

## **RESUMEN**

La presente investigación esta dirigida de manera especial para aquellas instituciones que se ubican en el segmento 5 del sector de financiero popular y solidario del Ecuador, su objetivo principal es analizar los factores de riesgo operativo que se presenten a lo largo del proceso de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito (COACs) que conforman el segmento antes mencionado; para ello se ha considerado como casos de estudio las Cooperativas Don Bosco (ubicada en la ciudad de Quito), y Esperanza y Progreso del Valle (ubicada en el Valle de los Chillos). Con la información obtenida se propondrá un tratamiento de riesgo basada en los preceptos del examen COSO ERM y la metodología de Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMEF), inicialmente se efectuará el respectivo levantamiento adecuado del proceso y así determinar aquellos elementos comunes y diversos que existen entre ambas instituciones; posteriormente se identificarán y evaluarán los eventos de riesgo operativo al que se exponen cada una de las actividades que conforman el proceso crediticio dentro de las cooperativas seleccionadas. Durante el proceso de análisis se planterán ciertas actividades y medidas de control a modo de prevención futura ante los posibles fallos previamente ubicados. Finalmente se pasará revisión al nivel de probabilidad e impacto que generan las inadecuaciones y si guardan relación al incremento de los índices de morosidad.

### **PALABRAS CLAVE:**

RIESGO OPERATIVO

PROCESO DE CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO (COAC)

ANÁLISIS DEL MODO Y EFECTO DE FALLAS (AMEF)

COSO ERM

## **ABSTRACT**

The present investigation is directed in a special way for those institutions that locate in the segment 5 of the popular and solidary financial sector, his principal target is to analyze the factors of operative risk that appear along the credit process of the savings and credit associations that shape the segment earlier mentioned; for what has been considered as a case study of the Cooperatives Don Bosco (located in Quito city) and Esperanza y Progreso del Valle (located in the Valley of the Chillos). With the information obtained, a risk treatment based on what is proposed by COSO ERM and Failure Mode and Effects Analysis (FMEA), the appropriate process was initially carried out to determine the common and diverse elements that exist among the both institutions; the risk events are identified and evaluated in each of the activities that make up the credit process within the selected Cooperatives. During the analysis process, certain activities and control measures will be planned for future prevention in the event of possible failures previously located. Finally, the level of probability and impact generated by the inadequacies and if it is related to the increase of the delay in payments are reviewed.

### **KEY WORDS:**

OPERATIVE RISK

CREDIT PROCESS

SAVINGS AND CREDIT ASSOCIATIONS

FAILURE MODE AND EFFECTS ANALYSIS (FMEA)

COSO ERM