enfoque de la investigación. ....	38
a.	Enfoque Cualitativo. ....	38
b.	Enfoque Cuantitativo. ....	38
3.1.3.	Diseño de la investigación. ....	39
a.	Diseño de investigación transaccional o transversal. ....	39
3.2.	Tamaño de la Población. ....	39
3.2.1.	Administradores o Representantes. ....	39
3.2.2	Socios o Clientes. ....	39
3.3.	Muestra. ....	39
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	41
3.4.1.	La Encuesta. ....	41
3.4.2.	El Cuestionario. ....	42
3.5.	Aplicación del método de recopilación de la información. ....	42
3.6.	Elaboración del cuestionario de Control Interno. ....	43
3.7.	Encuestas. ....	46
3.8.	Aplicación de cuestionarios de Control Interno. ....	57

### **CAPÍTULO IV**

<b>4.</b>	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>59</b>
4.1.	Codificación de la información. ....	59
4.2.	Análisis de resultados. ....	60

4.2.1.	Directivos .....	60
4.2.2.	Socios .....	90
4.3.	Discusión de Resultados.....	155
4.3.1.	Promedios generales por componente.....	155
4.3.2.	Hoja de hallazgos. ....	156
4.4.	Comprobación de la hipótesis. ....	159

## **CAPÍTULO V**

<b>5.</b>	<b>PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>161</b>
5.1.	Introducción.....	161
5.2.	Justificación de la propuesta .....	162
5.3.	Diseño de un Manual de Un Gobierno Corporativo .....	163

**CONCLUSIONES:.....210**

**RECOMENDACIONES: .....212**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....214**

**ANEXOS .....218**

**ANEXO A** Cuestionario de Control Interno Directivos

**ANEXO B** Cuestionario de Control Interno Socios

**ANEXO C** Caja Solidaria de Ahorro y Crédito YURAK SIZA

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables .....	8
Tabla 2 Actividades de Control .....	30
Tabla 3 Tipos de controles.....	30
Tabla 4 Normativa aplicable al Sector Social y Solidario.....	36
Tabla 5 Número de Directivos y Socios .....	40
Tabla 6 Cuestionario de Control Interno .....	43
Tabla 7 Existencia código de ética.....	60
Tabla 8 Conocimiento del código de ética .....	61
Tabla 9 Estructura formal.....	62
Tabla 10 Incremento de la rentabilidad .....	63
Tabla 11 Toma de Decisiones .....	64
Tabla 12 Políticas de la caja solidaria .....	65
Tabla 13 Sanciones Internas .....	66
Tabla 14 Conocimiento de estatutos.....	67
Tabla 15 Cumplimiento de objetivos .....	68
Tabla 16 Desarrollo financiero .....	69
Tabla 17 Políticas de cobranza.....	70
Tabla 18 Salvaguarda del efectivo.....	71
Tabla 19 Respaldo de la información.....	72
Tabla 20 Coordinación entre las áreas .....	73
Tabla 21 Acciones correctivas ante la detección de riesgos .....	74
Tabla 22 Evaluación y supervisión de riesgos .....	75
Tabla 23 Evaluación de actividades.....	76
Tabla 24 Información Oportuna .....	77
Tabla 25 Existencia de estatuto.....	78
Tabla 26 Conocimiento del estatuto.....	79
Tabla 27 Existencia reglamento interno .....	80
Tabla 28 Conocimiento reglamento interno.....	81
Tabla 29 Asignación de tareas y responsabilidades .....	82
Tabla 30 Definición de políticas .....	83
Tabla 31 Información de sucesos internos.....	84
Tabla 32 Frecuencia de las reuniones .....	85
Tabla 33 Control de actividades del personal .....	86
Tabla 34 Supervisión UCABANPE.....	87

Tabla 35 Soluciones inmediatas .....	88
Tabla 36 Modificación de políticas y procedimientos .....	89
Tabla 37 Conocimiento del código de ética.....	90
Tabla 38 Divulgación del código de ética.....	91
Tabla 39 Estructura formal del directorio .....	92
Tabla 40 Aporte en la rentabilidad individual.....	93
Tabla 41 Participación con la directiva.....	94
Tabla 42 Conocimiento de políticas .....	95
Tabla 43 Sanciones por incumplimiento .....	96
Tabla 44 Conocimiento de estatutos.....	97
Tabla 45 Alcance de los objetivos.....	98
Tabla 46 Desarrollo económico en Tungurahua .....	99
Tabla 47 Políticas de cobranza.....	100
Tabla 48 Políticas de protección del efectivo .....	101
Tabla 49 Respaldos de información.....	102
Tabla 50 Adecuada coordinación.....	103
Tabla 51 Medidas de detección de riesgo.....	104
Tabla 52 Frecuencia de control de riesgos .....	105
Tabla 53 Evaluación de directivos .....	106
Tabla 54 Información oportuna .....	107
Tabla 55 Se cuenta con un estatuto .....	108
Tabla 56 Conocimiento del estatuto.....	109
Tabla 57 Se cuenta con un reglamento interno.....	110
Tabla 58 Conocimiento del reglamento interno.....	111
Tabla 59 Asignación de tareas y responsabilidades .....	112
Tabla 60 Políticas de servicio .....	113
Tabla 61 Comunicación de sucesos internos.....	114
Tabla 62 Convocatoria de reuniones .....	115
Tabla 63 Control del desempeño de actividades .....	116
Tabla 64 Control de la UCABANPE .....	117
Tabla 65 Soluciones inmediatas .....	118
Tabla 66 Acatamiento de leyes o reglamentos oficiales.....	119
Tabla 67 Evaluación de riesgo y confianza por componente Banco Comunitario de Ahorro y Crédito Llangahua. ....	123
Tabla 68 Evaluación de riesgo y confianza general Banco de Llangahua.....	124
Tabla 69 Evaluación de riesgo y confianza por componente Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Llangahua Wiñachi .....	128

Tabla 70 Evaluación de riesgo y confianza general Caja Solidaria Llangahua Wiñachi.....	129
Tabla 71 Evaluación de riesgo y confianza por componente Caja Solidaria Ricchari Runa .....	133
Tabla 72 Evaluación de riesgo y confianza Caja Solidaria Ricchari Runa.....	134
Tabla 73 Evaluación de riesgo y confianza por componente Caja Solidaria Yurak Siza .....	138
Tabla 74 Evaluación de riesgo y confianza general Caja Solidaria Yurak Siza ...	139
Tabla 75 Evaluación de riesgo y confianza por componente Caja Solidaria “PASA”.....	143
Tabla 76 Evaluación de riesgo confianza por componente Caja Solidaria “PASA” .....	144
Tabla 77 Evaluación de riesgo y confianza Caja Solidaria “Unión Financiera” .....	148
Tabla 78 Evaluación de riesgo y confianza general Caja Solidaria “Unión Financiera”.....	149
Tabla 79 Evaluación de riesgo y confianza Caja Indígena Tungurahua .....	153
Tabla 80 Evaluación de riesgo y confianza general Caja Solidaria Indígena Tungurahua .....	154
Tabla 81 Diagnóstico general de control interno .....	155
Tabla 82 Prueba de hipótesis .....	159
Tabla 83 Estructura del Buen Gobierno Corporativo .....	177
Tabla 84 Información de Gobierno Corporativo .....	191
Tabla 85 Participación en la junta general de socios .....	192
Tabla 86 Información del consejo de administración.....	193
Tabla 87 Información sobre el organismo de administración .....	193
Tabla 88 Información sobre el equipo gerencial.....	194
Tabla 89 Representación gráfica de los diagramas de flujo .....	205

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación causa - efecto .....	4
Figura 2 Evaluación del riesgo.....	29
Figura 3 Formas de Organización de la Economía Social y Solidaria. ....	33
Figura 4 Fórmula de la muestra .....	40
Figura 5 Cronograma aplicación de cuestionarios y recursos empleados. ....	58
Figura 6 Ingresos de datos de directivos. ....	59
Figura 7 Ingresos de datos de socios. ....	59
Figura 8 Existencia código de ética .....	60
Figura 9 Conocimiento del código de ética .....	61
Figura 10 Estructura formal .....	62
Figura 11 Incremento de la rentabilidad.....	63
Figura 12 Toma de decisiones.....	64
Figura 13 Políticas de la caja solidaria.....	65
Figura 14 Sanciones internas .....	66
Figura 15 Conocimiento de los estatutos .....	67
Figura 16 Cumplimiento de objetivos .....	68
Figura 17 Desarrollo económico .....	69
Figura 18 Políticas de cobranza.....	70
Figura 19 Salvaguarda del efectivo.....	71
Figura 20 Respaldo de la información.....	72
Figura 21 Coordinación entre las áreas .....	73
Figura 22 Acciones correctivas ante la detección de riesgos .....	74
Figura 23 Evaluación y supervisión de riesgos .....	75
Figura 24 Evaluación de actividades.....	76
Figura 25 Información oportuna.....	77
Figura 26 Existencia de Estatuto .....	78
Figura 27 Conocimiento del estatuto.....	79
Figura 28 Existencia reglamento interno.....	80
Figura 29 Conocimiento reglamento interno .....	81
Figura 30 Asignación de tareas y responsabilidades .....	82
Figura 31 Definición de políticas .....	83
Figura 32 Información de sucesos internos.....	84
Figura 33 Frecuencia de las reuniones .....	85
Figura 34 Control de actividades del personal .....	86
Figura 35 Supervisión UCABANPE.....	87

Figura 36 Soluciones inmediatas .....	88
Figura 37 Modificación de políticas y procedimientos .....	89
Figura 38 Conocimiento del código.....	90
Figura 39 Divulgación del código de ética.....	91
Figura 40 Estructura formal del directorio .....	92
Figura 41 Aporte en la rentabilidad individual .....	93
Figura 42 Participación con la directiva.....	94
Figura 43 Conocimiento de políticas. ....	95
Figura 44 Sanciones por incumplimiento .....	96
Figura 45 Conocimiento de estatutos.....	97
Figura 46 Alcance de los objetivos .....	98
Figura 47 Desarrollo económico en Tungurahua .....	99
Figura 48 Políticas de cobranza.....	100
Figura 49 Políticas de protección del efectivo .....	101
Figura 50 Respaldos de información.....	102
Figura 51 Adecuada coordinación .....	103
Figura 52 Medidas de detección de riesgo.....	104
Figura 53 Frecuencia de control de riesgos .....	105
Figura 54 Evaluación de directivos .....	106
Figura 55 Información oportuna .....	107
Figura 56 Se cuenta con un estatuto .....	108
Figura 57 Conocimiento del estatuto.....	109
Figura 58 Se cuenta con un reglamento interno .....	110
Figura 59 Conocimiento del reglamento interno.....	111
Figura 60 Asignación de tareas y responsabilidades .....	112
Figura 61 Políticas de servicio .....	113
Figura 62 Comunicación de sucesos internos.....	114
Figura 63 Convocatoria de reuniones .....	115
Figura 64 Control del desempeño de actividades .....	116
Figura 65 Control de la UCABANPE .....	117
Figura 66 Soluciones inmediatas .....	118
Figura 67 Acatamiento de leyes o reglamentos oficiales.....	119
Figura 68 Diagnóstico general por componente.....	155
Figura 69 Prueba de Hipótesis.....	160
Figura 70 Organigrama estructural .....	176
Figura 71 Stakeholders.....	187
Figura 72 Eje rector .....	197



Figura 73 Apertura cuenta de ahorros .....	206
Figura 74 Concesión de crédito .....	207
Figura 75 Depósito en la cuenta de ahorros .....	208
Figura 76 Pago de crédito.....	209

## RESUMEN

En el Ecuador en los últimos períodos presidenciales se ha dado mayor realce al sector financiero popular y solidario, debido al aporte del mismo a la matriz productiva, en vista que las Cajas Solidarias y Bancos Comunales han permitido impulsar el desarrollo de las comunidades del país, mediante la colocación inmediata de microcréditos con tasas de interés accesibles, incentivando a la creación e innovación de emprendimientos en los distintos sectores productivos, el presente proyecto de investigación tiene por objetivo realizar 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 Tungurahua. Por medio de un estudio preliminar de las organizaciones se pudo determinar que la UCABANPE cumple únicamente como un órgano de coordinación, que los apoya en sus actividades proporcionando capacitaciones, asesoramiento técnico con la finalidad de fortalecer todas sus áreas; dichas organizaciones están bajo el control de la Superintendencia de Economía popular y Solidaria (SEPS) con su Ley y Reglamento que los gobierna en todos sus procesos administrativos-financieros, para lo cual se aplicaron cuestionarios de control interno con los apartados del COSO I como son: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo; determinando las debilidades de la organización, las cuales estarán reflejadas mediante los niveles de confianza y riesgo de cada uno de los componentes evaluados, destacando información y comunicación como el de mayor falencia a diferencia de supervisión y monitoreo componente que resalta como la mayor fortaleza. Acorde a lo descrito el estudio completo justifica la propuesta de creación del Manual de Buen Gobierno Corporativo.

### **PALABRAS CLAVE:**

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

## **ABSTRACT**

In Ecuador in the last presidential periods greater enhancement has been given to the financial sector people and solidarity, due to the contribution to the productive matrix, given that Cajas Solidarias and Bancos Comunes have allowed to boost the development of the communities of the country, through the immediate placement of microcredit interest rates accessible, encouraging the creation and innovation of enterprises in various productive sectors This research project aims to carry out the analysis of the management of Internal Control and design of a Good Corporate Governance as a key factor in development finance of the boxes solidarity of the province of Tungurahua. By means of a preliminary study of the organizations, it was determined that the UCABANPE meet only as a coordinating body, which supports them in their activities by providing training, technical assistance in order to strengthen all areas; These organizations are under the control of the Superintendencia of the Popular Economy and Solidarity (SEPS) with its law and regulations that governs all Processes processes, for which questionnaires were applied of internal control with the sections of the COSO I such as: environmental control, risk assessment, control, information and communication, supervision and monitoring; determining the weaknesses of the Organization, which will be reflected by the levels of confidence and risk of each of the components evaluated, stressing information and communication as the greatest flaw in contrast to supervision and monitoring component that stands out as the greatest strength. According to described the full study justifies the proposal of creating the Manual of Good Corporate Governance.

### **Key words:**

- **CORPORATE GOVERNANCE.**
- **INTERNAL CONTROL.**
- **POPULAR ECONOMY AND SOLIDARITY.**
- **CAJAS SOLIDARIAS.**
- **BANCOS COMUNALES.**

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL 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 Tungurahua”

#### **1.2. Área de Influencia**

##### **1.2.1. Área de Intervención**

Análisis de la Gestión del Control Interno en las Cajas Solidarias.

##### **1.2.2. Área de Influencia Directa**

Análisis de la Gestión del Control Interno y Diseño de un Buen Gobierno Corporativo en las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua.

##### **1.2.3. Área de Influencia Indirecta**

Análisis de la Gestión del Control Interno y Diseño de un Buen Gobierno Corporativo en las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua y su influencia en las provincias cercanas a la misma.

### **1.3. Planteamiento del Problema**

#### **1.3.1. Contextualización**

##### **a. Macro**

Las Microfinanzas es un término que ha evolucionado de manera significativa con el pasar del tiempo y en relación a las dimensiones del mercado, es así que desde la aparición de las misma en la década de 1970 se ha instituido no solo como una de las principales alternativas de financiamiento si no de ahorro, seguros, remesas, entre otros aspectos que permiten incentivar la producción y crecimiento económico y social de los sectores menos favorecidos en la mayoría de los países latinoamericanos.

Por tanto, las Microfinanzas han crecido sustancialmente hasta convertirse en lo que podríamos decir un sector plenamente posicionado, pues según datos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en América Latina y el Caribe, hasta el 2015 se contabilizó aproximadamente unas 600 instituciones microfinancieras, las cuales han prestado alrededor de \$ 12 mil millones a más 10 millones de clientes de bajos ingresos en los últimos años.

El principal pionero de este sector ha sido el Banco Interamericano de Desarrollo, al igual que durante las últimas décadas el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) ha impulsado la ampliación de las principales redes de microfinanzas, a la vez ha implementado diversas innovaciones que permitieron el desarrollo del sector microfinanciero (BID, 2015).

Sin embargo, a pesar de la constante evolución de este importante sector en las economías latinoamericanas existen falencias marcadas en sus prácticas corporativas, una de ellas es la ausencia de Gobierno Corporativo, el mismo que se constituye como uno de los mayores retos que enfrenta el sector microfinanciero al momento de hablar sobre su implementación en entidades como Cajas Solidarias, de igual manera presentan deficientes procesos de Control Interno que permiten identificar riesgos implícitos y explícitos del negocio.

El gobierno corporativo se relaciona con los medios internos por los cuales son operadas y controladas las instituciones y, por tanto, es clave para generar transparencia y confianza en los inversionistas, así como para atraer capitales. Un buen gobierno corporativo ayuda a la gestión eficaz y a tomar en consideración las demandas de los diferentes grupos de interés, contribuyendo a la reputación y a la integridad de la institución microfinancieras y fomentando la confianza de los clientes. (Fundación BBVA, 2016)

## **b. Meso**

Como se ha citado anteriormente las microfinanzas se han establecido como una vía para el desarrollo económico de los países latinoamericanos subdesarrollados, tal es el caso en Ecuador existe entidades microfinancieras identificadas como Cajas Solidarias y Bancos Comunes las cuales han impulsado el crecimiento de diversas actividades productivas (agricultura -

ganadería), y comerciales tanto de los sectores urbanos como rurales brindando microcréditos que se encuentran fuera de la economía formal (banca privada) aportando a la calidad de vida de los sujetos de crédito.

En Ecuador el Sector Microfinanciero desarrollo un gran crecimiento desde el año 1999 a raíz de la crisis bancaria que sumió al país en condiciones económicas deplorables, en aquel entonces se perdió la confianza en la banca privada y toda clase de recursos se encaminaron hacia cooperativas, cajas solidarias, etc que en su conjunto conforman el sector Social y Solidario.

Instituciones microfinancieras como Cajas Solidarias y Bancos Comunales en sus inicios se agruparon bajo la administración del Consejo de Desarrollo de las nacionalidades y pueblos del Ecuador (CODENPE), en el año 2013 se dio paso a la creación de la Unión de Cajas Y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) que agrupa a 78 Cajas Solidarias y 7 Bancos Comunales con una participación de más de 2500 socios a nivel nacional, la finalidad primordial de estas organizaciones microfinancieras es brindar una uniformidad en cuanto a su organización y administración.

### **c. Micro**

La zonal 3 está conformada por cuatro provincias Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo y Pastaza, nuestro estudio se centra en la provincia de Tungurahua en la que encontramos siete Cajas Solidarias repartidas indistintamente en su superficie, la participación de este sector en la economía de la provincia es de vital importancia, pues aporta a brindar mejores condiciones de vida para sus socios; las actividades a las cuales se destina el microcrédito principalmente son textiles (talleres de costura), y productivas (crianza de animales, compra de ganado, fertilizantes y semillas), satisfaciendo principalmente las necesidades de los sectores rurales.

Considerando lo anteriormente expuesto y para su mejor desempeño es de vital importancia el proporcionales una estructura administrativa definida fundamentada en principios y procesos desarrollaos adecuadamente que les permita generar mayor valor para cada uno de sus socios.

#### d. Árbol de Problemas

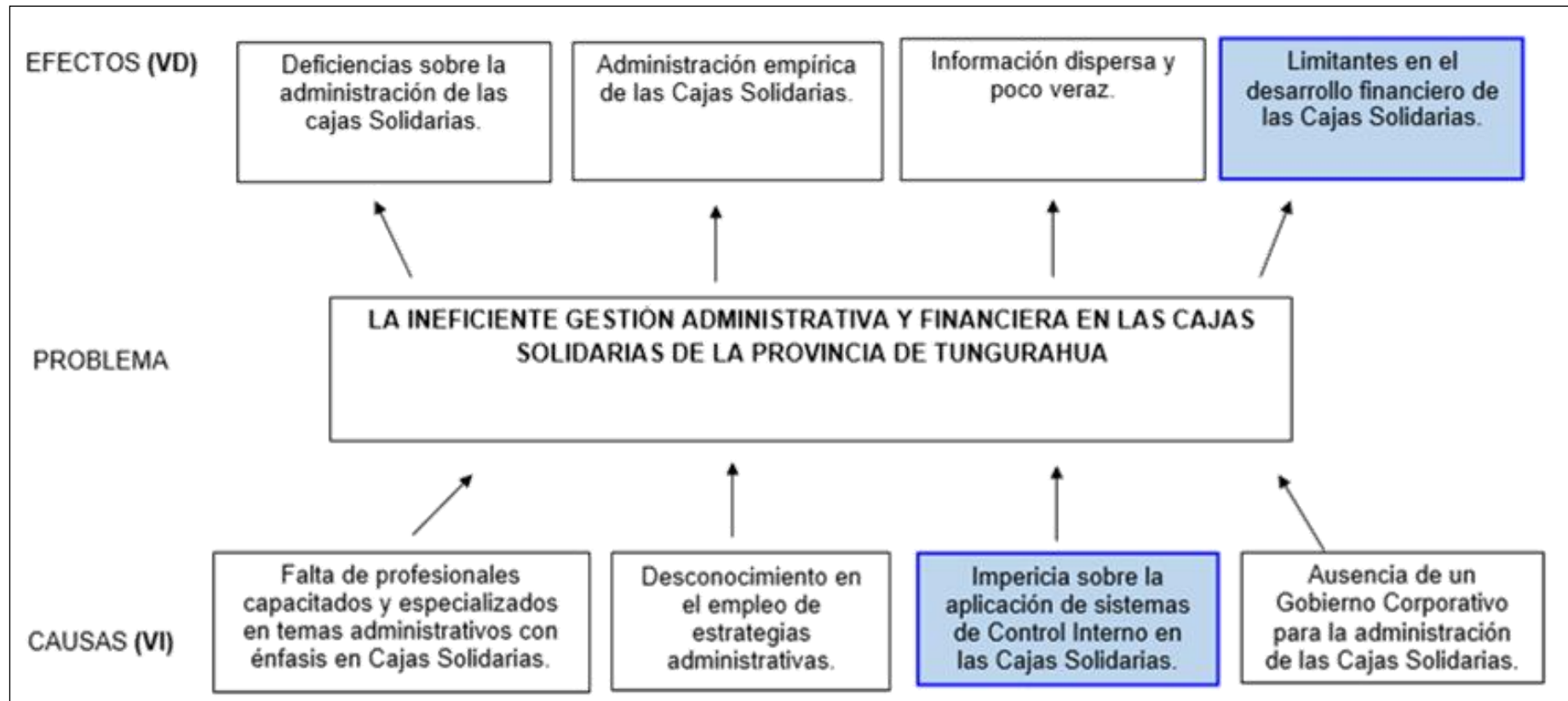


Figura 1 Relación causa - efecto

## **e. Análisis Crítico**

La economía popular y solidaria es muy importante en la economía de un país, influye directamente en su desarrollo y en el nuestro no es la excepción pese a estar completamente fragmentado y diversificado.

En tal ocasión los diversos sectores que la misma agrupa son diversos, dentro de las cuales se destacan actividades como la agricultura y la ganadería, asociaciones de artesanos, pequeños productores textiles, entre otros que se reparten en diversas provincias y Tungurahua no sé encuentra aislada a esta realidad.

En Tungurahua se encuentran agrupadas siete Cajas Solidarias que cumplen con sus objetivos en la medida que les es posible, pero con un problema muy frecuente el cual es el desconocimiento de técnicas y herramientas administrativas que aportan a la gestión financiera de las mismas, por tal motivo la gestión administración de la mismas se ha dado empíricamente buscando el beneficio para los socios de las mismas.

Ante esto es de vital importancia establecer lineamientos que aporten de manera significativa al mejoramiento continuo sobre la gestión de las Cajas Solidarias, a la vez implementar un gobierno corporativo el cual establece especificaciones sobre la distribución de responsabilidades entre todos los involucrados en la gestión de las microempresas, pequeñas y medianas empresas y grandes empresas como tal, para el caso las Cajas Solidarias de la Provincia de Tungurahua

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo General**

- Analizar la Gestión de Control Interno de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua.



### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Establecer las bases teóricas que fundamenten la Gestión de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua.
- Identificar las diferentes políticas de control interno de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua.
- Diagnosticar la eficacia del sistema de control interno aplicado en las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua.
- Diseñar un Buen Gobierno Corporativo como factor clave en el Desarrollo Financiero de las cajas solidarias de la provincia de Tungurahua.

### **1.5. Justificación**

Las Cajas Solidarias son entes que no persiguen un fin de lucro, son organismos que buscan el desarrollo sostenible para mejorar la calidad de vida de los socios, por lo cual para el sector económico en concreto es de vital importancia brindarles un conjunto de lineamientos que aporten a la gestión de las mismas, estableciendo un buen Gobierno Corporativo y realizando un análisis sobre la gestión del Control Interno a las actividades que se desarrollan en las cajas solidarias de la provincia de Tungurahua.

El presente proyecto se realizará en la provincia de Tungurahua en el cual se agrupan siete Cajas Solidarias aportando al crecimiento económico del sector. La importancia de proporcionarles un buen Gobierno Corporativo radica en que de esta manera se puede establecer funciones y responsabilidades específicas para cada una de las personas que forman parte de la administración de las Cajas Solidarias, adicional buscamos evaluar la gestión sobre sus actividades, y emitir recomendaciones para una mejora continua en sus actividades.

El estudio que vamos a desarrollar es de interés general para cada uno de los socios de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua, pues el mismo les dará a conocer las diferentes falencias encontradas y los correctivos que se son necesarios que les permita mejorar su gestión y administración. Adicionalmente la presente investigación servirá como medio

de consulta para estudiantes e interesados en saber sobre la gestión de las Cajas Solidarias y los beneficios al diseñar un buen Gobierno Corporativo para las mismas.

## **1.6. Variables de Investigación**

### **1.6.1. Variable Independiente**

- Análisis de la Gestión del Control Interno.
- Diseño de un Buen Gobierno Corporativo.

### **1.6.2. Variable Dependiente**

- Desarrollo Financiero de las Cajas Solidarias

### **1.6.3. Hipótesis**

**(H<sub>0</sub>)** = La Gestión del Control Interno y el diseño de un Buen Gobierno Corporativo no inciden en el Desarrollo Financiero de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua.

**(H<sub>1</sub>)** = La Gestión del Control Interno y el diseño de un Buen Gobierno Corporativo inciden en el Desarrollo Financiero de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua.

### **1.6.4. Cuadro de Operacionalización de las Variables.**

Constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado (Reynolds, 1986, p. 52). En otras palabras, especifica que actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable (Hernández, Fernandez y Baptista, 2006, pág. 146)

La operacionalización de las variables nos permite determinar los diferentes métodos e instrumentos que emplearemos en cada una de las etapas durante el desarrollo del estudio.

**Tabla 1**  
**Operacionalización de las variables**

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	MÉTODO
Establecer las bases teóricas que fundamenten la gestión de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua.	Análisis de la Gestión del Control		Teórico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros.</li> <li>• Publicaciones.</li> <li>• Bases digitales.</li> <li>• Sitios web oficiales.</li> </ul>
Identificar las diferentes políticas de control interno de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua.	Interno.  Diseño de un Buen Gobierno Corporativo.	Conocimiento	Práctico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación.</li> <li>• Levantamiento de procesos.</li> </ul>
Diagnosticar la eficacia del sistema de control interno aplicado en las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua.		Situacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de Control</li> <li>• Evaluación de Riesgos</li> <li>• Actividades de Control</li> <li>• Información y Comunicación</li> <li>• Supervisión y Monitoreo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Cuestionarios de Control Interno</li> </ul>
Diseñar un Buen Gobierno Corporativo como factor clave en el Desarrollo Financiero de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua.	Desarrollo Financiero de las Cajas Solidarias	Buen Gobierno Corporativo	Teórico  Práctico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de un Buen Gobierno Corporativo.</li> </ul>

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

En la actualidad el desenvolvimiento de la Cajas Solidarias existentes en nuestro país será inspeccionada y controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), para de esta manera examinar la gestión financiera-administrativa de estos entes organizativos.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) inició su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome –Superintendente de Economía Popular y Solidaria– asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional. Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

El sector popular y solidario es un segmento financiero ampliamente diversificado, dentro del cual existen Cajas Solidarias creadas y operadas de manera empírica en diferentes partes del Ecuador; por lo cual la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L ha visto la necesidad de formar el programa de investigación acorde a los problemas de la colectividad, ofreciendo una alternativa de solución pertinente en la provincia de Tungurahua, en la cual siete Cajas Solidarias estarán dentro del estudio debido a las facilidades y accesibilidad que nos ofrecen para fortalecer su trabajo que vienen desempeñando, así contribuir de manera positiva para el avance de la provincia y el país.

Según la Asambleísta Ximena Ponce “las Cajas y Bancos Comunales son parte de la matriz productiva y de la transformación que se va gestando en el país, por tanto, estos grupos económicos han dado pasos firmes en el manejo de sus finanzas para fortalecer sus economías” (Sala de Prensa, 2015)

Las Cajas y Bancos Comunales son un grupo con una visión de ayuda social, iniciando sus actividades con capitales pequeños, y que con el transcurso del tiempo evolucionaron de forma importante, dando un aporte a la matriz productiva mediante los créditos colocados son destinados a sus actividades productivas del sector (ganadería, agricultura, artesanías).

Según la asambleísta María Eugenia Gutiérrez, al exponer el tema “las cajas solidarias y bancos comunales dentro del Código Orgánico Monetario y Financiero señaló que no se permitirá que se desestabilice la economía popular y solidaria, a la vez que explicó que el Código Monetario favorece a las cajas solidarias y bancos comunales, determina las reglas para la conformación de su personería jurídica” (SEPS, 2015)

Al establecer la normativa para las Cajas Solidarias y Bancos Comunales, les proporcionan información de relevancia permitiendo un manejo adecuado en sus actividades, les brindan el conocimiento sobre leyes y reglamentos oficiales a los que están sujetos para el cumplimiento de su gestión, a la vez determinar los entes rectores con potestades de sanción.

Según Carmen Gualotuña, presidenta de UCAMBANPE, pidió “que las autoridades vinculadas con la política económica pongan una mirada a este sector para fortalecerlo y regularizar a las cajas y bancos comunales. Pidió que las resoluciones que se tomen en esta Asamblea General constituyan un compromiso en pro de obtener una normativa que refleje la realidad de su funcionamiento. Dijo que las cajas y bancos comunales están ubicados en los territorios donde realmente está la gente que necesita recursos económicos. Son espacios donde todos los socios toman decisiones, generan empleo, porque son productores directos que sostienen la soberanía alimentaria y los mercados para la gente urbana” (Sala de Prensa, 2015)

Este segmento financiero, en su mayoría son creadas en comunidades que se encuentran alejadas de las metrópolis, donde se conocen todos sus socios como una sola familia, por esta razón se organizaron pequeños grupos de personas para crear las Cajas Solidarias y Bancos Comunales, de esta forma aportar con créditos para sus actividades productivas, puesto que toda su producción se localiza en mercados comercializándose. A su vez existen excepciones de Cajas Solidarias que han crecido significativamente y se

encuentran ubicadas en el centro de la ciudad, con la oportunidad de otorgar créditos a un número mayor de socios.

Por su parte, Luis Robayo, Secretario Administrativo de las Cajas y Bancos Comunales “al afirmar que esta organización agrupa a más de 2.500 socios y socias, solicitó que inicie un proceso de elaboración de la normativa por parte de la Junta de Regulación para el reconocimiento y obtención de su personería jurídica” (Sala de Prensa, 2015)

Es importante destacar los esfuerzos que ha estado realizando La Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE), a favor de sus asociados, como se ha revisado en las intervenciones hechas, por lo cual mediante el convenio institucional la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L, con la colaboración de la carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría dirige este trabajo de investigación para dar un diagnóstico del Control Interno y generar una alternativa de solución con los conocimientos adquiridos en beneficio de la sociedad.

## **2.2. Bases teóricas.**

### **2.2.1. Gobierno Corporativo.**

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 internos y externos, frente a los grupos de interés como; clientes, proveedores, competidores, empleados, terceros colocadores de recursos y hacia la comunidad en general. (Estupiñan Gaitán, Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II, 2006, pág. 49)

El Buen Gobierno Corporativo engloba desde aspectos mínimos como el ambiente laboral entre el personal hasta lo más relevante como procesos legales, financieros de la empresa, permitiendo conocer la situación por la que está atravesando la entidad u organización.

## a. Origen y evolución del Gobierno Corporativo

### Origen

Se identifica inicialmente con la delegación del poder sobre la toma de decisiones hacia administradores distintos a los dueños. Tanto Adam Smith (1776) como Berle y Means (1932) expresaron sus reservas acerca de la viabilidad de este tipo de firmas. Smith, al referirse a las compañías por acciones, describe un típico conflicto de agencia: “De los directores de tales compañías, sin embargo, 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.” y Berle y Means apuntan a una estructura de propiedad difusa, para expresar sus dudas acerca de un control efectivo sobre los gerentes. (Benavides)

La crisis de Wall Street en 1929, fue el primer aviso de la necesidad de transparentar y encontrar una manera de que los directivos respondan a los accionistas por sus prácticas de negocios. A inicios de la década de los 30 se desarrollaron los primeros principios de los roles que deben tener las corporaciones en la sociedad; éstos sentaron las bases para el concepto moderno de un buen gobierno corporativo.

Richard Eells fue el primero en utilizar la terminología “gobierno de la buena empresa o gobierno corporativo” (GC) para referirse al gobierno societario. En realidad, no existe una definición única de esta materia, investigadores destacados como Andrei Shlifer y Robert W. Vishny definen al gobierno corporativo como las formas y medios a través de los cuales quienes proporcionan fondos financieros se aseguran de una retribución adecuada a sus inversiones. Para Luigi Zingales, el gobierno corporativo es el complejo conjunto de circunstancias que configuran la negociación a posteriori de las cuasi-rentas generadas por la compañía. (Orellana, 2011)

Toda creación o implementación surge de una necesidad, por lo cual debido a la crisis que han atravesado algunos países del mundo, como: Estados Unidos con el escándalo de Enron por una serie de malas técnicas contables fraudulentas, localmente podemos nombrar en nuestro país el caso de la empresa Parmalat, el cual se cometió en fraude de una manera simple en el control de la correspondencia de los auditores de la empresa, recibos bancarios falsificados de forma sencilla con un scanner y fotocopidora, produciendo un fraude sin mayor sospechas, por lo que se han identificado

alternativas de solución para transparentar información y procesos en cada uno de los niveles jerárquicos, así mitigar riesgos en su entorno.

## **Evolución**

El desarrollo para un Buen Gobierno Corporativo es continuo, por lo cual la evolución se detallará en una línea de tiempo, desde su inicio y sus avances progresivos que ha tenido:

### **1988**

#### **El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea - Acuerdo de Capital**

En 1988 los países miembros del Comité de Basilea acordaron un método para asegurar la suficiencia de capital en un banco. Muchos otros países han adoptado el Acuerdo de Capital o estándares muy similares. El Acuerdo toca dos elementos importantes de la actividad bancaria: (1) los diferentes niveles de riesgo crediticio inherentes en la hoja del balance y (2) las partidas fuera de la hoja del balance, que pueden representar exposiciones al riesgo significativas.

El Acuerdo define los tipos de capital que son aceptables para propósitos de supervisión y reafirma la necesidad de tener niveles adecuadas de “capital básico” (en el acuerdo este capital se denomina capital de la franja) que consiste de participaciones permanentes de los accionistas y reservas publicadas que son creadas o mantenidas mediante la apropiación de utilidades no distribuidas u otros excedentes.

El Acuerdo de Capital, procura contar con una reserva de fondos para de esa forma puedan llevar las actividades bancarias de manera estable y a su vez minimizar los riesgos inherentes durante las operaciones de la entidad.

### **1992**

#### **COSO I - COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS**

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”. ((AEC), 2016)



Dentro del cuestionario del COSO I, encontramos cinco componentes con sus respectivos factores, con los cuales se trabaja para evaluar el desempeño de la organización y aportar con mejoras que pueden acoger en sus actividades.

### **Informe Cadbury**

El Informe CADBURY fue publicado en el Reino Unido en diciembre de 1992. Fue adoptado por la Bolsa de Comercio de Londres como básico y necesario para las compañías inscriptas. Incluye normas que considera de práctica aconsejable, para los Estados Financieros, sobre los siguientes temas: 1. Responsabilidades que les competen a los directores y administradores para revisar e informar a los accionistas y otras partes interesadas. 2. Composición, rol y desempeño de los comités de auditoría. 3. Responsabilidades de directores y administradores en el control, el alcance y el valor de la auditoría. 4. Establece los puntos de contacto entre accionistas, directores y auditores. (Ferretti)

Este informe permite conocer las responsabilidades de los directivos para que no exista una duplicidad de funciones, a su vez permite tener adecuados canales de comunicación con todas las partes involucradas en el negocio.

### **1995**

### **Informe Greenbury**

Fue emitido en 1995 con la constitución de una comisión creada por la creciente preocupación en relación a los paquetes de remuneración de los directivos y su información en las cuentas anuales de las empresas. Las recomendaciones del informe hacían referencia a la necesidad de mejorar la actuación de los consejeros y reforzar la contabilidad, para lo que se establecieron comisiones de remuneración formadas por consejos no ejecutivos independientes y la adopción de medidas de rentabilidad que unan la evolución de la empresa con la rentabilidad. (Escudero, 2004)

Debido a los pagos elevados en los salarios de los ejecutivos ocasionó problemas contables para su justificación, lo mismo ocurría con las indemnizaciones de cierto personal dentro de las empresas, para lo cual se tuvieron que establecer reglas que les permita controlar estas irregularidades.

**1998**

### **Informe Hampel**

En enero de 1998, el Hampel Committee emitió su informe definitivo, que incluía una revisión del Informe Cadbury, en lo que respecta a los aspectos financieros del "Gobierno Corporativo", y las conclusiones del informe elaborado por Sir Richard Greenbury en materia de retribución a los miembros del Consejo de Administración. Se revisan los principales cambios de Informe Hampel con respecto al informe Cadbury, con especial atención a los siguientes aspectos: el control interno, los Directivos, el Consejo de Administración y su equilibrio, remuneración de los Consejeros y los accionistas. (Chércoles, 2000)

El presente informe engloba una revisión rápida de falencias del informe Cadbury y Greenbury, dando una solución en las diferentes áreas con una mayor amplitud de análisis dentro del Control Interno, para lo cual se clasifico las remuneraciones acordes a sus funciones que desempeñaban en la entidad y en beneficio de la misma.

### **The Combined Code – El Código Combinado**

Los directores deben, al menos anualmente, llevar a cabo un examen de la eficacia del grupo de sistema de control interno y debe informar a los accionistas que así lo han hecho. Los análisis deberán cubrir todos los controles, incluidos los controles financieros, operativos y de cumplimiento y la gestión de riesgos. (2000)

Dentro de las entidades se debe realizar un análisis periódico que permita evaluar el rendimiento del personal, estableciendo rangos de conformidad e informalidad, para que de esta manera el personal cumpla cabalmente sus funciones en tiempos determinados para alcanzar las metas planteadas por la entidad.

### **Comisión Olivencia**

El 26 de febrero de 1998, la Comisión emitió su dictamen, conocido como Informe Olivencia, declarando que, de acuerdo con el encargo recibido, su propósito había sido, por una parte, redactar un informe sobre los Consejos de Administración de las sociedades que apelan a los mercados financieros y, por otra

parte, elaborar un Código ético de buen gobierno de asunción voluntaria por estas sociedades.

El Informe empieza refiriéndose al movimiento de reforma, surgido origen puede encontrarse en el mundo anglosajón, pero cuya expansión a muchos otros países acusa el fenómeno de la globalidad de la economía y la internacionalización de los mercados. Y declara que este movimiento de reforma propugna cambios en los modos de organizar el gobierno de las sociedades, fundamentalmente de aquellas cuyas acciones cotizan en los mercados de valores. La aspiración al cambio denota una insatisfacción respecto de prácticas anteriores, cuya mejora se propone conseguir. (2003)

Con los cambios realizados en este informe, cuenta con dos ejes significativos: los mercados de valores que se encuentran globalizados, para lo cual se busca transparentar la información con la que se manejan y la construcción del Código de Etica que englobe aspectos importantes para el manejo integro dentro del órgano de trabajo.

**1999**

### **Informe Turnbull**

El Informe Turnbull fue publicado en 1999 por el Grupo de Trabajo de Control Interno del Instituto de Contadores Colegiados de Inglaterra y Gales. A continuación, señalamos las disposiciones a las que este Informe hace referencia: En primer lugar, la junta directiva debe mantener un sistema de control interno para salvaguardar la inversión de los accionistas y los activos de la empresa. Asimismo, en segundo lugar, los directores deberían, por lo menos una vez al año, realizar un examen sobre la eficiencia de la junta directiva y del sistema de control interno. A estos efectos, los directores deberían emitir un informe dirigido a los accionistas respecto de la conducta responsable de los administradores. Dicho examen ha de abarcar todos los controles, incluyendo, un examen operativo, así como, respecto del cumplimiento de los controles financieros y del riesgo de gestión.

El Informe Trunbull basa las recomendaciones que establece, en el control interno de la empresa. En este sentido, señala que todas las empresas deberían contar con una auditoría interna, y en caso no las tuviese, siempre de vez en cuando debe revisarse la necesidad de tener una. (De Lily, Perú: Law and Economics, 2012)

Las organizaciones deben aplicar cuestionarios de control interno de manera periódica, que les permita realizar un examen de la situación en que se encuentra la entidad en todo ámbito desde los recursos humanos hasta aspectos financieros-administrativos, donde a los socios se les debe dar a conocer en sus reuniones. Otro aspecto que se maneja es del departamento de auditoria interna donde su trabajo es la evaluación de toda la entidad de manera permanente, observando aspectos mínimos para dar una recomendación sana solucionando el inconveniente, pero hasta la actualidad no se podría decir que en toda empresa está presente este departamento, debido a la estructura organizacional y los recursos monetarios que esta representa.

## **2001**

### **Comité de Basilea de Supervisión Bancaria**

Los supervisores bancarios deben estar satisfechos de que se siguen políticas y procedimientos de cumplimiento eficaces y que la administración toma la acción correctiva apropiada cuando se identifican fracasos de cumplimiento. El cumplimiento comienza en la cabeza. Este será mucho más efectivo en una cultura organizacional que enfatiza estándares de honestidad e integridad y en la que el Directorio y la alta dirección lideran con su ejemplo. Involucra a todos dentro del banco y debe verse como parte integral de las actividades de negocio del banco. Un banco debe someterse a normas del alto nivel cuando está realizando sus actividades, y en todo momento debe esforzarse por observar el espíritu, así como la letra de la ley. La falta de considerar el impacto de sus acciones en sus accionistas, clientes, empleados y en los mercados, puede resultar en significativa publicidad adversa y daño reputacional, aun cuando no se haya violado ninguna ley. (ASBA, 2005).

Dentro de las actividades en la que se desarrolla cualquier tipo de empresa, conlleva un riesgo, sea este un riesgo inherente, riesgo de detección entre otros; depende de la entidad como lo maneje en el momento que se presente. En el caso de las instituciones financieras en la captación y colocación de efectivo, deben buscar la condición de mitigar el porcentaje de riesgo, por lo cual en las instituciones se establecen políticas para cada procedimiento que se las debe cumplir cabalmente.

## 2002

### **Ley Sarbanes – Oxley**

Aprobada George W. Bush, presidente de los EE.UU. el 24 de julio del 2002 busca proteger a los inversionistas, a partir de la estructuración de un marco de requerimientos enfocados en aumentar el nivel de confiabilidad de la información financiera suministrada por los entes económicos. Los objetivos principales de la ley son monitorear la industria de la contabilidad, sancionar a los ejecutivos que cometan fraudes corporativos e incrementar el presupuesto para auditores e investigadores de los Securities and Exchange Commision (SEC). Su gran alcance, como ya se mencionó anteriormente, está diseñado para restaurar la confianza en los informes financieros corporativos, plantear grandes cambios en la gestión de las empresas públicas, aunque también pretenden abrir nuevas oportunidades. (2010)

Debido a los fraudes que se han presentado en empresas alrededor del mundo, implicados entre los altos directivos y el personal de contabilidad en su mayoría, se ha visto la necesidad de crear la presente ley con el fin de transparentar la información financiera en cada uno de los procesos que se debe realizar, en caso de presentarse un proceso fraudulento imponer una sanción estricta a cualquier nivel jerárquico, para de esta manera disminuir la brecha de corrupción.

### **Informe Winter**

La Comisión creó un grupo de expertos de alto nivel en materia de derecho de sociedades encargado de presentar una serie de propuestas y responder así a las cuestiones planteadas por el Parlamento Europeo. En enero de 2002, el grupo presentó sus recomendaciones en el marco del informe Winter (denominación que debe al profesor que lo preside, el Sr. Jaap Winter). Estas recomendaciones responden y en parte confirman algunas objeciones del Parlamento, en particular: el insuficiente grado de armonización; la transparencia insuficiente de las estructuras y mecanismos de defensa; la necesidad de una base para calcular precios justos y 'equitativos' y la introducción de una llamada cláusula de excepción. (Giles, 2003)

Los oferentes dentro de cualquier mercado, tienen el rol de ofrecer un producto a un precio prudente sin generar ganancias exorbitantes perjudicando al cliente, por lo cual se ha visto la necesidad de control el precio

con el que se maneja el comercio, estableciendo planes de acción que permita controlar el alza de precios de manera injustificada.

## **2003**

### **Informe Aldama**

Presentado el 9 de enero de 2003 en Madrid por la Comisión Especial para el Fomento de la Transparencia y la Seguridad en los Mercados Financieros y las Sociedades Cotizadas, también llamada Comisión Aldama. Dicha Comisión se creó con el objetivo de elaborar las pautas de buen gobierno de las empresas españolas, y especialmente de las empresas cotizadas en el mercado financiero. Hace especial hincapié en los principios de transparencia y el deber de lealtad de los administradores, con el fin de que estos últimos autorregulen su gobierno. (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 2003)

Todo cambio realizado en una ley o informe, es para controlar las diferentes anomalías que debilita a cualquier organización sea pública o privada transparentando información o cifras de los activos que se manejan, salvaguardándoles de todo riesgo.

### **Informe Higgs**

Orientada a la importancia de los Consejeros Externos se emitió en el 2003, el Informe Higgs respecto del rol del presidente, el Informe Higgs manifiesta que es fundamental para crear las condiciones para la estructura de un buen negocio, la eficacia del director, tanto dentro como fuera de la sala de juntas. En sala de juntas es quien establece la agenda de las reuniones, realiza propuestas de fórmulas que pueden ser respecto a la adecuada delegación de competencias de gestión. Fuera de la sala de juntas, garantiza que los miembros de la junta recibían información clara, especialmente, sobre el desempeño de la empresa. (De Lily, 2012)

Los canales de información deben ser los adecuados en las organizaciones, para evitar ambigüedad en la información generando conflictos en la organización, lo recomendable es mantener informado a las responsables de manera periódica.

**2004**

## **COSO II - Enterprise Risk Management**

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores. COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes. ((AEC), 2016)

Con el transcurso del tiempo, el Gobierno Corporativo ha tenido varias mejoras propiciando el control sobre las falencias encontradas en el desarrollo de las actividades.

### **b. Definición de Gobierno Corporativo**

El término gobierno corporativo es análogo al gobierno de las naciones o de las ciudades, y en nuestro caso al régimen de las empresas. Es el conjunto de elementos que rodean e interactúan en la política de la sociedad mercantil, y su pleno funcionamiento con el fin de obtener las mayores utilidades corporativas a corto y largo plazo. (Sperber)

Es una guía que permite desde las pequeñas hasta las grandes organizaciones, llevar de forma correcta su entorno, personal, información y todos los aspectos que se involucran para el manejo de su empresa.

El término Gobierno Corporativo es definido por la CAF como “el sistema por el cual una empresa es dirigida y controlada en el desarrollo de sus actividades económicas”, que involucra “las prácticas formales o informales que establecen las relaciones entre la Junta Directiva, quienes definen las metas de la empresa; la Gerencia, los que la administran y operan día a día; y los accionistas, aquellos que invierten en ella” (Orellana, 2011)

Es una directriz que apoya en las actividades de una organización para alcanzar las metas planteadas en un tiempo determinado.

### **c. Importancia de un Gobierno Corporativo.**

Las buenas prácticas de Gobierno Corporativo contribuyen a:

- Mejor uso de los recursos en las empresas
- Mayor transparencia

- Mitigar riesgos de información asimétrica relacionados con los proveedores de recursos financieros. (Oneto, 2011).

"El gobierno corporativo constituye un elemento clave para aumentar la eficacia económica y potenciar el crecimiento, así como para fomentar la confianza de los inversores. El gobierno corporativo abarca toda una serie de relaciones entre el cuerpo directivo de una empresa, su Consejo, sus accionistas y otras partes interesadas. El gobierno corporativo también proporciona una estructura para el establecimiento de objetivos por parte de la empresa, y determina los medios que pueden utilizarse para alcanzar dichos objetivos y para supervisar su cumplimiento." (75 1941-2016 GARRIGUES, s.f.)

#### **d. Aporte de un Gobierno Corporativo en las organizaciones.**

Un sólido apoyo a las empresas en la creación de una verdadera cultura de buen gobierno corporativo. Si bien esta tarea es de largo plazo, la adopción de los lineamientos puede constituir un significativo aporte en el desarrollo de los mercados de capital de la región y contribuir a optimizar las relaciones de las empresas con otros proveedores de recursos financieros. (Gaitán, 2010)

#### **e. Beneficios sobre la aplicación de un Gobierno Corporativo.**

- 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. (Orellana, 2011)
- Reducir la percepción de riesgos por parte de inversionistas
- Garantizar los derechos de los acreedores.



## 2.2.2. Control Interno

### a. Definición de Control Interno.

Según la Contraloría General del Estado en el ACUERDO N° 039-CG Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho privado que Dispongan de Recursos Públicos dice “El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.” (2009)

El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. (AUDITool - Red Global de Conocimientos en auditoría y Control Interno, s.f.)

### b. Objetivos del Control Interno.

Según la Contraloría General del Estado en el ACUERDO N° 039-CG Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho privado que Dispongan de Recursos Públicos indica los Objetivos del control interno:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. (2009).

### c. Importancia y Alcance del Control Interno.

#### Importancia

El control interno es de vital importancia dado que:

- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas y a los actos
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro
- Localiza a los lectores responsables de la administración, desde el momento que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa. (Salas, 2011)

## **Alcance**

### **d. Beneficios sobre la aplicación del Control Interno.**

### **e. Componentes del COSO.**

Mediante la implantación del COSO I, con sus 5 componentes descritos a continuación:

- Ambiente de control: Marca el comportamiento en una organización, tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.
- Evaluación de riesgos: Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.
- Actividades de control: Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.
- Información y comunicación: Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

- Supervisión: Evalúa la calidad del control interno en el tiempo, es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. (AUDITool - Red Global de Conocimientos en auditoría y Control Interno, s.f.).

#### **f. COSO ERM**

Un Sistema de Control Interno provee una serie de políticas y procedimientos adoptados y adecuados por una organización a su sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de sus objetivos en la medida que le sea posible, aportar a un desarrollo eficiente del negocio, garantizar el apego a políticas de administración por parte de la gerencia, salvaguarda eficiente y eficaz de activos, prevención y detección de riesgos así como de fraude y error, registros precisos e íntegros de registros contables y primordialmente la preparación oportuna y confiable de información financiera.

De esta manera un Sistema de Control Interno tiene un enfoque mucho más amplio, no se enmarca en asuntos estrictamente relacionados a un sistema de contabilidad confiable y eficaz, pues aporta directamente a la gestión organizacional permitiendo mitigar el riesgo más no desaparecerlo en su conjunto.

Con la aparición de innumerables problemas en varios países del mundo y una desconfianza total en cuanto al nivel empresarial en el nuevo milenio, se determinó una necesidad total de realizar intervenciones, a su vez que los gobiernos se permitían exigir promulgaciones especiales para auditores y administradores sobre temas relacionados con Control Interno, especialmente con los inicialmente llamados Gestión de Riesgos, diseñados explícitamente por el acuerdo de Basilea I y II el cual para entidades financieras se convirtió en una obligación ponerlas en práctica.

##### **a.1. Definición.**

Es un proceso efectuado por la Junta de Directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se

encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro de objetivos. (Estupiñan Gaitán, Control Interno y Fraudes Con Base En Los Ciclos Transaccionales Analisis de Informe COSO I y II., 2006, pág. 66)

El COSO ERM es una herramienta diseñada para maximizar el valor de una organización, que aplicándolo en el contexto organizacional y en todos los niveles de la gestión empresarial permite identificar los riesgos potenciales presentes en las organizaciones, a la vez mitigar el riesgo por medio de la implementación de acciones correctivas. Así provee una seguridad razonable en cuanto al cumplimiento de los objetivos planteados.

### **a.2. Fundamentos del ERM.**

Las empresas con ánimo o sin ánimo de lucro deben propender a crear valor a sus protectores, dueños o accionistas, así como la de enfrentar y superar la incertidumbre, desafiándolas con preparación suficiente, para poder proveer una estructura conceptual, así la gerencia trate de manera efectiva la incertidumbre que representan los riesgos y oportunidades, y así enriquecer su capacidad para genera valor. (Estupiñan Gaitán, Control Interno y Fraudes Con Base En Los Ciclos Transaccionales Analisis de Informe COSO I y II., 2006, pág. 67)

El crear valor por parte de las organizaciones hacia sus grupos de interés o stakeholders es la razón de su existencia, es así que el ERM mediante la gestión del riesgo permite hacerlo estableciendo una estructura conceptual que facilita el manejo de la incertidumbre que generan los riesgos propios de las organizaciones.

### **a.3. Beneficios del ERM**

Ninguna organización con ánimo o sin ánimo de lucro opera en un entorno libre de riesgos, y el E.R.M. no crea tal entorno, sin embargo, si representa beneficios importantes para operar más efectivamente en entornos llenos de riesgos, representando capacidad enriquecida para: a) Alinear el apetito por el riesgo y la estrategia; b) Vincular crecimiento, riesgo y retorno; c) Enriquecer las decisiones de respuesta frente al riesgo; d) Minimizar sorpresas y pérdidas operacionales; e) Identificar y administrar los riesgos de los impactos; f) Proveer respuestas integradas para los riesgos múltiples; g) Sopesar oportunidades; y h) Racionalizar el capital.

E.R.M. es una metodología orientada a lograr <<benchmarking>> o generación de valor para los dueños o accionistas hacia la permanencia de la organización o empresa y de su imagen en el largo plazo, es decir para que la empresa sea sólida y merezca la inversión del público/inversores, sirviendo para manejar la competencia, asignar capital necesario, prevenir fraudes y para mantener la reputación corporativa. (Estupiñan Gaitán, Control Interno y Fraudes Con Base En Los Ciclos Transaccionales Analisis de Informe COSO I y II., 2006, pág. 67)

El aplicar un Administración de Riesgo Empresarial dentro de la administración de una empresa es muy importante, como se ha marcado notablemente sus beneficios son múltiples, una Administración de Riesgo Empresarial (ERM) esencialmente permite identificar y canalizar los esfuerzos de los altos directivos hacia mitigar los riesgos inherentes propios del estilo mismo de la organización, mas no desaparecerlos completamente.

El E.R.M o Administración de Riesgo Empresarial está compuesto por ocho componentes los cuales comprenden:

- Ambiente de Control.
- Establecimiento de Objetivos.
- Identificación de Acontecimientos.
- Evaluación de Riesgos.
- Respuesta al Riesgo.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión.

Los ocho componentes antes mencionados conforman lo que se conoce como el COSO II, el cual proporciona un sin número de factores que entrelazados permiten realizar una gestión del control interno dentro de las organizaciones.

Como se describe COSO II es una herramienta actualizada compuesta por ocho componentes, sin embargo, en el presente marco contextual hacemos referencia únicamente a cinco de los ocho componentes por el

tamaño organizacional de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua enmarcándonos de esta manera en el COSO I.

### **a.3.1. Ambiente de control.**

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los demás componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los objetivos de control. (Estupiñan Gaitán, Control Interno y Fraudes Con Base En Los Ciclos Transaccionales Analisis de Informe COSO I y II., 2006, pág. 27)

El Ambiente de Control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.

El Ambiente de Control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y valoran los riesgos. (Mantilla, 2005, pág. 25)

El Ambiente de Control comprende la base principal para los componentes restantes del Control Interno, en este se contextualiza principalmente el accionar de una entidad, por cuanto se puede identificar el nivel de compromiso tanto a nivel gerencial como operativo de cada colaborador para el logro de objetivos organizacionales.

El Control Circulante proporciona una estructura adecuada para el control de las actividades internas de la organización, a su vez permite incidir de manera directa en la asignación de responsabilidades, organización y desarrollo profesional de las personas y principalmente compartir las creencias y valores con los cuales se piensa cumplir los objetivos planteados. Dentro del Ambiente de Control encontramos:

**Integridad y valores éticos.** Tienen como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento

**Competencia.** Son los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente sus tareas.

**Junta Directiva. Consejo de Administración y/o Comité de Auditoría.** Debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el Ambiente de Control, es determinante que sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación y compromisos necesarios para tomar las decisiones adecuadas e interactúen con los auditores internos y externos.

**Filosofía Administrativa y Estilo de Operación.** Los factores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información, y los principios y criterios contables, entre otros (Estupiñan Gaitán, Control Interno y Fraudes Con Base En Los Ciclos Transaccionales Analisis de Informe COSO I y II., 2006)

### **Factores del ambiente de control**

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la Junta Directiva y el Comité de Auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos (Estupiñan Gaitán, Control Interno y Fraudes Con Base En Los Ciclos Transaccionales Analisis de Informe COSO I y II., 2006)

#### **a.3.2. Evaluación de Riesgos.**

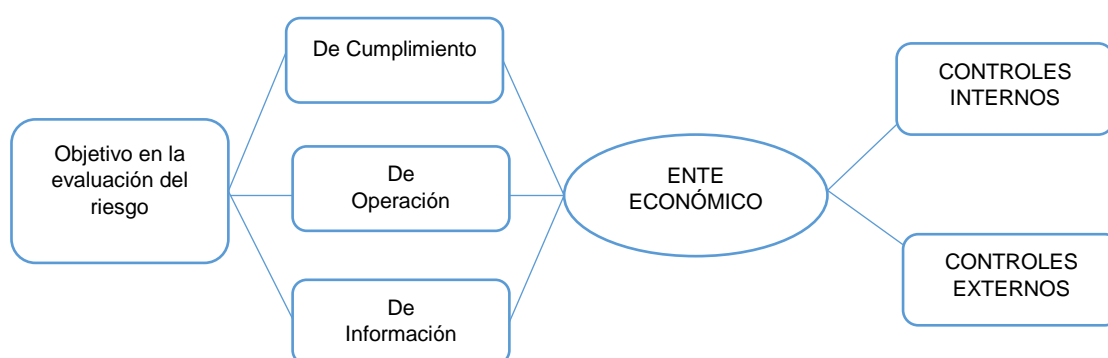
Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (Estupiñan Gaitán, Control Interno y Fraudes Con Base En Los Ciclos Transaccionales Analisis de Informe COSO I y II., 2006, pág. 28)

Los riesgos de negocio determinados por la alta dirección incluyen aspectos tales como:

- Clima de ética y presión a la dirección para el logro de objetivos.
- Competencia, aptitud e integridad del personal.
- Tamaño del activo, liquidez o volumen de transacciones.
- Condiciones económicas del país.
- Complejidad y volatilidad de las transacciones.
- Impacto en reglamentos gubernamentales.

- Procesos y sistemas de información automatizados.
- Dispersión geográfica de las operaciones.
- Cambios organizacionales, operacionales, tecnológicos y económicos.

“La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de objetivos” (Estupiñan Gaitán, Control Interno y Fraudes Con Base En Los Ciclos Transaccionales Analisis de Informe COSO I y II., 2006, pág. 29)



**Figura 2 Evaluación del riesgo**

Fuente: (Estupiñan Gaitán, 2006)

Toda organización indistintamente de su tamaño se expone a diversos riesgos ya sean internos o externos que deben ser evaluados en el contexto organizacional, es en este punto que la evaluación de riesgos permite considerar e identificar los riesgos que potencialmente afecten al logro de objetivos, los riesgos básicamente se analizan desde una doble perspectiva que es probabilidad – impacto y se los evalúa desde un doble enfoque riesgos inherente (propio del negocio) y riesgo residual (riesgo persistente aun después de tomar acciones correctivas)

### **a.3.3. Actividades de Control.**

Son actividades desarrolladas por el personal administrativo (gerencia, jefes departamentales, entre otros) y operativo (obreros) para cumplir con las funciones asignadas en cada nivel, estas actividades comprenden políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u



operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin importar lo trascendente sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder (Estupiñan Gaitán, Control Interno y Fraudes Con Base En Los Ciclos Transaccionales Analisis de Informe COSO I y II., 2006, págs. 32 - 33)

**Tabla 2**  
**Actividades de Control**

Actividades de Control
Políticas y procedimientos que se desarrollan a través de toda la organización y garantizan que las directrices de la gerencia se lleven a cabo y los riesgos administren de manera que se cumplan los objetivos.
Incluyen actividades preventivas, detectivas y correctivas como:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobaciones y autorizaciones.</li> <li>• Reconciliaciones.</li> <li>• Segregación de funciones.</li> <li>• Salvaguarda de activos.</li> <li>• Indicadores de desempeño.</li> <li>• Fianzas y seguros.</li> <li>• Análisis de registros de información.</li> <li>• Verificaciones.</li> <li>• Revisión de desempeños operacionales.</li> <li>• Seguridades físicas.</li> <li>• Revisión de informes de actividades de desempeño.</li> <li>• Controles sobre procesamiento de información.</li> </ul>

**Fuente:** (Estupiñan Gaitán, 2006)

Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

**Tabla 3**  
**Tipos de controles**

DETECTIVOS		PREVENTIVOS		CORRECTIVOS	
Propósito	Característica	Propósito	Característica	Propósito	Característica
Detecta hechos indeseables	Detienen el proceso o aíslan las causas del riesgo o las registran. Ejerce una función de vigilancia. Actúan cuando se evaden los preventivos. Más costosos.	Previene resultados indeseables	Están incorporados en los procesos de forma imperceptible Guías que evitan que existan las causas. Más barato evita costos de correcciones.	Corrige efectos de un hecho indeseable.	Corrigen la evasión o falta de los preventivos. Ayuda a la investigación y corrección de causa. Mucho más costoso.

**Fuente:** (Estupiñan Gaitán, 2006)

Por consiguiente, son las distintas políticas y procedimientos que permiten a la dirección dar respuesta a los distintos riesgos identificados en la

fase anterior, esta actividad tiene lugar en cada uno de los niveles tanto administrativos como operativos pues incluye una gama diversa de acciones como aprobaciones, autorizaciones, seguridad e cuanto a los activos, disposición y segregación de funciones, entre otros.

#### **a.3.4. Información y Comunicación.**

Todas las fases pertenecientes al proceso de control interno y que se ejecutan a lo largo del mismo para lograr el cumplimiento de los objetivos fijados por la administración, siempre llevan una correlación, permitiendo la recopilación de información – datos ya sea de forma automática o manual. Esta información es de vital importancia pues permite llevar a cabo un proceso de administración (planificar, organizar, dirigir y controlar) eficiente y efectiva permitiendo desarrollar las operaciones propias del negocio (reportes de procesos, actividades de compra y venta, informes de cartera e información interna y externa, entre otros.)

Al hablar sobre el proceso de información y comunicación se inmersa distintos factores como infraestructura disponible, software y personal adecuado y capacitado para cumplir con este proceso de vital importancia; por su parte el proceso de información incluye características esenciales como llevar un contenido apropiado, debe ser oportuna, exacta, actual y primordialmente accesible. A su vez para que una organización sea capaz de lograr sus objetivos planteados es necesario que tenga definido correctamente sus canales de información.

Todas las fases del Control Interno son importantes para mitigar los riesgos organizacionales y la fase de información y comunicación aporta en gran parte a este proceso. El proceso de información y comunicación permite que toda la organización se involucre en sus distintos niveles ya sean administrativos u operativos, a su vez permite que toda información se encuentre disponible para la toma de decisiones.

#### **a.3.5. Supervisión.**

Los sistemas de control interno al igual que los procesos y actividades son dinámicos y pueden variar en el tiempo, requiriendo ser monitoreados con determinada periodicidad para

valorar su calidad y necesidad de renovación, o incluso definir su razón de existir.

Estas tareas de seguimiento se las puede realizar en dos modalidades, mediante acciones denominadas ongoing (en tiempo real, en la medida que ocurren los acontecimientos), tareas que generalmente son efectuadas por personal inmerso en el mismo proceso; y en evaluaciones separadas que generalmente son realizadas por personal externo o independiente al proceso, y que responden a un programa de trabajo establecido en base de la criticidad, importancia, y riesgos que impliquen o se relacionen con el proceso a ser evaluado. Las actividades de monitoreo aseguran que el control interno continúa operando efectivamente (Jiménez, 2012, págs. 30 - 31).

La supervisión debe ser el factor clave realizado por personal externo a la organización y a su vez por los niveles superiores - internos (personal administrativo), puesto en práctica en tiempo real para que se puede emitir acciones correctivas al instante sobre los riesgos que eventualmente se presenten.

### **2.2.3. Economía Popular y Solidaria.**

#### **a. Definición de Economía Popular y Solidaria.**

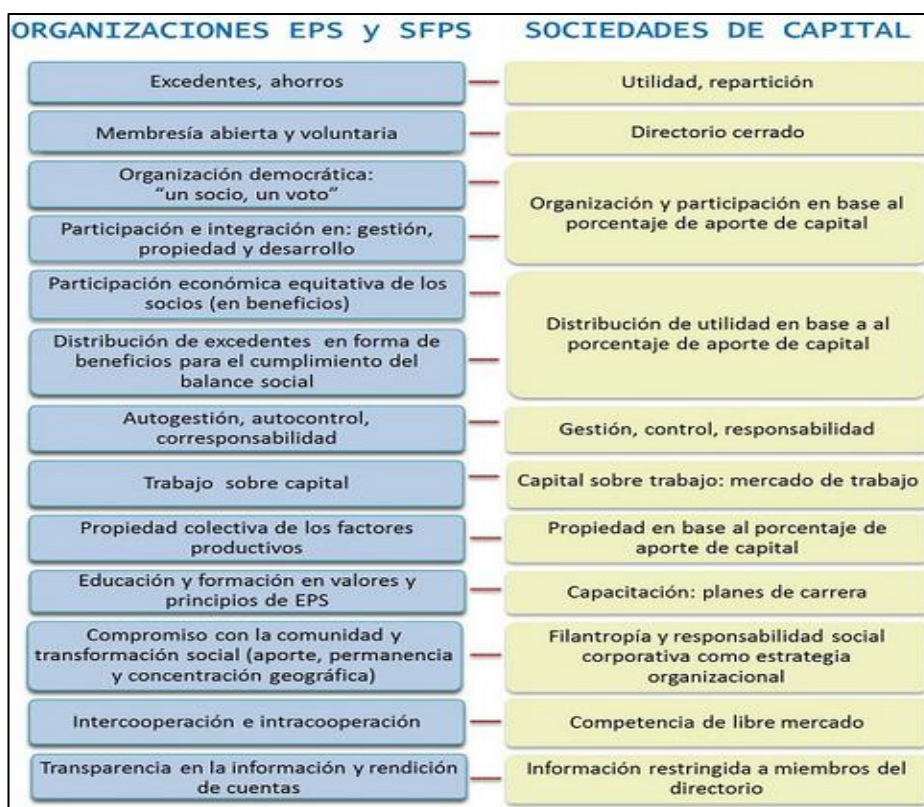
La economía popular y solidaria es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos. Esta forma de organización se basa 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. (SEPS, 2016)

La economía popular y solidaria posee un enfoque netamente social, está encaminada a lograr el crecimiento económico de los sectores más vulnerables de un país. Busca satisfacer el bien común de la sociedad promulgando un desarrollo sostenible a través del financiamiento de actividades comerciales y productivas.

Los entes rectores de la economía popular y solidaria, así como de los sectores pertenecientes a la misma fundamentan su accionar en principios de equidad social, encaminada al buen vivir, anteponiendo al ser humano sobre el capital, incentivando a la autogestión, respeto por la identidad cultural y equidad de género, entre otros.

## b. Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria.

Según se detalla en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria en su artículo cuarto, se presenta los principios y características que permiten identificar a las organizaciones de economía popular y solidaria.



**Figura 3 Formas de Organización de la Economía Social y Solidaria.**

Fuente (SEPS, 2016)

## c. Origen y Evolución de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador.

El establecer un inicio preciso del sistema cooperativista en Ecuador es incierto y tratando de proporcionar un dato preciso sobre el tema y el impacto que causó en la economía nacional con mayor acierto se determinaría al final del siglo XIX, es en este periodo de tiempo cuando la Economía Popular y

Solidaria toma un papel protagónico en el desarrollo social y económico de Ecuador, de esta manera se establecen cuatro periodos muy importantes para la evolución del sector social y solidario.

La etapa inicial se da en la última década del siglo XIX, cuando se crean organizaciones artesanales primordialmente en las ciudades de Quito Y Guayaquil, la segunda etapa a partir del año 1937 cuando se emite la primera Ley de Cooperativas con la finalidad de proporcionar un mayor alcance a sectores campesinos apoyándolos en su forma organizativa, la tercera etapa a mediados de los años sesenta cuando se emite la nueva Ley de Cooperativas y finalmente la cuarta etapa y junto con esta se dio el mayor impulso a partir del año 2011, cuando se emitió la Ley de Economía Popular y Solidaria que pretende amparar a las organizaciones del sector social y solidario ( cooperativas, bancos comunales, cajas solidarias, entre otros).

De igual manera como ley suprema en el capítulo IV, sección I, artículo 283 la Constitución de la República del Ecuador establece que: El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de la organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la constitución determine. La Economía Popular y Solidaria (EPS) se regulará de acuerdo con la ley e incluiría a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

La Ley de Economía Popular y Solidaria propende a ser el instrumento de institucionalización para regular a las organizaciones de la Economía Social y Solidaria (ESS), incentiva a tales organizaciones como las llamadas a garantizar y satisfacer necesidades, estimula al bien común de la sociedad priorizando al ser humano sobre el capital, y excepcionalmente orientada al buen vivir para esto dicha ley se realiza su accionar en ocho principios:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;

- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- El comercio justo y consumo ético y responsable;
- La equidad de género;
- El respeto a la identidad cultural;
- La autogestión;
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas;
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes (SEPS, 2015)

Todos estos principios permiten que las Unidades Económicas Populares (UEP) se encuentren bajo el amparo de esta ley y adquieran personería jurídica para el cumplimiento de sus objetivos, es así que se entiende por Unidad Económica Popular (UEP) a aquellas organizaciones que se dedican en su conjunto a programas de emprendimiento en sus diferentes contextos de manera unipersonal, familiar, domésticos (actividades de producción agrícolas y ganadera), entre otros.

#### **d. Importancia de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador.**

En la constitución de nuestro país se detalla con énfasis que nuestro sistema económico es social y solidario compuesto por tres sistemas como son el público, privado y social y solidario, estos tres ejes se postulan como el eje principal de nuestra economía, el último mencionado priorizando al ser humano sobre el capital.

La función principal de estos subsistemas es proporcionar condiciones de vida adecuadas para la sociedad acorde y en perfecta armonía con el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV). La Economía Social y Solidaria centra su accionar en proporcionar un desarrollo sostenible entre sociedad, Estado y mercado, dese este punto de vista las Unidades Económicas Populares (UEP) toman gran importancia, y por su constante evolución histórica ha permitido hacer frente a diversos problemas sociales excluyentes en nuestro país y en el resto de países del mundo.

Por el contexto histórico de la Economía Popular y Solidaria (EPS) y su capacidad de generar un crecimiento económico estable y oportunidades de trabajo durante todo su ciclo de vida el actual gobierno enfatiza su apoyo a este sector resaltando su importancia y coadyuvando con diversas actividades y cuerpos legales para su fortalecimiento.

#### **e. Normativa aplicable a la Economía Popular y Solidaria.**

**Tabla 4**  
**Normativa aplicable al Sector Social y Solidario.**

<b>LEY</b>	<b>FECHA DE PUBLICACIÓN</b>
Constitución de la República del Ecuador	20 de octubre del 2008
Ley de Economía Popular y Solidaria	14 de abril del 2011
Reglamento Ley de Economía Popular Y Solidaria	27 de febrero del 2012
Código Orgánico Monetario Y Financiero	02 de septiembre del 2014
<b>RESOLUCIONES</b>	<b>FECHA DE PUBLICACIÓN</b>
JR-ST-2013-012 Regulación para la Transformación de Entidades Asociativas o Solidarias, Cajas y Bancos Comunales y Cajas de Ahorro en Cooperativas de Ahorro y Crédito.	01 de agosto del 2013
JR-STE-2013-009 Regulación para Entidades Asociativas o Solidarias, Cajas y Bancos Comunales y Cajas de Ahorro.	27 de junio del 2013
JR-STE-2013-008 Regulación para Establecer una Moratoria para el otorgamiento de Personalidad Jurídica a Entidades Asociativas o Solidarias, Cajas y Bancos Comunales y Bancos de Ahorro.	27 de junio del 2013

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA.

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación.

##### 3.1.1. Tipos de investigación.

###### a. Investigación Descriptiva.

Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (Hernández, Fernandez y Baptista, 2006).

En conjunto este tipo de investigación nos permite describir los hechos exactamente como los hemos observado durante el periodo de investigación y recolección de datos en las Cajas Solidarias.

###### b. Investigación Exploratoria.

La investigación exploratoria sirve para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocido, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar contextos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. (Hernández, Fernandez y Baptista, 2006).

La investigación exploratoria no tiene inclinación a dar explicaciones respecto del problema de estudio, su fin principal es permitir a los sujetos recabar información de manera general sobre temas inmersos en la investigación.

###### c. Investigación de campo.

Según el autor (Fidias G. Arias (2017)) La investigación de campo permite la recolección de datos directamente desde la fuente y obtenida desde los sujetos a investigar, sin manipular las variables del proyecto.



Como grupo de investigación obtenemos los datos de la investigación sin alterarlos.

#### **d. Investigación no experimental.**

Es un parteaguas de un gran número de estudios cuantitativos como las encuestas de opinión (surveys), los estudios ex post-facto retrospectivos, etc. Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después de analizarlos (Hernández, Fernandez y Baptista, 2006).

La investigación no experimental permite obtener información sin manipular los datos obtenidos desde la fuente, permite observar y determinar diversos factores desde un ambiente natural.

### **3.1.2. Enfoque de la investigación**

#### **a. Enfoque Cualitativo.**

Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de investigación. Se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general (Hernández, Fernandez y Baptista, 2006, pág. 8).

El enfoque cualitativo en una investigación permite recabar datos sin la necesidad de utilizar datos numéricos o estadísticos a diferencia del enfoque cuantitativo, su fundamentación se da en permitir emplear procesos inductivos para el proceso de investigación.

#### **b. Enfoque Cuantitativo**

“Usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernandez y Baptista, 2006, pág. 5)

Nuestra investigación posee un doble enfoque es decir tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo así posee un enfoque integrado multimodal, pues con el enfoque cualitativo buscamos dispersión de la información,

mientras que con el enfoque cuantitativo acotamos la información buscando medir con precisión nuestras variables de estudio.

### **3.1.3. Diseño de la investigación.**

#### **a. Diseño de investigación transaccional o transversal.**

“Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un único tiempo. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernandez y Baptista, 2006, pág. 208)

### **3.2. Tamaño de la Población**

#### **3.2.1. Administradores o Representantes**

Es un grupo de personas encargadas del manejo adecuado de una organización ya establecida, en la cual conocen las funciones específicas para cada uno, este conjunto tiene como compromiso la tarea de llevar a la organización al progreso.

Para lo cual en la primera visita que se realizó a las siete cajas solidarias y banco comunal de la provincia de Tungurahua, se recopiló información obteniendo veinte y dos directivos, para aplicar la encuesta.

#### **3.2.2 Socios o Clientes.**

Son personas que por su voluntad propia pertenecen a una determinada organización realizando un aporte económico, de esta manera contar con beneficios como el porcentaje de interés en el ahorro y obligación como el pago puntual de sus pagos crediticios. De la misma forma solicitamos la nómina de los socios de cada una de las Cajas Solidarias para poder tener una población para el estudio presente.

### **3.3. Muestra**

Para el trabajo de investigación se detalla a continuación, el número total de los directivos y socios de cada una de las Cajas Solidarias y Bancos Comunales de Tungurahua:

**Tabla 5**  
**Número de Directivos y Socios**

NOMBRE	DIRECTORIO N° de personas	SOCIOS N° de personas
Banco Comunitario de Ahorro y Crédito Llangahua	2	96
Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Yurak Siza	3	136
Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Llangahua Wiñachi	2	19
Caja Solidaria Indígena Tungurahua	4	42
Caja Solidaria Ricchari Runa	3	105
Caja Solidaria Unión Financiera	4	536
Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito "PASA"	4	748
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>1682</b>

**Representantes:** en el caso de los veinte y dos directivos dentro de las organizaciones se procedió a realizar un censo, debido a que la población de directivos es demasiado pequeña para aplicar la fórmula de muestreo.

**Socios:** con la información recolectada de las cajas solidarias y banco comunal, se obtuvo una población total de mil seiscientos ochenta y dos socios, por lo cual se procede al cálculo de la muestra con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

$$n = \frac{1682 * 0.5^2 * 1.96^2}{(1682 - 1)0.05^2 + 0.5^2 * 1.96^2}$$

$$n = 313$$

**Figura 4 Fórmula de la muestra**

Dónde:

$n$  = el tamaño de la muestra.

$N$  = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

$Z$  = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

$e$  = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Toda muestra lleva implícito un error muestral, es decir, la imposibilidad de generalizar como absoluta certeza los resultados obtenidos, al total del universo. El investigador es quien –en última instancia – determina el porcentaje de error que está dispuesto a aceptar para tal o cual generalización. (Pazmiño, Investigación Científica 2 Tiempo de Investigar, 2008, págs. 14-15)

Al aplicar la fórmula del muestreo, se determina al segmento que vamos a aplicar el cuestionario de los cinco componentes de control interno para recabar información, esto se realizara en la segunda visita a cada una de las Cajas Solidarias y Bancos Comunales dentro de la provincia de Tungurahua.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **3.4.1. La Encuesta.**

La encuesta o entrevista dirigida se realiza a través de un cuestionario que se elabora para obtener una muestra representativa de la información u objeto de la investigación. Esta técnica se usa por lo regular en los estudios de casos, las encuestas y la indagación narrativa (Martínez, Metodología de la Investigación, 2012).

### **3.4.2. El Cuestionario.**

La palabra cuestionario proviene del latín quaestionarius, que significa lista de cuestiones que se proponen con cualquier fin. También puede ser definida como una lista de preguntas relativas a un mismo tema que un gran número de individuos deben de contestar.<sup>4</sup> Es un documento que contiene una lista de preguntas sobre un tema específico y se aplica a un determinado grupo de individuos con objeto de reunir datos acerca del asunto o problema a estudiar. Los resultados obtenidos se tratan estadísticamente. Puede ser cerrado o abierto, dependiendo del tipo de preguntas que se empleen en su elaboración (Martínez, Metodología de la Investigación, 2012).

### **3.5. Aplicación del método de recopilación de la información.**

El método aplicado para la recolección de la información necesaria para el proyecto de la investigación será netamente de campo, para lo cual determinamos una muestra obtenida de un total de siete Cajas Solidarias tanto de directivos como socios de la provincia de Tungurahua.

Los métodos aplicados fueron la entrevista directa con los directivos de las Cajas Solidarias (Presidente y Tesorero) para obtener información previa y necesaria durante el proceso de investigación; la encuesta y cuestionario se entrelazan entre sí, fueron aplicados a directivos y socios con la finalidad de contrastar la información y en este caso el Diagnóstico de Control Interno sea lo más preciso posible.

### 3.6. Elaboración del cuestionario de Control Interno.

**Tabla 6**  
**Cuestionario de Control Interno**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
COMPONENTE	ENTREVISTADO Y CARGO:						
	NOMBRE DEL ENTE:						
	FECHA:						
	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
SI		NO	N/A				
AMBIENTE DE CONTROL	¿La caja solidaria cuenta con un código de ética ligado a sus actividades?						
	¿Se ha difundido el código en la caja solidaria?						
	¿La Caja Solidaria cuenta con una estructura formal?						
	¿Considera usted que la Caja Solidaria incrementa la rentabilidad de los socios?						
	¿Los directivos de la Caja Solidaria hacen participes a los socios en la toma de decisiones?						
	¿Son difundidas las políticas de la Caja Solidaria con los socios?						
	¿Existen mecanismos de sanciones internos por no acatar las políticas?						
EVALUACIÓN DE RIESGOS	¿Tiene un conocimiento de los estatutos para el desarrollo de sus actividades?						
	¿La Caja Solidaria cumple con los objetivos planteados?						
	¿En la provincia de Tungurahua la Caja Solidaria fomenta un desarrollo económico estable?						
	¿La caja solidaria cuenta con políticas de cobranza sobre los créditos concedidos?						
	¿La Caja Solidaria cuenta con políticas para salvaguardar el dinero recaudado?						
	¿Se guarda periódicamente un respaldo de la información de la Caja Solidaria?						
ELABORADO POR:		J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:		26 - 10 - 2016
REVISADO POR:		Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:		27 - 10 - 2016

CONTINÚA 

COMPONENTE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
	ENTREVISTADO Y CARGO:						
	NOMBRE DEL ENTE:						
	FECHA:						
PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
	SI	NO	N/A				
ACTIVIDADES DE CONTROL	¿Existe una coordinación adecuada entre las distintas áreas de la Caja Solidaria?						
	¿Realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos?						
	¿Se evalúa y supervisa los riesgos?						
	¿Las actividades son evaluadas constantemente?						
	¿La información que reciben los Directivos es oportuna?						
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Se dispone de un estatuto actualizado?						
	¿Se ha puesto en conocimiento el estatuto interno con todos los socios de la Caja Solidaria?						
	¿Se dispone de un reglamento interno en la Caja Solidaria?						
	¿Se ha puesto en conocimiento el reglamento interno con todos los colaboradores de la Caja Solidaria?						
	¿Están asignadas las tareas y responsabilidades específicas a cada directivo de la Caja Solidaria?						
	¿Se han definido políticas que garantice los servicios que ofrece la Caja Solidaria a sus socios?						
ELABORADO POR:	J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:	26 - 10 - 2016		
REVISADO POR:	Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:	27 - 10 - 2016		

CONTINÚA 

COMPONENTE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
	ENTREVISTADO Y CARGO:						
	NOMBRE DEL ENTE:						
	FECHA:						
PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
	SI	NO	N/A				
	¿Los directivos de la caja solidaria informan de sucesos internos a los socios?						
	¿Se convoca a reuniones para escuchar las necesidades de los socios?						
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	¿Se controla las actividades que desempeña el personal de la Caja Solidaria?						
	¿La Unión de Cajas y Bancos Comunes de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) supervisa las actividades que efectúa la Caja Solidaria?						
	¿Frente a problemas dentro de la Caja Solidaria los directivos toman soluciones inmediatas?						
	¿Son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las leyes o reglamentos oficiales?						
<b>TOTAL</b>							
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>J.A.G.T - J.S.P. A</b>			<b>FECHA:</b>		<b>26 - 10 - 2016</b>
<b>REVISADO POR:</b>		<b>Ing. Luis Lema Cerda</b>			<b>FECHA:</b>		<b>27 - 10 - 2016</b>



### 3.7. Encuestas.



**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE  
EXTENSIÓN LATACUNGA EN CONVENIO CON  
UCABANPE**



**Estimado Directivo**, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre el manejo de las actividades desarrolladas dentro de la caja solidaria, por lo cual esperamos su colaboración respondiendo con responsabilidad el presente cuestionario.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una (x) la respuesta que crea conveniente.

#### DATOS INFORMATIVOS:

Caja Solidaria:	
Nombre del Directivo:	
Cargo:	

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

##### AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La caja solidaria cuenta con un código de ética ligado a sus actividades?

Si	No

Si su respuesta es no continúe con la pregunta 3

2. ¿Se ha difundido el código en la caja solidaria?

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

**3. ¿La caja solidaria cuenta con una estructura formal?**

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

**4. ¿Considera usted que la Caja Solidaria incrementa la rentabilidad de los socios en el sector que desarrollan sus actividades?**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

**5. ¿Los directivos de la Caja Solidaria hacen partícipes a los socios en la toma de decisiones?**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

**6. ¿Son difundidas entre los socios las políticas de la Caja Solidaria?**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

**7. ¿Existen mecanismos de sanciones internos por no acatar las políticas de la Caja Solidaria?**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

### EVALUACIÓN DEL RIESGO

**8. ¿Conoce la existencia de los estatutos para el desarrollo de sus actividades dentro de la caja solidaria?**

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

**9. ¿La caja solidaria cumple con los objetivos planteados?**

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

10. ¿En la provincia de Tungurahua la Caja Solidaria fomenta un desarrollo económico estable?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

11. ¿La caja solidaria cuenta con políticas de cobranza sobre los créditos concedidos para actividades productivas y ganaderas?

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

12. ¿La caja solidaria cuenta con políticas para salvaguardar el dinero recaudado?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

13. ¿Se guarda periódicamente un respaldo de la información de la caja solidaria?

Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

14. ¿Existe una adecuada coordinación entre las distintas áreas de la Caja Solidaria?

Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

15. ¿Realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos?

Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

16. ¿Con qué frecuencia se evalúa y supervisa los riesgos?

Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Nunca

17. ¿Las actividades son evaluadas constantemente?

Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

18. ¿La información que reciben los Directivos es oportuna?

Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

### INFORMACIÓN Y CONTROL

19. ¿Se dispone de un estatuto actualizado?

Si	No

Si su respuesta es no continúe con la pregunta 21

20. ¿Se ha puesto en conocimiento el estatuto interno con todos los socios de la Caja Solidaria?

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

21. ¿Se dispone de un reglamento interno en la Caja Solidaria?

Si	No

22. ¿Se ha puesto en conocimiento el reglamento interno con todos los colaboradores de la Caja Solidaria?

Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

23. ¿Están asignadas las tareas y responsabilidades específicas a cada directivo de la caja solidaria?

Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

24. ¿Se han definido políticas que garantice los servicios que ofrece la caja solidaria a sus socios?

Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

25. ¿Los directivos de la caja solidaria informan de sucesos internos a los socios?

Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

26. ¿Con que frecuencia se convoca a reuniones para escuchar las necesidades de los socios?

Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Nunca

### SUPERVISIÓN Y MONITOREO

27. ¿Con que frecuencia se controla las actividades que desempeña el personal de la caja solidaria?

Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Nunca

28. ¿Cada que lapso de tiempo La Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) supervisa las actividades que efectúa la Caja Solidaria?

Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Nunca

29. ¿Frente a problemas dentro de la Caja Solidaria los directivos toman soluciones inmediatas?

Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

**30. ¿Son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las leyes o reglamentos oficiales?**

<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Nunca</b>



**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA EN CONVENIO  
CON UCABANPE**



**Estimado Socio**, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información precisa sobre el manejo con el que se está realizando las actividades dentro de la caja solidaria, por lo cual esperamos su colaboración respondiendo con responsabilidad el presente cuestionario.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una (x) la escala que crea conveniente.

**Datos Informativos:**

Caja Solidaria:	
Nombre del Socio:	

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**AMBIENTE DE CONTROL**

1. ¿La caja solidaria cuenta con un código de ética ligado a sus actividades?

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta es no continúe con la pregunta 3

2. ¿Se ha difundido el código a los socios?

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Conoce usted como está estructurado el directorio de la caja solidaria?

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿Considera usted que la Caja Solidaria aportado al incremento de su rentabilidad?

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

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

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

6. ¿Los directivos de la Caja Solidaria dan a conocer las políticas de la misma?

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

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

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

### EVALUACIÓN DEL RIESGO

8. ¿Los directivos de la Caja Solidaria conocen los estatutos de la misma para cumplir sus actividades?

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

9. ¿Considera que la Caja Solidaria cumple los objetivos que se plantea?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

10. ¿En la provincia de Tungurahua la Caja Solidaria fomenta un desarrollo económico estable?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca



11. ¿La caja solidaria cuenta con políticas de cobranza sobre los créditos que les son concedidos para el desarrollo de sus actividades?

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

12. ¿La caja solidaria cuenta con políticas para salvaguardar el dinero recaudado?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

13. ¿Los directivos mantienen respaldos de la información de la caja solidaria?

Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

14. ¿Considera que existe una coordinación adecuada entre las distintas áreas de la Caja Solidaria?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

15. ¿Realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. ¿Con qué frecuencia se evalúa y supervisa los riesgos?

Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Nunca

17. ¿Las actividades de los directivos son evaluadas constantemente?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

**18. ¿La información que reciben de los Directivos es oportuna?**

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

### INFORMACIÓN Y CONTROL

**19. ¿Se dispone de un estatuto actualizado?**

Si	No

Si su respuesta es no continúe con la pregunta 21

**20. ¿Se ha puesto en conocimiento el estatuto interno con todos los de la Caja Solidaria por parte de los Directivos?**

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

**21. ¿Se dispone de un reglamento interno en la Caja Solidaria?**

Si	No

Si su respuesta es no continúe con la pregunta 23

**22. ¿Se ha puesto en conocimiento el reglamento interno de la Caja Solidaria por parte de los Directivos?**

Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

**23. ¿Considera que están asignadas tareas y responsabilidades específicas a cada directivo de la caja solidaria?**

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

**24. ¿Considera que se han definido políticas que garantice los servicios que ofrece la caja solidaria?**

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. ¿Los directivos de la caja solidaria informan de sucesos internos a los socios?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

26. ¿Con que frecuencia se convoca a reuniones para escuchar sus necesidades?

Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Nunca

### SUPERVISIÓN Y MONITOREO

27. ¿Con que frecuencia se controla las actividades que desempeña el personal de la caja solidaria?

Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Nunca

28. ¿Cada que lapso de tiempo La Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) supervisa las actividades que efectúa la Caja Solidaria?

Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Nunca

29. ¿Frente a problemas dentro de la Caja Solidaria los directivos toman soluciones inmediatas?

Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

30. ¿Son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las leyes o reglamentos oficiales?

Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

### **3.8. Aplicación de cuestionarios de Control Interno.**

Desde el mes de Noviembre del 2016, se inició con la primera visita a cada una de las Cajas Solidarias en los cuales se recopilamos información de manera verbal con el presidente y directivos que se encontraban en el momento de la visita facilitándonos datos importantes sobre: el año en que iniciaron sus actividades, el número de personas que conforma el directorio, número de socios actuales, productos que ofrecen, montos de los créditos, tasas de interés; con la obtención de esta información se pudo elaborar la tabla para conocer la población del trabajo y proceder al cálculo de la muestra a la vez aplicar el cuestionario.

En el capítulo posterior se detallarán los cuestionarios aplicados en cada una de las Cajas Solidarias.

### 3.8. Cronograma de actividades y recursos.

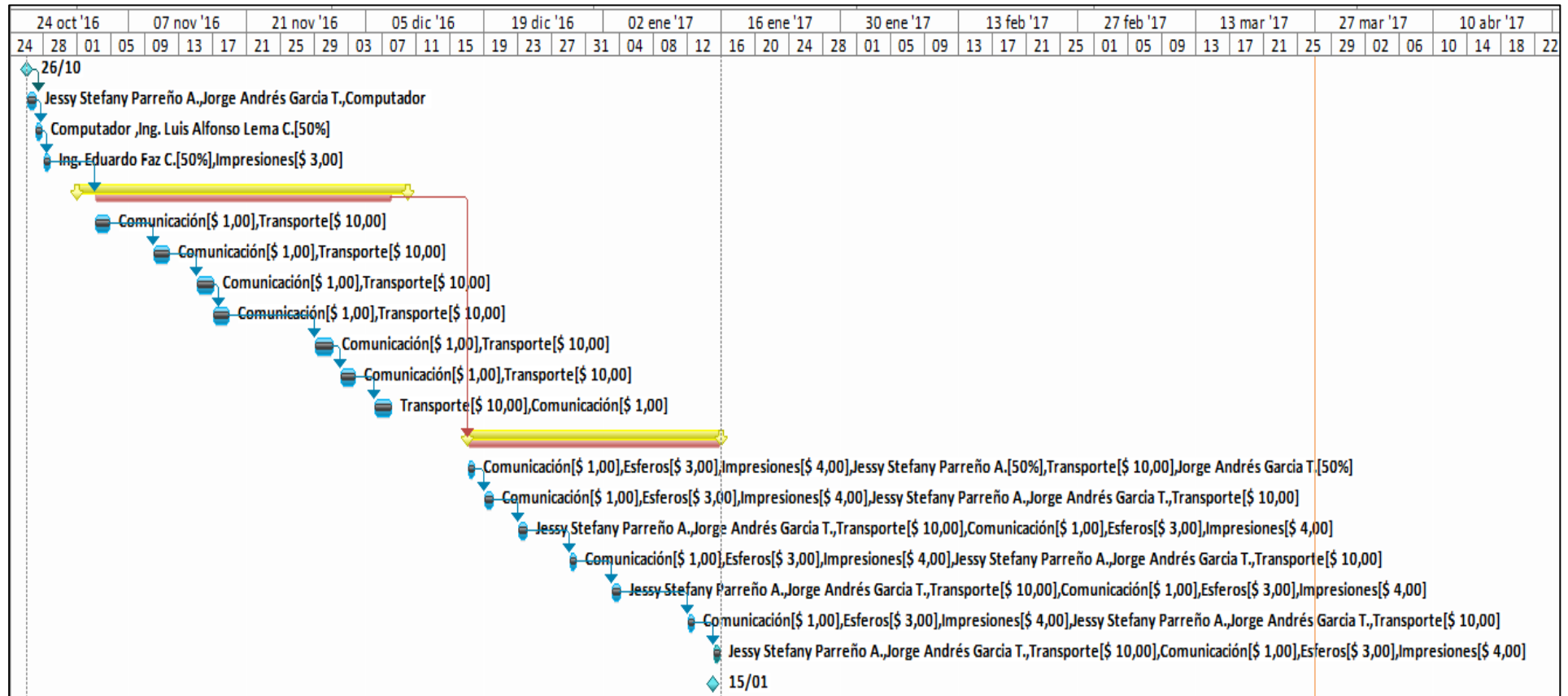


Figura 5 Cronograma aplicación de cuestionarios y recursos empleados.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 4.1. Codificación de la información.

Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
CODIGO.ET...	Numeric	1	0	1. ¿La caja soli...	{1, SI}...	None	17	Center	Ordinal	Input
CODIGO.S...	Numeric	1	0	2. ¿Se ha difund...	{1, TOTALM...	None	27	Center	Ordinal	Input
ESTRUCTU...	Numeric	1	0	3. ¿La caja soli...	{1, TOTALM...	None	28	Center	Ordinal	Input
RENTABILI...	Numeric	1	0	4. ¿Considera u...	{1, SIEMPR...	None	17	Center	Ordinal	Input
DECISIONES	Numeric	1	0	5. ¿Los directivo...	{1, SIEMPR...	None	16	Center	Ordinal	Input
POLITICAS	Numeric	1	0	6. ¿Son difundid...	{1, SIEMPR...	None	22	Center	Ordinal	Input
SANCIONES	Numeric	1	0	7. ¿Existen me...	{1, SIEMPR...	None	27	Center	Ordinal	Input
ESTATUTOS	Numeric	1	0	8. ¿Conoce la e...	{1, TOTALM...	None	30	Center	Ordinal	Input
CUMPLE.O...	Numeric	1	0	9. ¿La caja soli...	{1, SIEMPR...	None	14	Center	Ordinal	Input
DESARROL...	Numeric	1	0	10. ¿En la provi...	{1, SIEMPR...	None	19	Center	Ordinal	Input
POLITICAS....	Numeric	1	0	11. ¿La caja sol...	{1, TOTALM...	None	37	Center	Ordinal	Input
SALVAGUA...	Numeric	1	0	12. ¿La caja sol...	{1, SIEMPR...	None	23	Center	Ordinal	Input
RESPALDOS	Numeric	1	0	13. ¿Se guarda...	{1, SIEMPR...	None	20	Center	Ordinal	Input
COORDINA...	Numeric	1	0	14. ¿Existe un...	{1, SIEMPR...	None	18	Center	Ordinal	Input
DETECCIO...	Numeric	1	0	15. ¿Realizan m...	{1, SIEMPR...	None	15	Center	Ordinal	Input
SUPERVISI...	Numeric	1	0	16. ¿Con qué fr...	{1, MENSU...	None	17	Center	Ordinal	Input
EVALUACI...	Numeric	1	0	17. ¿Las activid...	{1, SIEMPR...	None	20	Center	Ordinal	Input
INFORMACI...	Numeric	1	0	18. ¿La informa...	{1, SIEMPR...	None	19	Center	Ordinal	Input
ESTATUTO...	Numeric	1	0	19. ¿Se dispone...	{1, SI}...	None	18	Center	Ordinal	Input
CONOCIMI...	Numeric	1	0	20. ¿Se ha pue...	{1, TOTALM...	None	19	Center	Ordinal	Input
REGLAME...	Numeric	1	0	21. ¿Se dispone...	{1, SI}...	None	17	Center	Ordinal	Input
CONOCIMI...	Numeric	1	0	22. ¿Se ha pue...	{1, SIEMPR...	None	31	Center	Ordinal	Input
ASIGNACION	Numeric	1	0	23. ¿Están asig...	{1, SIEMPR...	None	14	Center	Ordinal	Input
POLITICAS....	Numeric	1	0	24. ¿Se han de...	{1, SIEMPR...	None	17	Center	Ordinal	Input
INFORMACI...	Numeric	1	0	25. ¿Los directi...	{1, SIEMPR...	None	19	Center	Ordinal	Input
REUNIONES	Numeric	1	0	26. ¿Con que fr...	{1, MENSU...	None	25	Center	Ordinal	Input

Figura 6 Ingresos de datos de directivos.

Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
CODIGO.ET...	Numeric	1	0	1. ¿La caja soli...	{1, SI}...	None	17	Center	Ordinal	Input
CODIGO.S...	Numeric	1	0	2. ¿Se ha difund...	{1, TOTALM...	None	27	Center	Ordinal	Input
ESTRUCTU...	Numeric	1	0	3. ¿Conoce ust...	{1, TOTALM...	None	28	Center	Ordinal	Input
RENTABILI...	Numeric	1	0	4. ¿Considera u...	{1, SIEMPR...	None	17	Center	Ordinal	Input
DECISIONES	Numeric	1	0	5. ¿Participa us...	{1, SIEMPR...	None	16	Center	Ordinal	Input
POLITICAS	Numeric	1	0	6. ¿Los directivo...	{1, SIEMPR...	None	22	Center	Ordinal	Input
SANCIONES	Numeric	1	0	7. ¿Las sancion...	{1, SIEMPR...	None	27	Center	Ordinal	Input
ESTATUTOS	Numeric	1	0	8. ¿Los directivo...	{1, TOTALM...	None	30	Center	Ordinal	Input
CUMPLE.O...	Numeric	1	0	9. ¿Considera q...	{1, SIEMPR...	None	14	Center	Ordinal	Input
DESARROL...	Numeric	1	0	10. ¿En la provi...	{1, SIEMPR...	None	19	Center	Ordinal	Input
POLITICAS....	Numeric	1	0	11. ¿La caja sol...	{1, TOTALM...	None	37	Center	Ordinal	Input
SALVAGUA...	Numeric	1	0	12. ¿La caja sol...	{1, SIEMPR...	None	23	Center	Ordinal	Input
RESPALDOS	Numeric	1	0	13. ¿Los directiv...	{1, SIEMPR...	None	20	Center	Ordinal	Input
COORDINA...	Numeric	1	0	14. ¿Considera...	{1, SIEMPR...	None	18	Center	Ordinal	Input
DETECCIO...	Numeric	1	0	15. ¿Realizan m...	{1, SIEMPR...	None	15	Center	Ordinal	Input
SUPERVISI...	Numeric	1	0	16. ¿Con qué fr...	{1, MENSU...	None	17	Center	Ordinal	Input
EVALUACI...	Numeric	1	0	17. ¿Las activid...	{1, SIEMPR...	None	20	Center	Ordinal	Input
INFORMACI...	Numeric	1	0	18. ¿La informa...	{1, SIEMPR...	None	19	Center	Ordinal	Input
ESTATUTO...	Numeric	1	0	19. ¿Se dispone...	{1, SI}...	None	18	Center	Ordinal	Input
CONOCIMI...	Numeric	1	0	20. ¿Se ha pue...	{1, TOTALM...	None	19	Center	Ordinal	Input
REGLAME...	Numeric	1	0	21. ¿Se dispone...	{1, SI}...	None	17	Center	Ordinal	Input
CONOCIMI...	Numeric	1	0	22. ¿Se ha pue...	{1, SIEMPR...	None	31	Center	Ordinal	Input
ASIGNACION	Numeric	1	0	23. ¿Considera ...	{1, SIEMPR...	None	14	Center	Ordinal	Input
POLITICAS....	Numeric	1	0	24. ¿Considera...	{1, SIEMPR...	None	17	Center	Ordinal	Input
INFORMACI...	Numeric	1	0	25. ¿Los directi...	{1, SIEMPR...	None	19	Center	Ordinal	Input
REUNIONES	Numeric	1	0	26. ¿Con que fr...	{1, MENSU...	None	25	Center	Ordinal	Input

Figura 7 Ingresos de datos de socios.

La codificación de la información se la realizó por medio del programa SPSS el cual nos permitió realizar la tabulación de una manera más rápida y efectiva minimizando el tiempo empleado.

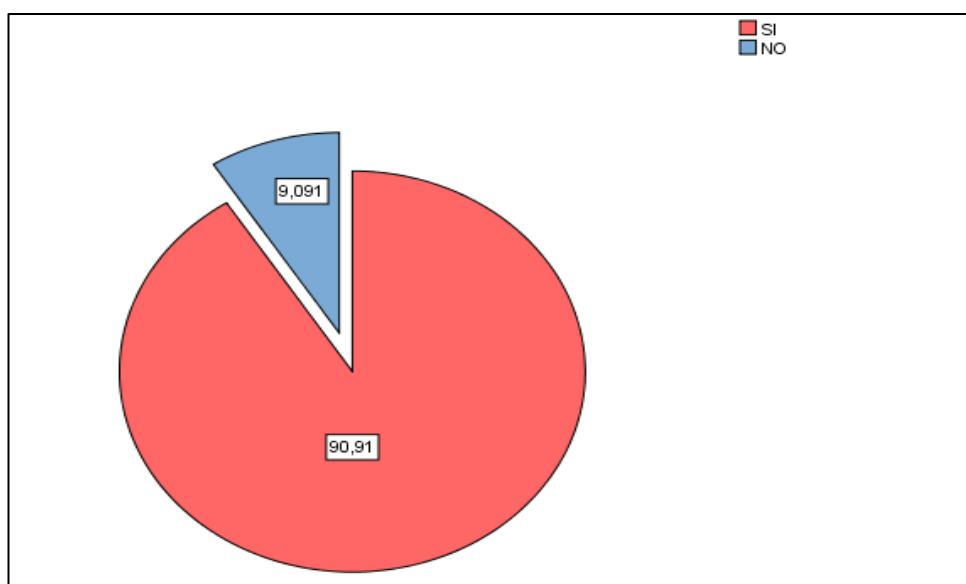
## 4.2. Análisis de resultados.

### 4.2.1. Directivos

1. ¿La caja solidaria cuenta con un código de ética ligado a sus actividades?

**Tabla 7**  
**Existencia código de ética**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SI	20	90,9	90,9	90,9
	NO	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



**Figura 8 Existencia código de ética**

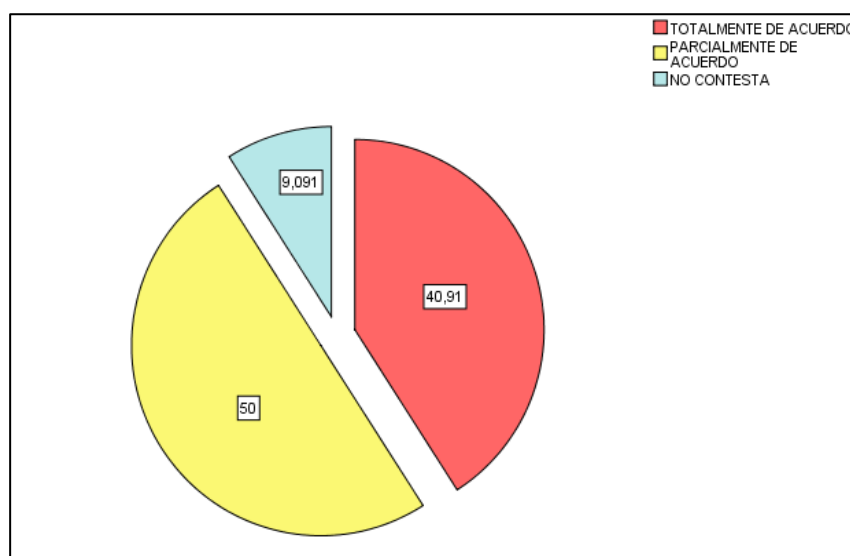
### INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestas realizadas a los directivos de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua el 90,90% coinciden que cuentan con código de ética, el 9,10% mencionan que no. De esta manera claramente se puede observar que en su mayoría manifiestan que cuentan con un código de ética para el cumplimiento de sus actividades, sin embargo, existe un pequeño desacuerdo pues se ostenta que tal instrumento es conocido en forma verbal más no existe físicamente.

## 2. ¿Se ha difundido el código en la caja solidaria?

**Tabla 8**  
**Conocimiento del código de ética**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje	Porcentaje
				Valido	Acumulado
Valido	TOTALMENTE DE ACUERDO	9	40,9	40,9	40,9
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	11	50,0	50,0	90,9
	NO CONTESTA	2	9,1	9,1	100,0
Total		22	100,0	100,0	



**Figura 9 Conocimiento del código de ética**

### INTERPRETACIÓN:

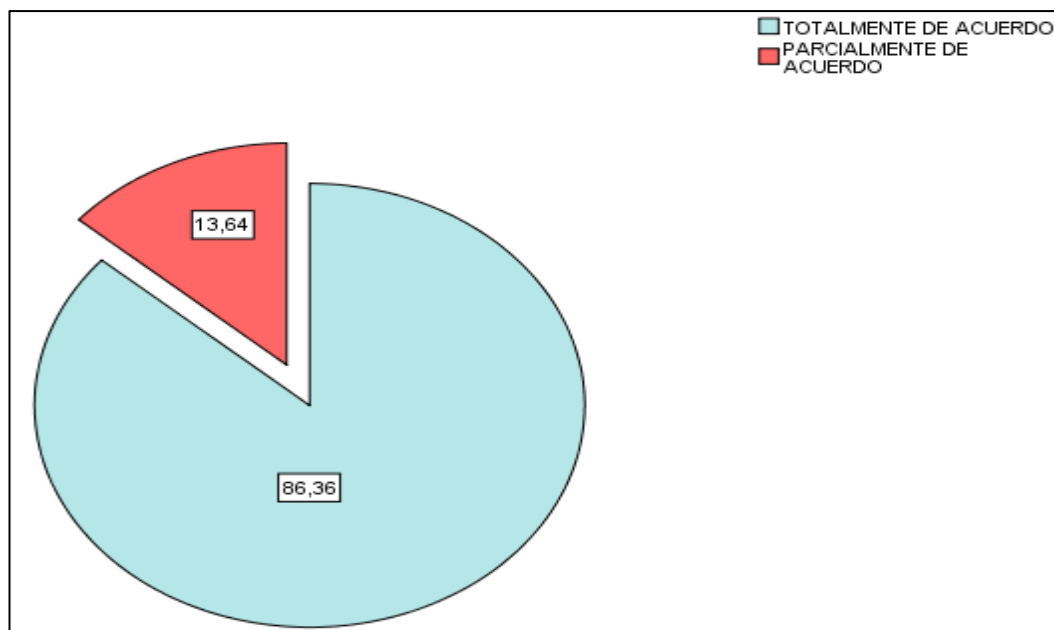
De las encuestas realizadas en las Cajas Solidarias un 40,90% consideran que se ha difundido el código de ética con los socios, mientras que un 50,00% menciona que lo hacen parcialmente y un 9,10% ostentan que no. Claramente se puede observar con los resultados obtenidos que tal instrumento se lo ha difundido con la mayoría de los socios, sin embargo se presume que en ciertos casos los socios no tienen conocimiento del mismo por el motivo que no asisten con regularidad a las reuniones a las que son convocados por parte de la directiva, finalmente un pequeño grupo de directivos manifiestan que no cuentan con este instrumento.



### 3. ¿La caja solidaria cuenta con una estructura formal?

**Tabla 9**  
**Estructura formal**

		Frecuencia	Porciento	Porcentaje	Porcentaje
				Valido	Acumulado
Valido	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	86,4	86,4	86,4
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	3	13,6	13,6	100,0
Total		22	100,0	100,0	



**Figura 10 Estructura formal**

#### **INTERPRETACIÓN:**

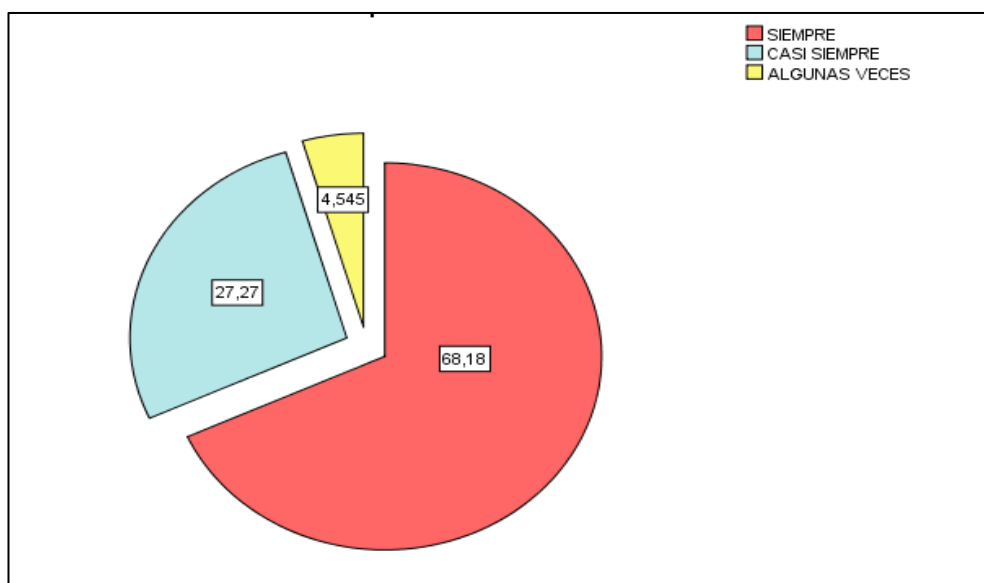
De total de encuestados un 86,40% consideran que si cuentan con una estructura formal bien definida y un 13,60% están parcialmente de acuerdo.

Con los resultados obtenidos se puede determinar claramente que cuentan con una estructura definida en la mayoría de los casos con un Consejo de Vigilancia, Presidente/a, Vicepresidente/a, y Tesorero/a, a la vez un pequeño grupo manifiesta que el funcionamiento de la misma es limitado y el presidente y tesorero son quienes asumen la mayoría de las responsabilidades.

#### 4. ¿Considera usted que la Caja Solidaria incrementa la rentabilidad de los socios en el sector que desarrollan sus actividades?

**Tabla 10**  
**Incremento de la rentabilidad**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	15	68,2	68,2	68,2
	CASI SIEMPRE	6	27,3	27,3	95,5
	ALGUNAS VECES	1	4,5	4,5	100,0
Total		22	100,0	100,0	



**Figura 11 Incremento de la rentabilidad**

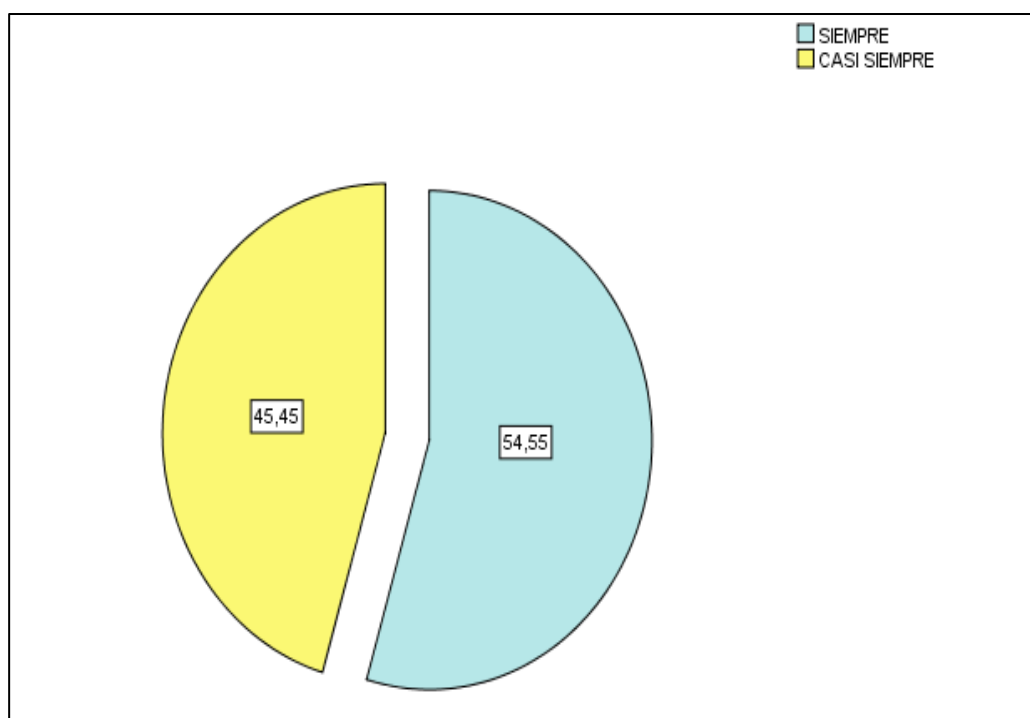
#### INTERPRETACIÓN:

Del número de encuestados un 68,20% consideran que la caja solidaria aporta en el incremento de la rentabilidad de los socios, un 27,30% considera que casi siempre se cumple con este objetivo y un 4,50% mantiene que algunas veces se lo hace. De esta manera se observa que en su mayoría los directivos cumplen con este objetivo por los créditos concedidos para sus actividades ganaderas y agrícolas, un cierto porcentaje considera que si bien es cierto les conceden los créditos y es una ayuda significativa para sus actividades no siempre resulta en un incremento de su rentabilidad por las condiciones climáticas entre otros factores y su inversión se pierde principalmente en las actividades agrícolas.

## 5. ¿Los directivos de la Caja Solidaria hacen partícipes a los socios en la toma de decisiones?

**Tabla 11**  
**Toma de Decisiones**

		Frecuencia	Porciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	12	54,5	54,5	54,5
	CASI SIEMPRE	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



**Figura 12 Toma de decisiones**

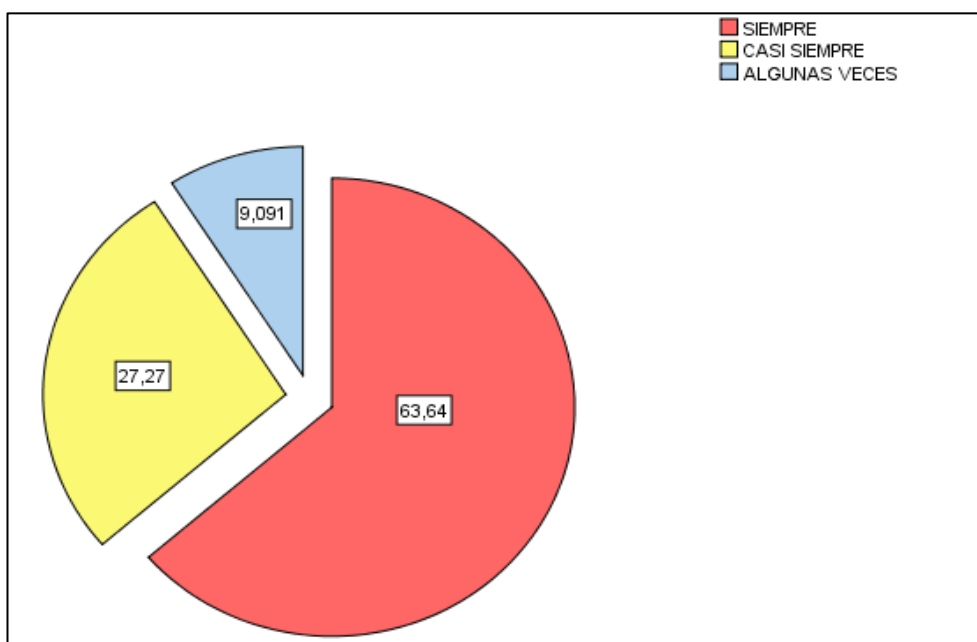
### INTERPRETACIÓN:

Un 54,50% de los directivos consideran que siempre se hace partícipe a los socios en la toma de decisiones y un 45,50% mencionan que casi siempre se hace partícipe a los socios en estas acciones. Como se puede observar en la mayoría de los casos los directivos mantienen que los socios son partícipes de las decisiones de relevancia para la gestión de la Caja Solidaria, a la vez una parte considera que no siempre se toman en cuenta las opiniones de los socios por la frecuencia de reuniones y por la inasistencia de los socios a las reuniones.

## 6. ¿Son difundidas entre los socios las políticas de la Caja Solidaria?

**Tabla 12**  
**Políticas de la caja solidaria**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	14	63,6	63,6	63,6
	CASI SIEMPRE	6	27,3	27,3	90,9
	ALGUNAS VECES	2	9,1	9,1	100,0
Total		22	100,0	100,0	



**Figura 13 Políticas de la caja solidaria**

### INTERPRETACIÓN:

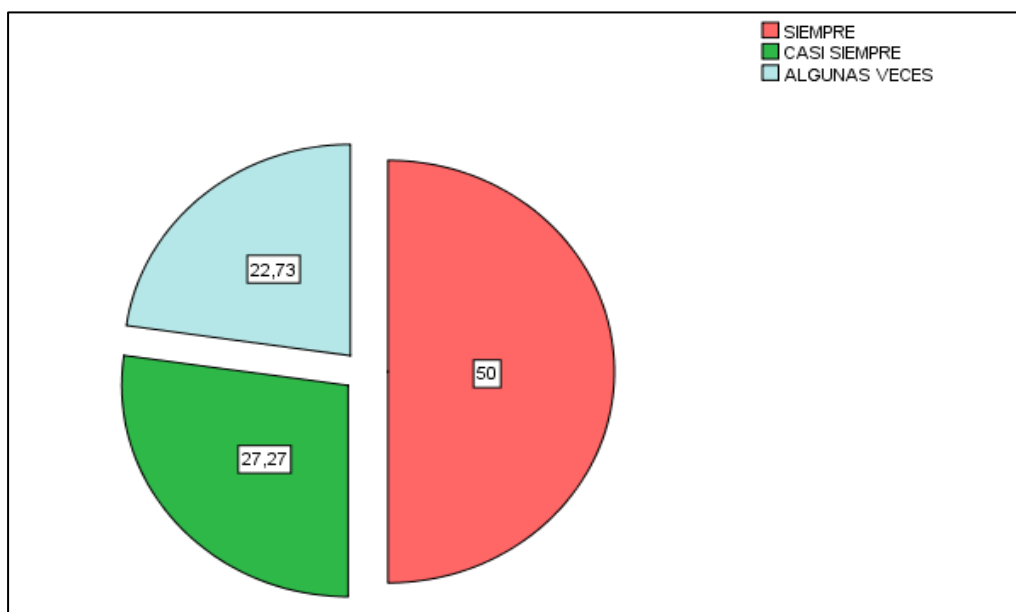
Del número de encuestados el 63,60% de ellos mencionan que siempre se ha difundido las políticas de la caja solidaria, 27,30% consideran que casi siempre se lo hace y un 9,10% ostenta que algunas veces se lo hace.

Los directivos coinciden en que los socios si conocen las políticas de la Caja Solidaria no en su totalidad porque mantienen poca participación, y el mayor interés de los socios son las políticas crediticias, lo que eventualmente conlleva a tener un elevado desconocimiento de las políticas.

## 7. ¿Existen mecanismos de sanciones internas por no acatar las políticas de la Caja Solidaria?

**Tabla 13**  
**Sanciones Internas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	11	50,0	50,0	50,0
	CASI SIEMPRE	6	27,3	27,3	77,3
	ALGUNAS VECES	5	22,7	22,7	100,0
Total		22	100,0	100,0	



**Figura 14 Sanciones internas**

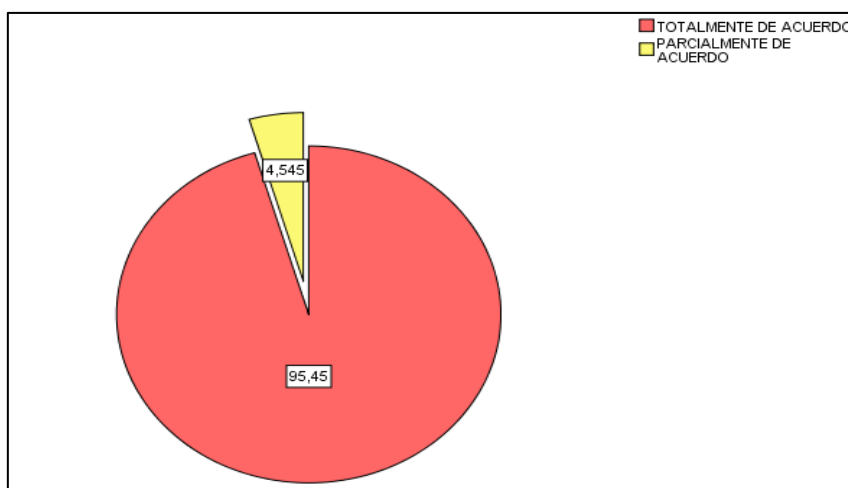
### INTERPRETACIÓN:

Un 50,00% de los directos considera que siempre existen mecanismos de sanciones por el incumplimiento de políticas internas de la caja solidaria, mientras que un 27,30% considera que casi siempre existen estos mecanismos de sanciones y el restante 22,70% menciona que algunas veces existen sanciones por el incumplimiento de políticas. Con estos resultados se puede evidenciar que las Cajas Solidarias y Banco Comunal de la provincia de Tungurahua si mantienen políticas de sanciones las cuales son aplicadas eventualmente por no acatar las disposiciones.

## 8. ¿Conoce la existencia de los estatutos para el desarrollo de sus actividades dentro de la caja solidaria?

**Tabla 14**  
**Conocimiento de estatutos**

		Frecuencia	Porciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	TOTALMENTE DE ACUERDO	21	95,5	95,5	95,5
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



**Figura 15 Conocimiento de los estatutos**

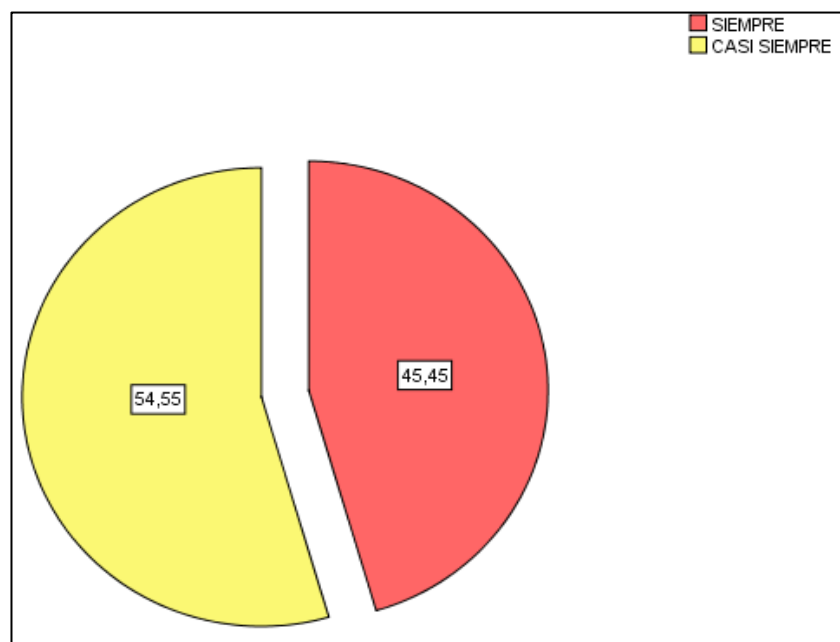
### INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados un 95,50% están totalmente de acuerdo en que conocen los estatutos de la caja solidaria y apenas un 4,50% menciona que conoce parcialmente la existencia de los estatutos. Los directivos de la caja tienen un conocimiento de los estatutos para el cumplimiento de las actividades a su cargo puesto que en su mayoría son los socios fundadores de las cajas y son quienes elaboraron los estatutos, existe un directivo que tiene un conocimiento parcial por el periodo de transición de la directiva.

## 9. ¿La caja solidaria cumple con los objetivos planteados?

**Tabla 15**  
**Cumplimiento de objetivos**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	10	45,5	45,5	45,5
	CASI SIEMPRE	12	54,5	54,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



**Figura16 Cumplimiento de objetivos**

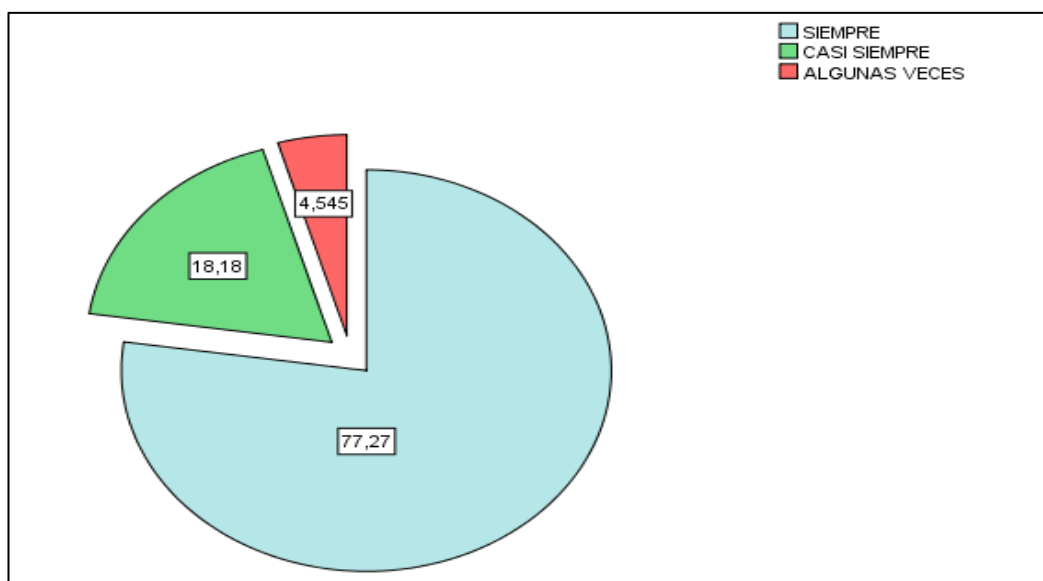
### INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados el 45,45% mencionan que la caja solidaria casi siempre cumple con los objetivos que se plantea y el 54,55% consideran que casi siempre lo hacen. Las Cajas Solidarias pertenecientes a la provincia de Tungurahua son entidades que, si bien persiguen propósitos en común, poseen visiones y objetivos distintos, en este caso para la mayoría de los directivos consideran que casi siempre se cumplen con los objetivos planteados esto por el motivo que no siempre logran recuperar los créditos concedidos.

**10. ¿En la provincia de Tungurahua la Caja Solidaria fomenta un desarrollo económico estable?**

**Tabla 16**  
**Desarrollo financiero**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	17	77,3	77,3	77,3
	CASI SIEMPRE	4	18,2	18,2	95,5
	ALGUNAS VECES	1	4,5	4,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 17 Desarrollo económico**

**INTERPRETACIÓN**

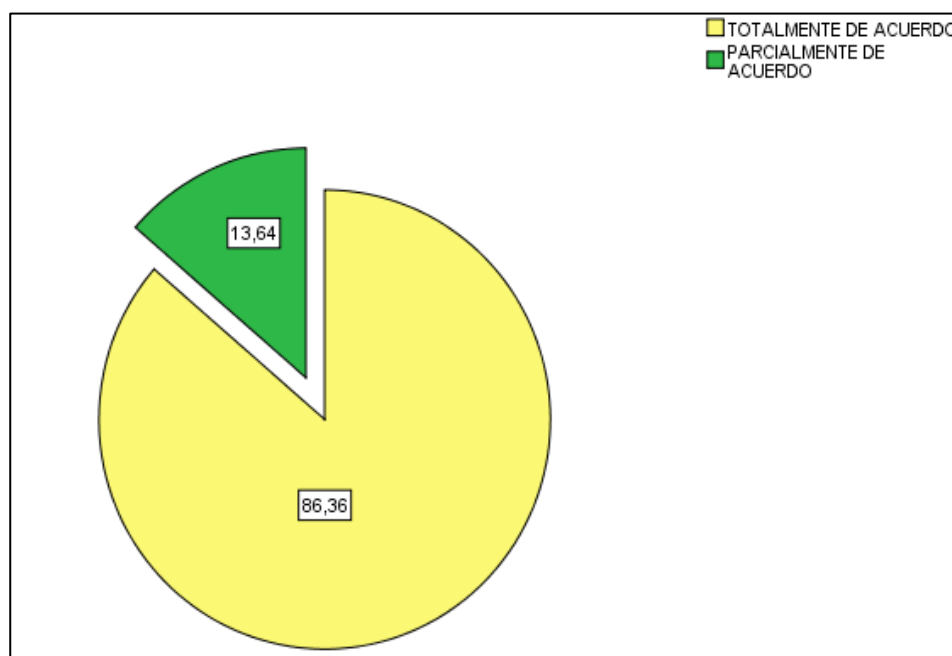
Del total de encuestados el 77,30% de ellos consideran que la caja solidaria siempre fomenta el desarrollo económico de la provincia, 18,20% de los mismos mencionan que casi siempre lo hace y apenas el 4,50% directivo considera que lo hace algunas veces. En la mayoría de los directivos que si aporta al crecimiento de la provincia de Tungurahua y el mecanismo es por medio de los créditos destinados a sus actividades agrícolas y productivas. El porcentaje restante considera que casi siempre o algunas veces lo hacen.



### 11. ¿La caja solidaria cuenta con políticas de cobranza sobre los créditos concedidos para actividades productivas y ganaderas?

**Tabla 17**  
**Políticas de cobranza**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	86,4	86,4	86,4
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



**Figura 18 Políticas de cobranza**

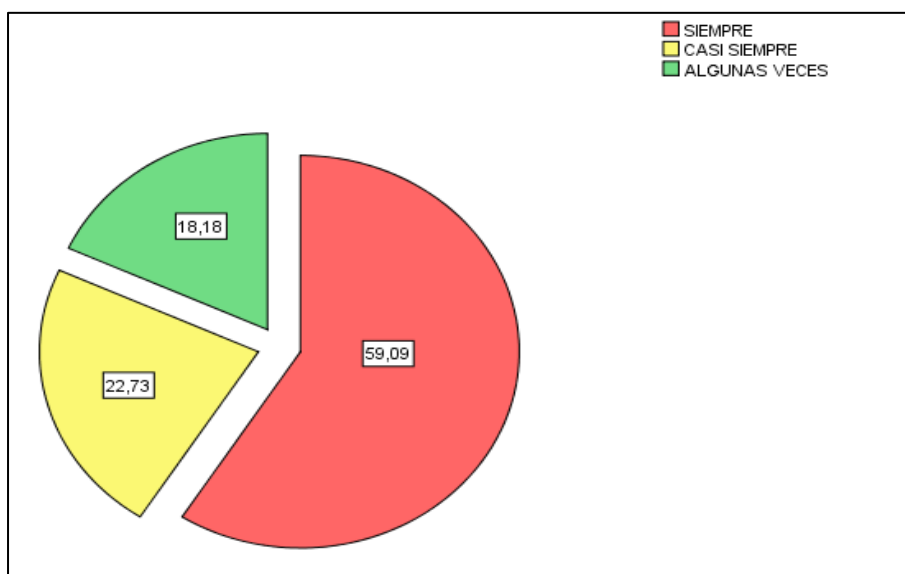
#### INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados un 86,40% están totalmente de acuerdo en que la Caja Solidaria cuenta con políticas de cobranza y un 13,60% están parcialmente de acuerdo. Los directivos mantienen que si cuentan con políticas de cobranza pero que son informales es por ello que se mantiene un desacuerdo.

## 12. ¿La caja solidaria cuenta con políticas para salvaguardar el dinero recaudado?

**Tabla 18**  
**Salvaguada del efectivo**

	Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	13	59,1	59,1
	CASI SIEMPRE	5	22,7	81,8
	ALGUNAS VECES	4	18,2	100,0
Total	22	100,0	100,0	



**Figura 19 Salvaguada del efectivo**

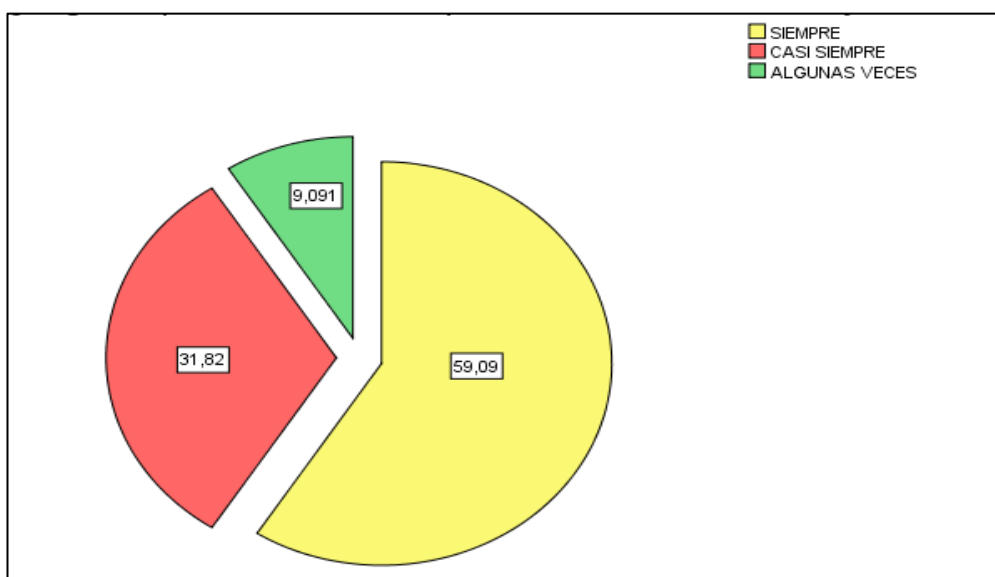
### INTERPRETACIÓN:

El 59,09% consideran que la caja solidaria siempre mantiene políticas para salvaguardar el efectivo recaudado, 22,73% mencionan que casi siempre mantienen estas políticas y un 18,18% consideran que algunas veces. El motivo de este desacuerdo consiste en que las Cajas Solidarias poseen cuentas bancarias para salvaguardar, pero los depósitos son realizados en periodos de tiempo poco prudentes y de esta manera el efectivo corre un gran riesgo.

### 13. ¿Se guarda periódicamente un respaldo de la información de la caja solidaria?

**Tabla 19**  
**Respaldo de la información**

	Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	13	59,1	59,1
	CASI SIEMPRE	7	31,8	90,9
	ALGUNAS VECES	2	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	



**Figura 20 Respaldo de la información**

#### **INTERPRETACIÓN:**

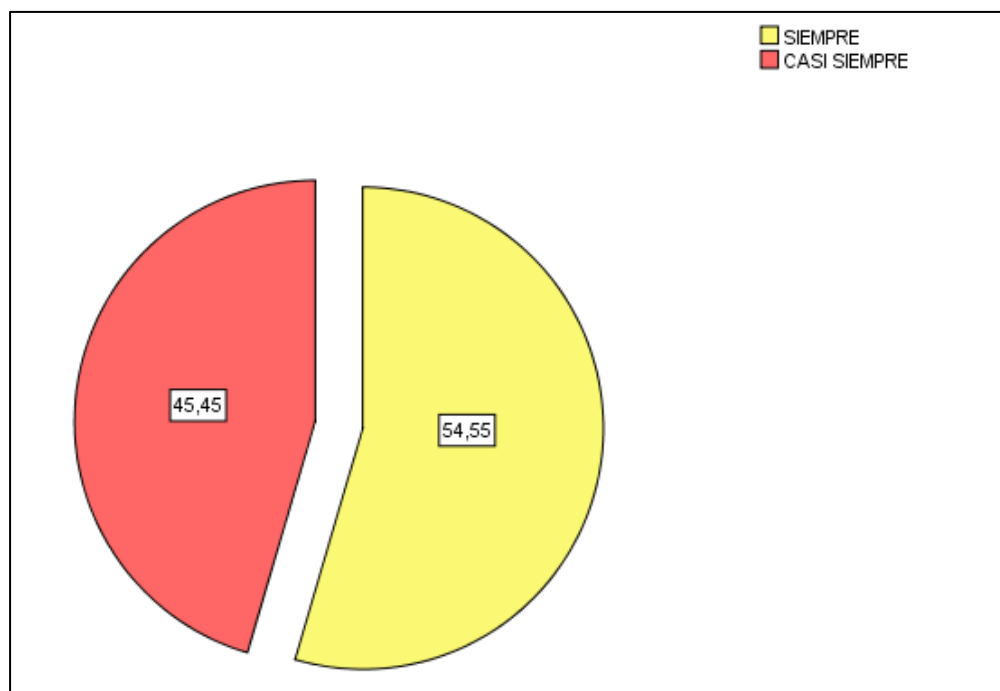
Del número de encuestados 59,10% de los mismos consideran que siempre guardan respaldos de la información, 31,80% consideran que casi siempre se realiza con esta acción y un 9,10% consideran que algunas veces lo hacen.

Los respaldos de la información consideran los directivos que, si se los realiza, sin embargo, consideran que no siempre se lo hace de la mejor manera, pues consideran que debe ser llevado de manera electrónica.

## 14. ¿Existe una coordinación adecuada entre las distintas áreas de la Caja Solidaria?

**Tabla 20**  
**Coordinación entre las áreas**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	12	54,5	54,5	54,5
	CASI SIEMPRE	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



**Figura 21 Coordinación entre las áreas**

### INTERPETACIÓN:

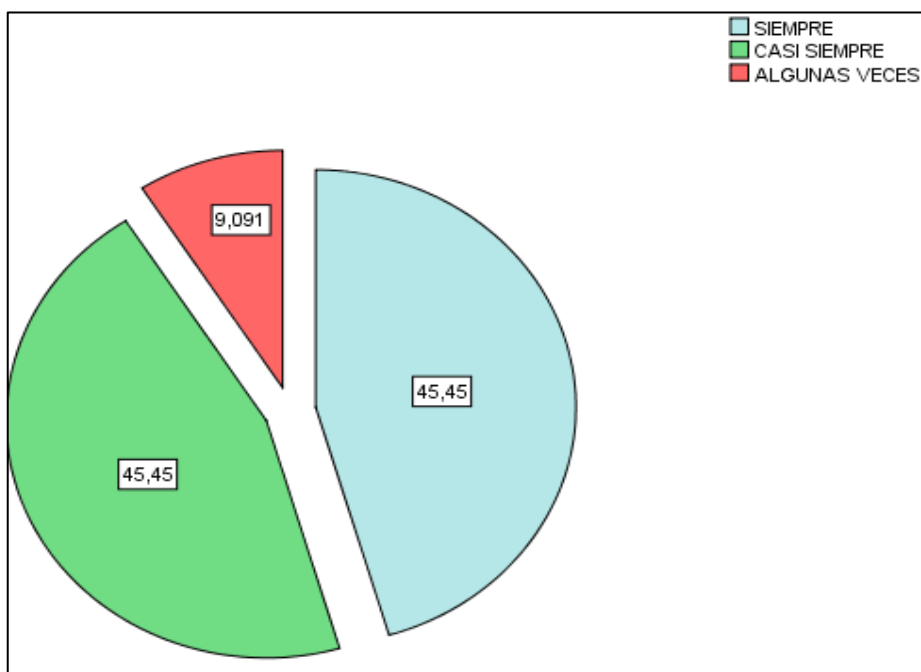
Un 54,50% de los directivos consideran que siempre existe una coordinación adecuada entre las distintas áreas de la Caja Solidaria, y el 45,50% restante mencionan que casi siempre existe una coordinación adecuada entre las distintas áreas de la caja. Los directivos consideran que las actividades son desarrolladas y coordinadas de una manera adecuada por cada funcionario sin embargo consideran y se pudo observar que en algunos casos los directivos tienen muchas actividades a su cargo.

## 15. ¿Realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos?

**Tabla 21**

### Acciones correctivas ante la detección de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	10	45,5	45,5	45,5
	CASI SIEMPRE	10	45,5	45,5	90,9
	ALGUNAS VECES	2	9,1	9,1	100,0
Total		22	100,0	100,0	



**Figura 22 Acciones correctivas ante la detección de riesgos**

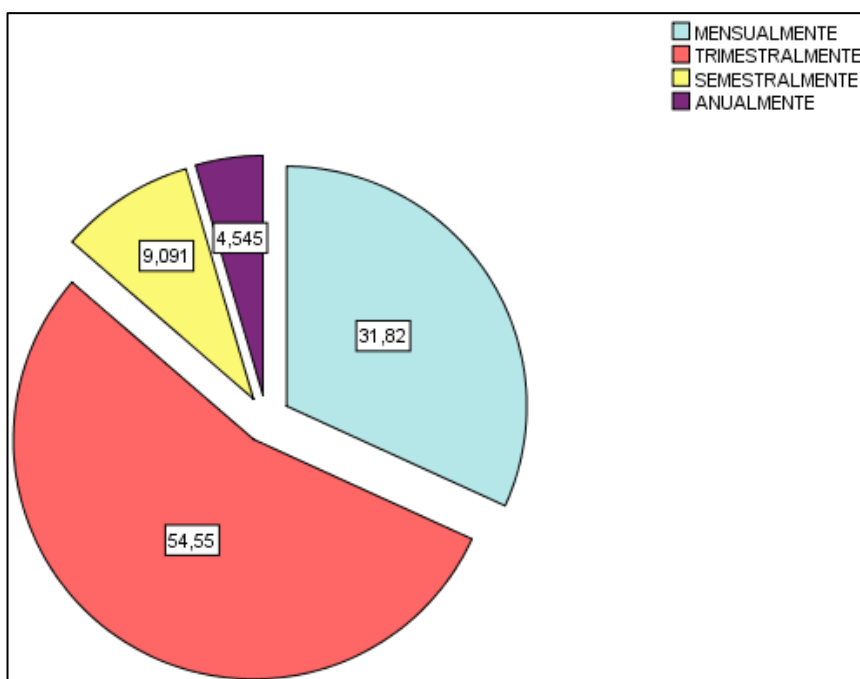
#### INTERPRETACIÓN:

De los directivos encuestados un 45,45% considera que siempre se realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos, el 45,45% menciona que casi siempre lo hacen y un 9,10% considera que algunas veces se lo hace. Sé aprecia que siempre se toman acciones ante la presencia de riesgos, la diferencia de opinión radica en los tiempos de reacción ante los riesgos detectados.

## 16. ¿Con qué frecuencia se evalúa y supervisa los riesgos?

**Tabla 22**  
**Evaluación y supervisión de riesgos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			Valido	Acumulado
Valido	MENSUALMENTE	7	31,8	31,8
	TRIMESTRALMENTE	12	54,5	86,4
	SEMESTRALMENTE	2	9,1	95,5
	ANUALMENTE	1	4,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



**Figura 23 Evaluación y supervisión de riesgos**

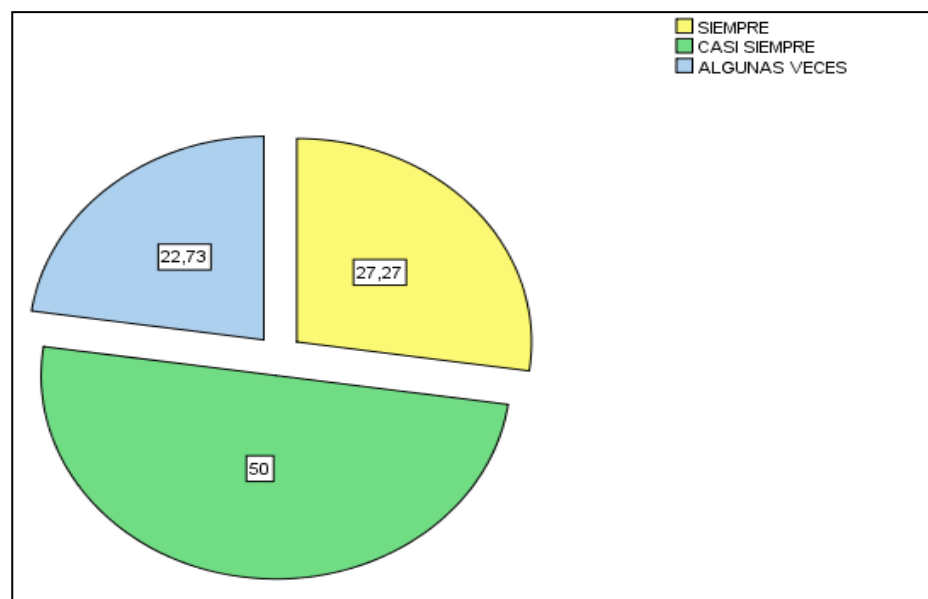
### INTERPRETACIÓN:

De Número de encuestados un 31,82% consideran que la supervisión de los riesgos de lo hace mensualmente, un 54,55% trimestralmente, un 9,09% semestralmente y apenas un 4,54% anualmente. Los directivos mantienen que efectivamente se supervisan los riesgos, la diferencia claramente se puede observar en que los tiempos de reacción son muy distantes e inapropiados con los cuales se deberían realizar estas acciones.

## 17. ¿Las actividades son evaluadas constantemente?

**Tabla 23**  
**Evaluación de actividades**

		Frecuencia	Porciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	6	27,3	27,3	27,3
	CASI SIEMPRE	11	50,0	50,0	77,3
	ALGUNAS VECES	5	22,7	22,7	100,0
Total		22	100,0	100,0	



**Figura 24 Evaluación de actividades**

### INTERPRETACIÓN:

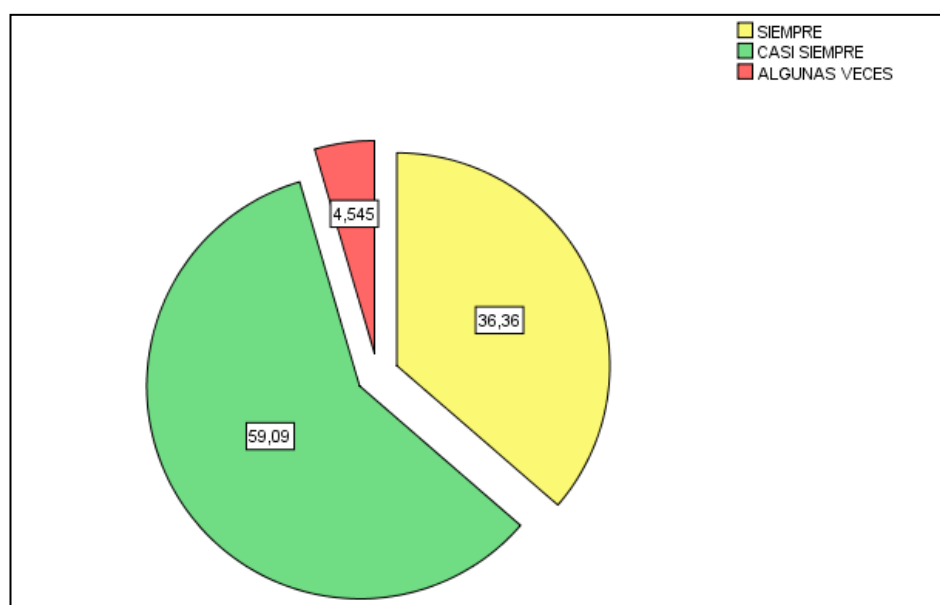
El 27,30% consideran que las actividades siempre son evaluadas, un 50,00% menciona que casi siempre y el 22,70% mantienen que se lo hace algunas veces.

Los directivos son conscientes que las actividades son evaluadas y esto es beneficio para el cumplimiento de objetivos y esta actividad es realizada por el consejo de vigilancia de las organizaciones, el desacuerdo es en los períodos de tiempo que se lo hace pues en ocasiones son demasiado extensos lo cual es poco prudente.

## 18. ¿La información que reciben los Directivos es oportuna?

**Tabla 24**  
**Información Oportuna**

		Frecuencia	Porciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	8	36,4	36,4	36,4
	CASI SIEMPRE	13	59,1	59,1	95,5
	ALGUNAS VECES	1	4,5	4,5	100,0
Total		22	100,0	100,0	



**Figura 25 Información oportuna**

### INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados un 36,40% consideran que la información que reciben siempre es oportuna, un 59,10% ostentan que casi siempre lo es y un 4,50% que la información que reciben algunas veces es oportuna.

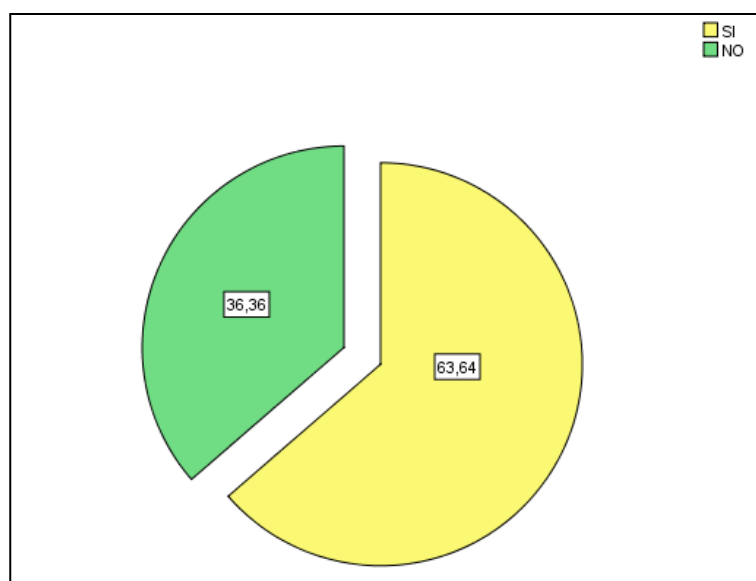
En este contexto los directivos que tienen un mayor contacto con la UCABANPE discurren que la información recibida es oportuna y a tiempo para ser socializada con los socios de las organizaciones; sin embargo en su mayoría los directivos consideran que casi siempre o algunas veces se les informa de sucesos que puedan afectar a sus organizaciones se presume que el motivo de esto es por la poca frecuencia con la que se realizan reuniones, en tal sentido es muy importante que los directivos se informen y mantengan una comunicación adecuada con tal organización.



## 19. ¿Se dispone de un estatuto actualizado?

**Tabla 25**  
**Existencia de estatuto**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SI	14	63,6	63,6	63,6
	NO	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



**Figura 26 Existencia de Estatuto**

### INTERPRETACIÓN:

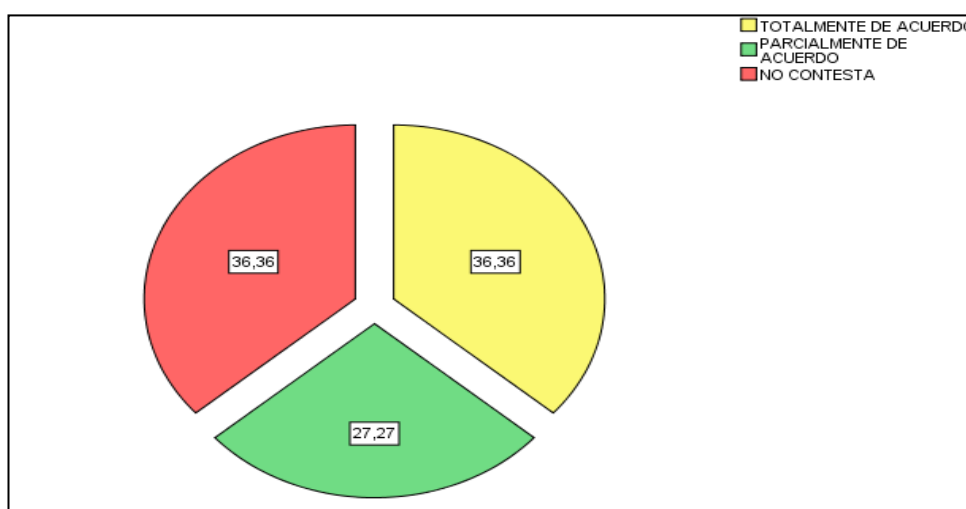
Del total de encuestados un 63,60% manifiestan que sí disponen de estatutos actualizados y un 36,40% mencionan que no.

De los resultados obtenidos se debe destacar que todas las organizaciones poseen estatutos, el problema radica en que los estatutos que poseen son de directivas anteriores o que a su vez el estatuto debe ser aprobado por un organismo de control es por ello que no se actualizan los estatutos en ciertos casos.

## 20. ¿Se ha puesto en conocimiento el estatuto interno con todos los socios de la Caja Solidaria?

**Tabla 26**  
**Conocimiento del estatuto**

		Frecuencia	Porciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	36,4	36,4	36,4
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	6	27,3	27,3	63,6
	NO CONTESTA	8	36,4	36,4	100,0
Total		22	100,0	100,0	



**Figura 27 Conocimiento del estatuto**

### INTERPRETACIÓN:

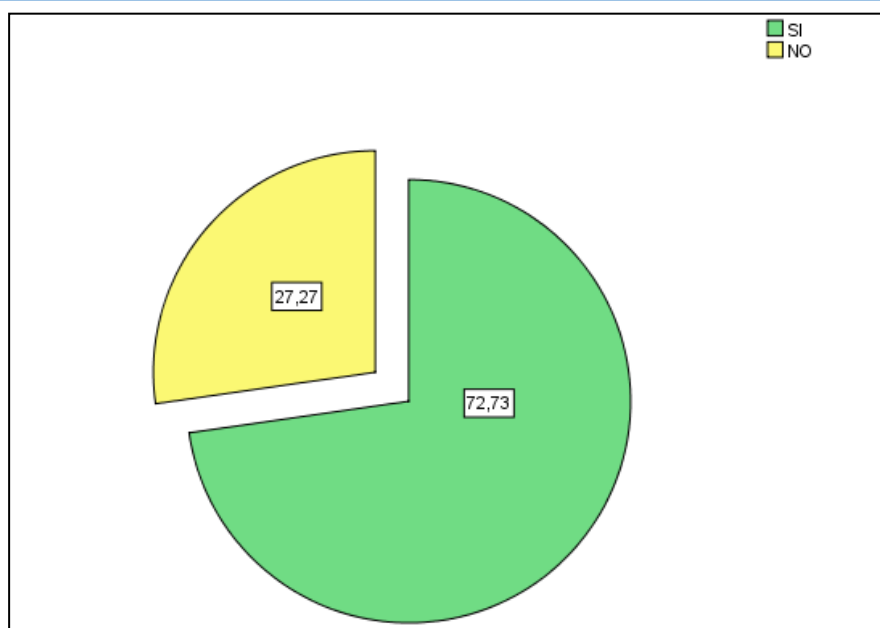
Del total de encuestados un 36,36% están totalmente de acuerdo que el estatuto interno de la caja solidaria es de conocimiento para los socios, un 27,27% parcialmente de acuerdo y un 36,36% no responde en razón que manifestaron el no contar con estatuto actualizados.

De la misma manera en su mayoría concuerdan en que los estatutos son socializados con los socios, un porcentaje manifiesta que se lo hace parcialmente puesto que esto se lo realiza en las reuniones a las que son convocados y algunos socios no acuden a las reuniones de manera frecuente. Y finalmente un grupo mantiene que no cuentan con estatutos actualizados por la razón mencionada anteriormente.

## 21. ¿Se dispone de un reglamento interno en la Caja Solidaria?

**Tabla 27**  
**Existencia reglamento interno**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SI	16	72,7	72,7	72,7
	NO	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



**Figura 28 Existencia reglamento interno**

### INTERPRETACIÓN:

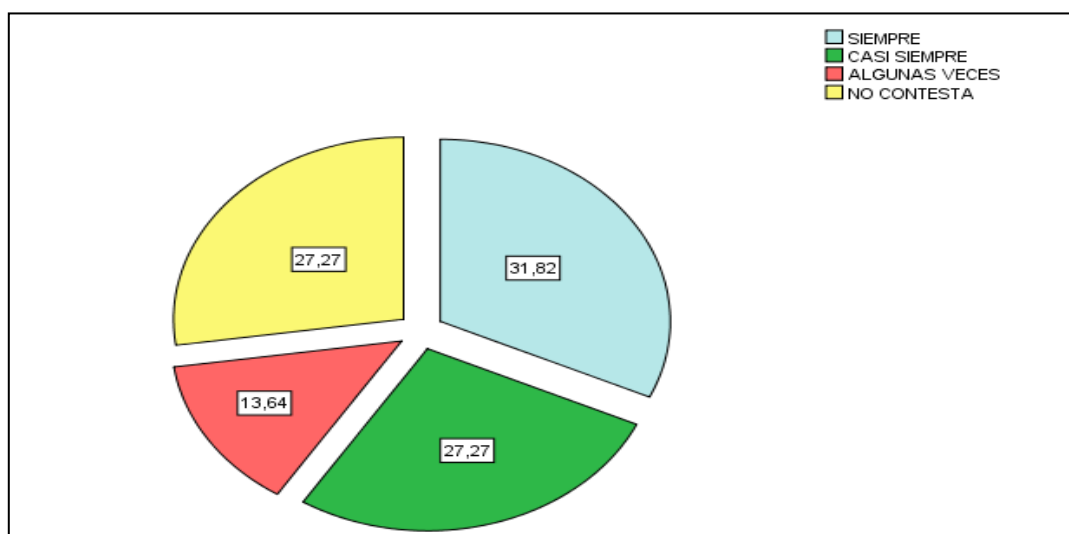
Un 72,70% de los directivos encuestados mencionan que sí cuentan con un reglamento interno en la caja y un 27,30% mantienen que no.

Al igual que con el cuestionamiento sobre el estatuto mantienen que si cuentan con reglamentos internos dichos de forma verbal mas no existe el documento físico a lo cual consideran inapropiado.

## 22. ¿Se ha puesto en conocimiento el reglamento interno con todos los colaboradores de la Caja Solidaria?

**Tabla 28**  
**Conocimiento reglamento interno**

		Frecuencia	Porciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	7	31,8	31,8	31,8
	CASI SIEMPRE	6	27,3	27,3	59,1
	ALGUNAS VECES	3	13,6	13,6	72,7
	NO CONTESTA	6	27,3	27,3	100,0
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 29 Conocimiento reglamento interno**

### INTERPRETACIÓN:

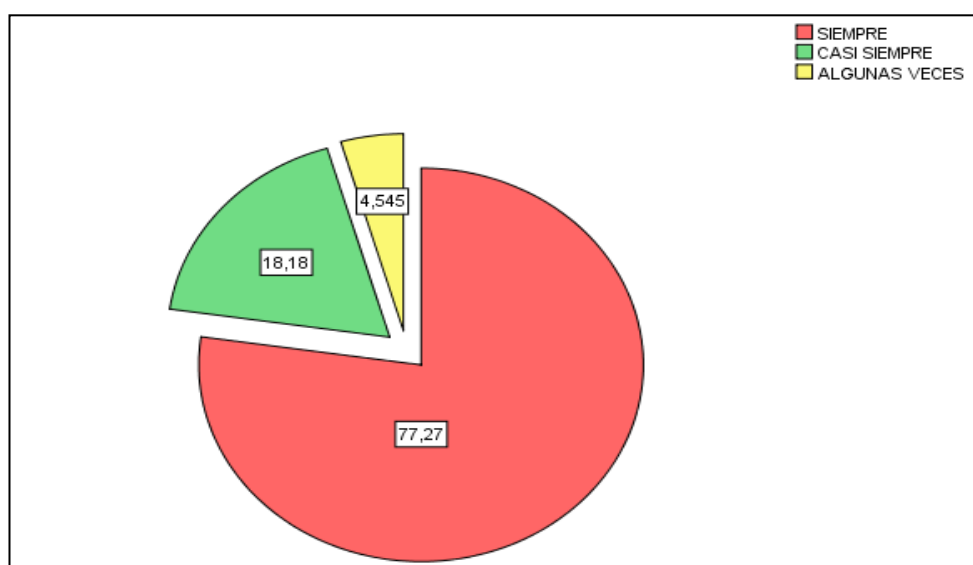
Del total de encuestados un 31,80% de los directivos mencionan que siempre se ha puesto en conocimiento el reglamento interno de la caja, de igual manera un 27,30% que casi siempre lo han hecho, un 13,60% dan a conocer que lo hacen algunas veces y un 27,30% no responde en razón que manifestaron no contar con un reglamento interno.

De esta manera y en su mayoría los directivos concuerdan en que si bien el reglamento se lo puesto en consideración siempre, casi siempre o algunas veces y es de conocimiento de los socios el problema radica y se presume que los socios no siempre asisten a las reuniones a las que se les convoca es así que no se logra informar en un 100% a los socios de las Cajas Solidarias; se recalca que los reglamentos no existen de manera física.

### 23. ¿Están asignadas las tareas y responsabilidades específicas a cada directivo de la caja solidaria?

**Tabla 29**  
**Asignación de tareas y responsabilidades**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	17	77,3	77,3	77,3
	CASI SIEMPRE	4	18,2	18,2	95,5
	ALGUNAS VECES	1	4,5	4,5	100,0
Total		22	100,0	100,0	



**Figura 30 Asignación de tareas y responsabilidades**

#### **INTERPRETACIÓN:**

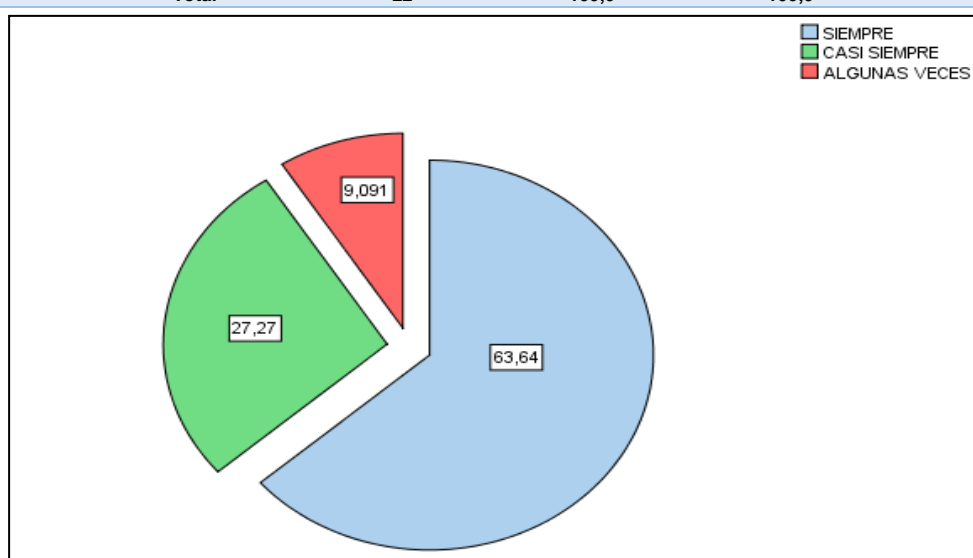
El 77,30% consideran que las tareas y responsabilidades siempre son asignadas de manera específica, el 18,20% que casi siempre se lo hace y apenas un 4,50% mencionan que algunas veces.

En la mayoría de los casos se determinó que, si cuentan con tareas y responsabilidades específicas para los directivos, es por esto que se cuenta con un acierto del 77,30%, sin embargo, el 27,30% menciona que ciertos directivos tienen a su cargo múltiples actividades, lo cual es perjudicial para las organizaciones pues se da una concentración de actividades que implica un riesgo de relevancia.

## 24. ¿Se han definido políticas que garantice los servicios que ofrece la caja solidaria a sus socios?

**Tabla 30**  
**Definición de políticas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	14	63,6	63,6	63,6
	CASI SIEMPRE	6	27,3	27,3	90,9
	ALGUNAS VECES	2	9,1	9,1	100,0
Total		22	100,0	100,0	



**Figura 31 Definición de políticas**

### INTERPRETACIÓN:

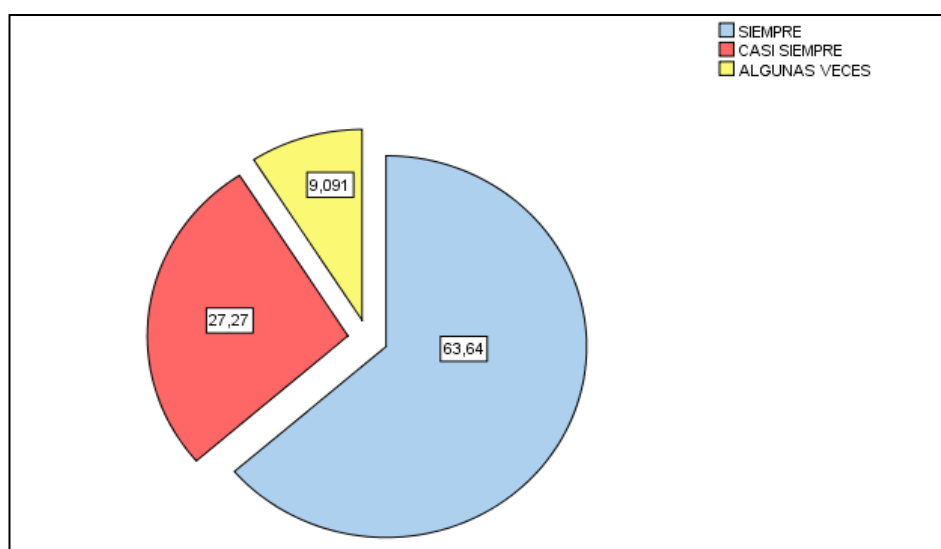
Del total de encuestados el 63,60% de los mismos consideran que siempre se definen políticas para garantizar los servicios de la caja para con los socios, de la misma manera el 27,30% de ellos considera que casi siempre se lo hace y apenas el 9,10% que algunas veces se realizan estas acciones.

En este caso se determina que las Cajas Solidarias en su mayoría si cuentan con políticas establecidas que permitan desarrollar las actividades correctamente, las políticas que se encuentran definidas en su mayoría son las crediticias y sobre inversiones sin embargo no están estructuradas de una manera adecuada.

## 25. ¿Los directivos de la caja solidaria informan de sucesos internos a los socios?

**Tabla 31**  
**Información de sucesos internos**

		Frecuencia	Porciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SIEMPRE	14	63,6	63,6	63,6
	CASI SIEMPRE	6	27,3	27,3	90,9
	ALGUNAS VECES	2	9,1	9,1	100,0
Total		22	100,0	100,0	



**Figura 32 Información de sucesos internos**

### INTERPRETACIÓN:

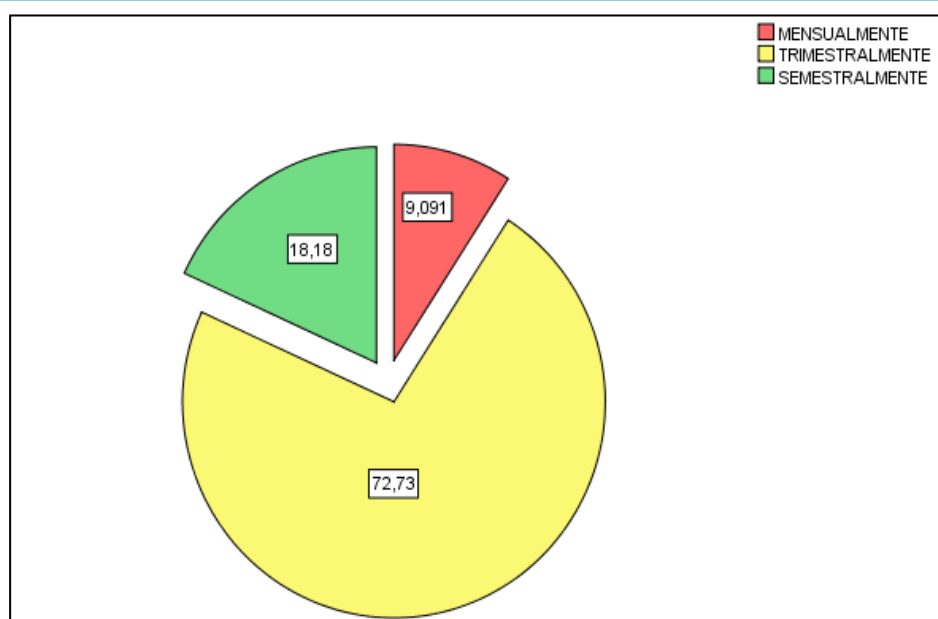
El 63,60% consideran que siempre se realiza esta acción, a un 27,30% considera que casi siempre se cumple con esta actividad y el 9,10% resaltan que algunas veces se lo hace.

Claramente se puede observar que los directivos informan de los sucesos internos a los socios la diferencia de criterios resalta en que a pesar de proporcionar a los socios información sobre los sucesos internos que ocurren mantienen que no se lo hace de manera inmediata, por el contrario, se espera lapsos de tiempo demasiado extensos.

## 26. ¿Con que frecuencia se convoca a reuniones para escuchar las necesidades de los socios?

**Tabla 32**  
**Frecuencia de las reuniones**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	MENSUALMENTE	2	9,1	9,1	9,1
	TRIMESTRALMENTE	16	72,7	72,7	81,8
	SEMESTRALMENTE	4	18,2	18,2	100,0
Total		22	100,0	100,0	



**Figura 33 Frecuencia de las reuniones**

### INTERPRETACIÓN:

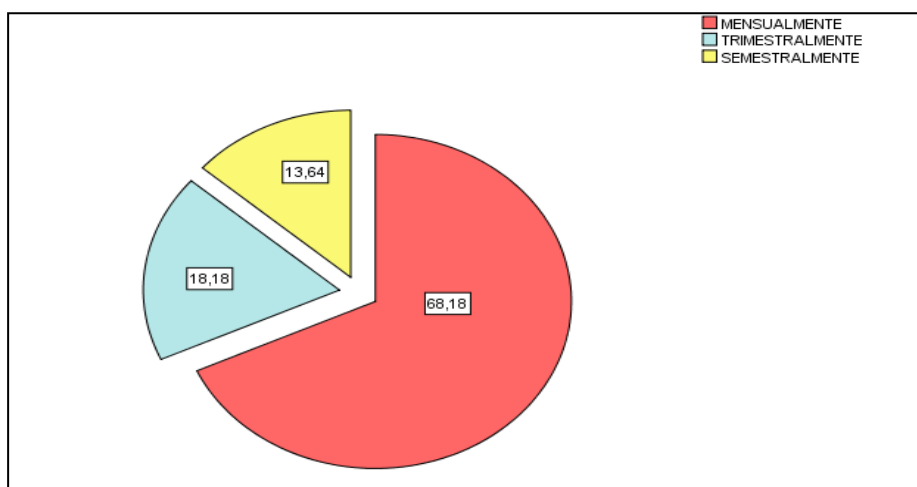
Del total de encuestados 9,10% consideran que la frecuencia con que se convoca a reuniones para escuchar las necesidades de los socios es de manera mensual, un 72,70% trimestralmente y un 18,20% lo hace semestralmente. La diferencia de estos criterios depende prácticamente del tiempo prudente que consideren los directivos conjuntamente con los socios, en ciertas Cajas Solidarias la frecuencia de reuniones se lo hace mensualmente esto debido a que las Cajas Solidarias están conformadas en comunidades y tienen mayor facilidad, en las restantes la frecuencia es menor pero la apropiada como escuchar las necesidades de los socios.



**27. ¿Con que frecuencia se controla las actividades que desempeña el personal de la caja solidaria?**

**Tabla 33**  
**Control de actividades del personal**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	MENSUALMENTE	15	68,2	68,2	68,2
	TRIMESTRALMENTE	4	18,2	18,2	86,4
	SEMESTRALMENTE	3	13,6	13,6	100,0
Total		22	100,0	100,0	



**Figura 34 Control de actividades del personal**

**INTERPRETACIÓN:**

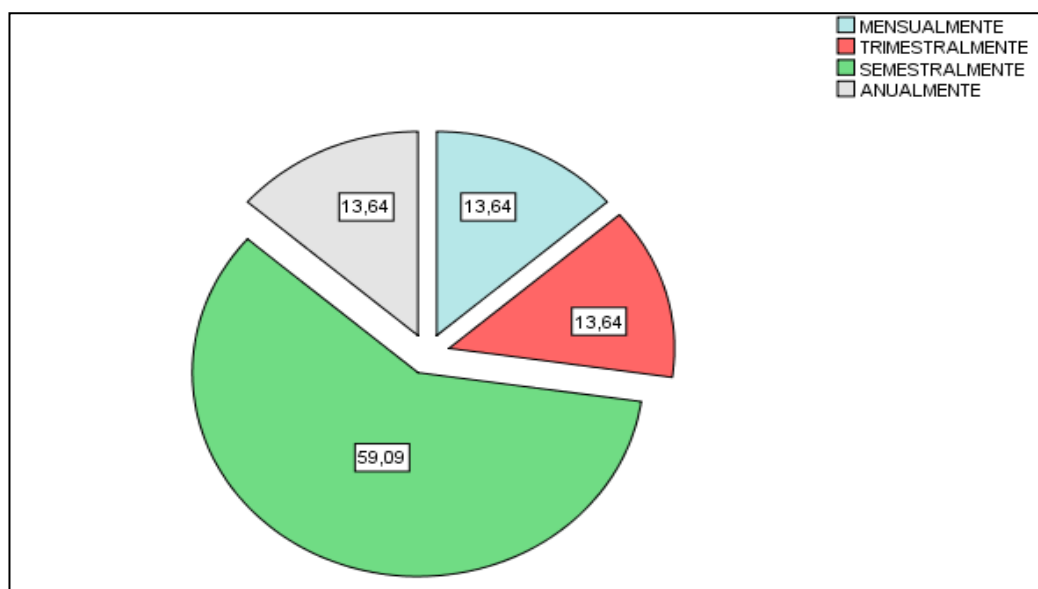
Del total de encuestados el 68,20% menciona que la frecuencia con que se controla actividades es de manera mensual, un 18,20% lo hacen de manera trimestral y el 13,60% semestralmente.

Este tipo de actividades son realizadas por el Consejo de Vigilancia y depende de los periodos de tiempo que consideran prudentes para evaluar el cumplimiento de las actividades del personal.

28. ¿Cada que lapso de tiempo La Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) supervisa las actividades que efectúa la Caja Solidaria?

**Tabla 34**  
**Supervisión UCABANPE**

		Frecuencia	Porciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	MENSUALMENTE	3	13,6	13,6	13,6
	TRIMESTRALMENTE	3	13,6	13,6	27,3
	SEMESTRALMENTE	13	59,1	59,1	86,4
	ANUALMENTE	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



**Figura 35 Supervisión UCABANPE**

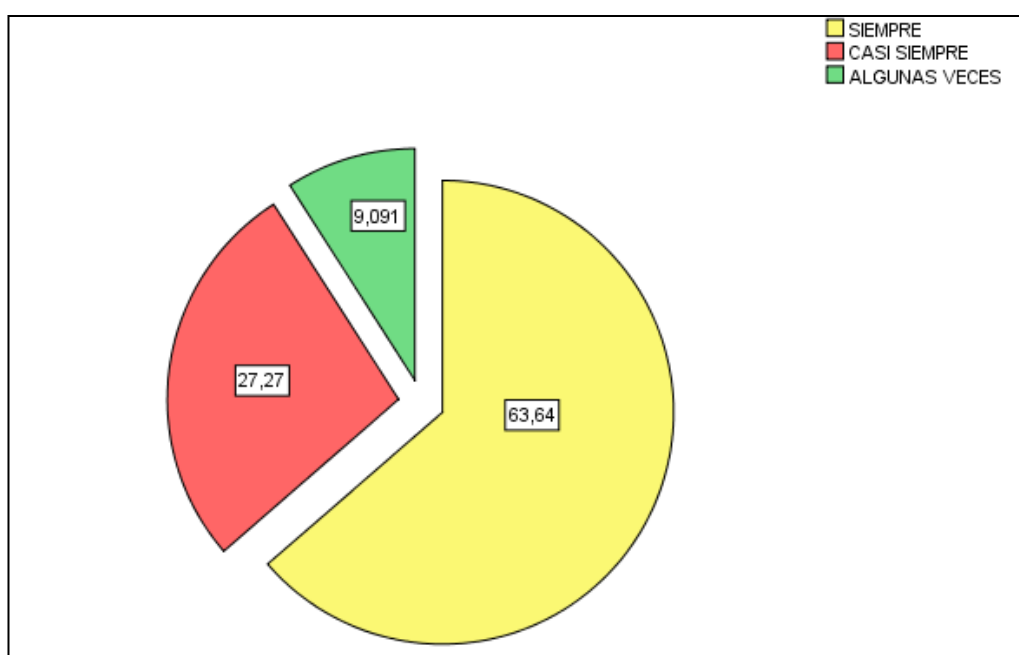
#### **INTERPRETACIÓN:**

El 13,64% considera que la UCABANPE supervisa las actividades de las cajas solidarias mensualmente, a la vez un 13,64% trimestralmente, y el 59,10% considera semestralmente y el 13,64% restante coincide que lo hacen anualmente. En este punto hay que destacar que la UCABANPE realiza un control de las Cajas Solidarias de manera semestral es decir se permite el exigir la presentación de los estados financieros de organizaciones afiliadas la misma.

## 29. ¿Frente a problemas dentro de la Caja Solidaria los directivos toman soluciones inmediatas?

**Tabla 35**  
**Soluciones inmediatas**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Valido	Porcentaje Valido
Valido	SIEMPRE	14	63,6	63,6	63,6
	CASI SIEMPRE	6	27,3	27,3	90,9
	ALGUNAS VECES	2	9,1	9,1	100,0
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 36 Soluciones inmediatas**

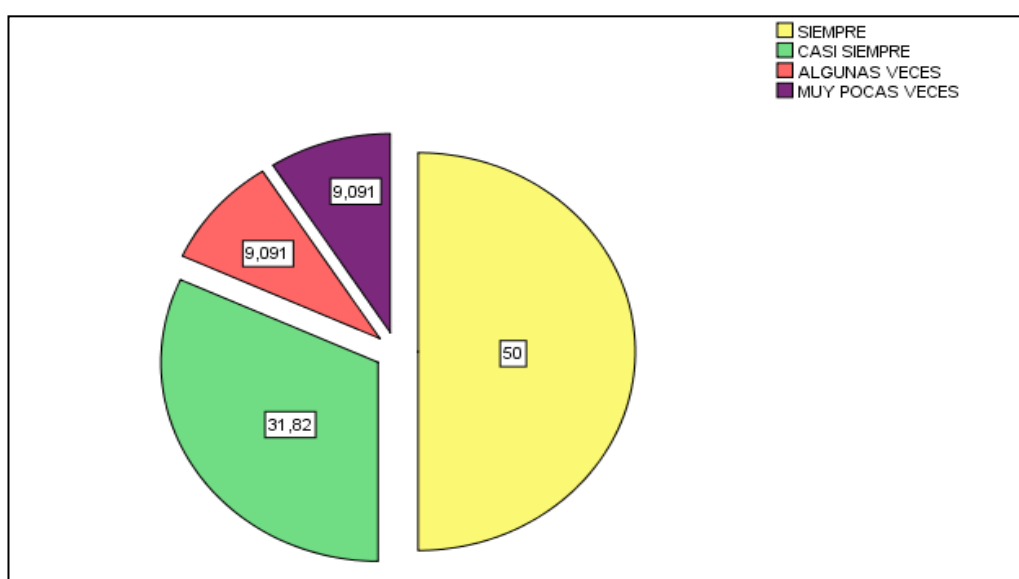
### INTERPRETACIÓN:

De los directivos encuestados un 63,64% considera que siempre se toma soluciones inmediatas frente a problemas encontrados en la Caja Solidaria, el 27,27% casi siempre y el 9,09% que se lo hace algunas veces. Como se observa en su mayoría los directivos actúan de manera inmediata frente a las diferentes dificultades que las Cajas Solidarias pueden mantener de esta manera buscan minimizar los riesgos que afecten su gestión.

### 30. ¿Son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las leyes o reglamentos oficiales?

**Tabla 36**  
**Modificación de políticas y procedimientos**

		Frecuencia	Porciento	Porcentaje	Porcentaje
				Valido	Acumulado
Valido	SIEMPRE	11	50,0	50,0	50,0
	CASI SIEMPRE	7	31,8	31,8	81,8
	ALGUNAS VECES	2	9,1	9,1	90,9
	MUY POCAS VECES	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



**Figura 37** Modificación de políticas y procedimientos

#### INTERPRETACIÓN:

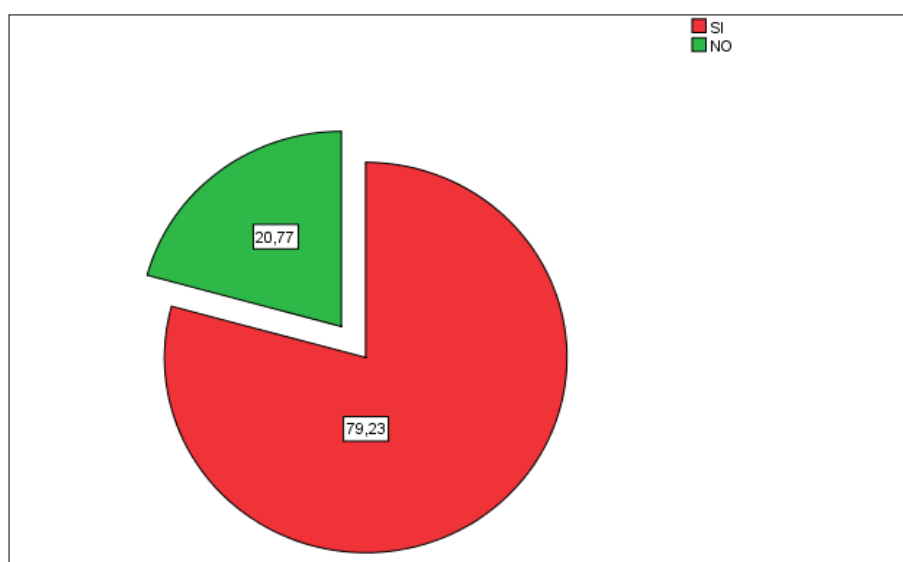
Del total de encuestados un 50,00% de los mismos mencionan que las políticas y procedimientos siempre son modificadas de acuerdo a los reglamentos vigentes, el 31,80% casi siempre lo hacen, un 9,10% lo hacen algunas veces, y el 9,10% muy pocas veces. Claramente se observa que el 50,00% considera muy importante estar en armonía con las leyes y reglamentos vigentes que se promulgan en el país, el 50,00% restante mantiene que no lo hacen por despreocupación a la vez por el motivo que al no ser regulados y controlados por un organismo en específico no consideran de gran relevancia el hacerlo.

#### 4.2.2. Socios

31. ¿La caja solidaria cuenta con un código de ética ligado a sus actividades?

**Tabla 37**  
**Conocimiento del código de ética**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SI	248	79,2	79,2	79,2
	NO	65	20,8	20,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 38 Conocimiento del código**

#### **INTERPRETACIÓN:**

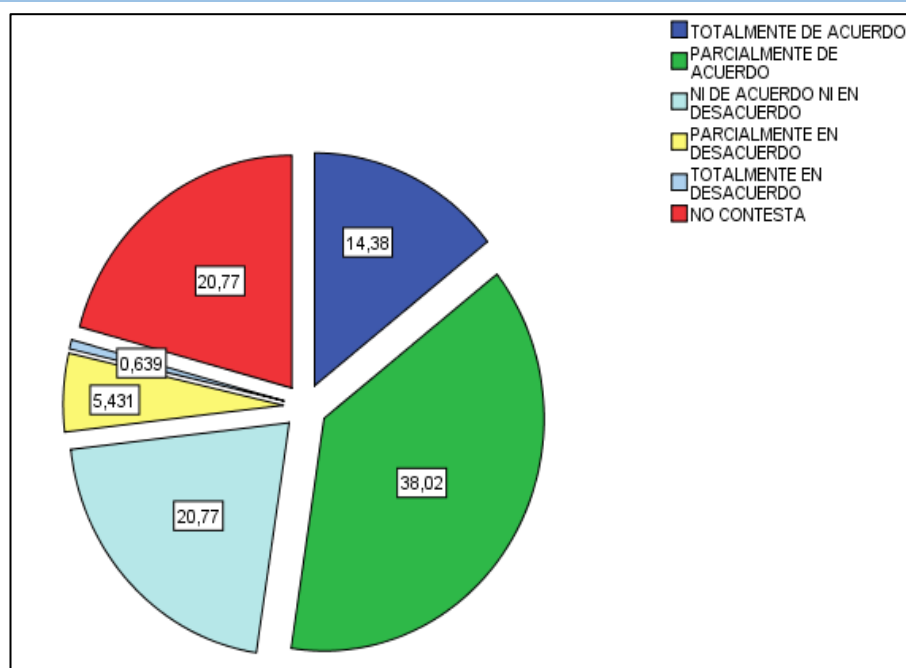
De las encuestas realizadas a los socios de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua el 79,20% coinciden que cuentan con código de ética y el 20,80% mencionan que no.

Claramente se puede observar la alta cifra de socios que conocen sobre el código de ética, debido a que ellos observan como es el manejo, el trato de sus fondos y de su persona en los pequeños momentos que interactúan en grupo; a diferencia del pequeño porcentaje que desconocen debido a su poca participación en la organización.

### 32. ¿Se ha difundido el código a los socios?

**Tabla 38**  
**Divulgación del código de ética**

	Frecuencia	Por ciento	Porcentaje	Porcentaje	
			Válido	Acumulado	
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	45	14,4	14,4	14,4
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	119	38,0	38,0	52,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	65	20,8	20,8	73,2
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	17	5,4	5,4	78,6
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,6	,6	79,2
	NO CONTESTA	65	20,8	20,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 39** Divulgación del código de ética

#### INTERPRETACIÓN:

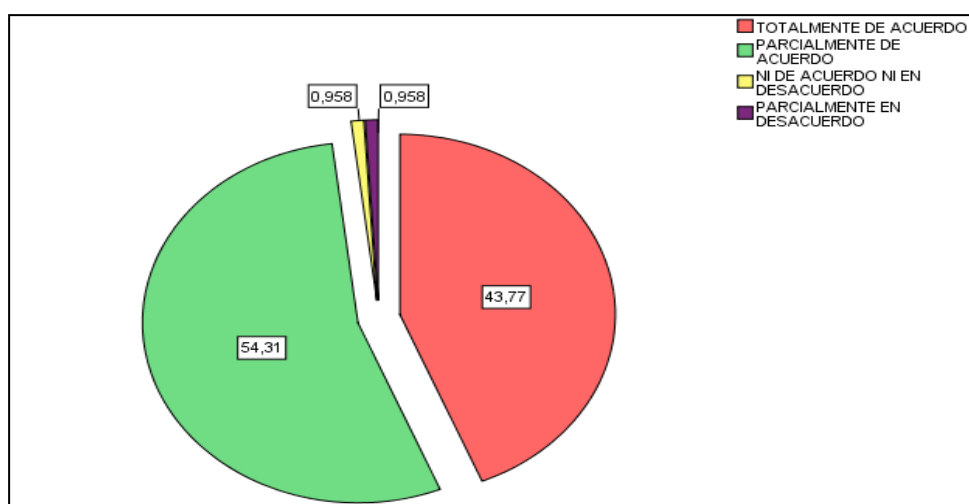
El conocimiento de los socios sobre el código de ética fue evaluado proyectando un 14,40% que consideran que se ha difundido en su totalidad el código, un 38,00% parcialmente la información, el 20,80% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,40% está parcialmente en desacuerdo, el 0,60% está totalmente en desacuerdo y el 20,80% no responde en razón que no cuentan con un código de ética. Un gran porcentaje de socios conocen

parcialmente el código de ética con el que se manejan, debido a que no cuentan con un documento físico aprobado para compartir entre la organización; por lo cual se presume este código se lo dio a conocer de forma verbal en una reunión con los socios, permitiéndoles conocer de manera superficial, a diferencia de la minoría de socios que no se han involucrado en la entidad debido a sus actividades productivas para progresar.

### 33. ¿Conoce usted como está estructurado el directorio de la caja solidaria?

**Tabla 39**  
**Estructura formal del directorio**

	Frecuencia	Por ciento	Porcentaje	Porcentaje
			Válido	Acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	137	43,8	43,8	43,8
PARCIALMENTE DE ACUERDO	170	54,3	54,3	98,1
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	1,0	1,0	99,0
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	3	1,0	1,0	100,0
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 40 Estructura formal del directorio**

#### INTERPRETACIÓN:

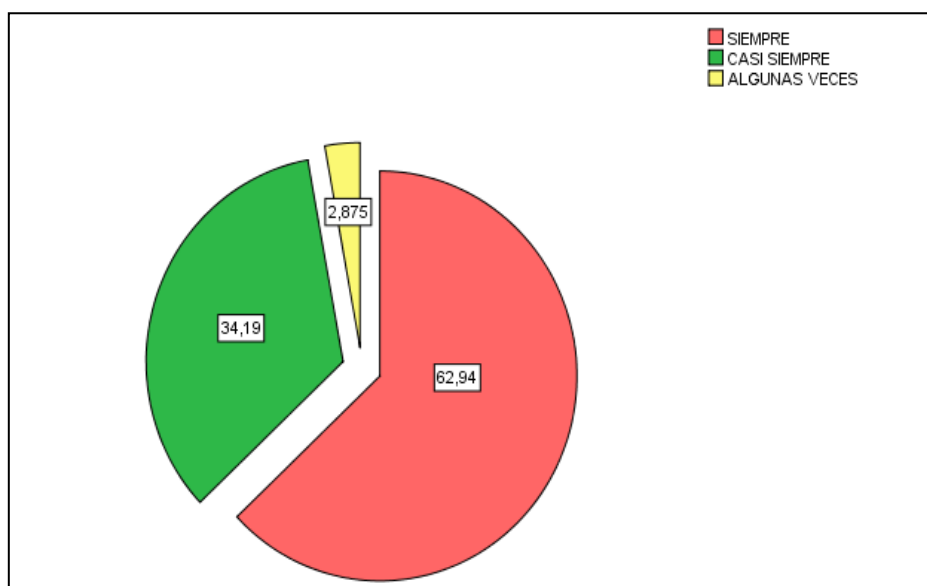
Del total de encuestas realizadas a los socios un 43,77% conocen la estructura del directorio de la caja solidaria en su totalidad, un 54,31% de manera parcial tienen el conocimiento de la estructura, el 0,95% no está ni de

acuerdo ni en desacuerdo y el 0,95% restante está parcialmente en desacuerdo. Más de la mitad de los socios encuestados conocen a los directivos de manera parcial, esto se debe a que al momento de ir a la institución para la apertura de la cuenta o solicitud de crédito las personas que lo atienden son el presidente, el tesorero, o la secretaria; desconociendo quienes conforman el resto del directorio que se encuentran en los estatutos con los que trabajan; a comparación de su minoría que solo identifican a la persona que lo atiende.

### 34. ¿Considera usted que la Caja Solidaria aportado al incremento de su rentabilidad?

**Tabla 40**  
**Aporte en la rentabilidad individual**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	197	62,9	62,9
	CASI SIEMPRE	107	34,2	97,1
	ALGUNAS VECES	9	2,9	100,0
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 41 Aporte en la rentabilidad individual**

#### **INTERPRETACIÓN:**

De las encuestas realizadas un 62,90% consideran que la caja solidaria siempre aporato al incremento de su rentabilidad, el 34,20% afirman casi siempre y el 2,90% consideran que algunas veces aporato en su rentabilidad.

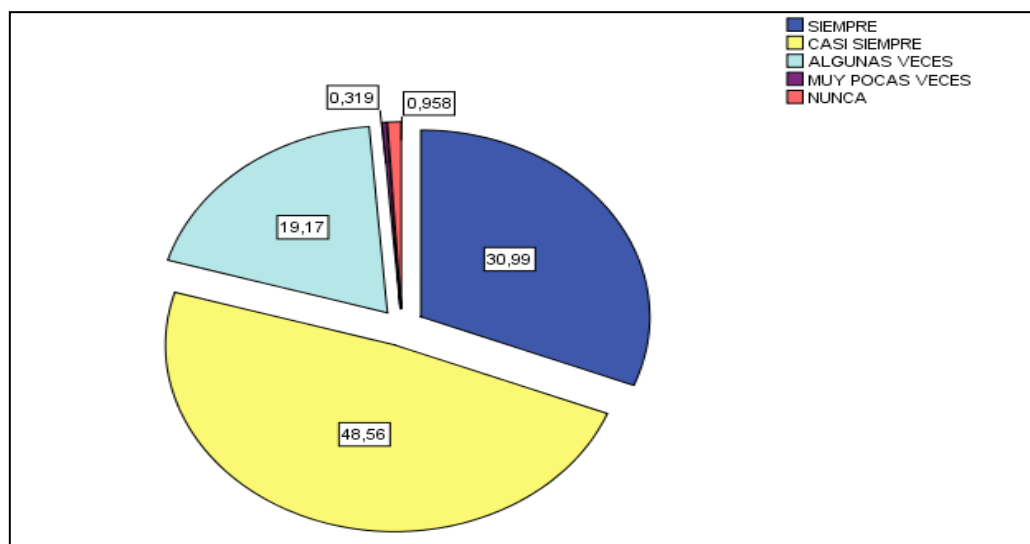


Las cajas solidarias se enfocan al sector de economía popular y solidaria por lo cual al momento de colocar un crédito así sea de montos pequeños, lo que buscan es aportar en los emprendimientos de sus socios para que surjan y esta manera cuenta con una rentabilidad estable en sus hogares, lo cual se ve reflejado con más de la mitad que opinan que siempre aportan a su crecimiento. A diferencia una minoría de socios que discuten que el préstamo otorgado no le ha favorecido a su rentabilidad tal vez por mal manejo del efectivo ocasionando déficit en su rentabilidad.

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

**Tabla 41**  
**Participación con la directiva**

	Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	97	31,0	31,0
	CASI SIEMPRE	152	48,6	79,6
	ALGUNAS VECES	60	19,2	98,7
	MUY POCAS VECES	1	,3	99,0
	NUNCA	3	1,0	100,0
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 42 Participación con la directiva.**

#### INTERPRETACIÓN:

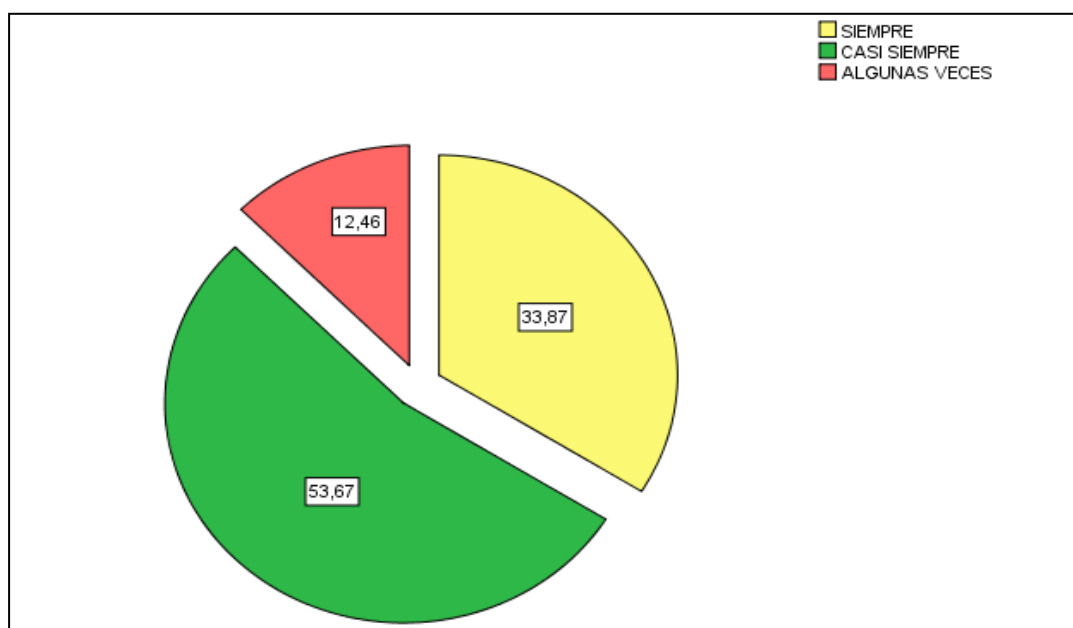
De la totalidad de los socios un 30,99% participan siempre en la toma de decisiones conjuntamente con la directiva, el 48,56% afirman que casi siempre se lo hace, el 19,17% exponen las pocas veces de su participación,

el 0,31% muy pocas veces lo hacen y el 1,00% restante concluyen que nunca forman parte de las decisiones. En las cajas solidarias existen socios residentes cerca de la ubicación de las entidades, otros que son de la comunidad, pero por motivos de trabajo se trasladan a distintos lugares, perdiendo la oportunidad de participar más activamente en las decisiones de la organización, por lo cual el 48,60% que casi siempre forman parte en la toma de decisiones. Y la cifra que nunca participa en la toma de decisiones es mínima debido al poco interés en la organización.

### 36. ¿Los directivos de la Caja Solidaria dan a conocer las políticas de la misma?

**Tabla 42**  
**Conocimiento de políticas**

	Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	106	33,9	33,9
	CASI SIEMPRE	168	53,7	87,5
	ALGUNAS VECES	39	12,5	100,0
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 43 Conocimiento de políticas.**

#### **INTERPRETACIÓN:**

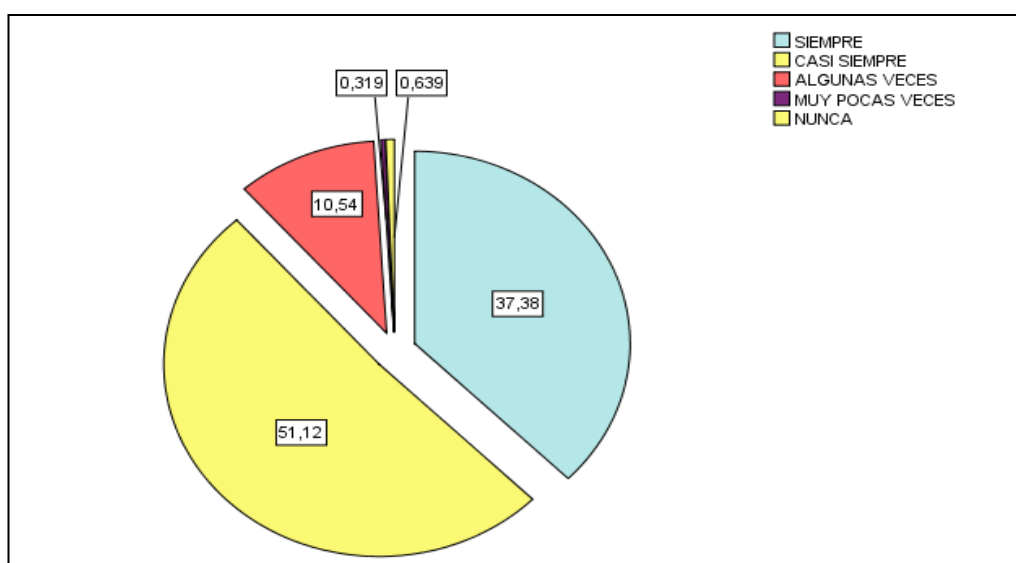
De las encuestas realizadas un 33,87% de los socios coinciden en que siempre los directivos dan a conocer las políticas, el 53,67% consideran casi siempre y el 12,46% algunas veces.

Las políticas con las que se manejan las organizaciones se las debe dar a conocer, pero la mayoría de socios consideran que casi siempre se dan a conocer en su totalidad, esto se debe a que la persona no se involucra en el manejo, solo conoce de las políticas del producto que adquiere en su momento no de las demás con las que trabaja la organización provocando un desconocimiento alto.

### 37. ¿Las sanciones por el incumplimiento de las políticas establecidas para la caja solidaria son aplicados oportunamente?

**Tabla 43**  
**Sanciones por incumplimiento**

	Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	117	37,4	37,4
	CASI SIEMPRE	160	51,1	88,5
	ALGUNAS VECES	33	10,5	99,0
	MUY POCAS VECES	1	,3	99,4
	NUNCA	2	,6	100,0
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 44 Sanciones por incumplimiento**

#### **INTERPRETACIÓN:**

Del estudio realizado los resultados son: con el 37,38% de que las sanciones por incumplimiento de políticas siempre son aplicadas oportunamente, el 51,12% consideran casi siempre son aplicados, el 10,54% de los socios

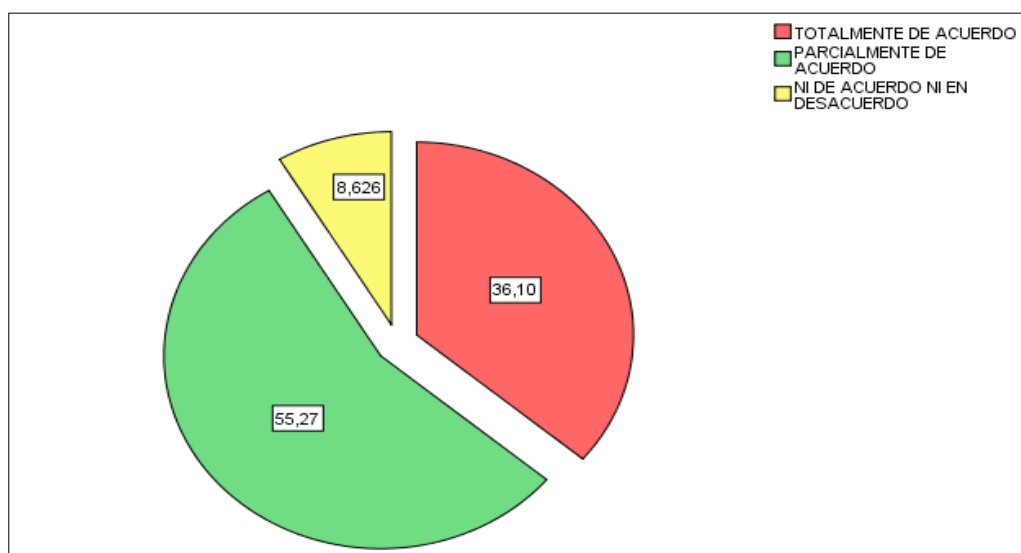
afirman algunas veces, el 0,32% muy pocas veces y el 0,64% restante coinciden en nunca.

Se puede interpretar que las sanciones por el incumplimiento de políticas son casi siempre oportunas debido a los canales de información con los que se manejan en las cajas solidarias de la provincia de Tungurahua no son los adecuados para la actividad.

### 38. ¿Los directivos de la Caja Solidaria conocen los estatutos de la misma para cumplir sus actividades?

**Tabla 44**  
**Conocimiento de estatutos**

		Frecuencia	Porciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	113	36,1	36,1	36,1
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	173	55,3	55,3	91,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	27	8,6	8,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 45 Conocimiento de estatutos**

#### INTERPRETACIÓN:

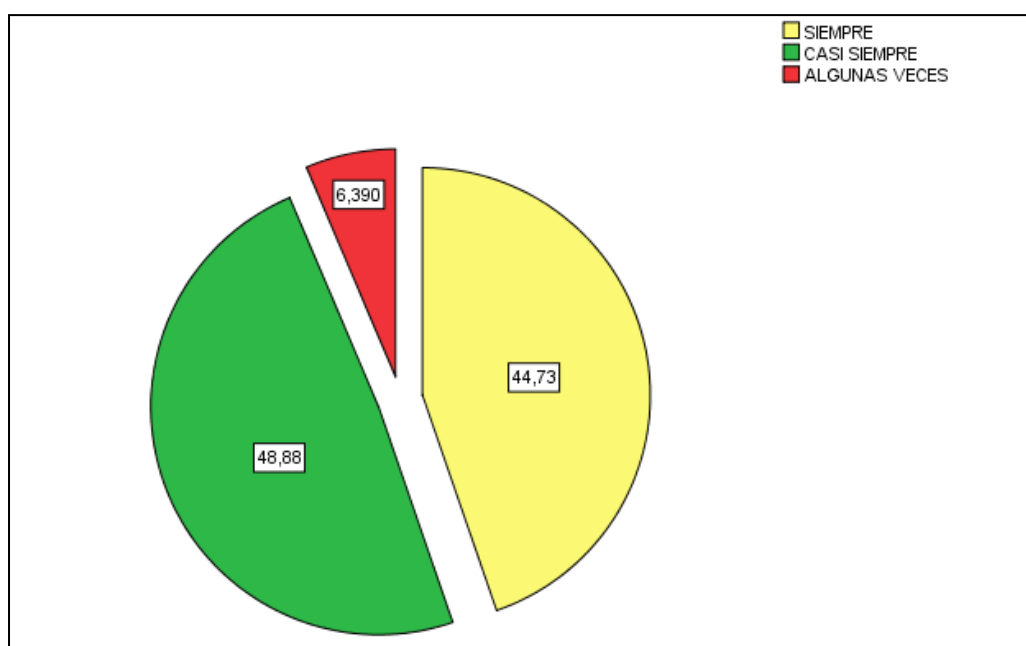
De un total de encuestas realizadas a los socios un 36,10% están de acuerdo que conocen los estatutos para cumplir sus actividades, un 55,30% están parcialmente de acuerdo con el conocimiento de los estatutos y el 8,60%

restante no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Al constituirse las cajas solidarias un grupo de personas se organizaron de manera voluntaria, estableciendo los estatutos con los que se iban a manejar como directivos, por lo cual si tienen presente las actividades que van a desempeñar en su nombre del ente y cargo; pero el involucramiento de los socios en este ámbito es escaso por lo cual menos de la mitad coincide que los directivos si conocen las actividades plasmadas en este documento.

### 39. ¿Considera que la Caja Solidaria cumple los objetivos que se plantea?

**Tabla 45**  
**Alcance de los objetivos**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	140	44,7	44,7	44,7
	CASI SIEMPRE	153	48,9	48,9	93,6
	ALGUNAS VECES	20	6,4	6,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 46 Alcance de los objetivos**

#### **INTERPRETACIÓN:**

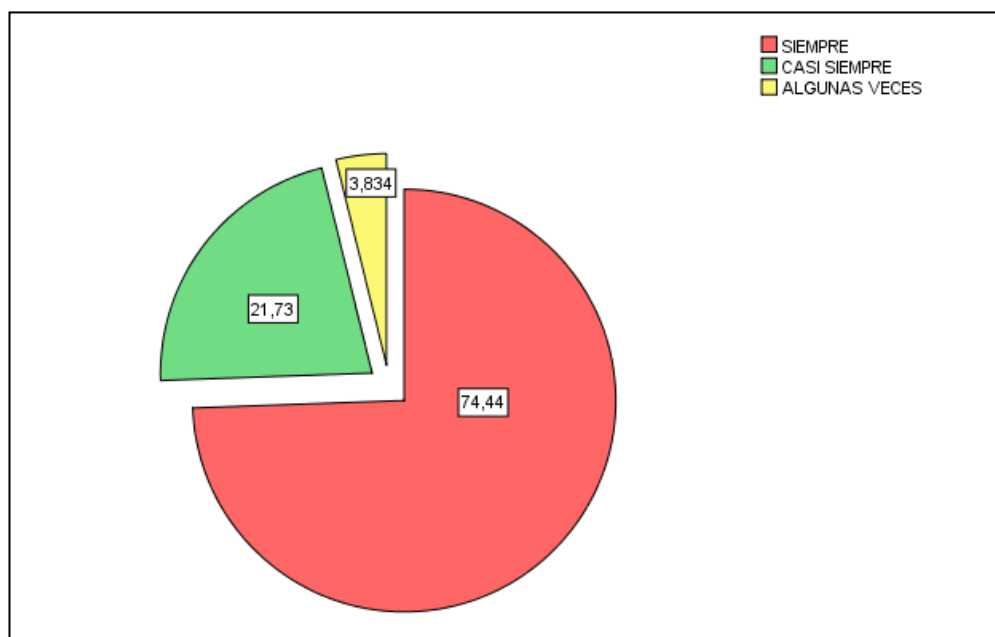
De las encuestas realizadas a los socios el 44,70% afirman los objetivos planteados de la caja solidaria siempre se cumplen, el 48,90% consideran casi siempre y el 6,40% mencionan que algunas veces.

Cada institución tiene una visión y objetivos que se plantea alcanzar en un futuro no lejano, por lo cual a consideración de los socios en un gran porcentaje siempre y casi siempre las cajas solidarias de Tungurahua logran su meta planteada.

#### 40. ¿En la provincia de Tungurahua la Caja Solidaria fomenta un desarrollo económico estable?

**Tabla 46**  
**Desarrollo económico en Tungurahua**

	Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	233	74,4	74,4
	CASI SIEMPRE	68	21,7	96,2
	ALGUNAS VECES	12	3,8	100,0
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 47 Desarrollo económico en Tungurahua**

#### INTERPRETACIÓN:

Del total de socios encuestados un 74,44% afirma que siempre se fomenta un desarrollo económico estable, el 21,73% consideran casi siempre y el 3,83% alegando que algunas veces aporta al progreso.

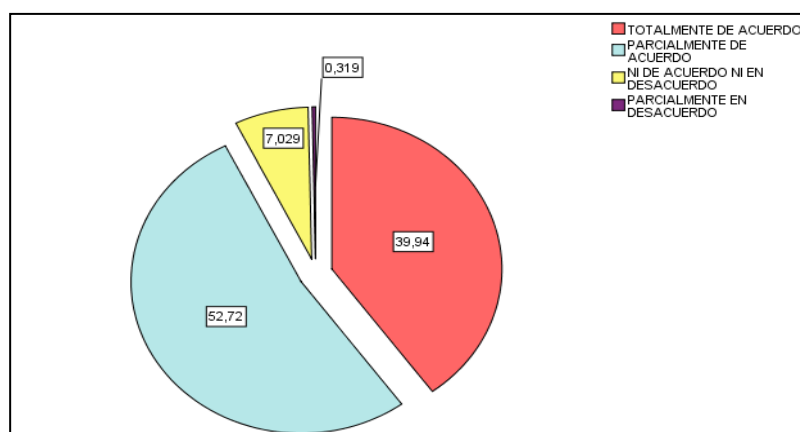
Al estar presente en una provincia una institución del sector de economía popular y solidaria lo que busca es el progreso de sus socios, por ende, de su provincia; por lo cual la colocación de créditos para la producción y el incentivo

al ahorro busca generar un desarrollo económico estable en la provincia de Tungurahua.

**41. ¿La caja solidaria cuenta con políticas de cobranza sobre los créditos que les son concedidos para el desarrollo de sus actividades?**

**Tabla 47**  
**Políticas de cobranza**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	125	39,9	39,9	39,9
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	165	52,7	52,7	92,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	22	7,0	7,0	99,7
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	1	,3	,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 48 Políticas de cobranza**

**INTERPRETACIÓN:**

Del total encuestados un 39,94% están totalmente de acuerdo en que la caja solidaria cuenta con políticas de cobranza, el 52,72% están parcialmente de acuerdo, un 7,02% no están ni de acuerdo ni desacuerdo, y el 0,32% restante está parcialmente en desacuerdo.

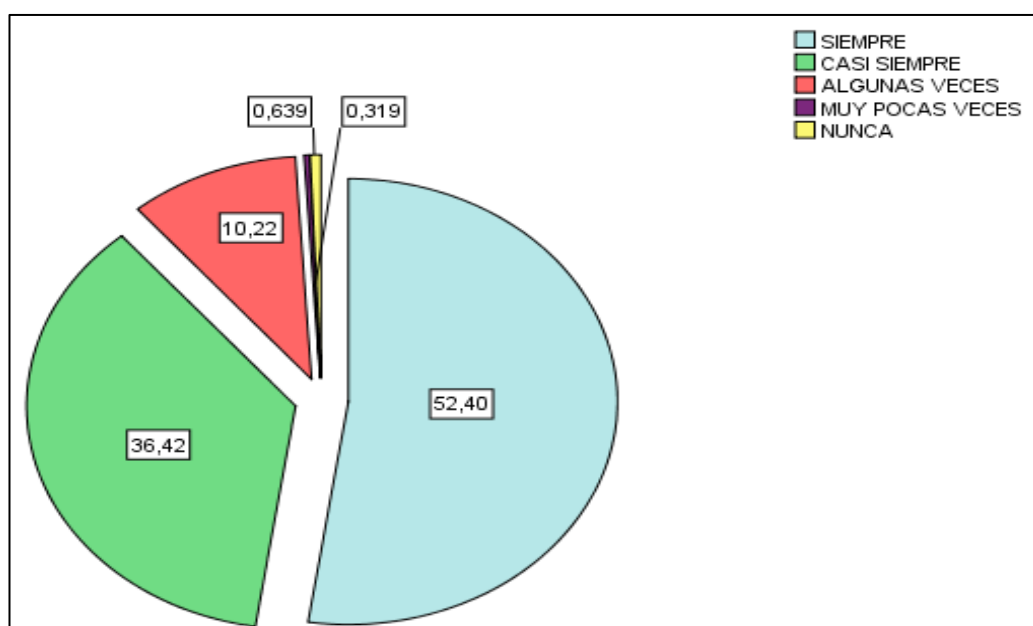
Toda organización trata de minimizar riesgos, por lo cual las Cajas Solidarias de Tungurahua se manejan con políticas de cobranza para el caso en el que el socio incumpla con su pago; las mismas que los socios conocen de forma

parcial se presume que este hecho se da por la poca asistencia a las reuniones en las que socializa este tipo de políticas.

#### 42. ¿La caja solidaria cuenta con políticas para salvaguardar el dinero recaudado?

**Tabla 48**  
**Políticas de protección del efectivo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	164	52,4	52,4
	CASI SIEMPRE	114	36,4	88,8
	ALGUNAS VECES	32	10,2	99,0
	MUY POCAS VECES	1	,3	99,4
	NUNCA	2	,6	100,0
	Total	313	100,0	100,0



**Figura 49** Políticas de protección del efectivo

#### INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados un 52,40% considera que siempre se cuenta con políticas para salvaguardar el dinero, el 36,42% consideran que casi siempre se cuenta con estas políticas, un 10,22% respondió que algunas veces se mantiene estas políticas, de igual manera el 0,32% considera que muy pocas veces y el 0,64% restante mantiene que nunca se cuenta con estas políticas.

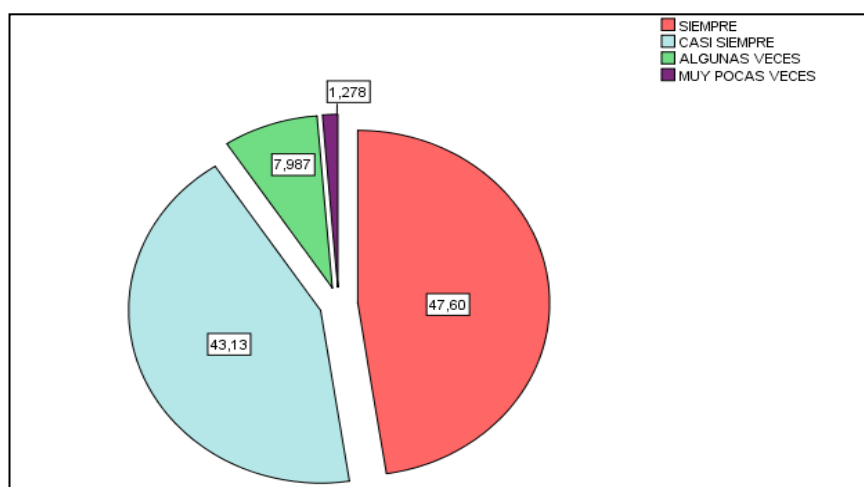


Los fondos que manejan las cajas solidarias de Tungurahua deben contar con políticas de protección frente a cualquier siniestro que se pueda presentar, por cual una alta cifra de socios coincide que las organizaciones si las poseen políticas, así sea la más mínima; como nos pudieron manifestar que el presidente o algún directivo frecuentemente viaja a la ciudad de Ambato a depositar en una cuenta bancaria y la mayor seguridad es la gente de la comunidad.

**43. ¿Los directivos mantienen respaldos de la información de la caja solidaria?**

**Tabla 49**  
**Respaldos de información**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	149	47,6	47,6	47,6
	CASI SIEMPRE	135	43,1	43,1	90,7
	ALGUNAS VECES	25	8,0	8,0	98,7
	MUY POCAS VECES	4	1,3	1,3	100,0
	Total	313	100,0	100,0	



**Figura 50 Respaldos de información**

**INTERPRETACIÓN:**

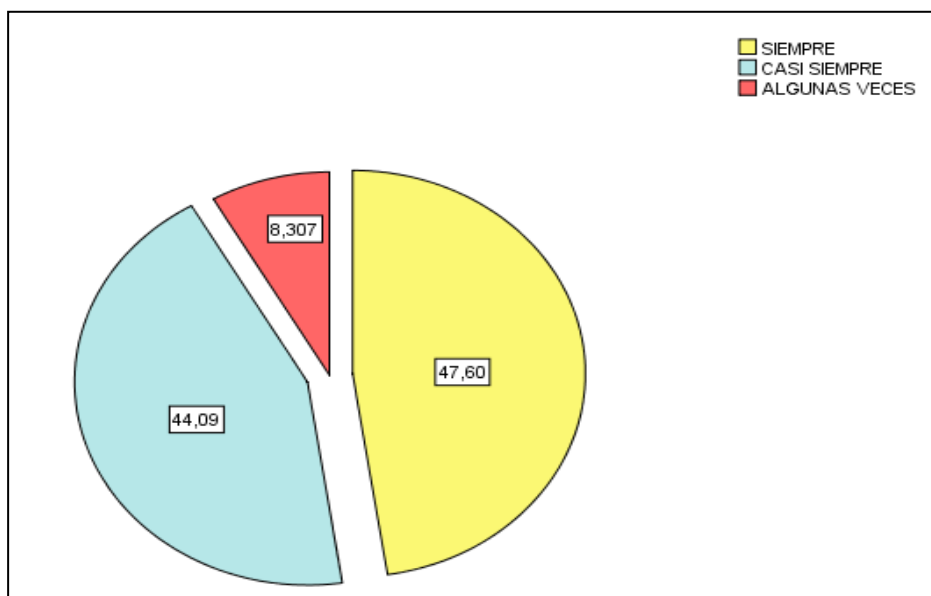
De 313 socios encuestados un 47,60% considera que siempre se mantiene respaldos de la información, 43,10% considera que casi siempre, un 8,00% menciona que algunas veces y apenas un 1,30% considera que no se mantienen respaldos. Los socios en una gran cantidad consideran que dentro de las cajas solidarias de Tungurahua siempre cuentan con respaldos; ya sea

con sistemas contables básicos o de manera manual; por lo cual se cree que la información de la organización se la debería llevar de forma magnética en dispositivos de almacenamiento.

#### 44. ¿Considera que existe una coordinación adecuada entre las distintas áreas de la Caja Solidaria?

**Tabla 50**  
**Adecuada coordinación**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	149	47,6	47,6	47,6
	CASI SIEMPRE	138	44,1	44,1	91,7
	ALGUNAS VECES	26	8,3	8,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 51 Adecuada coordinación**

#### **INTERPRETACIÓN:**

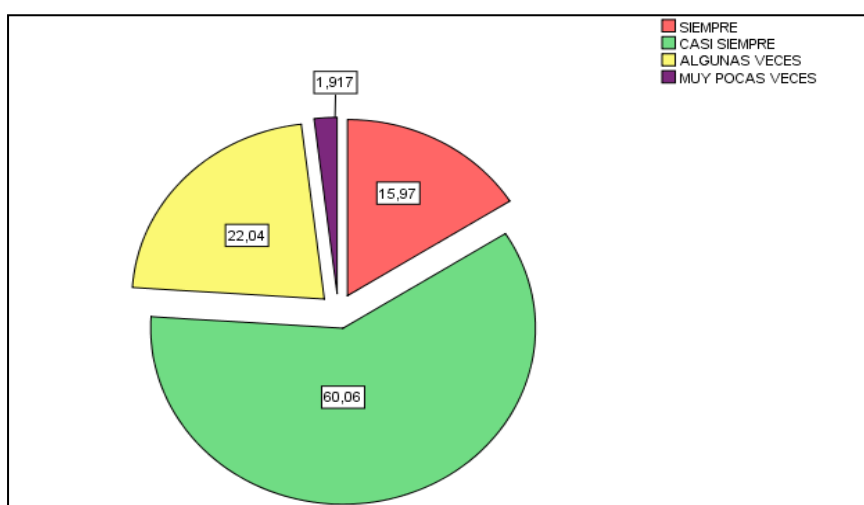
Del total de encuestados un 47,60% de los socios consideran que siempre existe una coordinación adecuada entre las distintas áreas de la caja, un 44,10% mantienen que casi siempre existe una coordinación adecuada y el 8,30% restante considera que algunas veces se mantiene respaldos. En toda entidad debe existir coordinación entre las diferentes áreas; dentro de las cajas solidarias en estudio, no es la excepción debido a que las instituciones son conformadas entre familia o gente conocida de la comunidad con una cierta afinidad que les permite manejar canales de comunicación adecuada

para desempeñar sus funciones de manera correcta, lo cual socios observan a simple vista plasmando en las encuestas.

#### 45. ¿Realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos?

**Tabla 51**  
**Medidas de detección de riesgo**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	50	16,0	16,0	16,0
	CASI SIEMPRE	188	60,1	60,1	76,0
	ALGUNAS VECES	69	22,0	22,0	98,1
	MUY POCAS VECES	6	1,9	1,9	100,0
	Total	313	100,0	100,0	



**Figura 52 Medidas de detección de riesgo**

#### INTERPRETACIÓN:

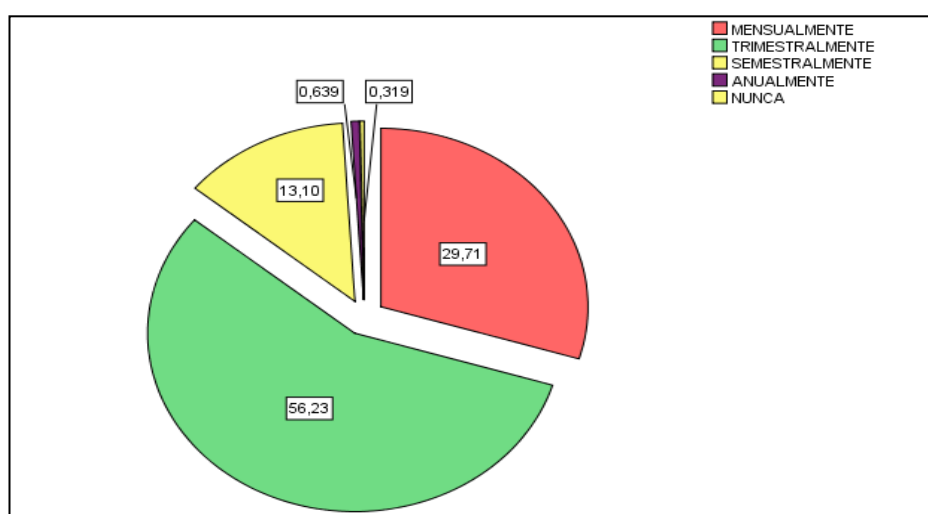
De total de encuestados el 16,00% considera que siempre se realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos, un 60,10% de los socios consideran que casi siempre se realizan medidas correctivas ante los riesgos, el 22,00% de los socios considera que algunas veces se realizan estas acciones y finalmente el 1,90% considera que muy pocas veces se toman estas acciones.

Los socios en la mayoría de las cajas solidarias de Tungurahua coinciden que casi siempre se realizan medidas correctivas frente a los riesgos que se presente en el funcionamiento de la organización de manera rápida, puesto que lo que buscan es el progreso de la institución financiera del sector de economía popular y solidaria.

#### 46. ¿Con qué frecuencia se evalúa y supervisa los riesgos?

**Tabla 52**  
**Frecuencia de control de riesgos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			Válido	Acumulado
Válido	MENSUALMENTE	93	29,7	29,7
	TRIMESTRALMENTE	176	56,2	85,9
	SEMESTRALMENTE	41	13,1	99,0
	ANUALMENTE	2	,6	99,7
	NUNCA	1	,3	100,0
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 53 Frecuencia de control de riesgos**

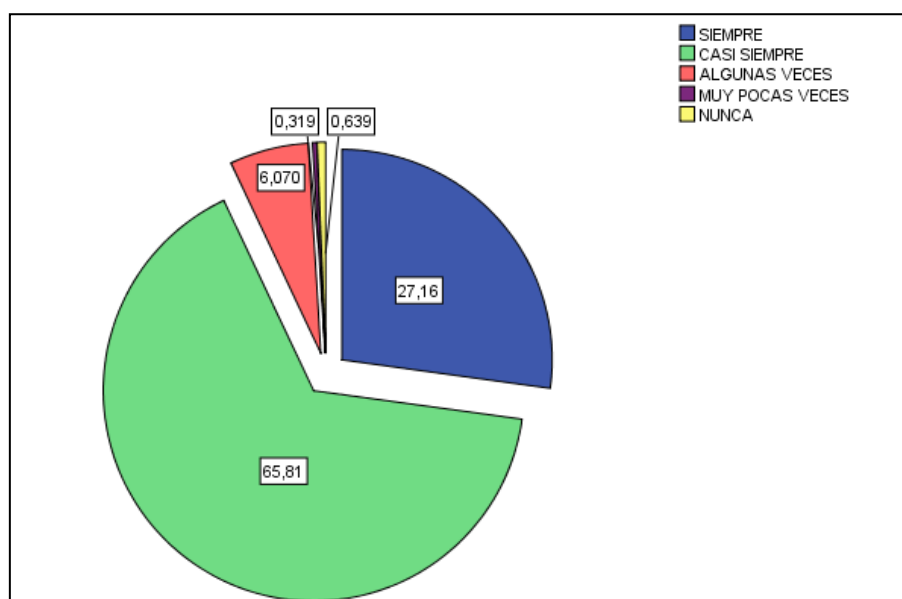
#### INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados el 29,71% socios consideran que se evalúa los riesgos mensualmente, un 56,23% mencionan que se lo hace trimestralmente, un 13,10% mencionan que lo hacen semestralmente, el 0,64% anualmente y el 0,32% restante nunca. Durante el año se realiza cuatro evaluaciones a las entidades para de esta forma controlar los riesgos a los que se pueda enfrentar la organización para de esta manera buscar alternativas de solución del problema que se atraviesa, lo cual se ve reflejado que un gran porcentaje coincide con la opción de casi siempre que se realiza de manera trimestral. En el caso de la minoría que opina que se la realiza de forma anual, la organización está realizando de forma errónea puesto que es un lapso de tiempo grande en el cual no permite a los directivos dar solución oportuna al problema.

## 47. ¿Las actividades de los directivos son evaluadas constantemente?

**Tabla 53**  
**Evaluación de directivos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	85	27,2	27,2
	CASI SIEMPRE	206	65,8	93,0
	ALGUNAS VECES	19	6,1	99,0
	MUY POCAS VECES	1	,3	99,4
	NUNCA	2	,6	100,0
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 54 Evaluación de directivos**

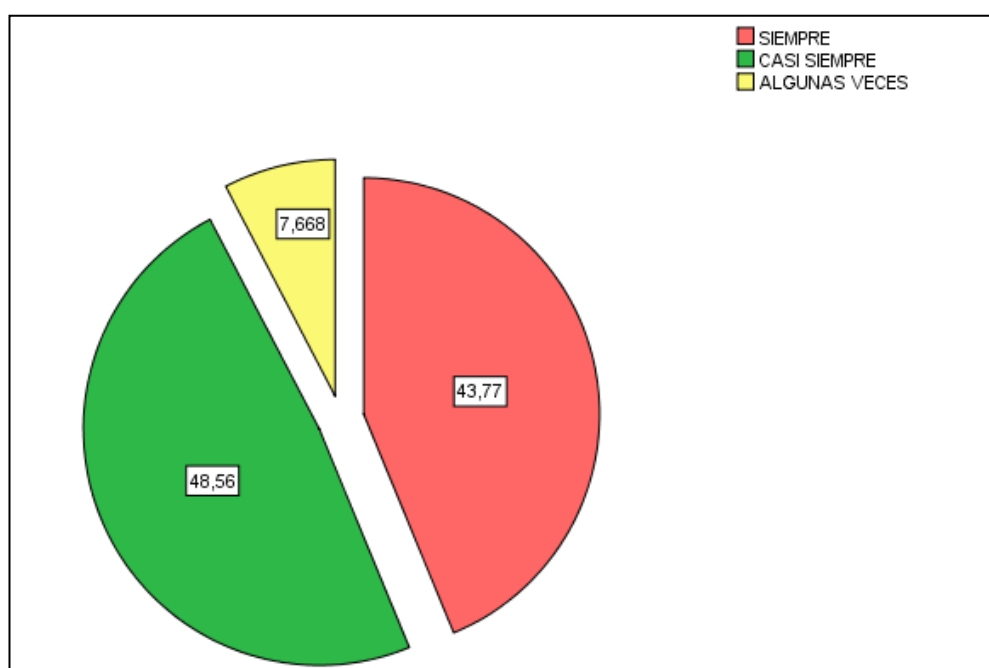
### INTERPRETACIÓN:

De un total de encuestados el 27,20% menciona que siempre se evalúa las actividades de los directivos, un 65,80% mantiene que casi siempre se lo hace, un 6,10% algunas veces los hacen, el 0,30% coinciden en que lo hacen muy pocas veces y el 0,60% restante menciona que nunca lo hacen. El departamento de auditoría interna dentro de la organización es importante puesto que es la encargada de evaluar el desempeño del talento humano de la empresa, pero debido al tamaño de las cajas solidarias no cuentan con esta área, por lo cual el 65,81% de socios opinan que casi siempre se evalúan las actividades de los directivos y son ellos mismo los que observan como realizan sus funciones a beneficio de la organización.

#### 48. ¿La información que reciben de los Directivos es oportuna?

**Tabla 54**  
**Información oportuna**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	137	43,8	43,8	43,8
	CASI SIEMPRE	152	48,6	48,6	92,3
	ALGUNAS VECES	24	7,7	7,7	100,0
	Total	313	100,0	100,0	



**Figura 55 Información oportuna**

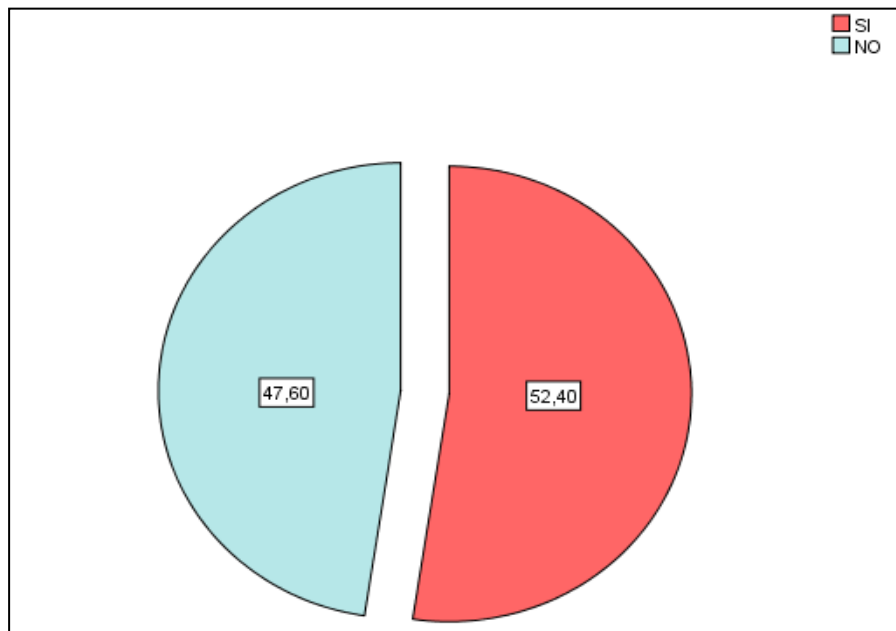
#### INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados un 43,80% consideran que los directivos de la caja siempre comparten la informan de manera oportuna, un 48,60% mantienen que casi siempre lo hacen de manera oportuna y el 7,60% que algunas veces lo hacen. Los directivos que son representantes de las cajas solidarias, no se dedican únicamente a la administración de la organización, también realizan otras actividades económicas para sustentar sus necesidades; por lo cual existe un porcentaje similar de socios que opinan que siempre y casi siempre la información es oportuna, puesto que a los directivos no se los localiza de forma inmediata; otra situación la ubicación de las comunidades que no cuentan con buena cobertura telefónica.

#### 49. ¿Se dispone de un estatuto actualizado?

**Tabla 55**  
**Se cuenta con un estatuto**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SI	164	52,4	52,4	52,4
	NO	149	47,6	47,6	100,0
	Total	313	100,0	100,0	



**Figura 56 Se cuenta con un estatuto**

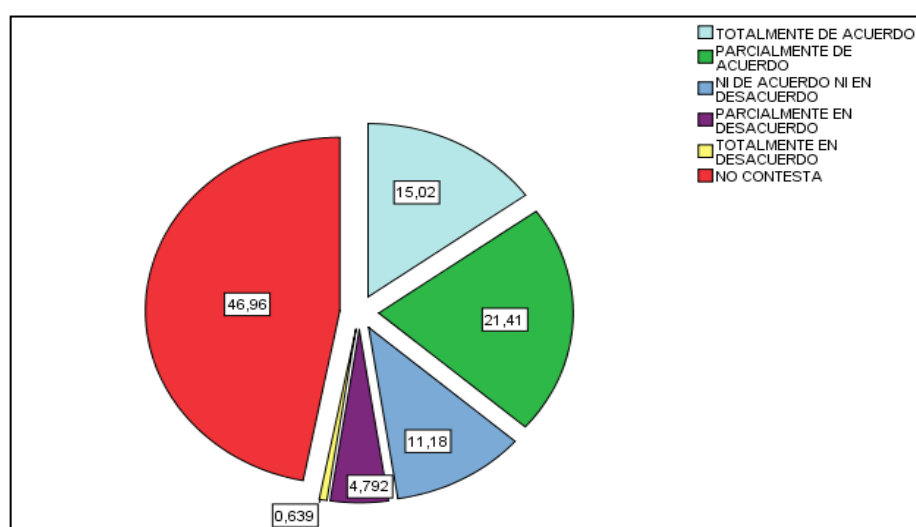
**INTERPRETACIÓN:**

Del total de encuestados el 52,40% mantiene que la Caja Solidaria cuenta con un estatuto actualizado y el 47,60% restante mencionan que no cuentan con un estatuto actualizado. Con los nuevos órganos de control que el estado va modificando, en la actualidad las cajas solidarias de Tungurahua se encuentran en un periodo de transición en el cual los estatutos están acorde a las exigencias de la UCABANPE que los supervisa en su funcionamiento, por lo cual los socios coinciden que si cuentan con la documentación actualizada; hasta conocer los cambios que imponga el nuevo órgano de control.

### 50. ¿Se ha puesto en conocimiento el estatuto interno con todos los de la Caja Solidaria por parte de los Directivos?

**Tabla 56**  
**Conocimiento del estatuto**

		Frecuencia	Porciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	47	15,0	15,0	15,0
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	67	21,4	21,4	36,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	35	11,2	11,2	47,6
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	15	4,8	4,8	52,4
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,6	,6	53,0
	NO CONTESTA	147	47,0	47,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 57 Conocimiento del estatuto**

#### INTERPRETACIÓN:

Del total de socios encuestados el 15,00% están totalmente de acuerdo que los directivos han puesto en conocimiento el estatuto interno de la caja, un 21,40% está parcialmente de acuerdo, el 11,20% no está ni de acuerdo ni desacuerdo, el 4,80% está parcialmente de acuerdo, un 0,60% están totalmente en desacuerdo y el 47,00% restante mantiene que no poseen un estatuto interno.

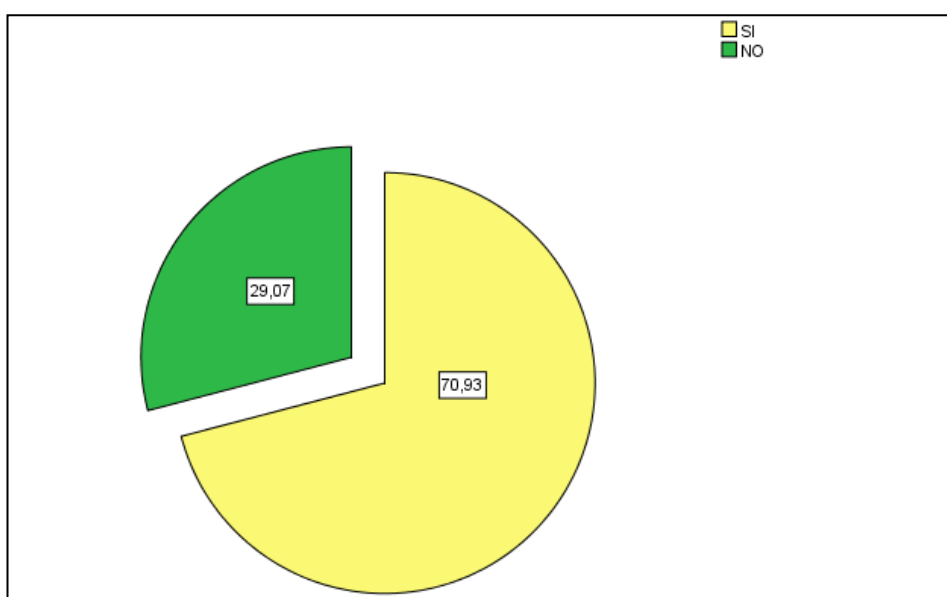


Un porcentaje mínimo conoce en su totalidad los estatutos de la organización, debido que en la creación de la entidad se empezó con pocos socios, que al pasar de tiempo el número de integrantes se fue incrementando por lo cual solo conocen el documento de forma parcial.

### 51. ¿Se dispone de un reglamento interno en la Caja Solidaria?

**Tabla 57**  
**Se cuenta con un reglamento interno**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SI	222	70,9	70,9	70,9
	NO	91	29,1	29,1	100,0
	Total	313	100,0	100,0	



**Figura 58 Se cuenta con un reglamento interno**

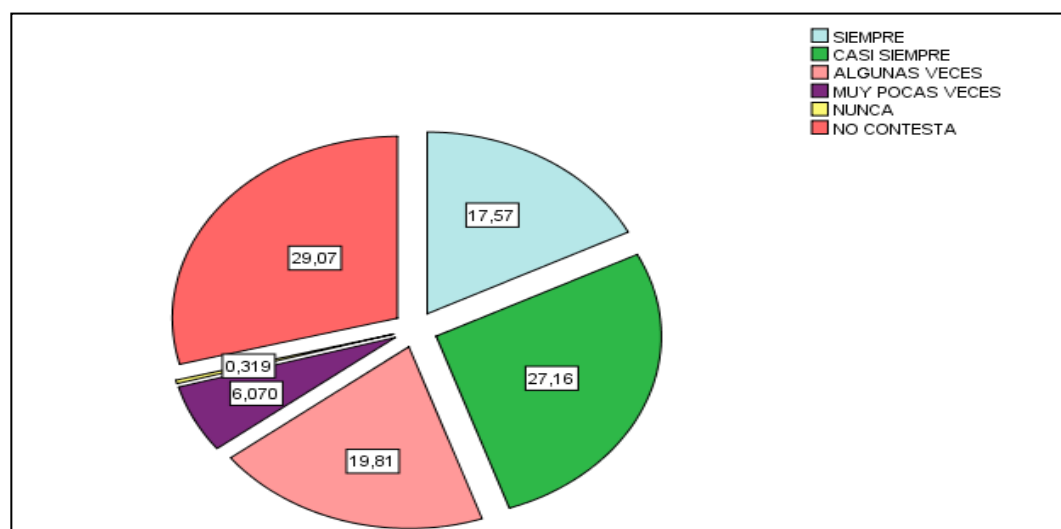
### INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados el 70,90% de los socios menciona que sí disponen de un reglamento interno y el 29,10% mencionan que no poseen. Las cajas solidarias para que realicen sus actividades de manera eficiente en cada una de las áreas es necesario la presencia de un reglamento interno que les permita realizar sus labores, por lo cual la mayoría de socios exponen que si cuentan en la organización con un reglamento interno.

## 52. ¿Se ha puesto en conocimiento el reglamento interno de la Caja Solidaria por parte de los Directivos?

**Tabla 58**  
**Conocimiento del reglamento interno**

	Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	55	17,6	17,6
	CASI SIEMPRE	85	27,2	44,7
	ALGUNAS VECES	62	19,8	64,5
	MUY POCAS VECES	19	6,1	70,6
	NUNCA	1	,3	70,9
	NO CONTESTA	91	29,1	100,0
	Total	313	100,0	100,0



**Figura 59 Conocimiento del reglamento interno**

### INTERPRETACIÓN:

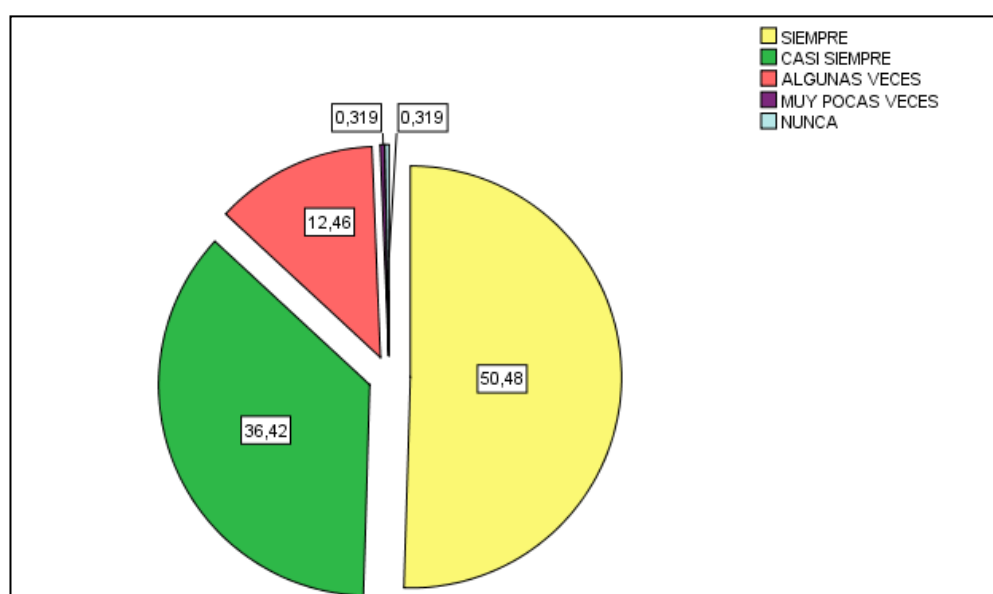
De los socios encuestados el 17,57% consideran que siempre se ha puesto en conocimiento el reglamento interno de la caja solidaria, el 27,16% que casi siempre se lo hace, el 19,81% menciona que algunas veces se lo hace, el 6,07% mantiene que muy pocas, 0,32% que nunca se lo hace y el 29,07% restante mantiene que no poseen dicho reglamento.

El reglamento interno de la organización detalla varios aspectos por lo cual los socios solo se basan en sus derechos y obligaciones que les competen a su ámbito, por lo mismo no se involucran en todo el código que es un poco técnico para las personas que no tienen conocimientos en estas áreas.

**53. ¿Considera que están asignadas tareas y responsabilidades específicas a cada directivo de la caja solidaria?**

**Tabla 59**  
**Asignación de tareas y responsabilidades**

	Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	158	50,5	50,5
	CASI SIEMPRE	114	36,4	86,9
	ALGUNAS VECES	39	12,5	99,4
	MUY POCAS VECES	1	,3	99,7
	NUNCA	1	,3	100,0
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 60 Asignación de tareas y responsabilidades**

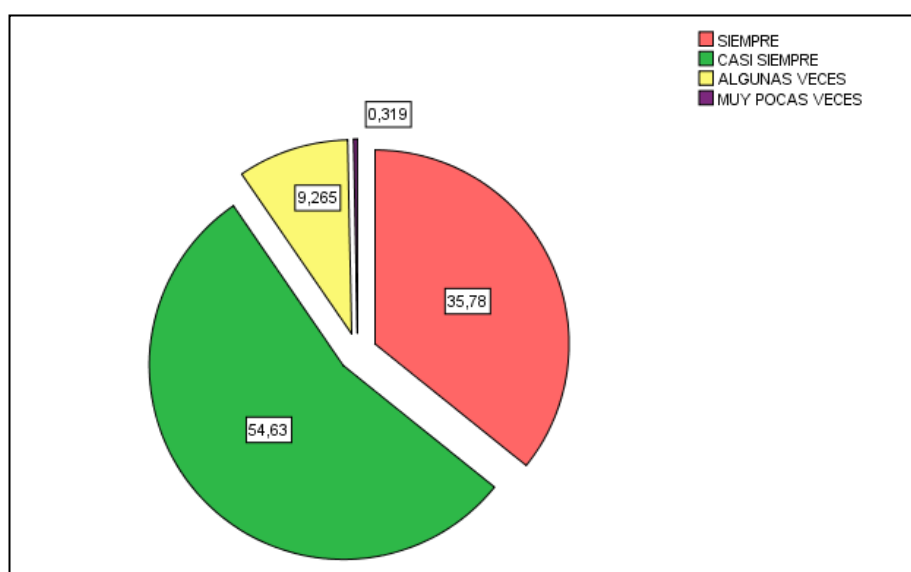
**INTERPRETACIÓN:**

El 50,50% de los socios considera que siempre se asignan tareas y responsabilidades a los directivos, el 36,40% considera que casi siempre, el 12,50% considera que algunas veces, el 0,30% muy pocas veces, el restante 0,30% mantiene que nunca se lo hace. Los socios tienen conocimiento que cada directivo de la organización tiene sus funciones, responsabilidades para con toda la entidad, sin que exista una duplicidad de funciones o ambigüedad en su entorno lo cual se ve reflejado en los resultados obtenidos con una mayoría en el porcentaje, los directivos conocen sus funciones a través de la documentación legal.

### 54. ¿Considera que se han definido políticas que garantice los servicios que ofrece la caja solidaria?

**Tabla 60**  
**Políticas de servicio**

	Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	112	35,8	35,8
	CASI SIEMPRE	171	54,6	90,4
	ALGUNAS VECES	29	9,3	99,7
	MUY POCAS VECES	1	,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



**Figura 61 Políticas de servicio**

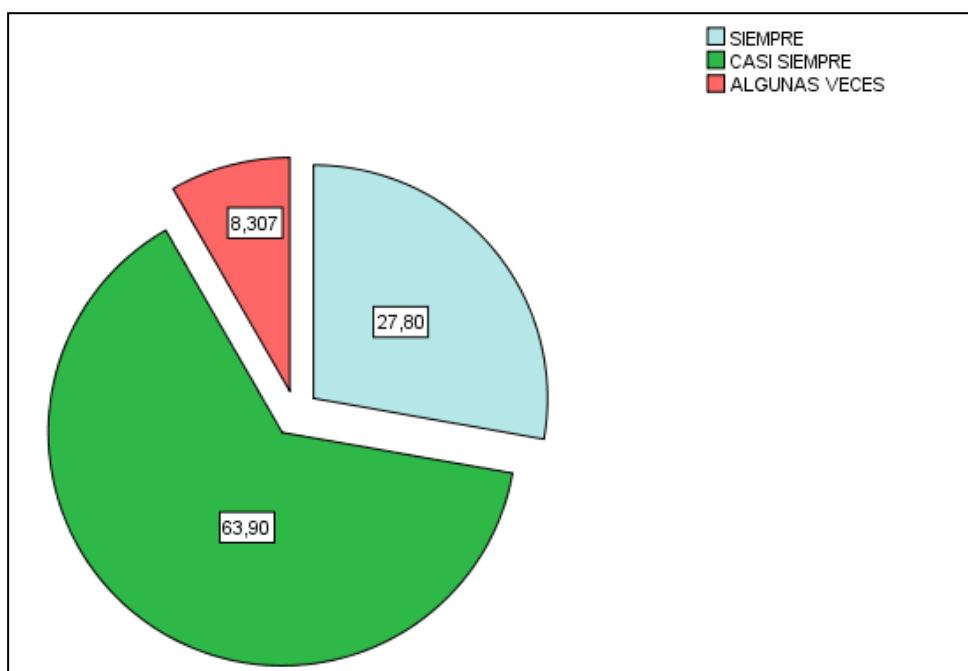
#### **INTERPRETACIÓN:**

De los socios encuestados un 35,80% consideran que siempre se han definido políticas que permita garantizar los servicios de la caja solidaria, el 54,60% considera que casi siempre lo hace, un 9,30% mantiene que lo hacen muy algunas veces y el 0,30% muy pocas veces. La mayoría de socios coinciden que casi siempre se dan a conocer las políticas que garantiza los servicios que ofrecen las cajas solidarias de Tungurahua; esto debido a que los socios solo consultan las políticas del servicio o producto que van adquirir mas no de todos los que les ofrece la entidad, ocasionando un desconocimiento; además hay que recalcar que son entidades del sector de la economía popular y solidaria que busca el progreso de sus asociados.

### 55. ¿Los directivos de la caja solidaria informan de sucesos internos a los socios?

**Tabla 61**  
**Comunicación de sucesos internos**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	87	27,8	27,8	27,8
	CASI SIEMPRE	200	63,9	63,9	91,7
	ALGUNAS VECES	26	8,3	8,3	100,0
	Total	313	100,0	100,0	



**Figura 62 Comunicación de sucesos internos**

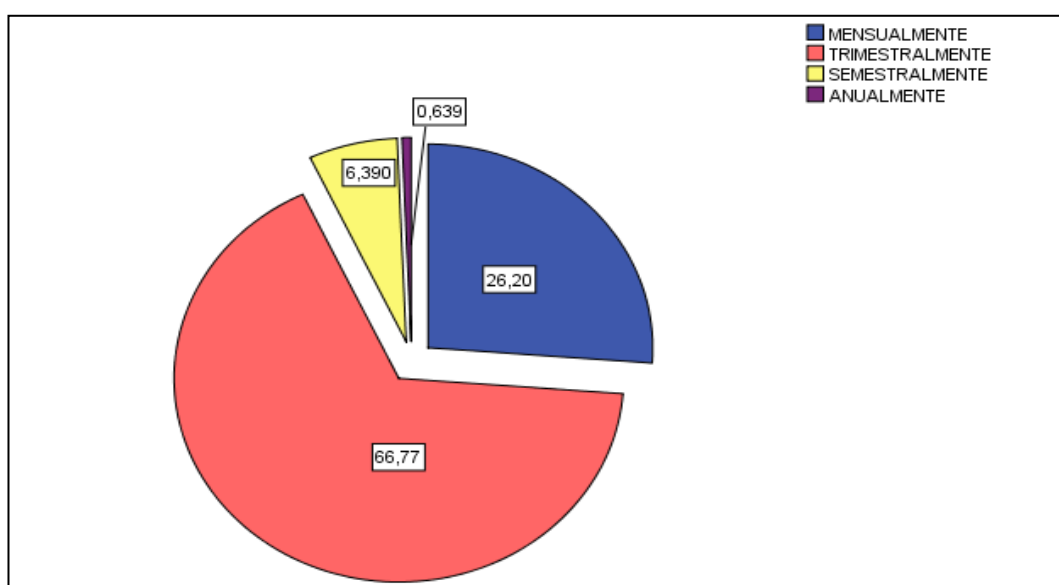
#### **INTERPRETACIÓN:**

De los socios encuestados el 27,80% de ellos mantienen que siempre se informan los sucesos ocurridos en la caja, 63,90% que casi siempre, y el 8,30% restantes algunas veces. Por motivo de trabajo, tanto socios como directivos, se trasladan a diferentes lugares dificultando una comunicación de los sucesos de manera inmediata, por lo cual los socios mencionan en su mayoría que casi siempre se informan de los sucesos internos; pero al terminar su jornada llegan a la comunidad u organización y se enteran del acontecimiento.

## 56. ¿Con que frecuencia se convoca a reuniones para escuchar sus necesidades?

**Tabla 62**  
**Convocatoria de reuniones**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	MENSUALMENTE	82	26,2	26,2	26,2
	TRIMESTRALMENTE	209	66,8	66,8	93,0
	SEMESTRALMENTE	20	6,4	6,4	99,4
	ANUALMENTE	2	,6	,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 63 Convocatoria de reuniones**

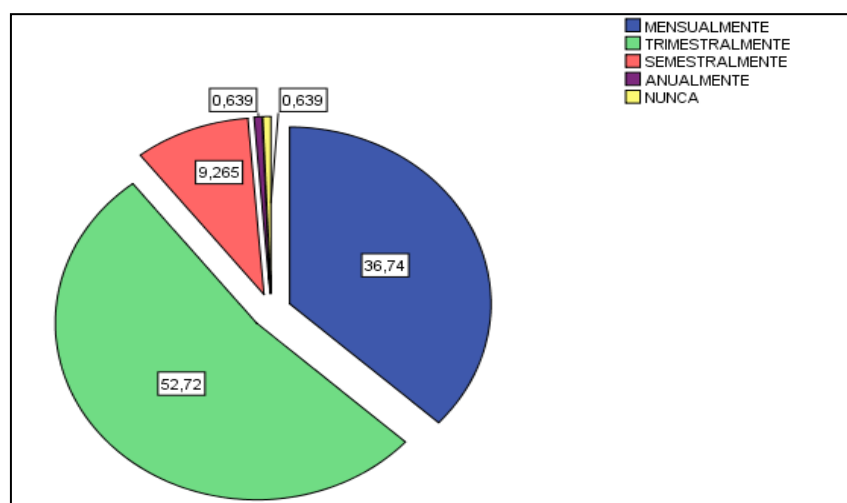
### INTERPRETACIÓN:

Del total de socios encuestados el 26,20% considera que las reuniones para escuchar sus necesidades se las realiza mensualmente, el 66,80% trimestralmente, el 6,40% semestralmente y 0,60% restante mantiene que dichas reuniones se las hace anualmente. Las necesidades de los socios o falencias que se observen son de importancia para la organización por lo cual más de la mitad de los integrantes de la organización coinciden que las reuniones que se realiza son de manera trimestral, es decir que durante el año se realizan cuatro reuniones que permite a los directivos realizar cambios para beneficio de las cajas solidarias.

**57. ¿Con que frecuencia se controla las actividades que desempeña el personal de la caja solidaria?**

**Tabla 63**  
**Control del desempeño de actividades**

		Frecuencia	Porciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	MENSUALMENTE	115	36,7	36,7	36,7
	TRIMESTRALMENTE	165	52,7	52,7	89,5
	SEMESTRALMENTE	29	9,3	9,3	98,7
	ANUALMENTE	2	,6	,6	99,4
	NUNCA	2	,6	,6	100,0
Total		313	100,0	100,0	



**Figura 64 Control del desempeño de actividades**

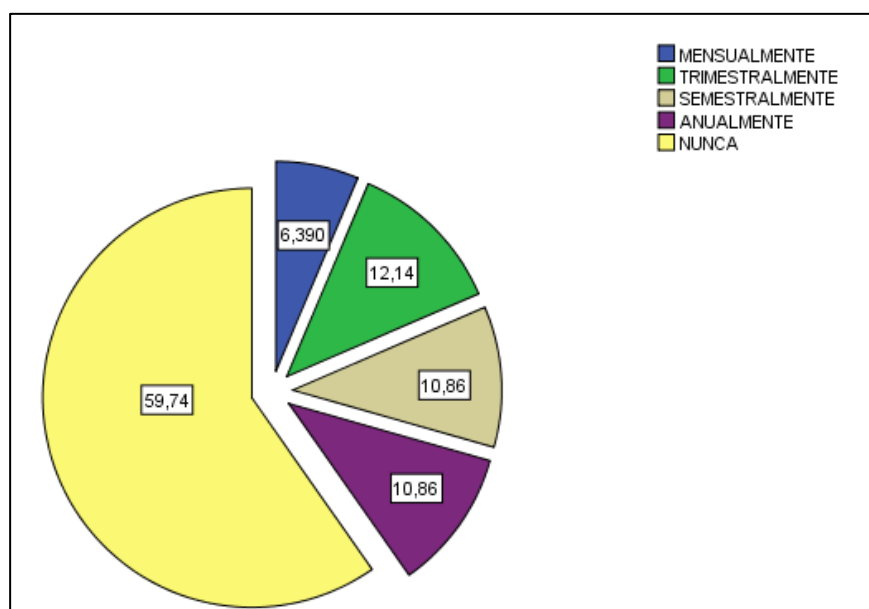
**INTERPRETACIÓN:**

Del total de encuestados un 36,74% de los socios considera que se controla al personal de la caja solidaria mensualmente, el 52,72% trimestralmente, el 9,26% semestralmente, el 0,64% anualmente y el 0,64% restante nunca. El personal es importante, puesto que cada uno cumple con actividades que aportan al progreso de la organización, por lo cual se los debe evaluar periódicamente para tener un conocimiento de su contribución, lo que se ve reflejado en los resultados de los asociados en su mayoría coinciden que esta evaluación se la realiza de forma trimestral para determinar cambios que beneficien al avance de las entidades.

58. ¿Cada que lapso de tiempo La Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) supervisa las actividades que efectúa la Caja Solidaria?

**Tabla 64**  
**Control de la UCABANPE**

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje	Porcentaje
				Válido	Acumulado
Válido	MENSUALMENTE	20	6,4	6,4	6,4
	TRIMESTRALMENTE	38	12,1	12,1	18,5
	SEMESTRALMENTE	34	10,9	10,9	29,4
	ANUALMENTE	34	10,9	10,9	40,3
	NUNCA	187	59,7	59,7	100,0
	Total	313	100,0	100,0	



**Figura 65 Control de la UCABANPE**

#### **INTERPRETACIÓN:**

De los socios encuestados el 6,40% de los mismos menciona que la UCABANPE supervisa las actividades mensualmente, el 12,10% trimestralmente, el 10,90% semestralmente, de igual manera el 10,90% anualmente y el 59,70% restante mantiene que nunca supervisa las actividades. Los socios en su mayoría desconocen las funciones que ha realizado la UCABANPE en favor de las Cajas Solidarias de Tungurahua y del país en general; por lo cual se presume a la desinformación o desinterés de

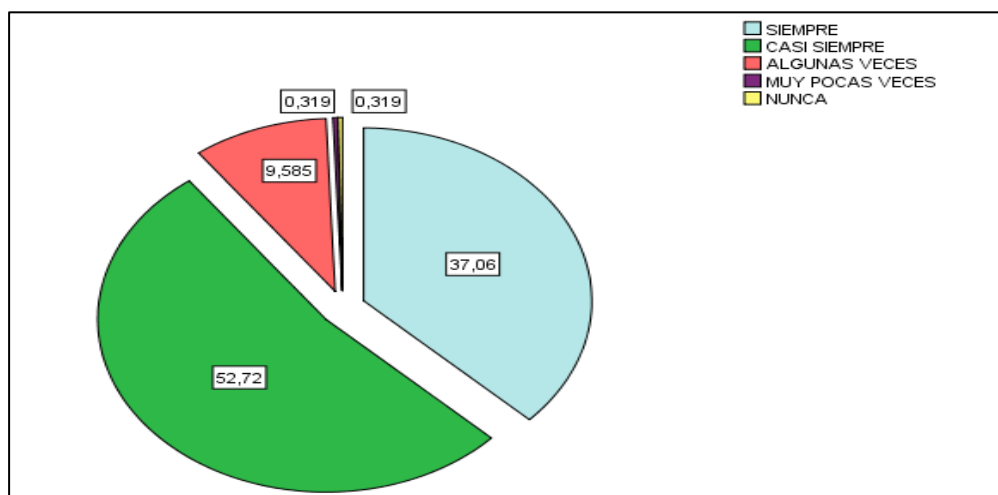


los integrantes, ya que tienen solo la visión de la obtención del producto financiero a su favor y dar su aporte.

### 59. ¿Frente a problemas dentro de la Caja Solidaria los directivos toman soluciones inmediatas?

**Tabla 65**  
**Soluciones inmediatas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	116	37,1	37,1
	CASI SIEMPRE	165	52,7	89,8
	ALGUNAS VECES	30	9,6	99,4
	MUY POCAS VECES	1	,3	99,7
	NUNCA	1	,3	100,0
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 66 Soluciones inmediatas**

#### INTERPRETACIÓN:

De los socios encuestados el 37,10% considera que siempre se toman medidas inmediatas ante los riesgos encontrados, el 52,70% considera que casi siempre se lo hace, el 9,60% que algunas veces se lo hace, un 0,30% que muy pocas veces se lo hace y el 0,30% que nunca se lo hace.

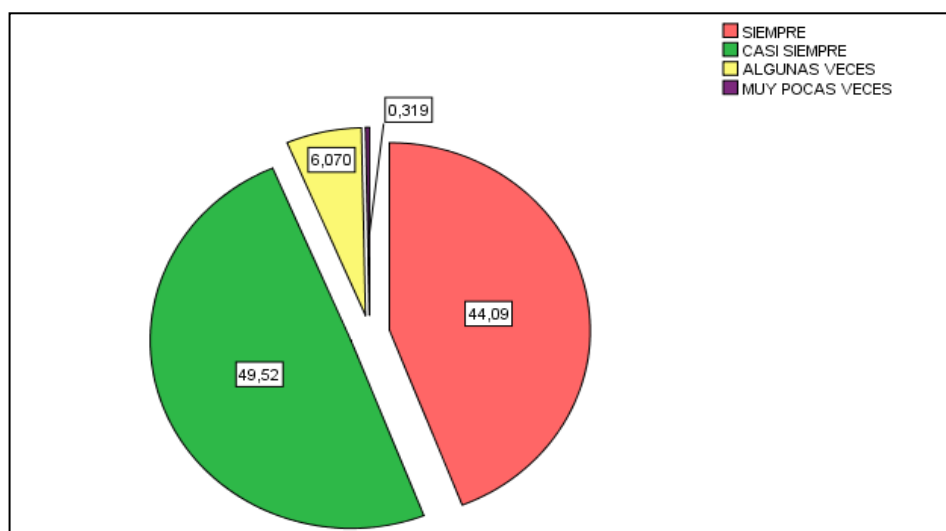
Una alta cifra de socios concuerda que casi siempre los directivos dan soluciones inmediatas a los problemas que la institución enfrenta, por motivo a sus actividades personales, pero resaltan que tampoco dejan que las

dificultades de la organización crezcan; el lapso de tiempo es muy corto sin que perjudiquen a las cajas solidarias en Tungurahua.

### 60. ¿Son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las leyes o reglamentos oficiales?

**Tabla 66**  
**Acatamiento de leyes o reglamentos oficiales**

	Frecuencia	Por ciento	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	SIEMPRE	138	44,1	44,1
	CASI SIEMPRE	155	49,5	93,6
	ALGUNAS VECES	19	6,1	99,7
	MUY POCAS VECES	1	,3	100,0
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



**Figura 67 Acatamiento de leyes o reglamentos oficiales**

#### **INTERPRETACIÓN:**

Del total de encuestados el 44,10% considera que siempre se modifican las políticas de acuerdo a los reglamentos oficiales vigentes, un 49,50% casi siempre se lo hace, el 6,10% algunas veces se lo hace y apenas un 0,30% que se lo hace muy pocas veces. Existe una similitud en el porcentaje de las respuestas de los socios de siempre y casi siempre son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las leyes o reglamentos oficiales; debido a que no cuentan con canales de información rápida como es del internet, cable o de cobertura telefónica dificultando el conocimiento de reformas o cambios para las organizaciones; lo que obliga a los directivos a estar actualizados constantemente en las normas y reglamentos que les rige.

## 4.2.3. Cuestionarios de control interno.

COMPONENTE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
	ENTREVISTADO Y CARGO:		Segundo Punina – Director Ejecutivo				
	NOMBRE DEL ENTE:		Banco Comunitario de Ahorro y Crédito Llangahua				
	FECHA:		12 de enero del 2017				
PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
	SI	NO	N/A				
AMBIENTE DE CONTROL	¿La caja solidaria cuenta con un código de ética ligado a sus actividades?	X			10	5	
	¿Se ha difundido el código en la caja solidaria?	X			10	5	
	¿La Caja Solidaria cuenta con una estructura formal?	X			10	7	
	¿Considera usted que la Caja Solidaria incrementa la rentabilidad de los socios?	X			10	8	
	¿Los directivos de la Caja Solidaria hacen participes a los socios en la toma de decisiones?	X			10	7	
	¿Son difundidas las políticas de la Caja Solidaria con los socios?	X			10	7	
	¿Existen mecanismos de sanciones internos por no acatar las políticas?	X			10	8	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	¿Tiene un conocimiento de los estatutos para el desarrollo de sus actividades?	X			10	10	
	¿La Caja Solidaria cumple con los objetivos planteados?	X			10	7	
	¿En la provincia de Tungurahua la Caja Solidaria fomenta un desarrollo económico estable?	X			10	8	
	¿La caja solidaria cuenta con políticas de cobranza sobre los créditos concedidos?	X			10	5	
	¿La Caja Solidaria cuenta con políticas para salvaguardar el dinero recaudado?	X			10	8	
	¿Se guarda periódicamente un respaldo de la información de la Caja Solidaria?	X			10	7	
ELABORADO POR:		J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:		26 – 10 – 2016
REVISADO POR:		Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:		27 – 10 – 2016

CONTINÚA 

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
COMPONENTE	ENTREVISTADO Y CARGO:		Segundo Punina – Director Ejecutivo				
	NOMBRE DEL ENTE:		Banco Comunitario de Ahorro y Crédito Llangahua				
	FECHA:		12 de enero del 2017				
	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
SI		NO	N/A				
ACTIVIDADES DE CONTROL	¿Existe una coordinación adecuada entre las distintas áreas de la Caja Solidaria?	X			10	8	
	¿Realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos?	X			10	7	
	¿Se evalúa y supervisa los riesgos?	X			10	7	
	¿Las actividades son evaluadas constantemente?	X			10	7	
	¿La información que reciben los Directivos es oportuna?	X			10	10	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Se dispone de un estatuto actualizado?	X			10	5	
	¿Se ha puesto en conocimiento el estatuto interno con todos los socios de la Caja Solidaria?	X			10	5	
	¿Se dispone de un reglamento interno en la Caja Solidaria?	X			10	5	
	¿Se ha puesto en conocimiento el reglamento interno con todos los colaboradores de la Caja Solidaria?	X			10	5	
	¿Están asignadas las tareas y responsabilidades específicas a cada directivo de la Caja Solidaria?	X			10	7	
	¿Se han definido políticas que garantice los servicios que ofrece la Caja Solidaria a sus socios?	X			10	7	
ELABORADO POR:		J.A.G.T - J.S.P. A		FECHA:		26 – 10 - 2016	
REVISADO POR:		Ing. Luis Lema Cerda		FECHA:		27 – 10 - 2016	

CONTINÚA 

COMPONENTE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
	ENTREVISTADO Y CARGO:			Segundo Punina – Director Ejecutivo			
	NOMBRE DEL ENTE:			Banco Comunitario de Ahorro y Crédito Llangahua			
	FECHA:			12 de enero del 2017			
PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
	SI	NO	N/A				
	¿Los directivos de la caja solidaria informan de sucesos internos a los socios?	X			10	7	
	¿Se convoca a reuniones para escuchar las necesidades de los socios?	X			10	9	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	¿Se controla las actividades que desempeña el personal de la Caja Solidaria?	X			10	8	
	¿La Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) supervisa las actividades que efectúa la Caja Solidaria?	X			10	10	
	¿Frente a problemas dentro de la Caja Solidaria los directivos toman soluciones inmediatas?	X			10	7	
	¿Son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las leyes o reglamentos oficiales?	X			10	9	
TOTAL					300	208	
ELABORADO POR:		J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:		26 – 10 – 2016
REVISADO POR:		Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:		27 – 10 – 2016

**Tabla 67**  
**Evaluación de riesgo y confianza por componente Banco Comunitario de Ahorro y Crédito Llangahua.**

<b>Banco Comunitario de Ahorro y Crédito Llangahua</b>		
<b>Evaluación De Riesgo Y Confianza Por Componente</b>		
<b>NIVEL DE CONFINZA = <math>\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} \times 100</math></b>		<b>NIVEL DE RIESGO = 100 – Nivel De Confianza</b>
<b>Ambiente de Control = 67,14%</b>		<b>Ambiente de Control = 32,86%</b>
<b>Evaluación de Riesgos = 75,00%</b>		<b>Evaluación de Riesgos = 25,00%</b>
<b>Actividades de Control = 78,00%</b>		<b>Actividades de Control = 22,00%</b>
<b>Información y Comunicación = 56,67%</b>		<b>Información y Comunicación = 43,33%</b>
<b>Supervisión y Monitoreo = 85,00%</b>		<b>Supervisión y Monitoreo = 15%</b>
<b>Matriz De Riesgo Y Confianza</b>		
<b>RANGO</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>RIESGO</b>
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderada	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

**Tabla 68**  
**Evaluación de riesgo y confianza general Banco de Llangahua**

<b>Banco Comunitario de Ahorro y Crédito Llangahua</b>		
<b>Evaluación De Riesgo Y Confianza General</b>		
<b>Nivel De Confianza:</b>		
<b>Nivel De Confianza</b>	$\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} \times 100$	
<b>Nivel De Confianza</b>	$\frac{208}{300} \times 100$	
<b>Nivel De Confianza</b>	69,33%	
<b>Nivel De Riesgo:</b>		
<b>Nivel De Riesgo</b>	100 – Nivel De Confianza	
<b>Nivel De Riesgo</b>	100 – Nivel De Confianza	
<b>Nivel De Riesgo</b>	30,67%	
<b>Matriz De Riesgo Y Confianza</b>		
<b>RANGO</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>RIESGO</b>
15% - 50%	Baja	<b>Alto</b>
51% - 75%	<b>Moderada</b>	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

COMPONENTE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
	ENTREVISTADO Y CARGO:		Pedro Cosquillo – Presidente				
	NOMBRE DEL ENTE:		Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Llangahua Wiñachi				
	FECHA:		03 de enero del 2017				
PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
	SI	NO	N/A				
AMBIENTE DE CONTROL	¿La caja solidaria cuenta con un código de ética ligado a sus actividades?	X			10	5	
	¿Se ha difundido el código en la caja solidaria?	X			10	5	
	¿La Caja Solidaria cuenta con una estructura formal?	X			10	7	
	¿Considera usted que la Caja Solidaria incrementa la rentabilidad de los socios?	X			10	7	
	¿Los directivos de la Caja Solidaria hacen participes a los socios en la toma de decisiones?	X			10	8	
	¿Son difundidas las políticas de la Caja Solidaria con los socios?	X			10	6	
	¿Existen mecanismos de sanciones internos por no acatar las políticas?	X			10	7	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	¿Tiene un conocimiento de los estatutos para el desarrollo de sus actividades?	X			10	10	
	¿La Caja Solidaria cumple con los objetivos planteados?	X			10	8	
	¿En la provincia de Tungurahua la Caja Solidaria fomenta un desarrollo económico estable?	X			10	8	
	¿La caja solidaria cuenta con políticas de cobranza sobre los créditos concedidos?	X			10	6	
	¿La Caja Solidaria cuenta con políticas para salvaguardar el dinero recaudado?	X			10	6	
	¿Se guarda periódicamente un respaldo de la información de la Caja Solidaria?	X			10	7	
ELABORADO POR:	J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:		26 – 10 - 2016	
REVISADO POR:	Ing. Luis Lema			FECHA:		27 – 10 - 2016	

CONTINÚA 



COMPONENTE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
	ENTREVISTADO Y CARGO:		Pedro Cosquillo – Presidente				
	NOMBRE DEL ENTE:		Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Llangahua Wiñachi				
	FECHA:		03 de enero del 2017				
	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
SI		NO	N/A				
ACTIVIDADES DE CONTROL	¿Existe una coordinación adecuada entre las distintas áreas de la Caja Solidaria?	X			10	8	
	¿Realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos?	X			10	8	
	¿Se evalúa y supervisa los riesgos?	X			10	7	
	¿Las actividades son evaluadas constantemente?	X			10	7	
	¿La información que reciben los Directivos es oportuna?	X			10	10	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Se dispone de un estatuto actualizado?	X			10	5	
	¿Se ha puesto en conocimiento el estatuto interno con todos los socios de la Caja Solidaria?	X			10	5	
	¿Se dispone de un reglamento interno en la Caja Solidaria?	X			10	5	
	¿Se ha puesto en conocimiento el reglamento interno con todos los colaboradores de la Caja Solidaria?	X			10	5	
	¿Están asignadas las tareas y responsabilidades específicas a cada directivo de la Caja Solidaria?	X			10	7	
	¿Se han definido políticas que garantice los servicios que ofrece la Caja Solidaria a sus socios?	X			10	7	
ELABORADO POR:	J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:	26 – 10 - 2016		
REVISADO POR:	Ing. Luis Lema			FECHA:	27 – 10 - 2016		

CONTINÚA 

COMPONENTE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
	ENTREVISTADO Y CARGO:		Pedro Cosquillo – Presidente				
	NOMBRE DEL ENTE:		Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Llangahua Wiñachi				
	FECHA:		03 de enero del 2017				
PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
	SI	NO	N/A				
	¿Los directivos de la caja solidaria informan de sucesos internos a los socios?	x			10	8	
	¿Se convoca a reuniones para escuchar las necesidades de los socios?	X			10	8	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	¿Se controla las actividades que desempeña el personal de la Caja Solidaria?	X			10	7	
	¿La Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) supervisa las actividades que efectúa la Caja Solidaria?	X			10	10	
	¿Frente a problemas dentro de la Caja Solidaria los directivos toman soluciones inmediatas?	x			10	8	
	¿Son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las leyes o reglamentos oficiales?	x			10	8	
TOTAL					300	213	
ELABORADO POR:		J.A.G.T - J.S.P. A		FECHA:		26 – 10 – 2016	
REVISADO POR:		Ing. Luis Lema		FECHA:		27 – 10 – 2016	

Tabla 69

Evaluación de riesgo y confianza por componente Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Llangahua Wiñachi

Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Llangahua Wiñachi		
Evaluación De Riesgo Y Confianza Por Componente		
<b>NIVEL DE CONFINZA</b> = $\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} \times 100$	<b>NIVEL DE RIESGO</b> = 100 – Nivel De Confianza	
Ambiente de Control = 64,29%	Ambiente de Control = 35,71%	
Evaluación de Riesgos = 75,00%	Evaluación de Riesgos = 25,00%	
Actividades de Control = 80,00%	Actividades de Control = 20,00%	
Información y Comunicación = 62,50%	Información y Comunicación = 37,50%	
Supervisión y Monitoreo = 82,50%	Supervisión y Monitoreo = 17,50%	
Matriz De Riesgo Y Confianza		
RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderada	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

**Tabla 70**  
**Evaluación de riesgo y confianza general Caja Solidaria Llangahua Wiñachi**

<b>Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Llangahua Wiñachi</b>		
<b>Evaluación De Riesgo Y Confianza General</b>		
<b>Nivel De Confianza:</b>		
<b>Nivel De Confianza</b>	$\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} \times 100$	
<b>Nivel De Confianza</b>	$\frac{213}{300} \times 100$	
<b>Nivel De Confianza</b>	71 %	
<b>Nivel De Riesgo:</b>		
<b>Nivel De Riesgo</b>	100 – Nivel De Confianza	
<b>Nivel De Riesgo</b>	100 – Nivel De Confianza	
<b>Nivel De Riesgo</b>	29 %	
<b>Matriz De Riesgo Y Confianza</b>		
<b>RANGO</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>RIESGO</b>
15% - 50%	Baja	<b>Alto</b>
51% - 75%	<b>Moderada</b>	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
COMPONENTE	ENTREVISTADO Y CARGO:			Andrés Guaman - Presidente			
	NOMBRE DEL ENTE:			Caja Solidaria Ricchari Runa De Santa Rosa De Angahuana Bajo			
	FECHA:			29 de diciembre del 2016			
	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
SI		NO	N/A				
AMBIENTE DE CONTROL	¿La caja solidaria cuenta con un código de ética ligado a sus actividades?	X			10	5	
	¿Se ha difundido el código en la caja solidaria?	X			10	5	
	¿La Caja Solidaria cuenta con una estructura formal?	X			10	7	
	¿Considera usted que la Caja Solidaria incrementa la rentabilidad de los socios?	X			10	8	
	¿Los directivos de la Caja Solidaria hacen partícipes a los socios en la toma de decisiones?	X			10	7	
	¿Son difundidas las políticas de la Caja Solidaria con los socios?	X			10	7	
	¿Existen mecanismos de sanciones internos por no acatar las políticas?	X			10	7	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	¿Tiene un conocimiento de los estatutos para el desarrollo de sus actividades?	X			10	9	
	¿La Caja Solidaria cumple con los objetivos planteados?	X			10	7	
	¿En la provincia de Tungurahua la Caja Solidaria fomenta un desarrollo económico estable?	X			10	9	
	¿La caja solidaria cuenta con políticas de cobranza sobre los créditos concedidos?	X			10	8	
	¿La Caja Solidaria cuenta con políticas para salvaguardar el dinero recaudado?	X			10	5	
	¿Se guarda periódicamente un respaldo de la información de la Caja Solidaria?	X			10	4	
ELABORADO POR:		J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:		26 - 10 - 2016
REVISADO POR:		Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:		27 - 10 - 2016

CONTINÚA 

COMPONENTE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
	ENTREVISTADO Y CARGO:			Andrés Guaman – Presidente			
	NOMBRE DEL ENTE:			Caja Solidaria Ricchari Runa De Santa Rosa De Angahuana Bajo			
	FECHA:			29 de diciembre del 2016			
PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
	SI	NO	N/A				
ACTIVIDADES DE CONTROL	¿Existe una coordinación adecuada entre las distintas áreas de la Caja Solidaria?	X			10	6	
	¿Realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos?	X			10	7	
	¿Se evalúa y supervisa los riesgos?	X			10	7	
	¿Las actividades son evaluadas constantemente?	X			10	7	
	¿La información que reciben los Directivos es oportuna?	X			10	8	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Se dispone de un estatuto actualizado?	X			10	5	
	¿Se ha puesto en conocimiento el estatuto interno con todos los socios de la Caja Solidaria?	X			10	5	
	¿Se dispone de un reglamento interno en la Caja Solidaria?	X			10	5	
	¿Se ha puesto en conocimiento el reglamento interno con todos los colaboradores de la Caja Solidaria?	X			10	5	
	¿Están asignadas las tareas y responsabilidades específicas a cada directivo de la Caja Solidaria?	X			10	7	
	¿Se han definido políticas que garantice los servicios que ofrece la Caja Solidaria a sus socios?	X			10	7	
ELABORADO POR:	J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:	26 – 10 - 2016		
REVISADO POR:	Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:	27 – 10 - 2016		

CONTINÚA 

COMPONENTE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
	ENTREVISTADO Y CARGO:			Andrés Guaman – Presidente			
	NOMBRE DEL ENTE:			Caja Solidaria Ricchari Runa De Santa Rosa De Angahuana Bajo			
	FECHA:			29 de diciembre del 2016			
PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
	SI	NO	N/A				
	¿Los directivos de la caja solidaria informan de sucesos internos a los socios?	X			10	7	
	¿Se convoca a reuniones para escuchar las necesidades de los socios?	X			10	8	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	¿Se controla las actividades que desempeña el personal de la Caja Solidaria?	X			10	7	
	¿La Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) supervisa las actividades que efectúa la Caja Solidaria?	X			10	10	
	¿Frente a problemas dentro de la Caja Solidaria los directivos toman soluciones inmediatas?	X			10	8	
	¿Son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las leyes o reglamentos oficiales?	X			10	8	
<b>TOTAL</b>					<b>300</b>	<b>205</b>	
ELABORADO POR:		J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:		26 – 10 – 2016
REVISADO POR:		Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:		27 – 10 – 2016

**Tabla 71**  
**Evaluación de riesgo y confianza por componente Caja Solidaria Ricchari Runa**

Caja Solidaria Ricchari Runa De Santa Rosa De Angahuana Bajo		
Evaluación De Riesgo Y Confianza Por Componente		
<b>NIVEL DE CONFINZA</b> = $\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} \times 100$	<b>NIVEL DE RIESGO</b> = 100 – Nivel De Confianza	
Ambiente de Control = 65,71%	Ambiente de Control = 34,29%	
Evaluación de Riesgos = 70,00%	Evaluación de Riesgos = 30,00%	
Actividades de Control = 70,00%	Actividades de Control = 30,00%	
Información y Comunicación = 61,25%	Información y Comunicación = 38,75%	
Supervisión y Monitoreo = 82,50%	Supervisión y Monitoreo = 17,50%	
Matriz De Riesgo Y Confianza		
RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderada	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo



**Tabla 72**  
**Evaluación de riesgo y confianza Caja Solidaria Ricchari Runa**

<b>Caja Solidaria Ricchari Runa De Santa Rosa De Angahuana Bajo</b>		
<b>Evaluación De Riesgo Y Confianza General</b>		
<b>Nivel De Confianza:</b>		
<b>Nivel De Confianza</b>	$\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} \times 100$	
<b>Nivel De Confianza</b>	$\frac{205}{300} \times 100$	
<b>Nivel De Confianza</b>	68,33%	
<b>Nivel De Riesgo:</b>		
<b>Nivel De Riesgo</b>	100 – Nivel De Confianza	
<b>Nivel De Riesgo</b>	100 – Nivel De Confianza	
<b>Nivel De Riesgo</b>	31,67%	
<b>Matriz De Riesgo Y Confianza</b>		
<b>RANGO</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>RIESGO</b>
15% - 50%	Baja	<b>Alto</b>
51% - 75%	<b>Moderada</b>	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

COMPONENTE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
	ENTREVISTADO Y CARGO:	Segundo Siza – Presidente					
	NOMBRE DEL ENTE:	Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Yurak Siza					
	FECHA:	17 de diciembre del 2016					
PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
	SI	NO	N/A				
AMBIENTE DE CONTROL	¿La caja solidaria cuenta con un código de ética ligado a sus actividades?	X			10	5	
	¿Se ha difundido el código en la caja solidaria?	X			10	5	
	¿La Caja Solidaria cuenta con una estructura formal?	X			10	7	
	¿Considera usted que la Caja Solidaria incrementa la rentabilidad de los socios?	X			10	8	
	¿Los directivos de la Caja Solidaria hacen partícipes a los socios en la toma de decisiones?	X			10	8	
	¿Son difundidas las políticas de la Caja Solidaria con los socios?	X			10	7	
	¿Existen mecanismos de sanciones internos por no acatar las políticas?	X			10	8	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	¿Tiene un conocimiento de los estatutos para el desarrollo de sus actividades?	X			10	8	
	¿La Caja Solidaria cumple con los objetivos planteados?	X			10	8	
	¿En la provincia de Tungurahua la Caja Solidaria fomenta un desarrollo económico estable?	X			10	9	
	¿La caja solidaria cuenta con políticas de cobranza sobre los créditos concedidos?	X			10	8	
	¿La Caja Solidaria cuenta con políticas para salvaguardar el dinero recaudado?	X			10	5	
	¿Se guarda periódicamente un respaldo de la información de la Caja Solidaria?	X			10	8	
ELABORADO POR:	J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:	26 – 10 – 2016		
REVISADO POR:	Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:	27 – 10 – 2016		

CONTINÚA



COMPONENTE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
	ENTREVISTADO Y CARGO:		Segundo Siza – Presidente				
	NOMBRE DEL ENTE:		Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Yurak Siza				
	FECHA:		17 de diciembre del 2016				
DE	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A			
ACTIVIDADES CONTROL	¿Existe una coordinación adecuada entre las distintas áreas de la Caja Solidaria?	X			10	6	
	¿Realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos?	X			10	7	
	¿Se evalúa y supervisa los riesgos?	X			10	7	
	¿Las actividades son evaluadas constantemente?	X			10	5	
	¿La información que reciben los Directivos es oportuna?	X			10	10	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Se dispone de un estatuto actualizado?	X			10	5	
	¿Se ha puesto en conocimiento el estatuto interno con todos los socios de la Caja Solidaria?	X			10	5	
	¿Se dispone de un reglamento interno en la Caja Solidaria?	X			10	5	
	¿Se ha puesto en conocimiento el reglamento interno con todos los colaboradores de la Caja Solidaria?	X			10	5	
	¿Están asignadas las tareas y responsabilidades específicas a cada directivo de la Caja Solidaria?	X			10	7	
	¿Se han definido políticas que garantice los servicios que ofrece la Caja Solidaria a sus socios?	X			10	7	
ELABORADO POR:		J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:		26 – 10 - 2016
REVISADO POR:		Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:		27 – 10 - 2016

CONTINÚA 

COMPONENTE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
	ENTREVISTADO Y CARGO:		Segundo Siza – Presidente				
	NOMBRE DEL ENTE:		Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Yurak Siza				
	FECHA:		17 de diciembre del 2016				
PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
	SI	NO	N/A				
	¿Los directivos de la caja solidaria informan de sucesos internos a los socios?	X			10	7	
	¿Se convoca a reuniones para escuchar las necesidades de los socios?	X			10	7	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	¿Se controla las actividades que desempeña el personal de la Caja Solidaria?	X			10	7	
	¿La Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) supervisa las actividades que efectúa la Caja Solidaria?	X			10	10	
	¿Frente a problemas dentro de la Caja Solidaria los directivos toman soluciones inmediatas?	X			10	8	
	¿Son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las leyes o reglamentos oficiales?	X			10	8	
TOTAL					300	210	
ELABORADO POR:		J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:		26 – 10 – 2016
REVISADO POR:		Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:		27 – 10 – 2016

**Tabla 73**  
**Evaluación de riesgo y confianza por componente Caja Solidaria Yurak Siza**

Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Yurak Siza		
Evaluación De Riesgo Y Confianza Por Componente		
<b>NIVEL DE CONFINZA = <math>\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} \times 100</math></b>		<b>NIVEL DE RIESGO = 100 – Nivel De Confianza</b>
Ambiente de Control = 68,57%	Ambiente de Control = 31,43%	
Evaluación de Riesgos = 76,60%	Evaluación de Riesgos = 23,40%	
Actividades de Control = 70,00%	Actividades de Control = 30,00%	
Información y Comunicación = 60,00%	Información y Comunicación = 40,00%	
Supervisión y Monitoreo = 82,50%	Supervisión y Monitoreo = 17,50%	
Matriz De Riesgo Y Confianza		
RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderada	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

**Tabla 74**  
**Evaluación de riesgo y confianza general Caja Solidaria Yurak Siza**

<b>Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Yurak Siza</b>		
<b>Evaluación De Riesgo Y Confianza General</b>		
<b>Nivel De Confianza:</b>		
<b>Nivel De Confianza</b>	$\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} \times 100$	
<b>Nivel De Confianza</b>	$\frac{210}{300} \times 100$	
<b>Nivel De Confianza</b>	70 %	
<b>Nivel De Riesgo:</b>		
<b>Nivel De Riesgo</b>	100 – Nivel De Confianza	
<b>Nivel De Riesgo</b>	100 – Nivel De Confianza	
<b>Nivel De Riesgo</b>	30 %	
<b>Matriz De Riesgo Y Confianza</b>		
<b>RANGO</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>RIESGO</b>
15% - 50%	Baja	<b>Alto</b>
51% - 75%	<b>Moderada</b>	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
COMPONENTE	ENTREVISTADO Y CARGO:			Mario Montachana - Presidente			
	NOMBRE DEL ENTE:			Caja Solidaria Financiera De Ahorro Y Crédito "PASA"			
	FECHA:			19 de diciembre del 2016			
	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
SI		NO	N/A				
AMBIENTE DE CONTROL	¿La caja solidaria cuenta con un código de ética ligado a sus actividades?	X			10	7	
	¿Se ha difundido el código en la caja solidaria?	X			10	5	
	¿La Caja Solidaria cuenta con una estructura formal?	X			10	9	
	¿Considera usted que la Caja Solidaria incrementa la rentabilidad de los socios?	X			10	9	
	¿Los directivos de la Caja Solidaria hacen partícipes a los socios en la toma de decisiones?	X			10	4	
	¿Son difundidas las políticas de la Caja Solidaria con los socios?	X			10	5	
	¿Existen mecanismos de sanciones internos por no acatar las políticas?	X			10	8	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	¿Tiene un conocimiento de los estatutos para el desarrollo de sus actividades?	X			10	8	
	¿La Caja Solidaria cumple con los objetivos planteados?	X			10	9	
	¿En la provincia de Tungurahua la Caja Solidaria fomenta un desarrollo económico estable?	X			10	8	
	¿La caja solidaria cuenta con políticas de cobranza sobre los créditos concedidos?	X			10	8	
	¿La Caja Solidaria cuenta con políticas para salvaguardar el dinero recaudado?	X			10	9	
	¿Se guarda periódicamente un respaldo de la información de la Caja Solidaria?	X			10	8	
ELABORADO POR:	J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:		26 - 10 - 2016	
REVISADO POR:	Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:		27 - 10 - 2016	

CONTINÚA 

COMPONENTE		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
		ENTREVISTADO Y CARGO:			Mario Montachana - Presidente			
		NOMBRE DEL ENTE:			Caja Solidaria Financiera De Ahorro Y Crédito "PASA"			
		FECHA:			19 de diciembre del 2016			
ACTIVIDADES DE CONTROL	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
		SI	NO	N/A				
	¿Existe una coordinación adecuada entre las distintas áreas de la Caja Solidaria?	X			10	8		
	¿Realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos?	X			10	8		
	¿Se evalúa y supervisa los riesgos?	X			10	8		
	¿Las actividades son evaluadas constantemente?	X			10	7		
	¿La información que reciben los Directivos es oportuna?	X			10	8		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Se dispone de un estatuto actualizado?	X			10	6		
	¿Se ha puesto en conocimiento el estatuto interno con todos los socios de la Caja Solidaria?	X			10	6		
	¿Se dispone de un reglamento interno en la Caja Solidaria?	X			10	6		
	¿Se ha puesto en conocimiento el reglamento interno con todos los colaboradores de la Caja Solidaria?	X			10	6		
	¿Están asignadas las tareas y responsabilidades específicas a cada directivo de la Caja Solidaria?	X			10	7		
	¿Se han definido políticas que garantice los servicios que ofrece la Caja Solidaria a sus socios?	X			10	7		
ELABORADO POR:		J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:		26 - 10 - 2016	
REVISADO POR:		Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:		27 - 10 - 2016	

CONTINÚA 



COMPONENTE		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
		ENTREVISTADO Y CARGO:			Mario Montachana - Presidente			
		NOMBRE DEL ENTE:			Caja Solidaria Financiera De Ahorro Y Crédito "PASA"			
		FECHA:			19 de diciembre del 2016			
	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
		SI	NO	N/A				
	¿Los directivos de la caja solidaria informan de sucesos internos a los socios?	X			10	7		
	¿Se convoca a reuniones para escuchar las necesidades de los socios?	X			10	5		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	¿Se controla las actividades que desempeña el personal de la Caja Solidaria?	X			10	8		
	¿La Unión de Cajas y Bancos Comunes de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) supervisa las actividades que efectúa la Caja Solidaria?	X			10	10		
	¿Frente a problemas dentro de la Caja Solidaria los directivos toman soluciones inmediatas?	X			10	8		
	¿Son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las leyes o reglamentos oficiales?	X			10	8		
TOTAL					300	220		
ELABORADO POR:		J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:		26 - 10 - 2016	
REVISADO POR:		Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:		27 - 10 - 2016	

**Tabla 75**  
**Evaluación de riesgo y confianza por componente Caja Solidaria “PASA”**

<b>Caja Solidaria Financiera De Ahorro Y Crédito “PASA”</b>		
<b>Evaluación De Riesgo Y Confianza Por Componente</b>		
<b>NIVEL DE CONFINZA</b>	$= \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} \times 100$	<b>NIVEL DE RIESGO</b> = 100 – Nivel De Confianza
Ambiente de Control =	67,14%	Ambiente de Control = 32,86%
Evaluación de Riesgos =	83,33%	Evaluación de Riesgos = 16,67%
Actividades de Control =	78,00%	Actividades de Control = 22,00%
Información y Comunicación =	62,50%	Información y Comunicación = 37,50%
Supervisión y Monitoreo =	85,00%	Supervisión y Monitoreo = 15,00%
<b>Matriz De Riesgo Y Confianza</b>		
<b>RANGO</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>RIESGO</b>
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderada	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

Tabla 76

Evaluación de riesgo confianza por componente Caja Solidaria "PASA"

Caja Solidaria Financiera De Ahorro Y Crédito "PASA"		
Evaluación De Riesgo Y Confianza General		
Nivel De Confianza:		
<b>Nivel De Confianza</b>	$\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} \times 100$	
<b>Nivel De Confianza</b>	$\frac{220}{300} \times 100$	
<b>Nivel De Confianza</b>	73,33 %	
Nivel De Riesgo:		
<b>Nivel De Riesgo</b>	100 – Nivel De Confianza	
<b>Nivel De Riesgo</b>	100 – Nivel De Confianza	
<b>Nivel De Riesgo</b>	26,67%	
Matriz De Riesgo Y Confianza		
<b>RANGO</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>RIESGO</b>
15% - 50%	Baja	<b>Alto</b>
51% - 75%	<b>Moderada</b>	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

COMPONENTE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
	ENTREVISTADO Y CARGO:			Sonia Amores – Presidenta			
	NOMBRE DEL ENTE:			Caja Solidaria “Unión Financiera”			
	FECHA:			23 de diciembre del 2016			
PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
	SI	NO	N/A				
AMBIENTE DE CONTROL	¿La caja solidaria cuenta con un código de ética ligado a sus actividades?	X			10	7	
	¿Se ha difundido el código en la caja solidaria?	X			10	5	
	¿La Caja Solidaria cuenta con una estructura formal?	X			10	5	
	¿Considera usted que la Caja Solidaria incrementa la rentabilidad de los socios?	X			10	7	
	¿Los directivos de la Caja Solidaria hacen partícipes a los socios en la toma de decisiones?	X			10	5	
	¿Son difundidas las políticas de la Caja Solidaria con los socios?	X			10	7	
	¿Existen mecanismos de sanciones internos por no acatar las políticas?	X			10	7	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	¿Tiene un conocimiento de los estatutos para el desarrollo de sus actividades?	X			10	8	
	¿La Caja Solidaria cumple con los objetivos planteados?	X			10	8	
	¿En la provincia de Tungurahua la Caja Solidaria fomenta un desarrollo económico estable?	X			10	9	
	¿La caja solidaria cuenta con políticas de cobranza sobre los créditos concedidos?	X			10	8	
	¿La Caja Solidaria cuenta con políticas para salvaguardar el dinero recaudado?	X			10	7	
	¿Se guarda periódicamente un respaldo de la información de la Caja Solidaria?	X			10	7	
ELABORADO POR:	J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:		26 – 10 - 2016	
REVISADO POR:	Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:		27 – 10 - 2016	

CONTINÚA 

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
COMPONENTE	ENTREVISTADO Y CARGO:			Sonia Amores – Presidenta			
	NOMBRE DEL ENTE:			Caja Solidaria “Unión Financiera”			
	FECHA:			23 de diciembre del 2016			
	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
SI		NO	N/A				
ACTIVIDADES DE CONTROL	¿Existe una coordinación adecuada entre las distintas áreas de la Caja Solidaria?	X			10	6	
	¿Realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos?	X			10	7	
	¿Se evalúa y supervisa los riesgos?	X			10	7	
	¿Las actividades son evaluadas constantemente?	X			10	5	
	¿La información que reciben los Directivos es oportuna?	X			10	7	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Se dispone de un estatuto actualizado?	X			10	5	
	¿Se ha puesto en conocimiento el estatuto interno con todos los socios de la Caja Solidaria?	X			10	5	
	¿Se dispone de un reglamento interno en la Caja Solidaria?	X			10	5	
	¿Se ha puesto en conocimiento el reglamento interno con todos los colaboradores de la Caja Solidaria?	X			10	5	
	¿Están asignadas las tareas y responsabilidades específicas a cada directivo de la Caja Solidaria?	X			10	6	
	¿Se han definido políticas que garantice los servicios que ofrece la Caja Solidaria a sus socios?	X			10	7	
ELABORADO POR:		J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:		26 – 10 – 2016
REVISADO POR:		Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:		27 – 10 – 2016

CONTINÚA 

COMPONENTE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
	ENTREVISTADO Y CARGO:			Sonia Amores – Presidenta			
	NOMBRE DEL ENTE:			Caja Solidaria “Unión Financiera”			
	FECHA:			23 de diciembre del 2016			
PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
	SI	NO	N/A				
¿Los directivos de la caja solidaria informan de sucesos internos a los socios?	X			10	7		
	X			10	6		
¿Se convoca a reuniones para escuchar las necesidades de los socios?	X			10	7		
¿Se controla las actividades que desempeña el personal de la Caja Solidaria?	X			10	7		
¿La Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) supervisa las actividades que efectúa la Caja Solidaria?	X			10	10		
¿Frente a problemas dentro de la Caja Solidaria los directivos toman soluciones inmediatas?	X			10	8		
¿Son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las leyes o reglamentos oficiales?	X			10	8		
<b>TOTAL</b>				<b>300</b>	<b>201</b>		
ELABORADO POR:			J.A.G.T - J.S.P. A		FECHA:		26 – 10 – 2016
REVISADO POR:			Ing. Luis Lema Cerda		FECHA:		27 – 10 – 2016

**Tabla 77**  
**Evaluación de riesgo y confianza Caja Solidaria “Unión Financiera”**

Caja Solidaria “Unión Financiera”		
Evaluación De Riesgo Y Confianza Por Componente		
<b>NIVEL DE CONFINZA = <math>\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} \times 100</math></b>		<b>NIVEL DE RIESGO = 100 – Nivel De Confianza</b>
Ambiente de Control = 61,42%		Ambiente de Control = 38,58%
Evaluación de Riesgos = 78,33%		Evaluación de Riesgos = 21,67%
Actividades de Control = 64,00%		Actividades de Control = 36,00%
Información y Comunicación = 57,50%		Información y Comunicación = 42,50%
Supervisión y Monitoreo = 82,50%		Supervisión y Monitoreo = 17,50%
Matriz De Riesgo Y Confianza		
RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderada	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

**Tabla 78**  
**Evaluación de riesgo y confianza general Caja solidaria “Unión Financiera”**

Caja Solidaria “Unión Financiera”		
Evaluación De Riesgo Y Confianza General		
<b>Nivel De Confianza:</b>		
<b>Nivel De Confianza</b>	$\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} \times 100$	
<b>Nivel De Confianza</b>	$\frac{201}{300} \times 100$	
<b>Nivel De Confianza</b>	67%	
<b>Nivel De Riesgo:</b>		
<b>Nivel De Riesgo</b>	100 – Nivel De Confianza	
<b>Nivel De Riesgo</b>	100 – Nivel De Confianza	
<b>Nivel De Riesgo</b>	33%	
Matriz De Riesgo Y Confianza		
RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	<b>Alto</b>
51% - 75%	<b>Moderada</b>	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo



COMPONENTE	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
	ENTREVISTADO Y CARGO:			Edgar Chango – Presidente			
	NOMBRE DEL ENTE:			Caja Solidaria Indígena Tungurahua			
	FECHA:			15 de enero del 2017			
PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
	SI	NO	N/A				
AMBIENTE DE CONTROL	¿La caja solidaria cuenta con un código de ética ligado a sus actividades?	X			10	5	
	¿Se ha difundido el código en la caja solidaria?	X			10	5	
	¿La Caja Solidaria cuenta con una estructura formal?	X			10	7	
	¿Considera usted que la Caja Solidaria incrementa la rentabilidad de los socios?	X			10	8	
	¿Los directivos de la Caja Solidaria hacen partícipes a los socios en la toma de decisiones?	X			10	7	
	¿Son difundidas las políticas de la Caja Solidaria con los socios?	X			10	7	
	¿Existen mecanismos de sanciones internos por no acatar las políticas?	X			10	8	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	¿Tiene un conocimiento de los estatutos para el desarrollo de sus actividades?	X			10	10	
	¿La Caja Solidaria cumple con los objetivos planteados?	X			10	7	
	¿En la provincia de Tungurahua la Caja Solidaria fomenta un desarrollo económico estable?	X			10	8	
	¿La caja solidaria cuenta con políticas de cobranza sobre los créditos concedidos?	X			10	5	
	¿La Caja Solidaria cuenta con políticas para salvaguardar el dinero recaudado?	X			10	8	
	¿Se guarda periódicamente un respaldo de la información de la Caja Solidaria?	X			10	7	
ELABORADO POR:	J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:	26 – 10 – 2016		
REVISADO POR:	Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:	27 – 10 – 2016		

CONTINÚA 

COMPONENT		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
		ENTREVISTADO Y CARGO:			Edgar Chango – Presidente			
		NOMBRE DEL ENTE:			Caja Solidaria Indígena Tungurahua			
		FECHA:			15 de enero del 2017			
ACTIVIDADES DE CONTROL	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
		SI	NO	N/A				
	¿Existe una coordinación adecuada entre las distintas áreas de la Caja Solidaria?	X			10	8		
	¿Realizan medidas correctivas ante la detección de riesgos?	X			10	7		
	¿Se evalúa y supervisa los riesgos?	X			10	7		
	¿Las actividades son evaluadas constantemente?	X			10	7		
	¿La información que reciben los Directivos es oportuna?	X			10	10		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Se dispone de un estatuto actualizado?	X			10	5		
	¿Se ha puesto en conocimiento el estatuto interno con todos los socios de la Caja Solidaria?	X			10	5		
	¿Se dispone de un reglamento interno en la Caja Solidaria?	X			10	5		
	¿Se ha puesto en conocimiento el reglamento interno con todos los colaboradores de la Caja Solidaria?	X			10	5		
	¿Están asignadas las tareas y responsabilidades específicas a cada directivo de la Caja Solidaria?	X			10	5		
	¿Se han definido políticas que garantice los servicios que ofrece la Caja Solidaria a sus socios?	X			10	7		
ELABORADO POR:		J.A.G.T - J.S.P. A			FECHA:		26 – 10 - 2016	
REVISADO POR:		Ing. Luis Lema Cerda			FECHA:		27 – 10 - 2016	

CONTINÚA 

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
COMPONENTE	ENTREVISTADO Y CARGO:		Edgar Chango – Presidente				
	NOMBRE DEL ENTE:		Caja Solidaria Indígena Tungurahua				
	FECHA:		15 de enero del 2017				
	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
SI		NO	N/A				
	¿Los directivos de la caja solidaria informan de sucesos internos a los socios?	X			10	6	
	¿Se convoca a reuniones para escuchar las necesidades de los socios?	X			10	8	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	¿Se controla las actividades que desempeña el personal de la Caja Solidaria?	X			10	7	
	¿La Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) supervisa las actividades que efectúa la Caja Solidaria?	X			10	10	
	¿Frente a problemas dentro de la Caja Solidaria los directivos toman soluciones inmediatas?	X			10	7	
	¿Son modificadas las políticas y procedimientos de acuerdo a las leyes o reglamentos oficiales?	X			10	7	
TOTAL					300	208	
ELABORADO POR:		J.A.G.T - J.S.P. A		FECHA:		26 – 10 – 2016	
REVISADO POR:		Ing. Luis Lema Cerda		FECHA:		27 – 10 – 2016	

**Tabla 79**  
**Evaluación de riesgo y confianza Caja Indígena Tungurahua**

Caja Solidaria Indígena Tungurahua		
Evaluación De Riesgo Y Confianza Por Componente		
<b>NIVEL DE CONFINZA</b> = $\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} \times 100$	<b>NIVEL DE RIESGO</b> = 100 – Nivel De Confianza	
Ambiente de Control = 67,14%	Ambiente de Control = 32,86%	
Evaluación de Riesgos = 75,00%	Evaluación de Riesgos = 25,00%	
Actividades de Control = 78,00%	Actividades de Control = 22,00%	
Información y Comunicación = 57,50%	Información y Comunicación = 42,50%	
Supervisión y Monitoreo = 77,50%	Supervisión y Monitoreo = 22,50%	
Matriz De Riesgo Y Confianza		
RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderada	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

**Tabla 80**  
**Evaluación de riesgo y confianza general Caja Solidaria Indígena Tungurahua**

<b>Caja Solidaria Indígena Tungurahua</b>		
<b>Evaluación De Riesgo Y Confianza General</b>		
<b>Nivel De Confianza:</b>		
<b>Nivel De Confianza</b>	$\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} \times 100$	
<b>Nivel De Confianza</b>	$\frac{208}{300} \times 100$	
<b>Nivel De Confianza</b>	69,33%	
<b>Nivel De Riesgo:</b>		
<b>Nivel De Riesgo</b>	100 – Nivel De Confianza	
<b>Nivel De Riesgo</b>	100 – Nivel De Confianza	
<b>Nivel De Riesgo</b>	30,67%	
<b>Matriz De Riesgo Y Confianza</b>		
<b>RANGO</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>RIESGO</b>
15% - 50%	Baja	<b>Alto</b>
51% - 75%	<b>Moderada</b>	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

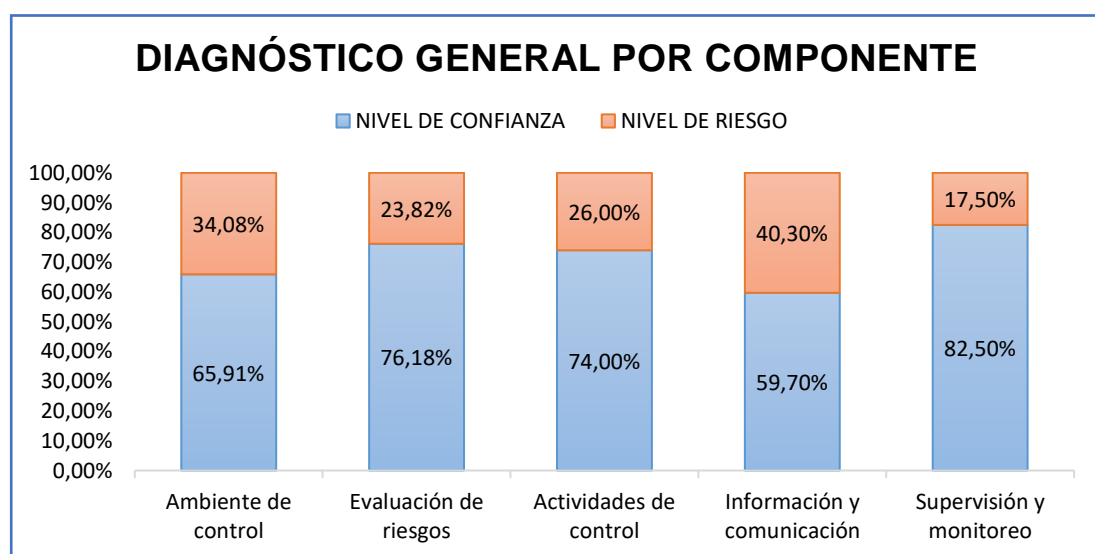
### 4.3. Discusión de Resultados.

Al obtener los resultados de la información obtenida de las partes involucradas (Directivos y Socios), en el funcionamiento de las organizaciones (Cajas Solidarias y Banco Comunal) de la provincia de Tungurahua; se puede contrastar la veracidad de la información. De esta manera se procede a la discusión de los resultados en función de los cinco componentes del COSO I que sirven de soporte para una evaluación del Control Interno.

#### 4.3.1. Promedios generales por componente.

**Tabla 81**  
**Diagnóstico general de control interno**

DIAGNÓSTICO GENERAL POR COMPONENTE		
COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO
Ambiente de control	65,91 %	34,08 %
Evaluación de riesgos	76,18 %	23,82 %
Actividades de control	74,00 %	26,00 %
Información y comunicación	<b>59,70 %</b>	<b>40,30 %</b>
Supervisión y monitoreo	<b>82,50 %</b>	<b>17,50 %</b>



**Figura 68 Diagnóstico general por componente**

## 4.3.2. Hoja de hallazgos.

HOJA DE HALLAZGOS						
N°	NOMBRE	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
<b>COMPONENTE</b>				<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		
1	Inexistencia de un código de ética	Las Cajas Solidarias no cuentan con un código de ética por escrito, permitiendo que tanto directivos como socios no tengan directrices de comportamiento moral.	Integridad y valores éticos.	Considerado como un instrumento irrelevante y dictado de manera verbal.	Crea conflictos de interés sobre el accionar de directivos y socios durante el cumplimiento de sus actividades.	Plasmar de manera escrita principios y valores que sirvan como medio de conducta moral para los partícipes de las Cajas Solidarias.
2	Desconocimiento de la estructura organizacional.	No se establece en forma física documentos que permita identificar de forma clara a los directivos.	Estructura organizacional.	Deficiencias de tipo administrativo y canales de información inadecuados.	No se identifica de manera clara líneas de autoridad y responsabilidad que aporten al cumplimiento de metas propuestas, a la vez los socios mencionan que su conocimiento sobre la estructura organizacional es parcial.	Elaborar un organigrama estructural a La vez socializarlo con los socios y personal de la Caja Solidaria.
3	Aplicación incorrecta de sanciones por incumplimiento	No se establecen sanciones de manera escrita por parte de los directivos de las Cajas Solidarias.	Integridad y valores éticos.	Ausencia de políticas de sanciones y flexibilidad por parte de los directivos.	Al ser políticas informales y aplicadas de manera incorrecta los socios y personal no prestan la importancia debida a los llamados de atención.	Establecer sanciones de forma escrita, socializarlas con los involucrados, ser estrictos al momento de su aplicación.

CONTINÚA 

<b>COMPONENTE</b>				<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		
4	Desconocimiento de los estatutos	No existe una información oportuna para socios y personal de la Caja Solidaria.	Divulgación de la información.	Canales de información inadecuados en el desarrollo de la gestión de los directivos.	Las actividades desempeñadas por el personal no se realizan en apego a los estatutos que poseen en la organización.	Establecer medios de información adecuados que permitan a los socios y personal conocer información relevante de la Caja Solidaria.
5	Salvaguarda del efectivo deficiente	Los periodos de tiempo en que se realizan depósitos del efectivo son inadecuados.	Correcta valuación	Situación geográfica de las Cajas Solidarias.	Se exponen a riesgos de pérdida en el efectivo recaudado.	Realizar depósitos de manera inmediata en lo posible en periodos de tiempo de 48 horas como máximo.
6	Incumplimiento de objetivos	No cuentan con directrices que sirvan como medio de apoyo para el logro de los objetivos	Integridad	Planificación deficiente de los directivos en el desarrollo de sus actividades.	Riesgo de incumplimiento de las metas y objetivos planteados en los tiempos previstos.	Establecer políticas que sirvan como medio de apoyo para el logro de los objetivos.
<b>COMPONENTE</b>				<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
7	Ausencia de planes para la mitigación de riesgos	Los directivos no establecen planes para la mitigación de riesgos.	Evaluación de riesgos.	Planificación deficiente por parte de los directivos.	Ocasiona riesgos elevados en el desarrollo de las actividades de la Caja Solidaria un claro ejemplo es el deficiente establecimiento de políticas de cobro.	Establecer una planificación que permitan mitigar los riesgos que se presenten de manera imprevista.
8	Periodos de evaluación al personal demasiado extensos	No se establecen métodos de evaluación para el personal.	Indicadores de desempeño	No se aplican indicadores de desempeño que permitan definir el grado de cumplimiento del personal.	No se establece un grado de cumplimiento del personal y su aporte al cumplimiento de los objetivos de la entidad.	Instaurar tiempos de evaluación e indicadores de desempeño que permitan realizar una estimación sobre las actividades que cumple el personal.

CONTINÚA 



<b>COMPONENTE</b>				<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
9	Canales de información inadecuados	No se emplean medios de comunicación adecuados con los socios, a su vez la ubicación geográfica de los socios crea inconvenientes.	Integridad	Falta de planificación sobre las reuniones necesarias para la comunicación de eventos y sucesos que afectan la gestión de las Cajas Solidarias.	Desconocimiento sobre asuntos de relevancia que afectan a las Cajas Solidarias e inasistencia a reuniones de importancia por parte de los socios.	Establecer cronogramas de reuniones y hacerlos de conocimiento general de los socios a la vez establecer canales de información adecuados.
10	Deficiente asignación de responsabilidades	Ausencia de organigramas estructurales y funcionales que permitan delimitar las funciones de cada colaborador.	Estructura organizacional	Deficiencias en la documentación administrativa necesaria para la organización.	Duplicidad y concentración de funciones.	Aplicar los lineamientos proporcionados en el anual de Buen Gobierno Corporativo en donde se delimitan las funciones específicas para el personal.
<b>COMPONENTE</b>				<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>		
11	Desconocimiento de organismos de control	Modificaciones en leyes que afectan al Sector Social y Solidario.	Integridad y veracidad	Los directivos no se informan de manera oportuna sobre los cambios en la legislación y organismos de control que afectan la gestión de las Cajas Solidarias.	Acarrea sanciones por el incumplimiento en la presentación de información a organismos de control.	Actualizarse de manera continua en leyes que afecten el desarrollo de las actividades del Sector Social y Solidario.

#### 4.4. Comprobación de la hipótesis.

##### Chi- cuadrado

La Chi-cuadrado es una de las herramientas no paramétricas más útiles, al igual que la distribución t, la Chi-cuadrado contiene toda una familia de distribuciones para cada grado de libertad. Dicho de esta manera permite determinar si dos variables están relacionadas o no.

Las hipótesis planteadas para el proyecto de investigación son las siguientes:

**(H<sub>0</sub>)** = La Gestión del Control Interno y el diseño de un Buen Gobierno Corporativo no inciden en el desarrollo financiero de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua.

**(H<sub>1</sub>)** = La Gestión del Control Interno y el diseño de un Buen Gobierno Corporativo inciden en el desarrollo financiero de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua.

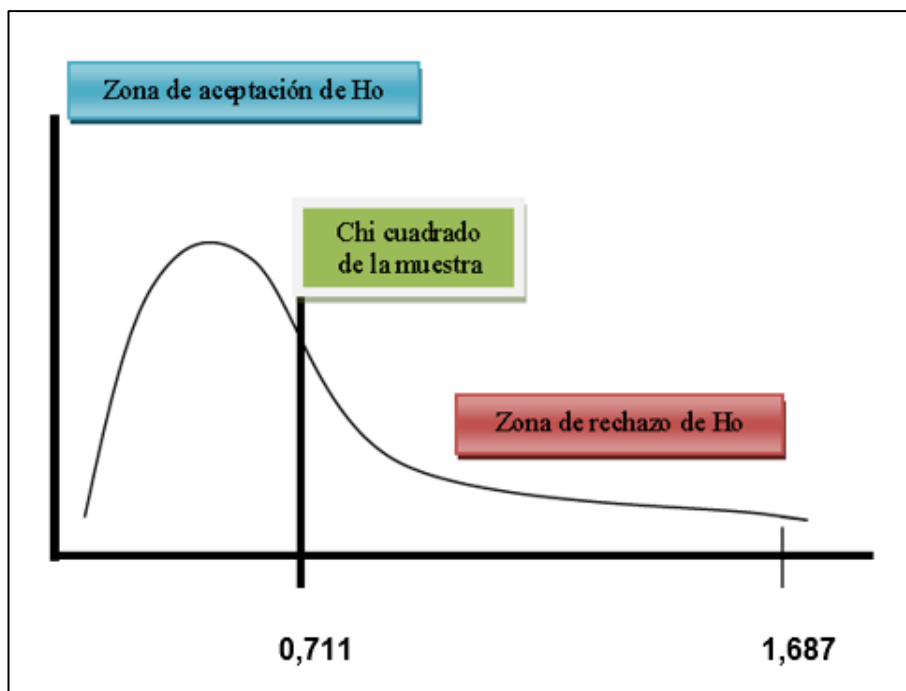
Los respectivos cálculos para la comprobación de la hipótesis se los realizó en el programa SPSS el cual arrojó los siguientes resultados, que se pueden observar en la siguiente tabla.

**Tabla 82**  
**Prueba de hipótesis**

	Valor	Grados de libertad	Sig. Asintótica (Bilateral)
Chi – cuadrado de Person	<b>1, 687a</b>	4	,793
Razón de verosimilitudes	2,218	4	,696
Asociación lineal por lineal	,109	1	,742
N° de casos validos	313		

$$x^2_{\text{calc}} \geq x^2_{\text{tabla}}$$

$$1,687 \geq 0,711$$



**Figura 69 Prueba de Hipótesis**

De esta manera se acepta la hipótesis alternativa permitiendo demostrar que la Gestión del Control Interno y el diseño de un Buen Gobierno Corporativo inciden de manera positiva en el desarrollo financiero de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua.

## CAPÍTULO V

### 5. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 5.1. Introducción

La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L aporta a la sociedad con programas favorables para sus actividades económicas, que les permita alcanzar sus objetivos planteados de forma personal y económica organizacional; debido a que todo emprendedor busca la construcción de su propia empresa para aportar a la comunidad.

Dentro de la provincia de Tungurahua, se encuentran organizadas Cajas Solidarias, que son entes integrados de manera voluntaria dentro de las comunidades para apoyarse de forma mutua, mediante la otorgación de crédito para actividades agrícolas y ganaderas con tasas de interés accesibles, sin excesivas formalidades a diferencia de la Banca Tradicional; incentivando a la cultura del ahorro según sus capacidades económicas.

Por tanto, proponemos el diseño del presente manual que proporciona una guía que permita la adecuada aplicación de un Buen Gobierno Corporativo, con pasos cíclicos, de los procesos de ahorro, crédito e inversión en las siete Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua objeto de estudio. El actual órgano regulador de las organizaciones es parte importante de la economía popular y solidaria el cual es la Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE), por lo cual nos regiremos a la Ley de la Junta Bancaria en su Libro I que trata de las normas generales para las instituciones del sistema financiero con el título XIV del código de transparencia y de derechos del usuario en su capítulo VIII sobre principios de un buen gobierno corporativo; con la directriz de sus estatutos con los cuales se conformaron y se encuentran aprobados.

## **5.2. Justificación de la propuesta**

Al ser las Cajas Solidarias organizaciones manejadas por un pequeño grupo de personas de forma empírica, las cuales de acuerdo a la evaluación de control interno desarrollada se evidencia que gran parte no cuentan con documentación física que describa información relevante sobre: la misión con la que se manejan, visión que esperan alcanzar en un futuro, estructura formal en la cual se detalla sus responsabilidades específicas dentro de la organización, lineamientos administrativos efectivos para una gestión organizacional adecuada, nos permitimos diseñar un Manual de Un Buen Gobierno Corporativo como alternativa de solución para este sector financiero, con el fin de recuperar la confianza de los socios transparentando la información con la que se manejan, gestionando de manera efectiva los procesos internos de cada organización.

### 5.3. Diseño de un Manual de Un Gobierno Corporativo para las Cajas Solidarias de la Provincia de Tungurahua.

## MANUAL DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS CAJAS SOLIDARIAS Y BANCO COMUNAL DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA



Enero, 2017

## INTRODUCCIÓN

El presente manual, es un instrumento de fácil comprensión, el cual permitirá tener conocimiento básico de las directrices con las que trabaja la organización, con el fin de agilizar los canales de información y procesos entre los diferentes niveles jerárquicos mejorando la eficiencia, ofreciendo a sus usuarios productos y servicios de mejor calidad satisfaciendo las necesidades.

La división del documento consta de dos partes: la primera está conformada por bases teóricas que permitirá a la organización conocer de forma más precisa sus funciones y lineamientos con los que se pueden guiar para sus actividades dentro de la entidad. En la segunda parte, se detalla paso a paso el desarrollo de sus tres productos que ofertan al público de ahorro, crédito e inversión.

Para obtener cambios o resultados notables del manual el personal de la entidad debe comprometerse de forma constante en los parámetros detallados, para beneficio y progreso de la organización.

Se construyó el manual con la colaboración del Sr. Jorge Andrés García Travéz (J.A.G.T) y la Srta. Jessy Stefany Parreño Alvarez (J.S.P.A) alumnos de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L conjuntamente con el Ing. Luis Alfonso Lema Cerda docente de la mencionada institución como aporte a la sociedad.

## I. OBJETIVO

### OBJETIVO GENERAL:

- Fortalecer los principios, normas y mecanismos de la gestión de las Cajas Solidarias o Banco Comunal basada en la normativa vigente en el Ecuador, las cuales van dirigidas para directivos, personal y usuarios, contribuyendo al manejo eficiente de los recursos de las Cajas Solidarias.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Garantizar la estabilidad de la organización en el aspecto financiera y social.
- Ofrecer un modelo del Buen Gobierno Corporativo estableciendo efectividad en las políticas internas de la entidad.
- Proporcionar transparencia y confiabilidad de la información financiera y social con que se maneje para ser publicada en cualquier medio.

## II. GLOSARIO

### A

- **ADQUISICIÓN:** acción de comprar u obtener un bien.
- **AUTÓNOMA:** trabaja de forma independiente, con una libertad para sus acciones.

### C

- **COOPERACIÓN:** es el apoyo o ayuda que se dan entre los integrantes de una organización para el crecimiento.
- **CARÁCTER:** consiste en conocer si la persona u organización son confiables para otorgar el dinero. Para determinar esto se debe confirmar cuánto tiempo vive en su dirección actual, cuánto tiempo trabaja, revisar antecedentes de anteriores créditos entre otros.
- **CAPACIDAD:** conocer los ingresos de la persona u organización, para determinar si pueden pagar las cuotas del crédito.
- **CAPITAL:** son los recursos propios que cuenta una persona o la organización, determinando el valor real en el presente.



- **COLATERAL:** es una garantía que permite asegurar la devolución del dinero otorgado, puede ser una tercera persona que se comprometa mediante un escrito a cancelar la deuda o un bien que pueda quedar en prenda hasta que se cancele.
- **CONDICIONES:** son factores externos que no se puede controlar y se va de las manos, como son condiciones económicas que puede afectar al pago del crédito.

#### D

- **DELITO:** es una conducta o acción incorrecta ante la ley o sociedad, la cual merece un castigo
- **DESTITUIR:** acto de quitar o eliminar a una persona del puesto que ocupa en la actualidad.
- **DETECTAR:** descubrir o darse cuenta de algún problema o situación en especial.

#### E

- **EFICIENTE:** hace referencia a la capacidad o habilidad para solucionar un trabajo en el tiempo acordado
- **EGRESOS:** salida del efectivo de la organización
- **EJE RECTOR:** es una guía que nos ayuda a ubicar puntos o delimitar áreas o alcanzar un objetivo.
- **ENTIDAD:** grupo de personas que se dedican a una misma actividad laboral, una empresa.
- **ERRADICACIÓN:** eliminar para siempre alguna cosa o problema.
- **ESTIPULAR:** son condiciones que se establece para un contrato.
- **EXTRAORDINARIA:** el asunto es con carácter de urgente por alguna de las partes involucradas.

#### F

- **FALENCIAS:** son debilidades o problemas que se presenta.
- **FISCALIZACIÓN:** mecanismo de control, para comprobar que las acciones son correctas y legales
- **FONDOS:** es el dinero obtenido por una persona o entidad de forma legal realizando un esfuerzo físico o mental.

- **FRAUDULENTA:** es engañar o mentir a una persona sobre cualquier situación o cosa.

## G

- **GOBIERNO:** forma de administrar, dirigir a un grupo de personas para alcanzar una meta planteada a corto o largo plazo.
- **GOBIERNO CORPORATIVO:** es el conjunto de principios, valores y normas que se basan en un diseño, integral y funcional, consolidando las relaciones de toda la organización.
- **GRUPOS DE INTERES:** son grupos de personas u organizaciones que se podrían ver afectados de forma directa o indirectamente por la actividad que realiza.

## H

- **HOSTING:** provee de un servicio de internet proporcionando un poder de almacenar información.

## I

- **ILÍCITO:** son acciones que no son permitidas legal o moralmente, una falta de ética por parte de las personas.
- **ILEGAL:** es cuando una persona no respeta una ley establecida en un país.
- **INGRESOS:** son las entradas de dinero una persona u organización
- **INTERDISCIPLINARIAS:** conoce de algunos temas o situaciones que permitirá dar solución a un problema.

## L

- **LAVADO DE ACTIVO:** es ocultar o esconder el origen o la forma de adquisición del dinero o propiedades de manera ilegal, con el fin de darle una apariencia legal al dinero.

## M

- **MANUAL:** un documento que contiene información o descripción de acciones para lograr una actividad de manera correcta.
- **MISIÓN:** es la razón de ser de la empresa, a que está orientada sus actividades, la cual se acopla a las exigencias del mercado y clientes.

- **MONITOREO:** es realizar chequeos o controles cada lapso de tiempo que se considere prudente.

### O

- **ORGANIZACIÓN:** grupo de personas que tienen buena comunicación y con una misma meta a alcanzar.

### P

- **PREVENIR:** es tomar precauciones o medidas anticipadas para evitar un daño o peligro en el presente.
- **POLITICAS:** es la forma de organizar algo, dando guías que se deben cumplir.
- **PRINCIPIOS:** son cualidades que se adopta o aprende en el transcurso de la vida.

### Q

- **QUÓRUM:** es el número de asistentes que se requieren para dar inicio el acto formal.

### R

- **REGENTADA:** la acción de dirigir una persona u organización.
- **REMOVER:** ubicar en otro lugar o departamento a una persona
- **REPERCUSIÓN:** es el resultado de una acción realizada que puede ocasionar problemas en un futuro, afectando la estabilidad de la persona u organización.
- **RIESGO FINANCIERO:** es la probabilidad que ocurra un evento que afecte negativamente a los fondos que se maneja.

### S

- **SEPS:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- **SUPREMO:** está ubicado en la parte más alta o cuenta con el grado más alto de autoridad.
- **SUSCRIBIR:** que está de acuerdo o conforme con la opinión o propuesta realizada.

### T

- **TRANSACCIONES:** es un acuerdo, contrato o intercambio que se realiza entre dos partes, ya sea un comprador o vendedor.

**U**

- **UCABANPE:** Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador

**V**

- **VALORES:** son cualidades que se adquiere en la familia o sociedad, adoptándolas de manera natural o innata.
- **VISIÓN:** como deseamos estar y alcanzar en un futuro, un lapso no mayor de cinco años.
- **VULNERABLE:** situaciones o eventos que no le permite estar en igualdad de condiciones en comparación de otro.



# **SECCIÓN I**

# **GENERALIDADES**

## SECCIÓN I GENERALIDADES

### 1.1. PRESENTACIÓN

La Caja Solidaria/Banco Comunal .....  
Ubicada en.....inició sus actividades el  
.....de..... del....., con el fin de aportar a la sociedad  
ofreciendo los siguientes productos:

- Crédito
- Ahorro e
- Inversión

### 1.2. QUIENES SOMOS

La Caja Solidaria/Banco Comunal.....  
de....., es una organización con personería jurídica propia  
de derecho privado, sin fines de lucro, conformada con patrimonio propio  
de los socios y de administración autónoma, enmarcada en el sector  
financiero Popular y Solidario localizada en la provincia de Tungurahua  
– Ecuador, regentada por la ley de Economía popular y solidaria.

### 1.3. MISIÓN

#### MISIÓN

Somos una institución microfinanciera que busca proporcionar soluciones acorde a las necesidades de los socios, brindando oportunidades de mejora a los sectores más vulnerables, mediante el acceso a servicios financieros integrales y de calidad.

#### 1.4. VISIÓN – PARA 2022

##### VISIÓN

Ser una organización del sector de economía popular y solidaria reconocida dentro de la provincia de Tungurahua en la prestación de servicios financieros y no financieros al sector vulnerable, permitiendo su crecimiento económico y el mejoramiento de su calidad de vida, inspirados por el Plan Nacional del Buen Vivir.

#### 1.5. PRINCIPIOS

La organización del sector financiero de economía popular y solidaria, se apoyarán por los siguientes principios:



La aplicación del Sumak Kawsay.



La cooperación entre la comunidad.



La autogestión en la entidad.




La equidad de genero en derechos y obligaciones





El respeto por la diversidad cultural.



La reparticion equitativa de excedente entre los participantes.

- 

La comercialización de productos financieros con valores estandarizados por la ley.
- 

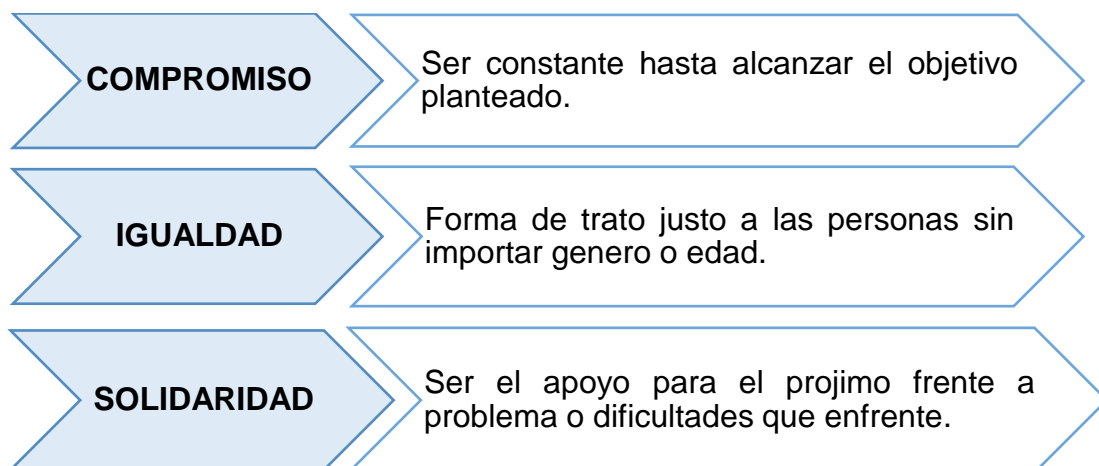
El compromiso social y ambiental con el entorno.
- 

La transparencia en la información de la organización.

## 1.6. VALORES

<b>LEALTAD</b>	Permanecer junto a una persona u organización en momentos buenos, malos. No dar la espalda en ninguna situación.
<b>RESPECTO</b>	Consideración en la forma de trato a otra persona por alguna situación o condición.
<b>PUNTUALIDAD</b>	Cumplir la tarea designada de manera adecuada en el lapso de tiempo requerido
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Persona consciente de los actos que realiza y que puede enfrentar las consecuencias de los mismos.
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Esta conformado por mas de dos personas donde todos quieren llegar alcanzar la misma meta para beneficio común.
<b>HONESTIDAD</b>	Ser una persona justa, decente y coherente entre lo que dice y hace.







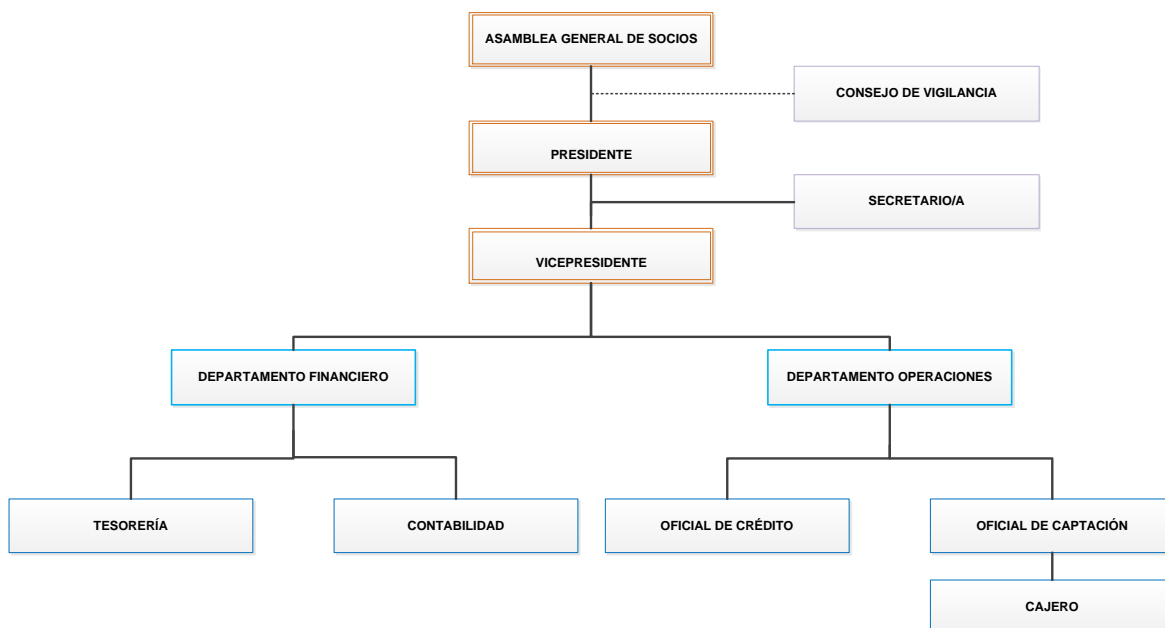
# **SECCIÓN II**

# **ESTRUCTURA**

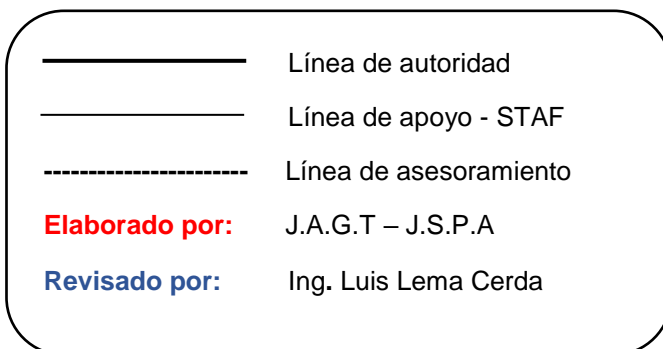
# **FORMAL**

## SECCIÓN II

### 2.1. ESTRUCTURA FORMAL



**Figura 70 Organigrama estructural**



## 2.2. ÓRGANOS DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.

**Tabla 83**

**Estructura del Buen Gobierno Corporativo**

ÓRGANO	ENCARGADOS
Órgano de Dirección	Asamblea General de Socios; compuesta por todos los socios activos hasta la fecha.
Órgano de Administración	El Comité de Administración formada por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente/a</li> <li>• Vicepresidente/a</li> <li>• Tesorero/a</li> <li>• Secretario/a</li> </ul>
Órgano de Fiscalización	Como órgano de fiscalización interno: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Vigilancia</li> </ul> Como órgano de fiscalización externo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• UCABANPE</li> <li>• SEPS</li> </ul>

## 2.3 ÓRGANO DE DIRECCIÓN

### 2.3.1. ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS

Dentro de la Caja Solidaria o Banco Comunal la Asamblea General de socios es el órgano supremo para la toma de decisiones relevantes para la organización, la cual está conformada por todos los socios activos hasta la actualidad que gocen de todos sus derechos y obligaciones.

Con las prácticas del Buen gobierno corporativo se requiere la colaboración de la mayor cantidad de socios para la toma de decisiones en las reuniones, a favor de la organización; por lo cual es importante que los socios, cuenten con las mismas oportunidades de voz y voto.

Las Asambleas Generales serán:

- Ordinarias: Las cuales se desarrollarán de manera mensual.

- Extraordinarias: las cuales serán convocadas, de acuerdo a las necesidades de la organización las cuales serán convocadas por el Presidente/a, Comité de vigilancia o por mayoría de los socios activos, en el lapso de tiempo que se considere prudente.

Para que toda Asamblea General Ordinaria o Extraordinario se desarrolle de forma normal debe contar con un quórum reglamentario el cual es de la mitad más uno de los socios activos que gocen de pleno derecho en la hora indicada, en caso de no contar con el número de personas para la asamblea; se procederá a instalar legalmente en una hora con el número de socios que estén presentes y deberán acatar las resoluciones de forma obligatoria todos los socios.

#### **2.3.1.1. FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS**

La Asamblea General de Socios cuenta con las siguientes funciones a desarrollar:

- Aprobar y comunicar toda Reforma del Estatuto o Reglamento interno de la Caja Solidaria o Banco Comunal.
- Seleccionar a los miembros que conformarán el Comité de Administración y de Vigilancia
- Autorizar toda adquisición de bienes muebles e inmuebles a favor de la entidad.
- Potestad para celebración de los convenios institucionales o contratos.
- Realizar observaciones oportunas de información relevante que presente el órgano de administración u órgano de fiscalización poniendo en riesgo el desarrollo de las actividades de la Caja Solidaria o Banco Comunal.
- Invertir los excedentes de la Caja Solidaria o Banco Comunal.
- Remover o destituir con causa legal o a los miembros del Comité de Administración y de Vigilancia.
- Dar solución a renunciaciones que se presentaren, de acuerdo a las disposiciones legales.

- Estipular el valor mínimo de aportaciones y el número al año a realizarse por parte de cada socio.
- Resolver cualquier problema económico financiero, legal de la institución. (si hay disolución)

## **2.4. ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN**

### **2.4.1. COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN**

El Comité de Administración de la Caja Solidaria o Banco Comunal, es el órgano encargado de administrar y ejecutar acciones a favor de la entidad de acuerdo a los lineamientos que las rige; los mismos que estarán en funciones por un lapso de dos (2) años consecutivos y solo podrán ser reelegidos una única ocasión.

Serán posesionados en la Asamblea General de Socios y con sus respectivos nombramientos expedidos mediante escrito de la UCABANPE – SEPS.

La conformación de este comité, se lleva acabo con:

- Un Presidente/a
- Un Vicepresidente/a
- Un Secretario/a
- Un Tesorero/a

#### **2.4.1.1. El o la Presidente/a**

La Asamblea General de Socios será la encargada de designar de entre los socios activos, un Presidente/a, que estará en funciones dos (2) años seguidos y podrán ser reelegidos por una sola vez.

Facultades y deberes:

- Cuidar que se cumpla a cabalidad las disposiciones del Estatuto, Reglamento Interno y demás resoluciones aprobadas por la Asamblea General de Socios.
- Resolver las propuestas de negocio o de operaciones en la Caja Solidaria o Banco Comunal, sujetándose a la ley en materia, estatutos o reglamentos que los rija.

- Convocar y dirigir las sesiones de la Asamblea General de Socios y del Comité de Administración.
- Suscribir con él o la Secretario/a las actas de las reuniones y documentación legal de la Caja Solidaria o Banco Comunal.
- Suscribir con él o la Tesorero/a sobre las: cuentas bancarias, destino del efectivo, firmar, endosar y cancelar cheques; remuneraciones, celebración de contratos, escrituras públicas y más documentación de aspecto económico y financiero de la Caja Solidaria o Banco Comunal.
- Rendir informes trimestrales a la Asamblea General de Socios; sobre las actividades desempeñadas en su cargo.
- Dirigir todos los actos oficiales de la Caja Solidaria o Banco Comunal.
- Vigilar la buena marcha de la entidad.
- Decidir con su voto el triunfo frente a un empate en votación de la Asamblea General de Socios.
- Ejercer las demás atribuciones o funciones que le confiere la Ley, el Estatuto y demás oficios compatibles con su cargo.

En caso de imposibilidad o ausencia del Presidente en las reuniones, sus funciones serán desempeñadas por el Vicepresidente, si estuviera presente; caso contrario por el miembro con mayor antigüedad de la Asamblea General de Socios.

#### **2.4.1.2. El o la Vicepresidente/a**

La Asamblea General de Socios designará de entre los socios activos, un Vicepresidente/a, que desempeñara funciones por dos (2) años seguidos y podrán ser reelegidos por una sola vez.

Para él o la Vicepresidente/a su única función es la de reemplazar a él o la Presidente/a por imposibilidad o ausencia definitiva, y cumpliendo las funciones asignadas por el o la titular asumiendo las actividades o gestión específica designada por el Comité de Administración o la Asamblea General de Socios; por el lapso de tiempo solicitado o hasta la selección del nuevo Presidente/a

#### **2.4.1.3. El o la Secretario/a**

La designación de Secretario/a será por decisión de la Asamblea General de Socios, durará dos (2) años en sus funciones, pudiendo ser reelegido una sola vez.

Facultades y deberes:

- Ser el apoyo en las labores diarias para él o la presidente/a.
- Llevar un registro adecuado de los libros de las Actas de la Asamblea General de Socios y Comité de Administración; la lista actualizada y ordenada alfabéticamente de los socios con sus fechas de ingreso y documentación de la caja solidaria o banco comunal.
- Conjuntamente con el o la Presidente/a firmar actas de sesiones, documentos que por su contenido requiere la revisión, control y autorización de las autoridades en función.
- Constatar con su firma y fecha el ingreso o salida de documentación.
- Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración.

#### **2.4.1.4. El o la Tesorero/a**

La Asamblea General de Socios es la encargada de designar El o la Tesorero/a, para desarrollar actividades por dos (2) años y podrá ser reelegido por una sola vez.

Facultades y deberes:

- Contar con un fondo que asegure la liquidez de la Caja Solidaria o Banco Comunal.
- Recaudar los aportes y demás contribuciones de la Caja Solidaria.
- Optimizar el uso de recursos y/o inversiones financieras.
- Firmar conjuntamente con él o la Presidente/a documentos del manejo financiero de la entidad.
- Dar un informe mensual o bimensual al Comité de Vigilancia sobre el estado económico, financiero y de los estados financieros actuales.
- Depositar el dinero recibido de manera inmediata a una cuenta bancaria o Cooperativa a nombre de la organización.



- Controlar los niveles de morosidad en la institución.
- Desarrollar otras funciones solicitadas por el Consejo de Administración.

## **2.5. ÓRGANO DE FISCALIZACIÓN**

El órgano de fiscalización de la caja solidaria o banco comunal, son personas u organizaciones que desarrollan acciones neutras a favor de la organización, que tienen la responsabilidad de comprobar que sus actividades se desarrollen de manera correcta cumpliendo las normas vigentes; transparentando la información económica, financiera y social de la entidad; monitoreando las actuaciones en lapsos de tiempos prudentes. La institución cuenta con órganos de fiscalización internos como externos, que apoyaran para la mejora de procesos, entre otros.

En el Código Orgánico Monetario y Financiero en su artículo 459 de Legislación aplicable nos menciona Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se regirán por este Código, por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las normas que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Las entidades mencionadas en este artículo son sujetos de acompañamiento, no de control, salvo que realicen operaciones fuera de su ámbito, en cuyo caso serán sancionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### **2.5.1. COMITÉ DE VIGILANCIA**

El Comité de Vigilancia es un órgano de fiscalización interno de la entidad, el cual es escogido por la Asamblea General de Socios, estando integrado por un mínimo de tres y máximo de cinco vocales principales con sus respectivos suplentes. Durando en funciones el tiempo fijado en los estatutos, sin que exceda los cuatro años y podrán ser reelegidos.

Se reunirán cada mes o las veces según las necesidades; para tomar decisiones que serán aprobadas por la mayoría de integrantes.

Facultades y deberes:

- Inspeccionar información económica, financiera e inventarios, para así supervisar el manejo de los ingresos y egresos de la entidad.
- Comprobar que las funciones del comité administrativo, se estén desarrollando conforme a los estatutos, documentación legal y reglamentara, que regulan a la caja solidaria o banco comunal.
- Proponer a la Asamblea General de Socios recomendaciones en caso de encontrar falencias.
- Dar el visto bueno o vetar, con causa justa los actos y contratos en que se comprometan bienes o créditos, cuando no estén de acuerdo a los intereses de la Caja Solidaria o pasan del monto señalado por la Asamblea General.
- Identificar molestias por parte de los socios debido a falencias en el servicio, producto entre otros; informando al órgano supremo con una recomendación de solución.
- Ejecutar al menos una fiscalización anual a toda el área de la Caja Solidaria o Banco Comunal; para obtener un informe detallado de la situación presente de la entidad.
- Presentar informes semestrales a la Asamblea General de Socios sobre aspectos encontrados en la entidad.

La Caja Solidaria o Banco Comunal está en la obligación de facilitar toda la información que considere necesaria el comité de vigilancia para que desempeñe sus funciones a cargo.

### **2.5.2. UCABANPE**

La UCABANPE es un órgano de fiscalización externo para la organización, que se creó y trabaja de manera independiente; sin contar con una preparación especializada en el sector financiero; que busca brindar apoyo a las Cajas Solidarias o Banco Comunal para el progreso de las familias y comunidad.

Facultades:

- Capacitación a las cajas solidarias y bancos comunales.
- Asistencia técnica.
- Ayuda con aportes financieros
- Entre otros

Deberes:

- Facilitar la información solicitada por la UCABANPE; en el tiempo pactado.
- Entregar semestralmente los estados financieros de la Caja Solidaria o Banco Comunal.
- Comunicar por escrito cualquier cambio de los miembros del Comité de Administración y Vigilancia, para que se les otorgue el respectivo nombramiento legal y oficial.
- Asistir a las reuniones, capacitaciones y charlas brindadas periódicamente.

### **2.5.3. SEPS**

Es un órgano de fiscalización externa creado por el Estado Ecuatoriano; cuya función principal es la de controlar y supervisar sus actividades; en razón que el sector de economía popular y solidaria aporta a la matriz productiva que el Gobierno del Economista Rafael Correa ha puesto en marcha.

Atribuciones:

- Cumplir y hacer cumplir las regulaciones dictadas por los entes de regulación
- Conocer y aprobar las reformas de los estatutos de las organizaciones cuya personalidad jurídica haya otorgado la Superintendencia y de aquellas incorporadas, como producto de aplicación de la ley
- Registrar los nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones sometidas a su control.
- Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones sujetas a su control.

- Proponer regulaciones para la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario;
- Revisar los informes de auditorías para su aceptación o formulación de observaciones.
- Las demás atribuciones que le corresponda de acuerdo a la ley y este reglamento.



# **SECCIÓN III**

## **REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN**

## SECCIÓN III

### REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

#### 3.1. GRUPOS DE INTERÉS



**Figura 71 Stakeholders**

Con las actividades que realiza la Caja Solidaria o Banco Comunal; se involucran grupos de interés en tu entorno para lo cual identificamos a los más relevantes; de acuerdo al impacto que provoca.

#### 3.1.1 GRUPOS DE INTERES INTERNOS

##### 3.1.1.1. SOCIOS ACTIVOS

Los socios son la razón de ser de la entidad, para lo cual nos enfocamos en: satisfacer sus necesidades, demandas sobre nuestros servicios o productos. Mantener canales de comunicación con los socios con el fin de mantenerlos informados de los cambios de la Caja Solidaria o Banco Comunal.

### **3.1.1.2. ESTRUCTURA FORMAL**

Toda la estructura formal de la Caja Solidaria o Banco Comunal, está conformada por personas aptas para el desempeño de sus actividades, con valores y principios íntegros; por lo cual la entidad brinda oportunidades para capacitarse y de esta manera superarse de manera personal y dentro de la organización.

El clima laboral de la entidad permite que todo el personal interactuar y de esta manera trabajar de mejor manera para sacar adelante sus funciones.

### **3.1.2. GRUPOS DE INTERES EXTERNOS**

#### **3.1.2.1. ESTADO**

El Estado es el órgano supremo; el encargado de imponer, regular leyes y políticas, de un país.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, fue creada como organismo de control por el Estado, para transparentar información y resaltar la matriz productiva del Ecuador.

#### **3.1.2.2. UCABANPE**

La UCABANPE fue creada de manera autónoma para apoyo de las Cajas Solidarias y Banco Comunal del país por lo cual están en la obligación de regirse a sus cambios en reglamentos o políticas, manteniendo informados de sus actividades a esta entidad.

#### **3.1.2.3. SEPS**

Es el organismo encargado de la supervisión y control de las actividades legales de la Caja Solidaria o Banco Comunal, para lo cual se deben regir a las políticas actualizada de la ley y reglamento de la economía popular y solidaria siendo la entidad con las facultades de sancionar en caso que incumplan sus actividades legales.

#### **3.1.2.4. COMUNIDAD**

- ✓ Con la misión y visión planteada de la Caja Solidaria o Banco Comunal, busca gestionar y apoyar en los emprendimientos de las personas de la comunidad con el fin de ayudar a mejorar el estilo de vida de sus asociados.





# **SECCIÓN IV**

## **INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR LA PRACTICA DE CIERTOS PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

## SECCIÓN IV

### INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR LA PRACTICA DE CIERTOS PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

#### 4.1. TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

Un medio para transparentar toda la información con la que se maneja la Caja Solidaria o Banco Comunal es mediante una pág. web; la cual es de fácil acceso para socios, órganos de control y personal en general desde cualquier parte del mundo.

La organización debe adaptarse a las nuevas herramientas tecnológicas para facilitar información relevante a la sociedad información, pudiendo contratar un hosting para facilitar la creación y mantenimiento de la página virtual.

#### 4.2. INDICADORES

**Tabla 84**  
**Información de Gobierno Corporativo**

INFORMACIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS CAJAS SOLIDARIAS O BANCO COMUNAL DE TUNGURAHUA		
A	INDICADOR	
<b>A.1</b>	<b>CONFORMACIÓN DEL CAPITAL</b>	
<b>A.1.1</b>	Informe sobre la composición del capital de la entidad, distribución del capital o de las aportaciones. Revelación de las instituciones vinculadas.	Número socios según correspondan en los últimos tres (3) años. Personas naturales y jurídicas.
<b>A.1.2</b>	Distribución del capital de los socios.	Distribución porcentual del capital por rango: De US\$ 1000 a 5000; De 5001 a 10.000; De 10.001 a 50.000; De 50.001 a 100.000; Más de 100.000.
<b>A.1.3</b>		Clasificación de los socios por tiempo de permanencia: Menos de 1 año; De más de 1 a 3 años; De más de 3 a 5 años; Y, más de 5 años.
<b>A2</b>	<b>PARTICIPACIÓN EN LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS</b>	
<b>A.2.1</b>	Número de juntas generales de socios realizadas durante el año. Fecha de la junta (dd-mm-aa). Tipo de junta general ordinaria o extraordinaria.	Número total de socios asistentes / Número total de socios de la entidad

CONTINUA 

	Número total de socios asistentes.	Número de socios que registraron su voto en la junta general frente al total de socios de la entidad.
<b>A.2.2</b>	<b>Gastos totales erogados por junta general.</b> - Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada junta general, incluyendo cualquier tipo de gasto realizado (publicidad, logística y otros).	Promedio de los gastos erogados para la realización de la junta por cada socio asistente.

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

**Tabla 85**

**Participación en la junta general de socios**

<b>A2</b>	<b>PARTICIPACIÓN EN LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS</b>	
<b>A.2.3</b>	<p>Número total de socios que participaron en la última elección a miembros del Consejo de Administración, se podrá clasificar por género de los participantes. Los datos que se deben incluir son los siguientes:</p> <p>1. Fecha de la última elección de representantes (dd-mm-aa).</p> <p>2. Número total de socios asistentes a dicha junta general.</p>	<p>1. Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del Consejo de Administración actual.</p> <p>2. Número total de socios que votaron / Número total de socios de la entidad.</p>
<b>A.2.4</b>	Número total de miembros del Consejo de Administración, que fueron elegidos; tiempo para el cual fueron elegidos; número de votos con los cuales fueron elegidos; y, clasificación por género.	Tiempo promedio de permanencia de los miembros del Consejo de Administración.
<b>A.2.5</b>	<p>Participación de los socios en decisiones adoptadas por la junta general sobre la política de remuneraciones.</p> <p>Fecha de la junta general en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa).</p> <p>Número total de socios asistentes.</p>	Número total de socios que aprobaron tales políticas /Número total de socios de la entidad.
<b>A.2.6</b>	<p>Participación de socios en decisiones adoptadas en junta general de socios sobre la política que tratará conflictos de interés.</p> <p>Fecha de la junta general en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa).</p> <p>Número total de socios asistentes.</p>	Número total de socios que aprobaron tales políticas /Número total de socios de la entidad.

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

**Tabla 86**  
**Información del consejo de administración**

<b>B INFORMACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>B.1 CONFORMACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>B. 1.1</b>	Características y rotación de los miembros del Consejo de Administración	Tiempo promedio de permanencia como miembros del Consejo de Administración que se encuentra en funciones a la fecha de presentar la información.
<b>B. 1.2</b>		Tiempo promedio de permanencia de cada miembro del Consejo de Administración en cada comité.
<b>B. 1.3</b>		Nivel de rotación. - Corresponde al tiempo promedio en años, durante los últimos cinco (5) años, que un directivo permanece como miembro del Consejo de Administración. Para el efecto se determina la rotación promedio en años, de todos los directivos que han formado parte del Consejo de Administración durante los últimos cinco (5) años.
<b>B. 1.4</b>		Número de miembros del Consejo de Administración que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas o leyes.
<b>B.3 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL</b>		
<b>B.3.1</b>	Sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del Consejo de Administración.	Participación de los miembros del Consejo de Administración o del organismo que haga sus veces en procesos de capacitación.
<b>B.3.2</b>		Participación de los socios en procesos de capacitación promovidos por la Caja Solidaria.

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

**Tabla 87**  
**Información sobre el organismo de administración**

<b>C. INFORMACIÓN SOBRE EL ORGANISMO DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>C.1 FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>C.1.1</b>	Información cuantitativa sobre el funcionamiento del Consejo de Administración.	Número total de reuniones del Consejo de Administración realizadas en el año.
<b>C.1.2</b>		Número de miembros del Consejo de Administración que asistieron a cada reunión.
<b>C.2 NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN</b>		

**CONTINÚA** 

<b>C.2.2</b>		Gasto promedio causado por los miembros del Consejo de Administración que asisten a las reuniones. Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones.
<b>C.2.3</b>		Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del Consejo de Administración / frente a número de miembros del Consejo de Administración.  Monto de inversión en los cursos de capacitación frente al total de gastos operativos de la entidad.
<b>C. 3</b>	<b>USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</b>	
<b>C.3.1</b>	Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros.	Número de casos resueltos / Número de casos presentados.
<b>C.3.3</b>	Incorporación de socios nuevos.	Número de socios nuevos incorporados cada año.
<b>C.3.4</b>	Salida de socios.	Número de socios que se retiran cada año.

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

**Tabla 88**  
**Información sobre el equipo gerencial**

<b>D</b>		
<b>1</b>		
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL</b>		
<b>1</b>		
<b>CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL</b>		
<b>D. 1</b>	Información del equipo gerencial de las instituciones controladas. - Para el efecto se consideran como miembros del equipo gerencial, al gerente general, administrador principal o representante legal y a los niveles jerárquicos calificados como superior en el manual de funciones u organigrama de la entidad.	
<b>D. 1.1</b>	Todos los indicadores se formularán sobre cada nivel jerárquico.	Tiempo de servicio en la entidad
<b>D. 1.2</b>		Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas.
<b>D. 1.3</b>		Participación en el equipo gerencial por género.
<b>D. 1.4</b>		Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.
<b>E</b>		
<b>INFORMACIÓN LABORAL</b>		
<b>E.1</b>		
<b>CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD</b>		
<b>E.1.1</b>	Características de los empleados de la entidad.	Número de empleados de la entidad en los últimos tres (3) años, clasificados por género.
<b>E.1.2</b>		Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres (3) años. Niveles de

**CONTINÚA** 

		educación: primaria, secundaria, superior, post grado.
<b>E.1.3</b>		Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos tres (3) años.
<b>E.1.4</b>		Clasificación de los empleados por su permanencia: menos de un año; de 1 a 3 años; más de 3 a 5 años; más de 5 años.
<b>E.1.5</b>		Salidas de personal en cada uno de los tres (3) últimos años.
<b>E.1.6</b>		Clasificación del personal por rangos de salarios.
<b>E.2</b>		<b>CAPACITACIÓN</b>
<b>E.2.1</b>	Programas de capacitación.	Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años).
<b>E.2.2</b>		Número de programas de capacitación emprendidos por la Caja Solidaria en cada año.
<b>E.2.3</b>		Número de asistentes a los programas de capacitación / Número de empleados de la Caja Solidaria en cada año.

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



# **SECCIÓN V**

# **DISPOSICIONES**

# **GENERALES**

## SECCIÓN V

### DISPOSICIONES GENERALES

#### 5.1. FONDOS

En caso que la Caja Solidaria o Banco comunal receptara inversión del exterior por parte de familiares o socios, la SEPS será el órgano de supervisión y control para que se cumpla las disposiciones del presente capítulo.

#### ALCANCE

Las pequeñas instituciones financieras podrían ser más vulnerables para realizar actividades de lavado de activos o para realizar cualquier actividad ilícita que permita ocultar el origen verdadero del efectivo; por lo cual el motivo de esta sección es dar una guía para detectar, prevenir y controlar cualquier tipo de actividad ilegal que provoque un cierre o alguna repercusión a la Caja Solidaria o banco comunal; salvaguardando los activos de la entidad.

#### EJE RECTOR

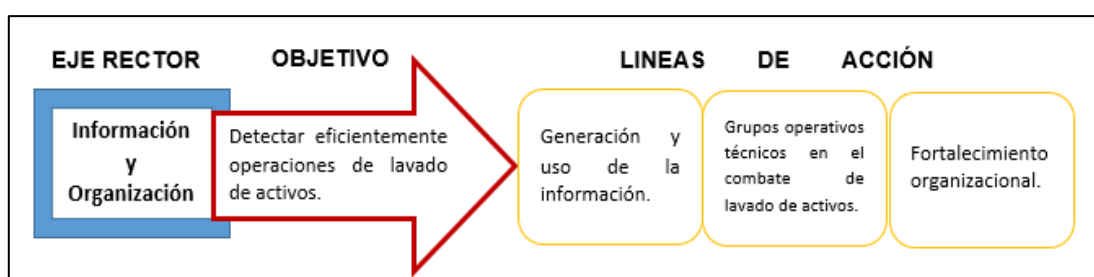


Figura 72 Eje rector

#### EJE DE INFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN

La forma de administrar la documentación e información permitirá detectar eficientemente operaciones de lavado de activos o cualquier actividad ilícita; con el fin de mantenerse al margen de juicios legales con terceras personas u otras instituciones.

#### GENERACIÓN, MANEJO Y USO DE LA INFORMACIÓN

Para la generación, manejo y uso de la información de la Caja Solidaria o Banco Comunal deberá poner en práctica los siguientes mecanismos:



- Solicitar y receptar de forma escrita información de las operaciones o transacciones económicas que iguallen o superen al valor de dos mil (\$ 2000,00) dólares americanos, detallando el origen de los fondos, para de esta manera procesar, analizar y remitir un informe de acuerdo con la Ley.
- Coordinar que los procesos con los que trabajan los distintos entes que intervienen en la prevención y detección contra los delitos de lavado de activos, estén debidamente estructurados y alineados.
- Compartir e intercambiar información, experiencias entre instituciones, mediante los diferentes mecanismos dinámicos de coordinación, observando la confidencialidad y reserva de la información expuesta.
- Construir mecanismos para obtener un alto nivel de calidad en la información, con el fin de identificar a los individuos que se encuentran realizando actividades ilícitas.
- Desarrollar técnicas interdisciplinarias para adquirir datos de algunas variables: geográficas, socio económicas, financieras, entre otras, con la finalidad de conseguir un mayor conocimiento sobre el progreso de las actividades relacionadas con actividades de lavado de activos en la provincia como en el Ecuador permitiendo detectar el nivel de riesgo.
- Establecer mecanismos que ayude al uso prudente, eficiente de la información que se genera desde la Unidad de Análisis Financiero y de otras instituciones involucradas en la prevención, detección y eliminación de los delitos de lavado de activos, mediante el acceso autorizado a la información de los socios.

### **GRUPOS OPERATIVOS TÉCNICOS EN EL COMBATE A LOS DELITOS DE LAVADO DE ACTIVOS**

Para la detección o prevención de actividades de lavado de activos, se deberá conformar estos grupos de trabajo especializados, de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- Integrar grupos de trabajo que realicen monitoreo constantes a todos los casos relacionados con el delito de lavado de activos; debido a que el crimen organizado opera con el objetivo de enriquecerse de manera

fraudulenta y expandirse en el mercado; por lo cual, se debe hacer frente a dicha amenaza.

- Los integrantes de estos grupos deben ser personas capacitadas en la materia de detección, prevención y erradicación de los delitos de lavado de activos.
- Los grupos, trabajarán bajo estrictos y rigurosos estándares profesionales asegurando la confidencialidad y confiabilidad de la información que se maneje internamente.

## **FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL**

Para lograr el fortalecimiento organizacional se debe seguir siguientes mecanismos:

- Respaldo a las instituciones que son especialistas en la prevención de delitos de lavado de activos, con el fin de garantizar la estabilidad, protección y confiabilidad del talento humano de la institución.
- Preparar expertos en el área de análisis, investigación, detección, prevención y erradicación de los delitos de lavado de activos, a nivel nacional e internacional.
- Participar a nivel nacional e internacional compartiendo las experiencias y logros alcanzados por las diferentes instituciones responsables de la detección, prevención y erradicación de los delitos de lavado de activos.
- Fortalecer las unidades encargadas de la detección, prevención y erradicación de actividades ilegales dentro de la institución; con el objetivo de maximizar la operatividad de sus actividades, de igual forma con la Unidad de Análisis Financiero, entregando por escrito información de calidad y veraz sobre actividades extrañas e injustificadas con el efectivo.

Del Libro I de las Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero en el Título XIII del Control Interno dentro del Capítulo IV sobre las Normas para las Instituciones el Sistema Financiero sobre Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros delitos, nos especifica algunas políticas mínimas que se podría adoptar.

### **Políticas**

Para garantizar transparencia y mitigar riesgos en el proceso de captación de flujos de efectivo, la caja solidaria o banco comunal podrá apearse a las siguientes políticas:

- Impulsar a nivel institucional el conocimiento sobre la normativa legal, reglamentaria y operativa de la materia de prevención de lavado de activos.
- Acatar de forma obligatoria las disposiciones internas que ayude a la prevención de lavado de activos y otros delitos por parte de sus órganos internos de administración y de control, del oficial de cumplimiento, así como de todos los funcionarios y empleados.
- Definir factores, criterios y categorías de riesgos de prevención de lavado de activos.
- Establecer las directrices que adoptará la institución frente a factores de riesgo relacionado con el lavado de activos y otros delitos.
- Definir normas y procedimientos para la identificación, aceptación, permanencia y terminación de la relación con los socios, de acuerdo a la categoría de riesgo definida por la institución controlada.
- Determinar estrictos procedimientos para el inicio de las relaciones contractuales con los socios; y, para el monitoreo de transacciones de aquellos asociados que por sus perfiles transaccional y de comportamiento, por las actividades que realizan, o por la cuantía y origen de los recursos financieros que administran pueden exponer, en mayor grado, a la entidad al riesgo de lavado de activos y otros delitos.
- Establecer procedimientos para la selección y contratación del talento humano.

- Designar al (los) responsable (s) de llevar la relación comercial o financiera con el socio, quien (es) deberá (n) aplicar las políticas de prevención de lavado de activos y otros delitos.
- Garantizar la reserva y confidencialidad de la información obtenida o generada, como parte del cumplimiento de este capítulo y conforme lo previsto en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.
- Establecer sanciones por falta de aplicación de políticas o de ejecución de procesos de prevención de lavado de activos y otros delitos;
- Precisar la exigencia de que los funcionarios y empleados antepongan el cumplimiento de las normas en materia de prevención de lavado de activos y otros delitos al logro de las metas comerciales.



# **SECCIÓN VI**

# **DISPOSICIÓN**

# **TRANSITORIA**

## **SECCIÓN VI**

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

#### **6.1 APLICACIÓN**

La Caja Solidaria o Banco Comunal deberá implementar en su totalidad los principios de Buen Gobierno Corporativo previstos en el presente manual, el mismo que deberá ser comunicado a toda la organización de forma paulatina hasta totalizar la socialización.

Otorgando la responsabilidad de efectuar un seguimiento trimestral al cumplimiento de los parámetros de la documentación al Comité de Vigilancia.



# **SECCIÓN VII**







## **DIAGRAMAS DE PROCESOS**

## SECCIÓN VII

## DIAGRAMAS DE PROCESOS

## 7.1. REPRESENTACIÓN

Tabla 89  
Representación gráfica de los diagramas de flujo

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	<p><b>INICIO - FIN:</b> Indica el comienzo y terminación de un proceso</p> <p><b>Verde:</b> Inicio</p> <p><b>Rojo:</b> Fin</p>
	<p><b>PROCESO:</b> Se describe una acción a realizar, que ayuda al proceso a alcanzar.</p>
	<p><b>DOCUMENTACIÓN:</b> Representa la creación, transferencia de documentos.</p>
	<p><b>DECISIÓN:</b> Nos presenta dos alternativas, que ayuda al proceso a continuar y la otra a dar una terminación a la actividad</p>
	<p><b>CONECTOR:</b> Para saltos de página o por interrupciones en el proceso</p>
	<p><b>ARCHIVO:</b> El almacenamiento de información de manera temporal o permanente.</p>



7.2. APERTURA DE CUENTA DE AHORRO

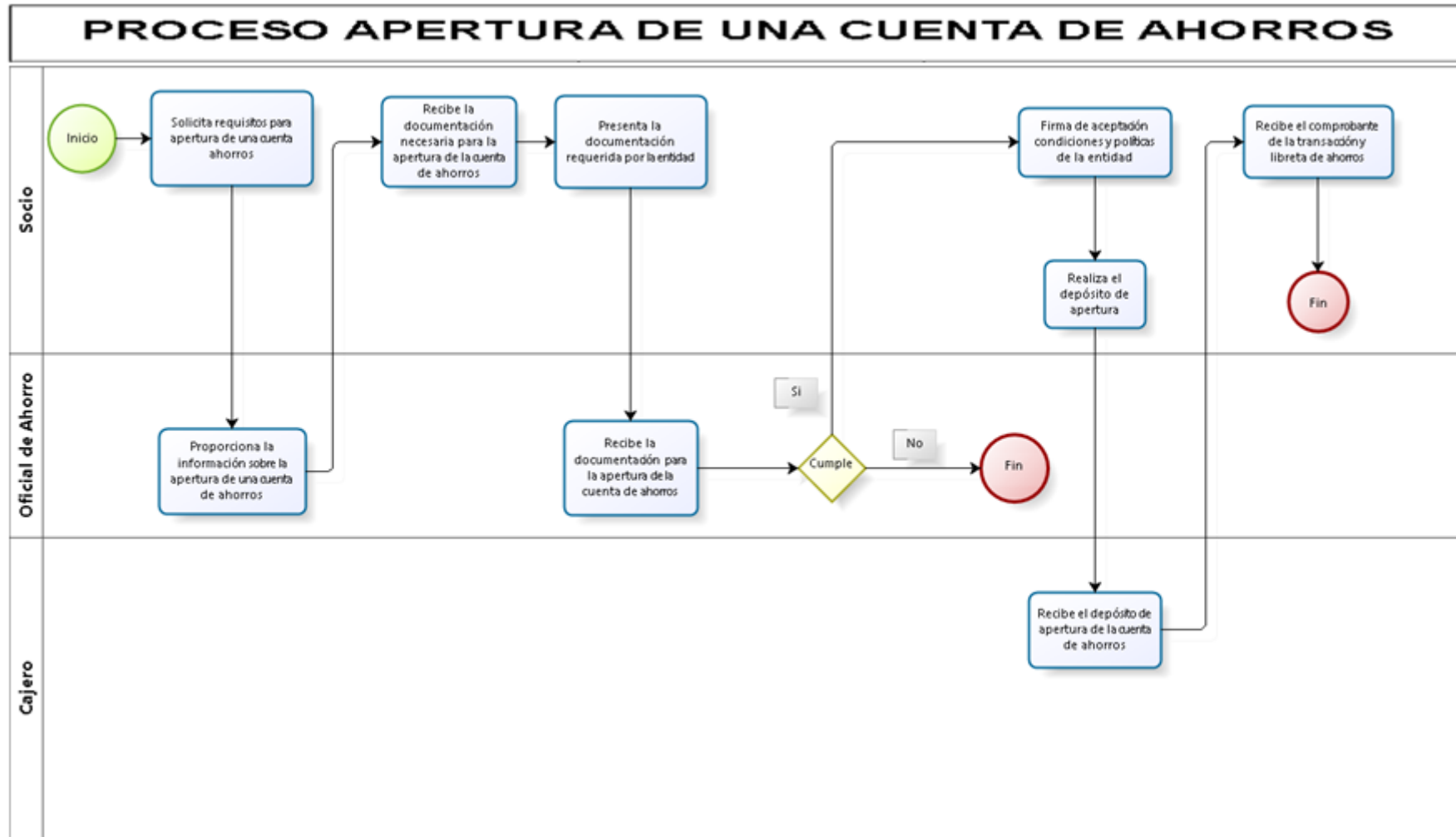


Figura 73 Apertura cuenta de ahorros

7.3. CRÉDITO

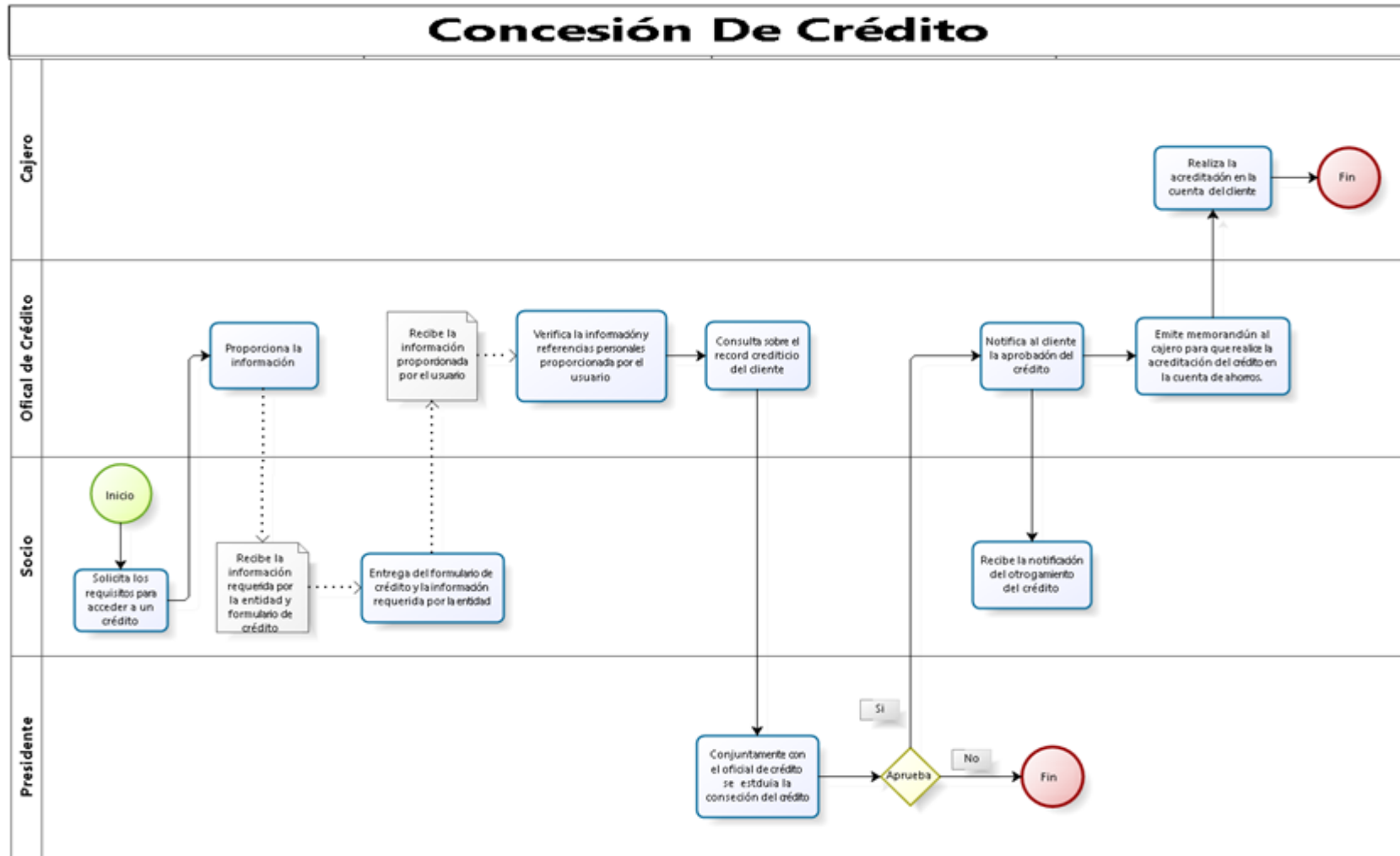


Figura 74 Concesión de crédito

## 7.4. DEPÓSITO EN LA CUENTA DE AHORROS

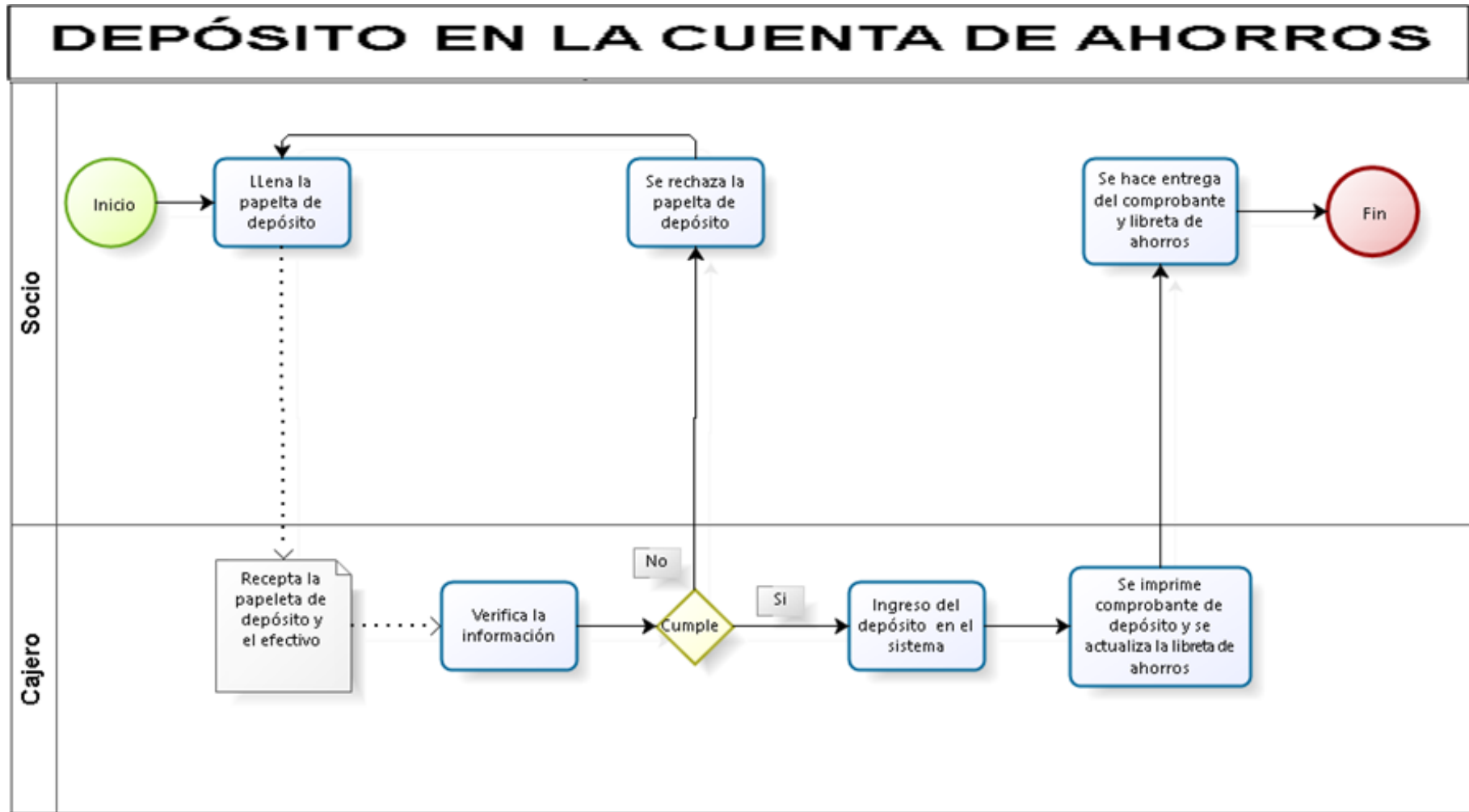


Figura 75 Depósito en la cuenta de ahorros

## 7.5. PAGO DEL CRÉDITO

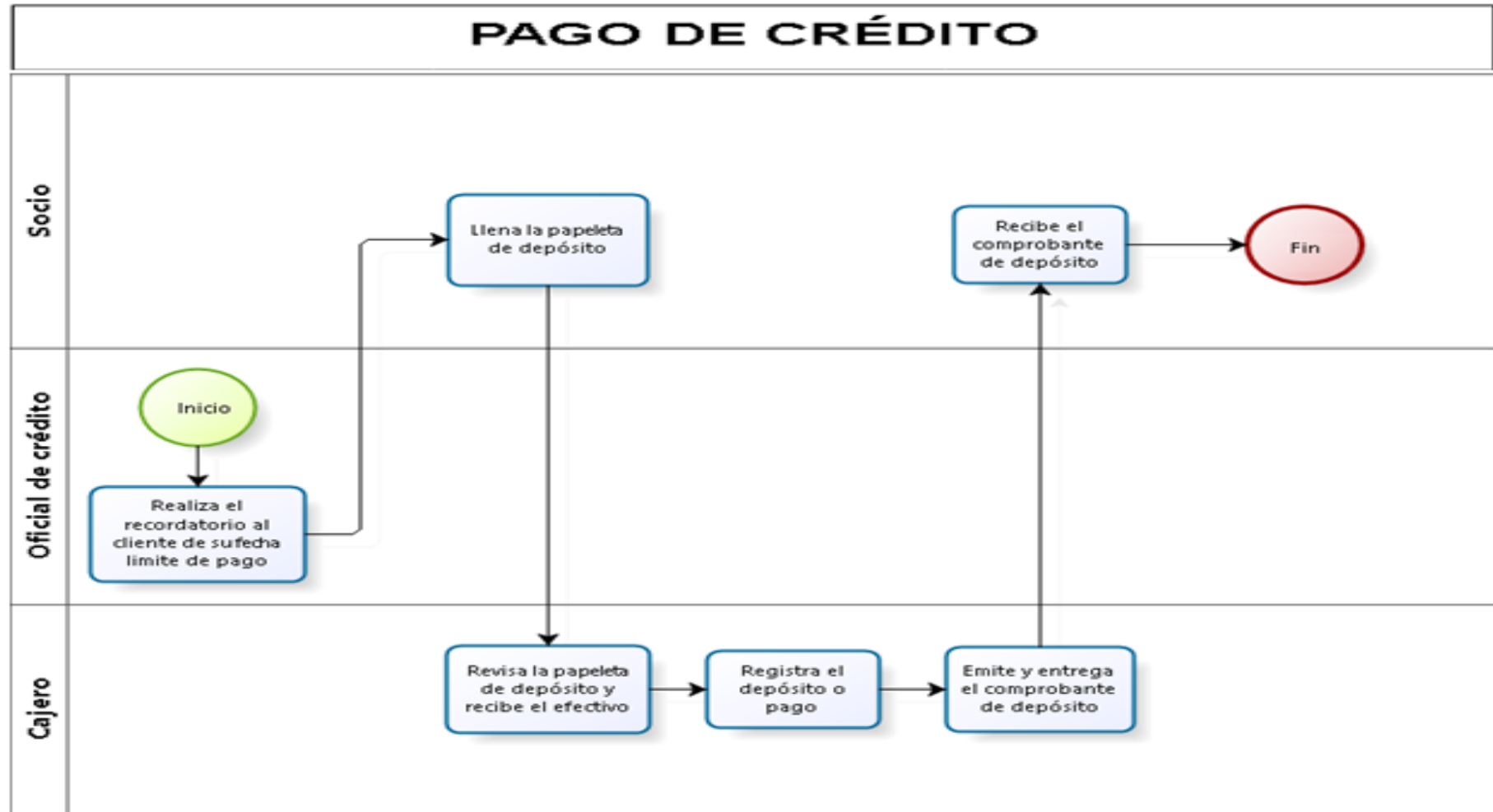


Figura 76 Pago de crédito

## CONCLUSIONES:

- El establecer las bases teóricas sobre la gestión social – financiera de instituciones microfinancieras nos permitió comprender de mejor manera la orientación que este tipo de organizaciones tienen como eje principal en el desarrollo de sus actividades, a la vez conocer el proceso evolutivo de las microfinanzas y el crecimiento que el mismo desarrollo en nuestro país.
- Al identificar las diferentes políticas sobre la Gestión del Control Interno en cada una de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua, se recalca que son políticas básicas y establecidas de manera informal sin documentos de soporte que fundamenten su existencia, y que sirvan como medio de información.
- Con la evaluación del control interno aplicada y obteniendo los promedios generales se puede determinar que el mayor nivel de confianza 82,50% y riesgo de 17,50%, en el componente de Supervisión y Monitoreo; a la vez el factor de Información y Comunicación denota un menor nivel de confianza y riesgo con un 59,70% y 40,30% respectivamente, siendo estos los componentes que más se destacan.
- Los componentes restantes como son Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos y Actividades de Control mantienen niveles de confianza moderados y altos según el porcentaje que se detalla 65,91%, 76,18% y 74,00% respectivamente, de igual manera sus niveles de riesgo son elevados 34,08%, 23,82% y 26,00% según corresponda. Por tanto, se determina que existen deficiencias estructurales, administrativas y esencialmente de control interno.
- Al realizar el diagnóstico sobre la eficiencia del control interno, se pudo detectar falencias que perjudican al desarrollo de las Cajas Solidarias de la provincia de Tungurahua, como no contar con documentación física donde se plasmen los valores, principios, misión, visión y otros lineamientos en procesos importantes que permitan direccionar el trabajo desarrollado a beneficio de la comunidad y provincia.

- Al haber realizado la comprobación de la hipótesis mediante la prueba Chi - Cuadrado obteniendo un coeficiente de 1,687 rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) determinando que un Buen Gobierno Corporativo se establece como vía para mejorar la gestión del control interno.
- Se puede resaltar en la provincia de Tungurahua dos Caja Solidarias, Financiera de Ahorro y Crédito “PASA” y “Unión Financiera”, a más del portafolio de productos financieros (ahorro, crédito e inversión), ofertan a sus socios servicios de pago públicos y privados generando un valor agregado en el desarrollo de su gestión.
- Al haber concluido el presente trabajo de investigación determinamos que, si bien la UCABANPE realiza actividades de coordinación y solicita información de manera semestral a sus afiliados, la misma no es un organismo de control estatal, de esta manera se enfatiza que no existe un organismo regulador sobre la gestión financiera y administrativa de las Cajas Solidarias

**RECOMENDACIONES:**

- Con el diagnóstico realizado se recomienda establecer políticas de control interno que permitan fortalecer la gestión de las Cajas Solidarias para de esta manera instituir niveles de confianza y riesgo aceptables en la organización, minimizando el riesgo al que están expuestas en el desarrollo de sus actividades.
- Establecer todo tipo de políticas y códigos internos de manera escrita y socializarlo con los socios de la Caja Solidaria, acorde a la normativa vigente emanada por los organismos de control estatal y comité de vigilancia.
- Aplicar periódicamente evaluaciones de control interno en cada una de las áreas para identificar problemas, determinar el desempeño del personal y de esta forma generar alternativas de solución en las áreas o procesos que se encuentren afectados.
- Partiendo de los preceptos anteriores se propone la aplicación del manual de Buen Gobierno Corporativo, que busca apoyar y fortalecer el trabajo que ha venido desarrollando las Cajas Solidarias, aportando directrices para la estructura del directorio, como para los procesos de ahorro, crédito e inversión, impulsando la matriz productiva del buen vivir en beneficio de las comunidades en las que desarrolla sus actividades.
- Socializar de manera integral el contenido del manual de Buen Gobierno Corporativo al personal y socios de la entidad, para de esta manera consolidar la estructura formal fomentando costumbres de transparencia en la información, fomentando el proceso de cambio en la Caja Solidaria.
- Tomando como base las actividades realizadas por la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “PASA” y Caja Solidaria “Unión Financiera” se recomienda a las demás Cajas Solidarias Financiera de Ahorro y Crédito Llangahua Wiñachi, Ahorro y Crédito Yurak Siza, Ahorro y Crédito “Indígena Tungurahua”, de Ahorro y Crédito “Ricchari Runa” y Banco Comunal “Llangahua” alinearse con el modelo de gestión del Buen Gobierno Corporativo.

- Es necesario afianzar el control sobre la gestión financiera y administrativa de este tipo de organizaciones, bajo los lineamientos emitidos por la Ley de la Economía Popular y Solidaria y su reglamento, primordialmente que el organismo de inspección sobre su accionar sea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (2015). Recuperado el 15 de 10 de 2016, Obtenido de:  
<http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/auditoria-control/b5.pdf>
- (AEC), A. E. (2016). *Asociación Española para la Calidad*. Recuperado el 03 de 11 de 2016, Obtenido de: Asociación Española para la Calidad:  
<http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- (05 de 2000). Recuperado el 15 de 10 de 2016, Obtenido de:  
[http://www.ecgi.org/codes/documents/combined\\_code.pdf](http://www.ecgi.org/codes/documents/combined_code.pdf)
- (2003). Recuperado el 17 de 10 de 2016, Obtenido de:  
<http://web.iese.edu/Rtermes/acer/files/BuenGobierno.pdf>
- (2008). Recuperado el 17 de 10 de 2016, Obtenido de:  
[http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- (14 de 12 de 2009). Recuperado el 20 de 10 de 2016, Obtenido de:  
[http://www.ipgh.gob.ec/imagenes/noticias/pdfs/S87\\_20091214%20NORMAS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf](http://www.ipgh.gob.ec/imagenes/noticias/pdfs/S87_20091214%20NORMAS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf)
- (04 de 08 de 2010). Recuperado el 20 de 10 de 2016, de  
<http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/auditoria-control/b5.pdf>
- 75 1941-2016 GARRIGUES. (s.f.). Recuperado el 20 de 10 de 2016, Obtenido de: 75 1941-2016 GARRIGUES: [http://www.garrigues.com/es\\_ES/la-importancia-del-gobierno-corporativo](http://www.garrigues.com/es_ES/la-importancia-del-gobierno-corporativo)
- ASBA, T. d. (04 de 2005). Recuperado el 03 de 11 de 2016, Obtenido de:  
[http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos\\_financieros/Normativa%20Internacional/El%20cumplimiento%20y%20la%20funcion%20de%20cumplimiento%20de%20los%20bancos.pdf](http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Normativa%20Internacional/El%20cumplimiento%20y%20la%20funcion%20de%20cumplimiento%20de%20los%20bancos.pdf)
- AUDITOOL - Red Global de Conocimientos en auditoría y Control Interno. (s.f.). Recuperado el 21 de 10 de 2016, Obtenido de: AUDITOOL - Red Global de Conocimientos en auditoría y Control Interno:  
<http://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>
- Benavides, J. (s.f.). Recuperado el 04 de 11 de 2016, Obtenido de:  
<http://www.supersociedades.gov.co/inspeccion-vigilancia-y-control/asuntosdeinteres/gobierno-corporativo-y->

rse/documentos/Documentos%20RSE/Historia%20del%20Gobierno%20Corporativo%20(14).pdf

- BID. (2015). BID (Banco Interamericano de Desarrollo). Recuperado el 2016 de 11 de 01, Obtenido de: BID (Banco Interamericano de Desarrollo): <http://www.iadb.org/es/temas/microfinanzas/las-microfinanzas-en-america-latina-y-el-caribe,1655.html>
- Chércoles, J. (2000). Dialnet. Recuperado el 05 de 11 de 2016, Obtenido de: Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=179763>
- De Lily, R. (18 de 05 de 2012). Recuperado el 11 de 11 de 2016, Obtenido de: [http://limalaw.blogspot.com/2012/05/gobierno-corporativo-en-ingles-el\\_643.html](http://limalaw.blogspot.com/2012/05/gobierno-corporativo-en-ingles-el_643.html)
- De Lily, R. (18 de 05 de 2012). Perú: Law and Economics. Recuperado el 11 de 11 de 2016, Obtenido de: Perú: Law and Economics: [http://limalaw.blogspot.com/2012/05/gobierno-corporativo-en-ingles-el\\_4488.html](http://limalaw.blogspot.com/2012/05/gobierno-corporativo-en-ingles-el_4488.html)
- Escudero, M. E. (2004). Mercado de capitales europeo: el camino de la integración. Recuperado el 11 de 11 de 2016, Obtenido de: Mercado de capitales europeo: el camino de la integración: [https://books.google.com.ec/books?id=4Bozcno\\_32MC&pg=PA280&lpg=PA280&dq=informe+greenbury+1995&source=bl&ots=uV0AKHKCep&sig=fHu0tovTnAQBMnUD2HgM1uWJv8g&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwi2\\_KuTm8\\_PAhWDPD4KHTbkDp8Q6AEIQzAG#v=onepage&q=informe%20greenbury%201995&f](https://books.google.com.ec/books?id=4Bozcno_32MC&pg=PA280&lpg=PA280&dq=informe+greenbury+1995&source=bl&ots=uV0AKHKCep&sig=fHu0tovTnAQBMnUD2HgM1uWJv8g&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwi2_KuTm8_PAhWDPD4KHTbkDp8Q6AEIQzAG#v=onepage&q=informe%20greenbury%201995&f)
- Estupiñan Gaitán, R. (2006). Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II. Bogotá: Eco ediciones Ltda.
- Ferretti, M. (s.f.). Recuperado el 17 de 11 de 2016, Obtenido de: <http://www.eco.unlpam.edu.ar/objetos/materias/contador-publico/4-ano/control-interno-y-auditoria/aportes-teoricos/Filminas%20-%20Control%20Interno.pdf>
- Fundación BBVA, M. (2016). Fundación BBVA MicroFinanzas. Recuperado el 08 de 10 de 2016, Obtenido de: Fundación BBVA MicroFinanzas: <http://mfbbva.org/desarrollo-del-sector/buen-gobierno/>
- Gaitán, S. (29 de 01 de 2010). Recuperado el 17 de 11 de 2016, Obtenido de: <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/administer/article/download/207/258>

- Giles, B. (07 de 03 de 2003). Recuperado el 18 de 11 de 2016, Obtenido de:<http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/itre/20030423/489309ES.pdf>
- Hernández, Fernandez y Baptista. (2006). Metodología de la investigación. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Jiménez, M. A. (2012). Auditoría de Control Interno I. Guía didáctica. Loja, Loja, Ecuador: EDILOJA Cia.Ltda.
- Líderes, R. (2015). La economía popular y solidaria gana participación. Líderes, 1-3. Recuperado el 20 de 11 de 2016
- Mantilla, S. A. (2005). CONTROL INTERNO INFORME COSO. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.
- Martínez, H. (2012). Metodología de la investigación . México, D.F. : Cengage Learning Editores, S.A.
- Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. (2003). Recuperado el 01 de 11 de 2010, Obtenido de: Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa: <http://observatoriorsc.org/infome-aldama/>
- Oneto, A. (06 de 2011). Recuperado el 22 de 11 de 2016, Obtenido de: <https://www.caf.com/media/4141/AndresOneto.GobiernoCorporativo.pdf>
- Orellana, C. M. (Octubre - Diciembre de 2011). Recuperado el 27 de 11 de 2016, Obtenido de: <http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/articulos/buengobiernocorporativo.pdf>
- Pazmiño, I. (2008). Investigación Científica 2 Tiempo de Investigar. Quito: MAYA EDICIONES.
- Sala de Prensa. (26 de 06 de 2015). Asamblea Nacional. Recuperado el 27 de 11 de 2016, Obtenido de: <http://www.asambleanacional.gob.ec/es/noticia/37159-legislativo-y-ejecutivo-unen-esfuerzos-para-fortalecer>
- Salas, B. (2011). Recuperado el 01 de 12 de 2016, Obtenido de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6798/1/Tesis%20Salas%20Quiroz%20Blanca.pdf>
- SEPS. (26 de 06 de 2015). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Recuperado el 01 de 11 de 2016, Obtenido de:<http://www.asambleanacional.gob.ec/es/noticia/37159-legislativo-y-ejecutivo-unen-esfuerzos-para-fortalecer>

- SEPS. (28 de 10 de 2016). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Recuperado el 01 de 12 de 2016, Obtenido de: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/interna?conoce-la-eps>
- Solidaria, S. d. (2015). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Recuperado el 01 de 12 de 2016, Obtenido de: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/noticia?conoce-la-eps>
- Sperber, D. (s.f.). Recuperado el 01 de 12 de 2016, Obtenido de: [http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/iurisDictio/archivo\\_de\\_contenidos/Documents/IurisDictio\\_10/EI%20Gobierno\\_Corporativo\\_en\\_el\\_Ecuador.pdf](http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/iurisDictio/archivo_de_contenidos/Documents/IurisDictio_10/EI%20Gobierno_Corporativo_en_el_Ecuador.pdf)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (26 de 10 de 2016). Recuperado el 01 de 11 de 2016, Obtenido de: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- UCABANPE. (2016). Union de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador. Recuperado el 01 de 12 de 2016, Obtenido de: Union de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador: <https://ucabanpe.wordpress.com/>

# ANEXOS



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

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

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**CERTIFICACIÓN**

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por el señor: Jorge Andrés García Trávez y la señorita: Jessy Stefany Parreño Alvarez en la ciudad de Latacunga a los 11 días del mes de mayo del 2017.

---

Ing. Luis Alfonso Lema Cerda

**DIRECTOR**

**Aprobado por:**

---

Ing. Julio César Parreño

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

---

Dr. Juan Carlos Días Álvarez

**SECRETARIO ACADÉMICO**