



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

1

**“Evaluación de la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi”**

Lutuala Velozo, Lizeth Estefania y Toapanta Reyes, Allison Paola

Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Trabajo de integración curricular, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría

Dra. Quispe Otacoma, Ana Lucia

31 de agosto del 2023

Latacunga








## Document Information

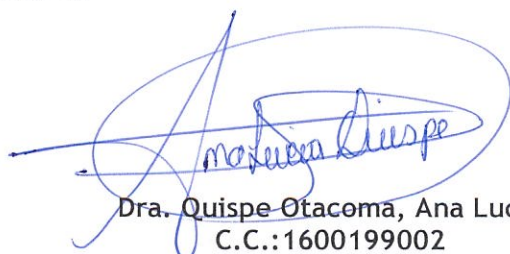
Analyzed document	TESIS_LUTUALA y TOAPANTA.pdf (D173305875)
Submitted	8/31/2023 11:03:00 PM
Submitted by	
Submitter email	aptoapanta6@espe.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	mp.padilla.uta@analysis.arkund.com

## Document Information

Analyzed document	TESIS_LUTUALA y TOAPANTA.pdf (D173305875)
Submitted	8/31/2023 11:03:00 PM
Submitted by	
Submitter email	aptoapanta6@espe.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	mp.padilla.uta@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO / Tesis Tapia y Timbila.pdf</b> Document Tesis Tapia y Timbila.pdf (D173305837) Submitted by: pntapia@espe.edu.ec Receiver: mp.padilla.uta@analysis.arkund.com	 22
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28641/1/T4347i.pdf">https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28641/1/T4347i.pdf</a> Fetched: 8/31/2023 11:07:00 PM	 15
<b>SA</b>	<b>tesis Portilla Godoy Jamileth Melissa.docx</b> Document tesis Portilla Godoy Jamileth Melissa.docx (D171399707)	 2
<b>SA</b>	<b>Tesis1.16.docx</b> Document Tesis1.16.docx (D80362205)	 2
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-...">https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-...</a> Fetched: 8/31/2023 11:07:00 PM	 1
<b>SA</b>	<b>GUISEL OCHOA PAOLA PINEDA GUALAQUIZA.docx</b> Document GUISEL OCHOA PAOLA PINEDA GUALAQUIZA.docx (D13082894)	 1
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8800/1/T3852-MDFBS-Fabara-Las%20cooperativas.pdf">https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8800/1/T3852-MDFBS-Fabara-Las%20cooperativas.pdf</a> Fetched: 8/31/2023 11:05:00 PM	 5



Dra. Quispe Otacoma, Ana Lucia  
C.C.: 1600199002



Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

### Certificación

Certifico que el trabajo de integración curricular: “Evaluación de la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional: caso Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento Uno de la provincia de Cotopaxi” fue realizado por los señores **Lutuala Velozo, Lizeth Estefania y Toapanta Reyes, Allison Paola**; el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizada en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Latacunga, 31 de agosto del 2023

Atentamente,

Dra. Quispe Otacoma, Ana Lucia

C.C.: 1600199002



Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

### Responsabilidad de Autoría

Nosotros, **Lutuala Velozo, Lizeth Estefania** con cédula de ciudadanía N° 1727646752, y **Toapanta Reyes, Allison Paola** con cédula de ciudadanía N° 0504124264 declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de integración curricular: **Evaluación de la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento Uno de la provincia de Cotopaxi** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 31 de agosto del 2023

Lutuala Velozo, Lizeth Estefania  
C.C.: 1727646752

Toapanta Reyes, Allison Paola  
C.C.: 0504124264



Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

#### Autorización de Publicación

Nosotros, **Lutuala Velozo, Lizeth Estefania** con cédula de ciudadanía N° 1727646752, y **Toapanta Reyes, Allison Paola** con cédula de ciudadanía N° 0504124264, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de integración curricular: **Evaluación de la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento Uno de la provincia de Cotopaxi** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Latacunga, 31 de agosto del 2023



.....  
**Lutuala Velozo, Lizeth Estefania**  
C.C.: 1727646752



.....  
**Toapanta Reyes, Allison Paola**  
C.C.: 0504124264

### **Dedicatoria**

*El presente proyecto de titulación se lo dedico a Dios y a mi Virgen de El Cisne por darme la fuerza para continuar y obtener uno de mis anhelos más deseados, además brindarme salud, sabiduría y entendimiento guiándome de esta manera a tomar las mejores decisiones.*

*A mis padres Gustavo y Lourdes quienes, con amor, esfuerzo, consejos y sobre todo su apoyo incondicional en los momentos buenos y malos me han dado la oportunidad de seguir con mis estudios, estoy inmensamente agradecida por sembrar buenos valores y principios, que me han ayudado a convertirme en una mujer fuerte y perseverante.*

*A mi hermana Nikol que ha estado conmigo en las buenas y en las malas demostrándome su cariño y apoyo incondicional.*

*A mi abuelita Lucinda quien desde el cielo me ha acompañado en todo este proceso y que sin duda alguna sé que está muy orgullosa de mí; a mi abuelito Juan quien pese a tener un carácter fuerte es muy amoroso y ha estado presente con sus consejos.*

*A mi sobrina Domenica quien es mi pilar fundamental para no rendirme pese a las adversidades que se me han presentado, gracias por ser mi fortaleza y alegría, por acompañarme cada madrugada de deberes y no dejarme sola.*

**Lizeth Lutuala**

### **Dedicatoria**

*El presente trabajo de titulación se lo dedico principalmente a Dios por brindarme la fortaleza y su bendición para continuar a pesar de los obstáculos que a lo largo del camino se han presentado, a mi abuelita Catalina Cepeda por enseñarme el valor de la humildad, por sus consejos y cariño.*

*A mi madre Rosa Reyes y a mi padre Hermel Toapanta por la paciencia, el apoyo, la comprensión, el cariño y los consejos que me han entregado, a mis hermanos Hernán y Johanna por enseñarme a luchar por mis sueños, por estar siempre presentes en cada una de las etapas de mi vida y ayudarme a seguir adelante. A mi tío Segundo Toapanta por el amor, la guía y las alegrías que en vida me brindo, a mi cuñada Fabiola por la confianza depositada en mí, a mis sobrinas Andrea y Gabriela quienes con su cariño me han impulsado ser mejor cada día.*

*A mis amigas de infancia Nathaly y Grace quienes me han brindado una amistad completamente desinteresada y apoyo incondicional. A mis amigas de la universidad Joz, Mercy Nataly, Yomaira, Nataly, Mercy por los grandes momentos vividos, por enseñarme que no importa el tiempo ni la distancia la amistad verdadera perdura por siempre y que no importa la situación podemos lograr nuestras metas. A mi novio Edgar Clavijo, por los consejos, el tiempo, el amor y la comprensión que me ha brindado a lo largo de la carrera.*

*A mi compañera de tesis y amiga incondicional Lizeth por su compañía, su paciencia, su empatía por estar a mi lado siempre, por escucharme sin juzgarme por ser una la mejor compañera.*

*¡Muchas Gracias!*

**Allison Toapanta**

## **Agradecimiento**

*Agradezco principalmente a Dios por permitirme cumplir una meta más, a mi padre y madre por todo el esfuerzo y sacrificio que han hecho por mí, por estar presentes en este proceso en todo momento.*

*Agradezco a mí tía Cecilia quien me han apoyado constantemente. A mi prima Ariana quien me ha brindado su cariño y siempre ha estado conmigo.*

*Agradezco a mis amigas Mercy, Nataly, Yomaira con quienes he compartido grandes momentos a lo largo de la carrera, desde primer semestre hasta ahora que cumplimos nuestra meta.*

*A mi compañera de tesis Allison Paola gracias por todo este proceso juntas, por ser incondicional, por las largas noches de estudio y por las ganas y dedicación en este proyecto y por convertirte en una verdadera y muy especial amiga.*

*Finalmente, a mi familia, amigos y a todas las personas especiales para mí, gracias por su apoyo y afecto durante este proceso, infinitamente agradecida por cada consejo y palabras que hicieron que continúe y no deje de luchar por cumplir esta meta que realmente me llena de felicidad por haberla obtenido.*

**Lizeth Lutuala**



## **Agradecimiento**

*Agradezco principalmente a Dios por la vida, la salud y la oportunidad de luchar por mis sueños, a mis padres Rosa y Hermel por la paciencia, el cariño y los consejos, a mis hermanos Hernán y Johanna por formar parte de mi vida y el apoyo brindado.*

*A mi cuñada Fabiola por la empatía, y el aliento que me ha confiado, a mi tío quien en vida fue Segundo Toapanta, al cual le debo sus enseñanzas, su afecto y calidez humana que me brindo.*

*A Novedades Duque en especial la familia Duque Toapanta quienes me abrieron las puertas ayudándome a crecer profesionalmente y apoyándome con una fuente de ingreso para solventar mis estudios.*

*A mis amigas Joz, Mercy Nataly, Yomaira, Nataly, Mercy quienes fueron un pilar fundamental para culminar mi carrera con sus palabras de aliento. A mi Lizeth mi compañera de tesis quien ha sido mi cómplice, mi amiga incondicional, quien me ha impulsado a continuar y no rendirme a pesar de las adversidades.*

*Un profundo y especial agradecimiento a mi grupo de trabajo investigación Ibanna, Lucy, Priscila, Viviana, Jhonatan, Katerin, quienes fueron un pilar fundamental terminar el presente trabajo de titulación, de igual manera quedo eternamente agradecida con la Doctora Ana Quispe tutora de investigación, por sus conocimientos y paciencia brindada.*

*Finalmente, a mis mascotas las cuales fueron una compañía y fuente de alegría durante mis noches de desvelo y mis malos momentos.*

**Allison Toapanta**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula .....	1
Reporte de verificación de contenido .....	2
Certificación .....	3
Responsabilidad de autoría.....	4
Autorización de publicación.....	5
Dedicatoria.....	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimiento.....	8
Agradecimiento.....	9
Índice de contenido .....	10
Índice de tablas.....	15
Índice de figuras .....	17
Resumen .....	19
Abstract.....	20
Capítulo I: Problema de investigación .....	21
Tema de investigación.....	21
Alcance de la investigación .....	21
Planteamiento del problema .....	21
<i>Macro</i> .....	21
<i>Meso</i> .....	23

<i>Micro</i> .....	25
<i>Árbol de problema</i> .....	27
<i>Formulación del problema</i> .....	28
<i>Prognosis</i> .....	29
Justificación e importancia.....	29
Objetivos .....	30
<i>Objetivo general</i> .....	30
<i>Objetivos específicos</i> .....	30
Variables de investigación.....	31
Capítulo II: Marco teórico.....	35
Antecedentes investigativos .....	35
Bases teóricas .....	38
Antecedentes de la economía popular y solidaria.....	38
Definición de economía popular y solidaria en el Ecuador .....	41
Antecedentes del cooperativismo .....	44
Valores del cooperativismo .....	49
Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	50
Sistema financiero en el Ecuador .....	53
Teoría de la gestión de control interno .....	54
Componentes del control interno .....	56
Teoría del riesgo operacional.....	65

Concepto del riesgo.....	65
Administración del riesgo.....	65
Medición.....	66
Control.....	67
Mitigación.....	67
Monitoreo.....	69
Riesgo operativo según la superintendencia de economía popular y solidaria.....	69
Concepto del riesgo operacional.....	69
Factores del riesgo operativo.....	70
Eventos externos.....	74
Clasificación del riesgo operacional.....	74
Características del riesgo operacional.....	76
Eventos de riesgo.....	77
Bases conceptuales.....	78
Base y normativa legal.....	79
<i>Naturaleza de las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento uno</i> .....	82
<i>Normativa regulatoria</i> .....	85
Capítulo III: Metodología.....	87
Enfoque de investigación.....	87
<i>Enfoque cuantitativo</i> .....	87
<i>Enfoque cualitativo</i> .....	89

<b>Modalidad de la investigación</b> .....	<b>91</b>
<i>Investigación de campo</i> .....	<b>91</b>
<i>Investigación documental-bibliográfica</i> .....	<b>91</b>
<b>Nivel o tipo de investigación</b> .....	<b>92</b>
<i>Investigación descriptiva</i> .....	<b>92</b>
<i>Investigación explicativa</i> .....	<b>93</b>
<b>Población y muestra</b> .....	<b>93</b>
<i>Población</i> .....	<b>93</b>
<i>Muestra</i> .....	<b>94</b>
<b>Técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	<b>95</b>
<b>Capítulo IV: Resultados de la investigación</b> .....	<b>97</b>
<b>Análisis e interpretación de los resultados</b> .....	<b>97</b>
<b>Comprobación de la hipótesis</b> .....	<b>125</b>
<i>Planteamiento de la hipótesis</i> .....	<b>126</b>
<i>Nivel de significancia</i> .....	<b>126</b>
<i>Estadístico de prueba chi cuadrado</i> .....	<b>126</b>
<i>Cruce de los resultados obtenidos para la comprobación de la hipótesis</i> .....	<b>126</b>
<i>Prueba chi cuadrado</i> .....	<b>128</b>
<i>Distribución chi cuadrado</i> .....	<b>130</b>
<i>Decisión estadística</i> .....	<b>131</b>
<i>Conclusiones</i> .....	<b>132</b>

<b>Capítulo V: Propuesta .....</b>	<b>135</b>
<b>Título de la propuesta.....</b>	<b>135</b>
<b>Datos informativos de la propuesta.....</b>	<b>135</b>
<b>Alcance de la propuesta.....</b>	<b>135</b>
<b>Beneficiarios .....</b>	<b>135</b>
<b>Antecedentes de la propuesta.....</b>	<b>135</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>136</b>
<b>Objetivos de la propuesta .....</b>	<b>137</b>
<i>Objetivo general .....</i>	<i>137</i>
<i>Objetivos específicos.....</i>	<i>138</i>
<b>Fundamentación de la propuesta .....</b>	<b>138</b>
<b>Desarrollo de la propuesta.....</b>	<b>142</b>
<b>Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>149</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>149</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>151</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>152</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>159</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Variable independiente</i> .....	33
<b>Tabla 2</b> <i>Variable dependiente</i> .....	34
<b>Tabla 3</b> <i>Clasificación de las COACs por segmentos</i> .....	52
<b>Tabla 4</b> <i>Principios COSO ERM 2017</i> .....	64
<b>Tabla 5</b> <i>Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno</i> .....	94
<b>Tabla 6</b> <i>Plan de recolección de datos</i> .....	96
<b>Tabla 7</b> <i>Sistema de gestión de control interno en los procesos de la COAC</i> .....	97
<b>Tabla 8</b> <i>Procesos de comunicación, en las COACs</i> .....	98
<b>Tabla 9</b> <i>Eficiencia del sistema de control interno</i> .....	99
<b>Tabla 10</b> <i>Implementación del control interno</i> .....	100
<b>Tabla 11</b> <i>Socialización de la información del proceso de control interno</i> .....	101
<b>Tabla 12</b> <i>Frecuencia de socialización de la normativa de la SEPS</i> .....	101
<b>Tabla 13</b> <i>Calificación del ambiente laboral</i> .....	103
<b>Tabla 14</b> <i>Calificación de las actividades de control</i> .....	104
<b>Tabla 15</b> <i>Selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología</i> .....	106
<b>Tabla 16</b> <i>Contribución de los niveles de supervisión en los procesos de control</i> .....	106
<b>Tabla 17</b> <i>Auditorías internas o externas</i> .....	107
<b>Tabla 18</b> <i>Frecuencia del seguimiento de las recomendaciones de los informes</i> .....	108
<b>Tabla 19</b> <i>Tipo de problemas operativos en la COAC</i> .....	109
<b>Tabla 20</b> <i>Solución de problemas de control interno en la cooperativa</i> .....	111
<b>Tabla 21</b> <i>Consideración del riesgo operativo</i> .....	112
<b>Tabla 22</b> <i>Impacto del riesgo operativo</i> .....	114
<b>Tabla 23</b> <i>Calificación del riesgo operativo</i> .....	115
<b>Tabla 24</b> <i>Programa de supervisión intensiva</i> .....	117

<b>Tabla 25</b> <i>Herramienta que evalué los riesgos operativos</i> .....	118
<b>Tabla 26</b> <i>Calificación del uso de herramientas para evaluar los riesgos operativos</i> .....	119
<b>Tabla 27</b> <i>Riesgos operativos internos</i> .....	120
<b>Tabla 28</b> <i>Riesgos operativos externos</i> .....	122
<b>Tabla 29</b> <i>Seguimiento y evaluación del nivel de riesgo operativo</i> .....	124
<b>Tabla 30</b> <i>Tabla cruzada para la comprobación de la hipótesis <math>P3*P16</math></i> .....	127
<b>Tabla 31</b> <i>Frecuencias observadas</i> .....	128
<b>Tabla 32</b> <i>Frecuencias esperadas</i> .....	128
<b>Tabla 33</b> <i>Cálculo chi cuadrado</i> .....	129



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Árbol de problemas</i> .....	27
<b>Figura 2</b> <i>Variables dependiente e independiente</i> .....	32
<b>Figura 3</b> <i>Representación gráfica pregunta 3</i> .....	99
<b>Figura 4</b> <i>Representación gráfica pregunta 6</i> .....	102
<b>Figura 5</b> <i>Representación gráfica pregunta 7</i> .....	103
<b>Figura 6</b> <i>Representación gráfica pregunta 8</i> .....	105
<b>Figura 7</b> <i>Representación gráfica pregunta 12</i> .....	108
<b>Figura 8</b> <i>Representación gráfica pregunta 13</i> .....	110
<b>Figura 9</b> <i>Representación gráfica pregunta 14</i> .....	111
<b>Figura 10</b> <i>Representación gráfica pregunta 15</i> .....	113
<b>Figura 11</b> <i>Representación gráfica pregunta 16</i> .....	114
<b>Figura 12</b> <i>Representación gráfica pregunta 17</i> .....	116
<b>Figura 13</b> <i>Representación gráfica pregunta 18</i> .....	117
<b>Figura 14</b> <i>Representación gráfica pregunta 20</i> .....	119
<b>Figura 15</b> <i>Representación gráfica pregunta 21</i> .....	121
<b>Figura 16</b> <i>Representación gráfica pregunta 22</i> .....	123
<b>Figura 17</b> <i>Representación gráfica pregunta 23</i> .....	125
<b>Figura 18</b> <i>Distribución chi cuadrado</i> .....	130
<b>Figura 19</b> <i>Zona de aceptación</i> .....	131
<b>Figura 20</b> <i>Portada COSO ERM 2017</i> .....	143
<b>Figura 21</b> <i>Introducción COSO ERM 2017</i> .....	144
<b>Figura 22</b> <i>Componentes</i> .....	145
<b>Figura 23</b> <i>Gobierno y cultura</i> .....	145
<b>Figura 24</b> <i>Estrategia y objetivos</i> .....	146

<b>Figura 25</b> <i>Desempeño</i> .....	146
<b>Figura 26</b> <i>Revisión y monitorización</i> .....	147
<b>Figura 27</b> <i>Información, comunicación y reporte</i> .....	147

## Resumen

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito por la naturaleza de sus actividades tienen un alto índice de riesgo operacional, el mismo que es un riesgo inherente, presente en cualquier negocio, es decir no es exclusivo de la actividad financiera pero la preocupación por el incremento de este riesgo ha aumentado considerablemente en todas las entidades financieras. Por otra parte, el control interno es la agrupación de principios, procedimientos, técnicas, normas, fundamentos, mecanismos y acciones de control, los cuales se encuentran relacionados entre sí, estos mecanismos son realizados por el personal, a fin de alcanzar los objetivos institucionales. El presente estudio se realizó en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi, las mismas que según la segmentación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria al 01 de junio del 2023 son 21 instituciones, las cuales tienen distintas agencias en todos los cantones de la provincia; con el propósito de analizar los principales riesgos operacionales que afectan a estas entidades financieras, ocasionadas por el manejo inadecuado del control interno y determinar los factores que afectan el desempeño de estas empresas. La investigación desarrollada es de tipo analítico-descriptivo, la cual ayudó a la determinación de los elementos que incrementan el índice del riesgo operacional en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno; con el apoyo de los métodos de control interno y las diferentes herramientas de investigación, monitoreo y la correlación de las variables de investigación para la comprobación de la hipótesis. Finalmente, basados en los resultados de la investigación se propuso una Guía de aplicación del COSO ERM 2017 con énfasis en los 20 principios de Control Interno para minimizar el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.

*Palabras Clave:* Control Interno, Riesgo Operacional, Cooperativas de Ahorro y Crédito-Segmento Uno, Índice de riesgos, Principios Coso ERM 2017

### **Abstract**

Savings and Credit Cooperatives, due to the nature of their activities, have a high operational risk index, which is an inherent risk, present in any business, that is, it is not exclusive to financial activity, but concern about the increase in this risk has increased considerably in all financial institutions. On the other hand, internal control is the grouping of principles, procedures, techniques, standards, foundations, mechanisms and control actions, which are related to each other, these mechanisms are carried out by the staff, in order to achieve institutional objectives. The present study was carried out in the Savings and Credit Cooperatives of segment one of the province of Cotopaxi, the same ones that, according to the segmentation of the Superintendence of Popular and Solidarity Economy, as of June 1, 2023, there are 21 institutions, which have different agencies. in all the cantons of the province; with the purpose of analyzing the main operational risks that affect these financial entities, caused by the inadequate management of internal control and determine the factors that affect the performance of these companies. The research carried out is of an analytical-descriptive type, which helped to determine the elements that increase the operational risk index in segment one Savings and Credit Cooperatives; with the support of the internal control methods and the different research tools, monitoring and the correlation of the research variables for the verification of the hypothesis. Finally, based on the results of the investigation, an application guide for COSO ERM 2017 was proposed with emphasis on the 20 principles of Internal Control to minimize the operational risk of savings and credit cooperatives in segment one of the province of Cotopaxi.

*Key words:* Internal Control, Operational Risk, Savings and Credit Cooperatives - Segment One, Risk Index, Coso ERM Principles 2017

## Capítulo I

### Problema de investigación

#### Tema de investigación

Evaluación de la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.

#### Alcance de la investigación

El sistema financiero por la naturaleza de sus funciones es altamente vulnerable en cuanto a sus actividades operacionales, ya que al manejar valores económicos y monetarios se encuentran propensos a cometer errores que afectan el desempeño de la entidad y los intereses de sus usuarios.

El propósito de la investigación radica en estudiar al control interno presente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs) del segmento uno de la provincia de Cotopaxi, a su vez determinar el riesgo operacional existente en los distintos procesos de las mismas; y además plantear el desarrollo de una herramienta que permita llevar una correcta gestión del control interno para mitigar los riesgos operacionales.

#### Planteamiento del problema

##### ***Macro***

El mercado financiero a nivel mundial está conformado por varias instituciones públicas o privadas como: bancos, sociedades financieras, mutualistas, Cooperativas de Ahorro y Crédito entre otras, las cuales tienen la finalidad de satisfacer las necesidades económicas de sus socios.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito cumplen un papel fundamental en el desarrollo económico mundial, ya que desde sus inicios en el año de 1844 se han convertido en una de las entidades financieras más utilizadas como fuente de financiamiento, inversión en pólizas y resguardo e incremento de capital, de tal manera que son consideradas parte estratégica del crecimiento y estabilidad económica del país en el que cumplen sus funciones. (Aldás, 2019)

En una cooperativa de ahorro y crédito los socios son indispensables para el crecimiento de la entidad, por el aporte económico que brindan y la confianza que depositan en aquella institución, por lo que su prestigio, depende de la calidad del servicio que otorgue, es decir, estas organizaciones financieras deben cumplir con los principios de cooperativismo existentes, los cuales son: la formación, capacitación e información de sus actividades, democracia entre los socios, independencia, apertura de cuentas de forma voluntaria, liquidez, solvencia y estabilidad económica (Fabara Gálvez, 2022).

Por la importancia de sus actividades las organizaciones financieras mencionadas anteriormente necesitan tener un control diario en todos sus procesos operativos para detectar errores y evitar posibles complicaciones futuras; sin duda el control interno es parte fundamental de las organizaciones, porque consiste en realizar un proceso de comprobación el cual permita verificar que todas las actividades llevadas a cabo en la entidad cumplan con los lineamientos establecidos en la normativa interna y las políticas de la empresa.

Estupiñan (2021) establece que la economía se ha ido globalizando con el pasar del tiempo, de tal manera que las empresas se han adaptado a los cambios tecnológicos, por lo que en la actualidad la mayoría de entidades manejan y registran sus actividades en sistemas informáticos, lo cual provoca un incremento en el riesgo operacional, por esta razón es de vital importancia que los controles internos se vayan modificando para satisfacer las necesidades de las organizaciones que se encuentran en constante evolución.

Los riesgos operacionales de las instituciones financieras surgen debido a que estas entidades son un medio de intermediación económica, y buscan satisfacer las necesidades de sus socios, para cumplir con este objetivo, las Cooperativas de Ahorro y Crédito realizan varios procesos operativos los cuales tienen un alto índice de fallas en sus procedimientos, en sus sistemas tecnológicos, errores por parte del talento humano y algunos sucesos externos que pueden ocasionar inconsistencias en sus transacciones diarias, lo cual afectará al riesgo operacional presente en dichas empresas; cabe recalcar que entre las distintas consecuencias que genera los problemas de control interno al momento de detectar los riesgos operacionales dentro de una empresa son: fraudes, lavado de activos, embargos, estafas, pérdida de credibilidad y confianza de los clientes e inclusive la quiebra de la entidad (Aldás, 2019).

### **Meso**

En el Ecuador la historia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito estuvo marcada por varios sucesos que afectaron la economía ecuatoriana, un claro ejemplo es el feriado bancario el cual afectó a una gran cantidad de personas y causó una desconfianza general en los bancos, esto provocó un gran beneficio a estas entidades financieras, ya que pudieron mantener el capital de sus socios y sobresalir de la crisis económica que existía en esa época, ganando credibilidad y posición en el sistema financiero (Vargas Castillo, 2018).

La entidad que regula y controla las actividades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) la cual se encarga de verificar el correcto funcionamiento de las entidades que aportan con el desarrollo y estabilidad económica del país, dicha entidad pública, promueve el incremento de controles en los procedimientos para mitigar los riesgos operacionales que se pueden producir al momento de desarrollar sus actividades. Desde el año 2013 este organismo de control decidió dividir a estas instituciones con la finalidad de mejorar el monitoreo y la supervisión de sus procesos, es así como toda cooperativa de ahorro y crédito se encuentra considerada dentro del Sector

Financiero Popular y Solidario, al igual que empresas solidarias, bancos comunales, cajas de ahorro, entre otras (Vargas Castillo, 2018).

Por otra parte, la segmentación de las entidades financieras se llevó a cabo en febrero del año 2015, en el que la Junta de Política y Regulación Financiera estableció dividir las en cinco segmentos diferentes según su tamaño y capital, es decir en el segmento uno se encuentra las más reconocidas y grandes del país y por el contrario en el segmento cinco se encuentran aquellas que tienen activos valorados en menos de \$1.000.000,00 (Vargas Castillo, 2018).

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a mayo del 2023, Ecuador cuenta con 431 Cooperativas de Ahorro y Crédito principales, 1565 agencias y 221 sucursales las cuales están divididas de la siguiente forma: el segmento uno tiene 987 instituciones en las cuales se encuentran consideradas las mutualistas, el segmento dos está conformado por 377, de igual forma en el segmento tres están consideradas 401, en el segmento cuatro son 322 entidades y por último en el segmento cinco están 130 organizaciones (Vargas Castillo, 2018).

El control interno es considerado una agrupación de principios, procedimientos, técnicas, normas, fundamentos, mecanismos y acciones de control, los cuales se encuentran relacionados entre sí, estos deben ser realizados por el personal encargado de procurar el cumplimiento de los objetivos y las metas que tiene la empresa a la que pertenece (Vargas Castillo, 2018).

El control interno es aplicado a todo el talento humano y los organismos internos que conforman la empresa para facilitar la medición de riesgos y trabajar en la mejora de la gestión operacional de la empresa.

La detección y control de irregularidades es una responsabilidad de la administración de riesgos de cada entidad, porque mantener un control interno adecuado ayuda tanto a la parte



financiera como a la parte gerencial de la institución ya que facilita la toma de decisiones y aporta con el crecimiento de la organización.

Reyes (como se citó en Vargas Castillo, 2018) establece que este tipo de administración no está limitado a analizar solo las transacciones económicas que integran los estados financieros que existen actualmente en la entidad, sino que pueden predecir partidas e inversiones futuras, por medio de una evaluación de riesgos que permitan gestionar, medir y mitigar posibles errores que se pueden presentar y que provocan pérdidas en la entidad.

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas, el control de riesgo es una herramienta fundamental para optimizar recursos porque al mantener una supervisión constante de todos los procesos operativos de la entidad, se puede identificar de forma rápida los errores cometidos para monitorear y mitigar los riesgos potenciales que la actividad económica tiene (Vargas Castillo, 2018)

En Ecuador la competencia en el sistema financiero ha ido aumentando aceleradamente por lo que las Cooperativas de Ahorro y Crédito, necesitan estar en constante evolución para satisfacer las necesidades y exigencias de sus socios de forma eficaz por lo que es de vital importancia controlar sus riesgos operacionales, ya que un error puede significar la pérdida de su credibilidad y posicionamiento en el mercado (Vargas Castillo, 2018).

### **Micro**

La provincia de Cotopaxi se encuentra dentro de una de las 10 zonas de planificación del país, específicamente en la zona 3, la cual es una de las más importantes por su gran desarrollo comercial, y esto ayuda a la estabilidad económica del país. Cotopaxi está ubicada en el centro del territorio y está conformado por 7 cantones los cuales son: La Mana, Sigchos, Pujilí, Pangua, Saquisilí, Latacunga y Salcedo.

Cotopaxi es una provincia reconocida como punto estratégico del comercio, es un centro administrativo que tiene gran influencia en la economía ecuatoriana; la industria, la agricultura, la ganadería y el comercio son actividades económicas fundamentales de esta zona, es así que por su crecimiento monetario varias Cooperativas de Ahorro y Crédito han decidido establecer sus instalaciones en este sitio, obteniendo una buena acogida por los habitantes del lugar. Por tal motivo es necesario analizar los controles internos que en estas entidades se realizan para detectar los riesgos operaciones que pueden suscitarse al momento de realizar sus actividades diarias.

Una de las principales diferencias que tienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito en relación con los bancos es que son entidades que se apegan al principio de cooperativismo, es decir buscan el bienestar de sus socios, se preocupan por satisfacer sus necesidades y brindar un trato más humano, lo cual fomenta confianza entre sus usuarios, por lo que son más vulnerables a los diferentes riesgos que pueden afectar la entidad como: los riesgos de liquidez y crédito, de mercado, reputacional y riesgo operativo (Díaz et al., 2016).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se enfoca en tratar de mitigar el riesgo operacional existente en las Cooperativas de Ahorro Crédito por lo que busca supervisar de manera detallada cada uno de sus procesos y en Cotopaxi esta no es la excepción, pues periódicamente esta entidad de control se encarga de monitorear los movimientos o las actividades operacionales, pero esto no es suficiente por lo que es necesario detectar cual es el tipo de control interno que estas organizaciones utilizan para enfrentarse a posibles errores y complicaciones operativas (Vargas Castillo, 2018).

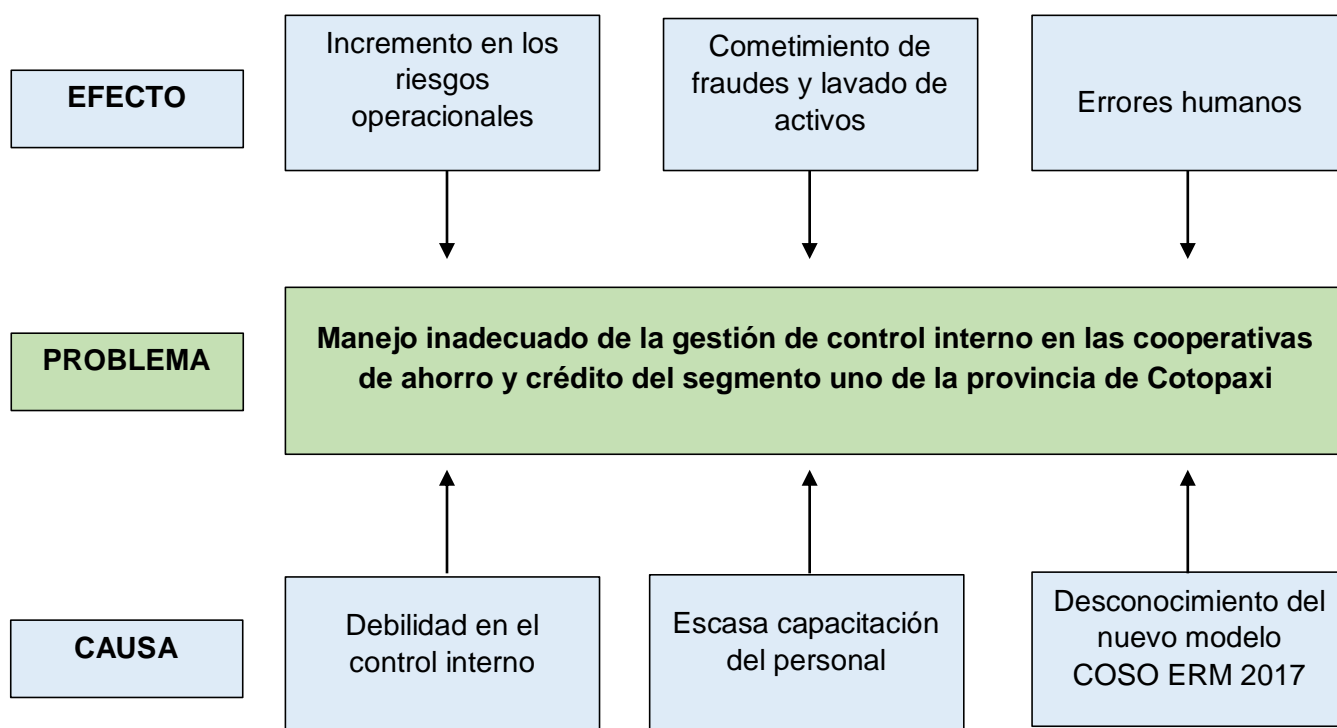
El presente trabajo se enfoca en evaluar la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional en las Cooperativas de Ahorro y Crédito que conforman el segmento uno de la provincia mencionada anteriormente, las cuales según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria al 05 de junio del 2023 son 21 instituciones, las mismas que están ubicadas

en los diferentes cantones de Cotopaxi y cuentan con varias agencias y sucursales; con la finalidad de analizar los principales riesgos operacionales que afectan a estas entidades financieras ocasionadas por el manejo inadecuado del control interno y determinar los factores que afectan el desempeño de estas empresas.

### **Árbol de problema**

**Figura 1**

*Árbol de problemas*



*Nota.* El árbol de problemas detalla las causas y efectos que tiene en el manejo inadecuado de la gestión de control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.

### ***Formulación del problema***

Como se puede evidenciar el principal problema es la presencia del riesgo operacional en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Cotopaxi ocasionado por el manejo inadecuado de la gestión de control interno que tienen estas entidades financieras, lo cual provoca un incremento en la falla de sus procedimientos, a más que en algunas instituciones las técnicas de control se encuentran desactualizadas y el personal encargado de supervisar el correcto funcionamiento de los procesos esta desinformado sobre los nuevos lineamientos de control existentes.

Cabe recalcar que la delincuencia también ha cambiado su forma de realizar sus negocios ilícitos por lo que en la actualidad existe varias clases de fraude las cuales son casi indetectables por los mecanismos de control tradicionales, es por ello que es indispensable que todas las COACs se encuentren capacitadas para que estos delitos puedan ser identificados a tiempo.

La gestión de control interno defectuosa también provoca que cometan errores que pueden provocar la pérdida de socios, lo cual afectaría a la institución y podría generar desconfianza en sus clientes (Chamba, 2022).

Por otra parte, los usos inapropiados de los recursos tecnológicos podrían ocasionar perjuicios económicos a la empresa, así como la fuga de información confidencial, mal registro de datos y usurpación de claves.

¿Está relacionado el riesgo operacional con el inadecuado manejo de la gestión de control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi?

Variable Dependiente: Riesgo operacional

Variable Independiente: Control Interno

### ***Prognosis***

Si las Cooperativas de Ahorro y Crédito no mejoran su gestión de control interno y actualizan su conocimiento sobre las técnicas de supervisión, no se detectan los posibles riesgos operativos que pueden presentarse en la entidad, por lo que estas no están preparadas para enfrentar posibles fallas tecnológicas, errores humanos entre otras situaciones operacionales, que pueden afectar a la institución.

Si cada cooperativa de ahorro y crédito deja pasar por alto los riesgos operativos que tienen, estos seguirán incrementando de tal forma que no podrán ser controlados y generarán grandes pérdidas, es por esto que el control interno es parte fundamental de todas las COACs, para lograr sus objetivos y minimizar al máximo sus errores operacionales.

### **Justificación e importancia**

El principal objetivo de la gestión del control interno es detectar los riesgos operacionales a los que las entidades financieras se encuentran propensas, por lo que es un procedimiento multidireccional y se aplica a toda la institución, es importante mencionar que dentro de este proceso de control se realiza una planificación, además se revisan normas, acciones y métodos.

Según COSO II (2013) la alta gerencia, así como el consejo de administración de las entidades tienen como principal responsabilidad realizar un control interno de todas las actividades operacionales que se realizan diariamente, al igual que el resto del personal de la institución, porque es necesario detectar a tiempo los errores que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de las COACs.

El control interno sin duda puede prevenir la pérdida de los recursos, así como mitigar cualquier tipo de riesgo que pueda aparecer en la empresa, pero en esta ocasión nos enfocaremos en el riesgo operativo para identificar su origen y las falencias que los provocan, cabe recalcar que la mayoría de riesgos operacionales son ocasionados por los recursos propios de las entidades, y eventualidades externas.

Las pérdidas ocasionadas por errores tecnológicos, procedimientos internos, fallas administrativas y equivocaciones humanas son generadas por los riesgos operativos, los cuales afectan a gran parte de las entidades financieras.

Este proyecto de investigación se centra en analizar la incidencia que la gestión de control interno tiene en el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi debido a la importancia que este sector financiero tiene en la zona, también se buscará sustentar con información verídica y evaluación de sus procesos, el nivel de riesgo que cada una de las instituciones estudiadas tiene, para que estas se beneficien con los resultados.

## **Objetivos**

### ***Objetivo general***

Evaluar la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional: caso Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno del Ecuador en la provincia de Cotopaxi.

### ***Objetivos específicos***

- Analizar el marco conceptual, normativo y teórico que fundamenta la gestión del control interno y su efecto en el riesgo operacional de las COACs del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.

- Evaluar el tipo de gestión de control interno que tienen las COACs del segmento uno en la provincia de Cotopaxi en el área operativa.
- Detectar el nivel de riesgo operacional que existe en las entidades financieras que integran el sistema cooperativista del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.
- Comprobar la relación que hay entre la gestión de control interno y el riesgo operacional de las COACs del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.
- Proponer una herramienta de gestión de control interno que permita la mitigación de los riesgos operacionales en las COACs del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.

### **Hipótesis**

**Ho:** La Gestión de Control Interno NO está relacionada con el Riesgo Operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento uno de la Provincia de Cotopaxi.

**H<sub>1</sub>:** La Gestión de Control Interno SI está relacionada con el Riesgo Operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento uno de la Provincia de Cotopaxi.

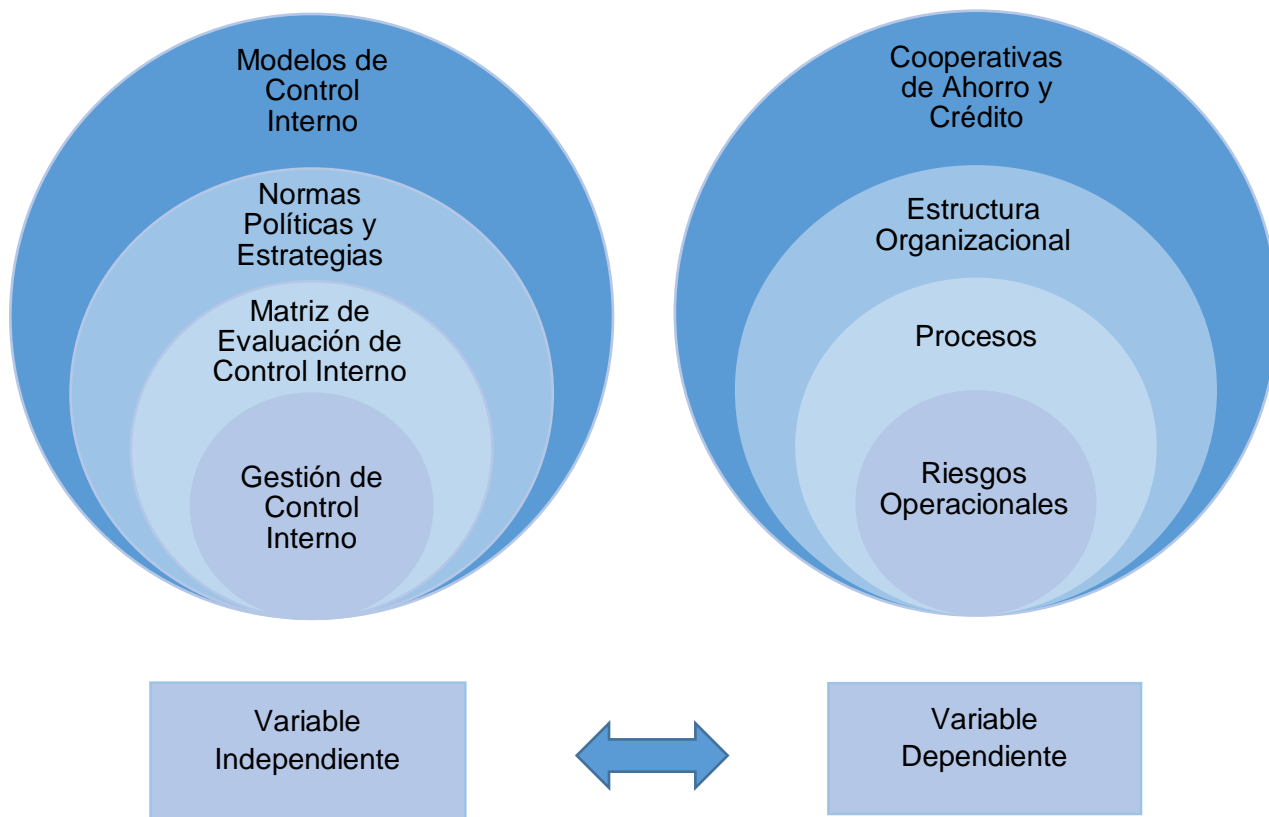
### **Variables de investigación**

**Variable dependiente:** Riesgo Operacional

**Variable independiente:** Gestión de Control Interno

**Figura 2**

*Variables dependiente e independiente*



*Nota.* Variables dependiente e independiente



## Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Variable independiente*

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTACIÓN
El control interno es la agrupación de principios, procedimientos, técnicas, normas, fundamentos, mecanismos y acciones de control, los cuales se encuentra relacionados entre sí, estos mecanismos son realizados por el personal, a fin de alcanzar los objetivos institucionales. (Adaptación de la SEPS 2017, pag.7) Para la ejecución del control interno existen diferentes modelos.	Mecanismos de Control	Valores éticos Ambiente laboral	¿A existido una socialización a los empleados de la importancia del control interno? ¿Cómo califica el ambiente laboral? ¿Cómo califica la selección y desarrollo de actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos al logro de los objetivos?	Encuesta – Cuestionario Entrevista – Guía de entrevista
		Frecuencia de valoración de Riesgos	¿La organización selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología para soportar el logro de los objetivos? ¿Contribuye la gerencia para mejorar la gestión de riesgos?	
		Efectividad de Actividades de Control	¿Dispone de un sistema que mida el control de la entidad en los procesos operativos? ¿Existe la colaboración de los empleados en relación con la importancia del Control Interno? Después de revisar el control interno en la institución que está a cargo como auditor, ¿En qué áreas tiene problemas o falencias de control la cooperativa? ¿Califique la eficiencia del Control Interno implementado?	
		Eficiencia de los controles de comunicación	¿Con qué frecuencia se realizan talleres de socialización de la normativa de cumplimiento de los organismos de control (SEPS) entre los funcionarios de la entidad? ¿Cómo califica la eficiencia de los controles de comunicación de la cooperativa? ¿Se ha socializado el sistema de control interno implementado?	
		Utilidad de la supervisión	¿Se incluye en el plan el seguimiento a la implementación de las recomendaciones de los informes de: auditoría interna, auditoría externa e inspecciones del organismo de supervisión?	

*Nota.* La tabla 1 muestra la operacionalización de la variable independiente Control Interno

Tabla 2

Variable dependiente

CONCEPTUALIZANDO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Riesgo Operacional: El riesgo operativo es la posibilidad de pérdida financiera debido a fallas o deficiencias operativas, varios factores como error humano, proceso interno o fallas tecnológicas, estas pérdidas también pueden ser causados por factores externos. Núñez & Chávez (2019, pág. 4):	Recursos Humanos	Definición del Riesgo Impacto del Riesgo Capacitación en Riesgo Operacional Reconocimiento del Riesgo Operacional	¿Contribuye la gerencia para mejorar la gestión de riesgos? ¿Cómo califica el Riesgo Operativo? ¿Cuál es el impacto del Riesgo Operativo? ¿Cómo califica los riesgos operacionales identificados? De los siguientes riesgos operativos ¿Qué factor interno piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad? ¿Cuán a menudo la dirección y los jefes departamentales evalúan los riesgos? ¿Cómo califica la selección y desarrollo de actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos al logro de los objetivos? ¿Cómo le asigna al uso de herramientas que la entidad utiliza para evaluar los riesgos operativos? De los siguientes riesgos operativos ¿Qué factor externo piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad? ¿Dispone la Cooperativa de una matriz que analicé y evalué los riesgos?	Encuesta -Cuestionario Entrevista – Guía de entrevista
	Procesos internos	Numero de procesos internos Identificación de procesos internos	¿La organización selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología para soportar el logro de los objetivos? ¿En qué tiempo la entidad hace un seguimiento y evaluación del nivel de riesgos actual	Encuesta -Cuestionario Entrevista – Guía de entrevista Observación – Guía de observación
	Tecnología de la información	Software que utilizan Identificación de problemas		Encuesta -Cuestionario Entrevista – Guía de entrevista

Nota. La tabla 2 muestra la operacionalización de la variable dependiente Riesgo Operacional

## Capítulo II

### Marco teórico

#### Antecedentes investigativos

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, incremento los controles y agilitó los procesos de supervisión que se realizan a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, desde el momento en el que se encargaron de inspeccionar los procesos de dichas entidades financieras, con la finalidad de mitigar al máximo los posibles riesgos operativos que puedan presentarse en su actividad económica diaria, cabe recalcar que por esta razón las COACs necesitan estar reguladas por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) la cual ayuda a proteger el dinero de todos los socios de cada una de las instituciones (Vargas Castillo, 2018).

El control interno por otra parte es fundamental para que una entidad financiera pueda cumplir sus objetivos, continuar expandiéndose y creciendo en el mercado cooperativista, porque sirve como herramienta para evitar los errores por parte de los encargados de supervisar los procesos y que circunstancias externas provoquen riesgos operativos que perjudiquen a los socios y la entidad, sin embargo los riesgos no son tan fáciles de controlar, esta problemática no es reciente por lo que a continuación presentamos algunos antecedentes investigativos sobre esta temática (Estupiñan, 2021).

Gracias a un estudio realizado en la banca convencional de Malasia establece sobre el Sistema de Control Interno e Identificación de Riesgos Operacionales que:

En la banca de Malasia se implementó un sistema de control dirigido a la línea de negocios, complementado por la auditoría y los resultados obtenidos fueron de utilidad para identificar los riesgos operativos en las entidades que conformaban este sistema, esto se dio gracias a la realización de cuestionarios a la alta gerencia y además del

método de regresión múltiple. Esta investigación ayudo a identificar los niveles de riesgo existentes en dichas instituciones e intento medir el peligro en una escala del 4.37 al 4.71 por lo que se determinó la efectividad del sistema de control interno y se descubrieron hallazgos mixtos (Rahim et al., 2017).

Los datos obtenidos respaldan la relación que existe entre la gestión de riesgo operacional y un efectivo sistema de control interno. Cabe mencionar que en este análisis se determinó que el control interno cuenta con ocho dimensiones las cuales son: entorno y actividades de control, reconocimiento de la evaluación de riesgos, ejecución de la evaluación de riesgos, información y comunicación tanto en la gerencia como en las sucursales, supervisión de la área gerencial de la empresa y de sus sucursales, por otra parte también se pudo comprobar que la gestión del riesgo operacional tienen de igual forma ocho dimensiones las mismas que son: archivos que permitan identificar los peligros, prueba de identificación de los peligros, evaluación de riesgos, estudios sobre la medida de control de los riesgos, determinación de control, planeación de la ejecución de control de riesgos, implementación real de mecanismos que controlen los riesgos y la supervisión de los resultados. Es por esto que se puede afirmar que todas las entidades bancarias de Malasia tienen una buena estructura de su sistema de control interno y la gestión de riesgo operacional que maneja en sus instalaciones concuerda con lo establecido por las autoridades de supervisión que en este caso son: la alta gerencia de los bancos, COSO, Comité de Basilea y Banco Nacional Monetario.

La principal diferencia que existe entre estas variables es que el sistema de control interno es el conjunto de procedimientos ya establecidos en cambio la gestión del riesgo operacional necesitan un cambio constante y un pensamiento dinámico por la naturaleza cambiante de los diferentes riesgos operativos. El sistema de control interno según el autor

debe ser analizado periódicamente para identificar nuevos riesgos que antes no han sido controlados, en este caso estamos hablando que se verificará lo siguiente: cumplimiento de los lineamientos a la exposición de los riesgos, seguimiento de las falencias encontradas, sistema de autorización y sistema de verificación (Rahim et al., 2017)

Según Márquez (2011, pág. 135) sobre el Control interno en el enfoque contemporáneo:

El Control Interno es considerado un proceso completo el cual es realizado por el Consejo administrativo , la alta gerencia, y otros funcionarios que han sido previamente capacitados para utilizar métodos de control que proporcionen seguridad sobre el cumplimiento de metas u objetivos de la entidad, esto sirve para que se pueda detectar el nivel de eficiencia de las operaciones, así como determinar la confiabilidad de la información que la empresa maneja y verificar si se están respetando las normas y políticas internas de la misma.

Los modelos contemporáneos de control interno tienen gran similitud ya que en estos se considera importante la aplicación de un correcto control interno en una empresa, sin embargo se debe tomar en cuenta que en la actualidad, la competencia de mercado ha provocado que las diferentes organizaciones continúen evolucionando trayendo consigo grandes cambios en la tecnología, incursiones en nuevos mercados, incremento en ventas, lo que ocasiona mayor complejidad en los procesos operacionales por lo que es necesario evaluar y cambiar constantemente el sistema de control interno que tiene una organización (Márquez, 2011).

Gracias a la variedad de análisis que existen sobre los sistemas de control interno se ha determinado que entre los principales beneficios de su aplicación están: incremento en el rendimiento de los recursos humanos, recursos tecnológicos y recursos materiales, así como mayor seguridad en el cumplimiento de objetivos, veracidad en la información financiera, así lo

establecen Mendoza González, Bolaño Rodríguez & Mendoza Mero (2017, pág. 6) establecen que:

Por medio de una descripción completa de las bases teóricas, las conceptualizaciones más importantes y que existen para la propuesta de procedimiento de gestión de riesgos para mejorar el sistema de control interno. Este procedimiento se encarga de detectar los posibles riesgos, además de analizar y evaluar de forma cuantitativa las falencias encontradas. Los análisis de riesgos realizados a través de la relación causan efecto ayuda a la creación de objetivos de supervisión además de aportar para el diseño de un plan de acciones de cumplimiento, lo cual diferencia a este tipo de Control de investigaciones anteriores.

En la Universidad Técnica de Manabí se aplicó el procedimiento de control interno lo cual permitió identificar 31 riesgos y 126 causas, las cuales fueron clasificadas de la siguiente forma: se detectó un riesgo muy extremo, siete riesgos altos y tres riesgos medios, basados en esta información se realizó un análisis integrado el cual sirvió para conformar siete objetivos para el control y cuarenta y nueve acciones de cumplimiento para mitigar los riesgos encontrados en dicha (González et al., 2017)

Guanatasig en un análisis realizado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento cinco establece que:

De todas las COACs pertenecientes al segmento cinco de la provincia de Tungurahua un 18.82% es decir 16 entidades ingresaron a un estado de insolvencia financiera en el año 2015, por lo que se puede afirmar que este segmento de Cooperativas de Ahorro y Crédito es el más riesgoso de la provincia (Guanatasig Samaniego, 2016).

## **Bases teóricas**

### **Antecedentes de la economía popular y solidaria**

En la antigüedad el hombre necesitaba organizar sus actividades para lograr su subsistencia e intercambios de productos es por esta razón que nace las prácticas populares y solidarias. Según la historia del ser humano la agricultura fue la primera actividad que el hombre realizó luego de convertirse en sedentario para procurar su supervivencia, en este período aparecieron organizaciones comunitarias, dentro de las cuales se realizaban trabajos conjuntos y se obtenían resultados beneficiosos para todos; es de esta forma que surge los términos comunidad y solidaridad. Posteriormente estos términos se siguen utilizando a lo largo de la historia y se amplía su conceptualización con el aparecimiento de gremios, comunidades, asociaciones, etc. Los cuales surgieron antes de la aplicación del sistema capitalista como un modelo de economía (Díaz et al., 2016).

El concepto de economía popular y solidaria se comenzó a utilizar a finales del siglo XX para mencionar al sector que no formaba parte del trabajo legal o a su vez para referirse a las personas que ya sea de forma individual o por medio de asociaciones buscaban generar ingresos económicos pero que no constituían un sector influyente en el capitalismo predominante en la economía de esa época (Díaz et al., 2016).

Es importante destacar que la Economía popular y solidaria tiene varias definiciones establecidas las cuales se mencionan a continuación para lograr entender el papel que cumplen las COACs en este sector económico del país:

La economía solidaria se desarrolla a la par de la economía estatal con la única diferencia que esta busca fomentar la solidaridad y la convivencia humana por medio de la organización y la coexistencia en la comunidad y cooperatividad sin importar que sea una economía capitalista o privada.

Otro concepto menciona que la economía popular y solidaria es un grupo de normas asociativas y organizaciones que tienen la finalidad de procurar el incremento de la calidad de

vida de las personas que las integran y generalmente de toda la comunidad. Sus actividades e ideologías se fundamentan en el hecho de ser unidades económicas relacionadas con el trabajo y la convivencia comunitaria.

Después de analizar los conceptos mencionados anteriormente se afirma que existen varias interpretaciones que definen a este sector de la economía. Cabe recalcar que en la economía popular y solidaria se puede incluir al Estado, las entidades cooperativistas, las mutualistas, el sector público, las sociedades anónimas, los gremios, sociedades solidarias, sociedades de ayuda, fondos de empleados, entre otras.

Para entender un poco mejor la definición de esta franja de la economía se debe analizar detenidamente los conceptos popular y solidario porque la economía ya está definida globalmente:

- Un sistema que dirige las actividades productivas de toda una sociedad o Estado.
- Una rama que estudia la satisfacción de las necesidades de los seres humanos con recursos humanos limitados que se pueden usar de diversas maneras.
- Un sistema completo conformado por prácticas, instituciones y valores que tiene una sociedad para organizar, generar, movilizar y distribuir recursos que ayudarán a producir, consumir y acumular bienes y servicios que permitan la satisfacción de necesidades de la comunidad.

En América Latina durante la última década se ha evidenciado la utilización de prácticas relacionadas con la economía solidaria, comunitaria, popular, etc lo cual indica un incremento en el interés de la sociedad ante estas definiciones (Díaz et al., 2016).

Esta situación ha provocado que se realicen varios estudios para poder encontrar una explicación a este incremento, uno de estos análisis fue el que realizó el Instituto del Conurbano de la Universidad Nacional Sarmiento de Argentina en el cual se determina que:



Principalmente el modelo que prevalecía era el neoliberalismo el cual no tuvo resultados positivos en las sociedades ya que no tenía un sistema de mercado verídico además de constatar que el Estado influía directamente en la economía.

Por otra parte, el Estado no actuó eficientemente al momento de atender las necesidades de su población ya que se evidenció la desigualdad al momento de la distribución de la riqueza lo cual incremento la inequidad y afecto a la clase más vulnerable, originando de esta forma grandes problemas sociales (Diaz, Ospina, & Franco, 2016).

La aceptación de los términos de la economía popular y solidaria se debe al incremento de búsqueda de alternativas que conformen a un sector popular y ayuden a aumentar la distribución en cada país. Esta situación se ve reflejada en la corriente social del siglo XXI la cual está presente especialmente en Latinoamérica, más específicamente en los países de Venezuela, Ecuador y Bolivia; países en los cuales existen instituciones no capitalistas tales como: comunidades, cooperativas, asociaciones, por lo que en nuestro país nace la idea de una nueva forma de economía como un conjunto, este sistema social fue conocido como soberanía, Sumak Kawsay.

Finalmente se puede afirmar que la economía popular y solidaria ayuda en la emergencia que tienen los países de este sector al momento de cubrir las necesidades sociales y alcanzar incrementos en el mercado, es decir este tipo de economía busca un desarrollo estable por medio de la solidaridad y cooperación entre los habitantes.

### **Definición de economía popular y solidaria en el Ecuador**

En el Ecuador la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria vigente desde el año 2011, conjuntamente con el Sector Financiero Popular y Solidario Ecuatoriano establecen la siguiente definición de la Economía Popular y Solidaria:

Es una estructura económica conformada por varios integrantes que ya sea de forma individual o colectiva, desarrollan y organizan los diversos procesos de producción, comercialización, financiamiento, consumo de bienes y servicios o intercambios de productos que son necesarios para satisfacer las necesidades y crear ingresos, esta organización está basada en los principios de cooperación, reciprocidad y solidaridad, considerando al ser humano como sujeto y fin del trabajo, de esta forma la economía solidaria busca orientar a la sociedad al buen vivir, impulsar a la convivencia armoniosa con la naturaleza e incrementar el lucro, la apropiación y la acumulación del capital.

### **Análisis**

El buen vivir se enfoca en la aplicación de un sistema económico equilibrado entre los seres humanos, la naturaleza y todas las comunidades por lo que es importante decir que las personas son los sujetos y los fines de sus actividades, dentro de la economía, popular y solidaria.

La principal diferencia que existe entre la economía popular y solidaria y la economía de mercado es que; la de mercado necesita llegar a un punto de equilibrio en el campo laboral, en el cual el esfuerzo del trabajador es considerado una mercancía, la misma que tiene tanto oferta como demanda, es decir los fines de este tipo de economía son solamente lucrativos, mientras que la economía popular y solidaria se apeg a lo establecido en la Constitución Ecuatoriana en la que se establece que el buen vivir tiene mayor prioridad que el lucro y el incremento del capital.

Entonces se afirma que el objetivo de la economía popular y solidaria es aportar al desarrollo del buen vivir ya que es una forma de vida en la que el pueblo utiliza su experiencia para evitar preferencias en el mercado, así como escasez de productos e inequidad social, como sucede cuando se utiliza la economía de mercado. Cabe recalcar que para alcanzar con

el objetivo de la economía solidaria es importante que las políticas emitidas en todos los sectores sean dirigidas y orientadas a lograr un mismo fin.

La economía popular también se enfoca en buscar la ganancia y el lucro privado, los cuales tienen que estar regidos por el principio del bien común y la solidaridad, deben proteger el vínculo con la naturaleza y aportar con el mejoramiento de la calidad de vida de todos.

En Ecuador anteriormente se encontraba establecida la economía de mercado, la cual contenía desequilibrios y fallas que provocaban la concentración de riqueza, la inequidad económica y la monopolización. Por lo que fue necesario la transición a una economía solidaria la cual regularía los errores de mercado mencionados anteriormente y las situaciones originadas por el sistema económico anterior. Un claro ejemplo de esto es la actual regulación de los ingresos y los diferentes procesos de desmonopolización llevado a cabo en el país.

Por lo mencionado anteriormente se puede determinar que para la economía de mercado, la organización económica, el capital, el lucro, y la empresa son fundamentales para que un país funcione, pero en el Ecuador gracias a la Constitución se ha establecido una economía mixta, la cual está conformada por las empresas públicas, asociaciones, y cooperativas sin fines de lucro que buscan el buen vivir, y son parte de la economía popular y solidaria, además incluyen actores domésticos que destinan el producto de su trabajo para el consumo propio, trabajos autónomos y asociaciones familiares, así como entidades con fines de lucro. Es por esto que a pesar que en la economía ecuatoriana aún existe el individualismo característico de la economía de mercado también se aplican los principios de retribución y solidaridad y en algunos casos no se cumplen con los principios de intercambio y precio, esto se da porque existen actividades destinadas al autoconsumo, en conclusión, el país no intenta eliminar a la economía de mercado, más bien promueve superar la dependencia que el país tiene con el mercado por lo que busca incluir nueva organizaciones y sistemas económicos.

Cabe recalcar que la economía solidaria no está limitada a asociaciones populares, sino que abarca a instituciones del sector público como el seguro social, además de reconocer todas las formas de solidaridad dentro de las cuales están consideradas las organizaciones del sector privado y otras asociaciones existentes en la sociedad.

La economía popular y solidaria en el Ecuador estableció nuevas políticas que integran a todos los sectores económicos del país, que en su gran mayoría son informales, para impulsar el crecimiento, el desarrollo y la consolidación de todos. Este tipo de economía no debe enfocarse solo en el apoyo a emprendimientos micro empresariales o microcréditos porque su alcance es más grande ya que necesita influenciar en toda la economía ecuatoriana por medio del control de precios, remuneraciones, impuestos, etc; además de intervenir en las relaciones exteriores a través de las políticas tanto de importación como de exportación para de esta forma aportar en el sistema financiero del país y supervisar todas las tendencias sociales.

### **Antecedentes del cooperativismo**

El cooperativismo es una organización socioeconómica universal la cual comienza a desarrollarse desde hace más de 167 años atrás, pero es necesario recordar que a lo largo de la historia el ser humano siempre ha trabajado en cooperación para defenderse de animales, situaciones naturales, para subsistir y conseguir dominios territoriales, cabe recalcar que para comprender mejor el papel del cooperativismo en el país se debe analizar sus orígenes.

Según los historiadores en Egipto nacen las primeras asociaciones conformadas por los artesanos que servían a los faraones y eran comerciantes de la zona, por otra parte, las sociedades griegas fomentaban la cooperación entre los artesanos y los agricultores para incrementar los beneficios mutuos (Díaz et al., 2016).

En Babilonia aparecen los “undestabings” los cuales ayudaban a la comercialización de productos e intercambio agrícola. En China por la dinastía Chou, durante el siglo XII nacen las

Cooperativas de Ahorro y Crédito primitivas. Posteriormente en América surgieron comunidades como los incas, mayas y aztecas que trabajaban colectivamente para proveer a todos sus integrantes y tenían medidas que fortalecían la solidaridad entre ellos (Díaz et al., 2016).

La minga otro terminó que se asocia directamente con el cooperativismo ya que se refiere al trabajo en conjunto de varias personas para lograr un mismo fin. En 1730 se registra el surgimiento de la cooperativa americana la cual fue creada por Pleckhoy para organizar a los pescadores de Nueva Inglaterra. A continuación, se conforma la sociedad contra los incendios en 1750 y en 1816 nace el primer banco de ahorro (Díaz et al., 2016).

En 1844 Gran Bretaña desarrollo un cooperativismo progresista que fue clave para dividir al socialismo de la clase obrera, en esta época se logró determinar que el cooperativismo dispone de algunas cualidades como democracia, racionalidad y economía solidaria las cuales ayudan a enfrentar los monopolios.

En el Ecuador el cooperativismo inicia desde antes de la colonización puesto que los habitantes procuraban trabajar colectivamente en actividades agropecuarias las cuales tenían como finalidad el beneficio común, esta manera de desarrollar actividades como, trabajo mancomunado, mingas, etc. Este fue el comienzo de la creación de microempresas y entidades cooperativistas. En la época Inca aparecieron los Ayllus considerados como trabajos comunales y cooperaciones voluntarias para realizar obras que benefician a toda su comunidad e incluso después de la conquista en nuestro país se continuó desarrollando este tipo de trabajos. Actualmente aún se mantienen este tipo de ayuda colectiva que busca el bienestar común (Aldás, 2019).

El movimiento cooperativista ecuatoriano nace exactamente a finales del siglo XIX cuando en las ciudades principales del país, es decir Guayaquil y Quito surgen varias

asociaciones artesanales y organizaciones que brindaban ayuda comunitaria, específicamente en 1879 se establece la Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso. Para el año 1937, las autoridades formulan la que sería considerada la primera ley reguladora de cooperativas con el objetivo de estructurar correctamente a las organizaciones campesinas. Entre las décadas cincuenta y sesenta el sistema cooperativo empieza a tener una fuerte presencia en las actividades económicas nacionales, esto se da porque se crean grandes cantidades de asociaciones de primer grado al igual que otras más de segundo grado, en esta ocasión participaron los grupos religiosos, personas que realizaban voluntariado y eran de origen extranjero, entidades políticas, gremios sociales, sindicatos, agrupaciones y representantes de los movimientos norteamericanos (Lara Valverde, 2014).

En 1961 con el gobierno del Dr. José Velasco Ibarra se instala la Dirección Nacional de Cooperativas (DNC) esta entidad cumplía las funciones de difundir, educar, legalizar, controlar, fiscalizar y realizar estadísticas de los movimientos cooperativos. Posteriormente en 1963 surge la primera federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el país la cual fungió como entidad controladora de la actividad cooperativista de ahorro y crédito, se estableció inicialmente con 34 organizaciones las cuales sumaban 3000 socios aproximadamente (Lara Valverde, 2014).

En el año 1964, nace el banco de cooperativas ecuatorianas con la finalidad de ser una asociación crediticia y tener relación directa con todas las cooperativas del país, cabe recalcar que la misma tuvo que cerrar sus puertas debido a una mala práctica administrativa y falta de conocimiento a nivel gerencial. Para el año 1966 se crea la segunda ley general de cooperativas bajo el gobierno de Clemente Yevori el cual también desarrollo un reglamento para dicha ley (Lara Valverde, 2014).

Durante el año 1971 el cooperativismo comenzó a ser parte de la enseñanza en el nivel primario y secundario gracias a la resolución del ministerio de educación, la cual declaraba

como obligatorio el aprendizaje sobre este sistema, luego el 18 de mayo nace el instituto cooperativo ecuatoriano el cual tenía el propósito de incrementar el espíritu cooperativista en la sociedad.

En el año 1976 lamentablemente el gobierno decide reducir el presupuesto de la Dirección Nacional de cooperativas con la finalidad de interferir con las actividades de la federación ecuatoriana de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, a raíz de esto la federación busca reactivar sus movimientos utilizando varias fuentes financieras y gastando sus propios recursos, igualmente se interviene a la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco de Asís Ltda., la cual era reconocida a nivel continental por lo que fue una de las actividades más controversiales de la Superintendencia de Bancos (Lara Valverde, 2014).

En 1991 se inaugura la corporación de estudio y desarrollo cooperativo CEDECOOP, posteriormente el 7 de agosto de 1992 el presidente de la República Dr. Rodrigo Borja cambia totalmente la ley que manejaba la superintendencia de cooperativas lo cual afecto al desarrollo cooperativista del país.

En 1998 el presidente de turno Fabián Alarcón promulga el nuevo reglamento constitucional el cual tenía la finalidad de regular la creación, organización, función y liquidación de toda cooperativa de ahorro y crédito, en este documento se establecía que las COACs que funcionaban como intermediarias financieras con el público y que se encuentran reguladas por la Dirección Nacional de Cooperativas deben pasar a ser supervisadas por la Superintendencia de Bancos. En el mismo año nació el consorcio de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la zona rural de Ecuador el cual contaba con 27 instituciones financieras. (Lara Valverde, 2014)

En 1999 el Ministerio de bienestar social brinda potestad jurídica a la central de crédito cooperativo (FINANCOOP) institución que reunió a 21 COACs y algunas corporaciones de servicio. Más adelante durante el mismo año se da paso a la creación de la Unión Nacional de

Cooperativas de Ahorro y Crédito para garantizar la seguridad económica y financiera, además la ONU expide un extenso informe que respalda al cooperativismo y genera algunas directrices que sirven para determinar la igualdad con otro tipo de empresas. En el 2011 se promulga la vigente ley orgánica de economía popular y solidaria (LOEPS) la cual es un conjunto de normativas que busca generar resultados positivos en el ámbito y social del país para demostrar la estabilidad que el sistema cooperativista ecuatoriano mantiene hasta la actualidad (Lara Valverde, 2014).

Al comienzo las asociaciones se enfocaron en ayudar a los sectores más vulnerables de la zona, es decir a aquellos que no contaban con un fácil acceso a los sistemas de ahorro y financiamiento, por lo que se puede establecer que en la Constitución ecuatoriana la economía popular y solidaria es el conjunto de las asociaciones u organizaciones que se formaron con la finalidad de conseguir un beneficio para todos sus miembros.

La definición de la economía popular y solidaria reconocida por la Constitución de la República es muy amplia, ya que habla de toda organización que busque mejorar la economía social y un bien comunitario, pero la mayoría de estas sociedades tiene una composición muy primitiva y complicada la cual no cuenta con la información necesaria para realizar un análisis completo de su situación , es por esta razón que en el presente estudio se enfoca en analizar al sector de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Uno, específicamente las que se encuentran situadas en la provincia de Cotopaxi para poder realizar una detenida investigación que ayude a comprender el tema, cabe recalcar que estas entidades financieras se encontraban supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros hasta el mes diciembre del año 2012 para posteriormente ser supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la ventaja de enfocarse en estas instituciones es que además de tener gran cantidad de información como cifras anteriores lo cual ayuda a realizar análisis tanto



estadísticos como teóricos, también son consideradas como la parte mayoritaria de la economía solidaria. (Lara Valverde, 2014)

Es importante mencionar que para que una organización pueda ser reconocida como sociedad cooperativista necesita acogerse a una serie de normas y lineamientos que permiten generar valores y políticas para su correcto funcionamiento.

### **Valores del cooperativismo**

Las organizaciones cooperativistas fundamentan sus actividades con valores de ayuda, responsabilidad, equidad, solidaridad, igualdad y democracia. Tradicionalmente los socios de cada cooperativa necesitan creer en diversos valores éticos como son la honestidad, responsabilidad social, transparencia, solidaridad y trabajo colectivo.

Según la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOOAC) las cooperativas son consideradas asociaciones autónomas conformadas por individuos que han ingresado de forma voluntaria a ser parte de la institución con la finalidad de satisfacer sus necesidades económicas, culturales y sociales a través del trabajo colectivo y la democracia. Las aspiraciones financieras de los miembros por lo general se constituyen en el consumo de los servicios de ahorro, crédito e inversión los cuales ayudan con el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

En esta definición se habla del objeto social que cada una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen ya que estas organizaciones nacen gracias a las necesidades, aspiraciones y confianza de sus socios, en otras palabras, la actividad que realizan es de tipo financiera y busca ayudar a sus socios cumpliendo sus requerimientos de crédito, ahorro, inversión y consumo; pero cabe recalcar que estas entidades no están limitadas solo al ámbito económico ya que también cumplen un papel fundamental en el ámbito cultural y social cumpliendo así con el bien común y el bienestar de la sociedad que se encuentra a su

alrededor. Por lo que las COACs están relacionadas directamente con los fundamentos de la economía solidaria además de ofrecer un sinnúmero de servicios financieros que satisfacen las necesidades sus socios.

### **Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito nacen durante el siglo XIX, específicamente en Alemania gracias a un dirigente cooperativo del sector agrícola el cual tenía por nombre Friedrich Raiffeisen el cual vivió desde 1818 hasta 1888. En el año 1846 el abandono su trabajo como administrador público e inició con la creación de un nuevo proyecto en el cual invertiría sus recursos, esta iniciativa fue llamada Weyerrbuscher Konsumverein la misma que fue considerada la primera sociedad cooperativa panificadora y harinera la cual tenía como principal objetivo reducir los costos y disminuir el precio del pan. Posteriormente se enfocó en difundir las cajas obreras crediticias conocidas como Hilfsvereine o cajas de Raiffeisen, estas tuvieron gran acogida en Suzia y Alemania por sus objetivos de ayuda común y fundamentadas en el libro Darlehnskassen Vereine que fue desarrollado por medio de cinco ediciones y reimpresso después de su muerte por la Unión General de Cajas Alemania (Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, 2022)

Es importante mencionar que Raiffeisen vivió en un entorno económico, político y social marcado por la Revolución Industrial, en la cual existieron grandes cambios en las industrias mejorando sus procesos, abriendo oportunidades de trabajo para obtener gran cantidad de mano de obra lo cual ocasionó que varias personas emigraran desde el campo para convertirse en miembros de estas industrias. Al incrementar el ritmo de trabajo los capitalistas observaron que sus ganancias aumentaron considerablemente, pero esto lamentablemente generó una inequidad en cuanto a la clase obrera pues esta era explotada y maltratada dentro de estas empresas por lo que comenzaron a realizar huelgas y crear movimientos sociales los cuales ayudaron al nacimiento del liberalismo y la independencia por lo que el pueblo fue dividido por

sectores pobres y prestamistas de dinero. Es por esta razón que Raffesein constituyó diversas asociaciones alimenticias y creyó que la autoayuda y la autorresponsabilidad podían aportar al surgimiento de una sociedad crediticia que intente reducir la pobreza artesanal, obrera y rural.

En el año 1872 nace el banco cooperativo agrario Renano en el estado de Neuwiend con la finalidad de compensar la liquidez y solvencia de las pequeñas COACs existentes, esta institución fue considerada la primera caja central rural de la historia. Posteriormente se intentó crear el seguro cooperativista el cual fue instalado en 1922 en la ciudad de Berlín.

El sistema cooperativista de ahorro y crédito a lo largo de la historia ha estado en una constante evolución propuesta a nivel nacional por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Latinoamérica por la Confederación Latinoamérica de Cooperativas de Ahorro y Crédito y a nivel global por la Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, también se han ido conformando varios tipos de organizaciones internacionales las mismas que sirven como asesores de crédito y consultores de fomento, así como investigadores económicos tal es el caso de la Alianza Cooperativista Internacional en las Américas, Alianza Cooperativa Internacional, Confederación Latinoamérica de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Confederación Alemana de Cooperativas y el Banco Interamericano de Desarrollo, entre otras (Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, 2022)

En Ecuador la primera COAC se estableció en el año 1927, la misma que surgió con la finalidad de brindar ayuda a la sociedad, para el año 1959 ya se habían instalado 61 instituciones en todo el país, esto se debió a que tuvieron gran acogida por parte de la población, es así como en tan solo una década lograron incrementar significativamente este tipo de entidades llegando a ser 480. En el año 2013 se elaboró un catastro en el cual constaban 947 cooperativas las mismas que se encontraban en zonas estratégicas del país. Posteriormente la Superintendencia Popular y Solidaria a finales del año 2016, publicó que solo 740 entidades aprobaron la supervisión y cumplían con la ley. Para el año 2020 la economía

popular y solidaria cuenta con más de 5 millones de miembros los cuales están divididos de la siguiente forma, las mujeres ocupan un 28.03%, los jóvenes por su parte tienen el 21,75%, el sector financiero en cambio tiene activos evaluados en más de 16 millones de dólares lo cual es el 15% del PIB ecuatoriano. El 32% de las asociaciones de la economía solidaria son del sector agropecuario el mismo que ayuda a incrementar ofertas de empleo ya que según las estadísticas el 29.4% de trabajadores asegurados provienen de dicho sector.

En Ecuador la primera ley de cooperativas fue establecida en el año 1937 en este documento hace referencia a la primera cooperativa de financiamiento de la federación obrera de Chimborazo como la organización cooperativista pionera en el mercado para el año 2027; también se establece que como lo mencionamos anteriormente las organizaciones de ahorro y crédito han ido evolucionando a la par de su entidad controladora lo que nos permite realizar un análisis que pueda aportar al estudio de la situación actual del sector cooperativista del país, la notable reducción de cooperativas que existió entre el año 2013 y el año 2016 fue provocado por la ley que continúa vigente hasta la actualidad la cual se basa en clasificar a las entidades financieras por segmentos los que son definidos en base a la partición, cantidad de movimiento económicos que desarrolla, cantidad de socios afiliados, ubicación de sus oficinas, total de activos, total de patrimonio servicios financieros ofertados.

### **Tabla 3**

#### *Clasificación de las COACs por segmentos*

<b>SEGMENTACIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN ECUADOR</b>				
<b>SEGMENTOS</b>	<b>MATRIZ</b>	<b>AGENCIA</b>	<b>SUCURSAL</b>	<b>ACTIVOS(USD)</b>
Segmento 1	47	832	108	Mayor a 80.000.000
Segmento 2	49	279	49	Mayor a 20.000.000 hasta 80.000.000
Segmento 3	91	257	53	Mayor a 5.000.000 hasta 20.000.000
Segmento 4	157	157	9	Mayor a 1.000.000 hasta 5.000.000
Segmento 5	87	41	2	Hasta 1.000.000

*Nota.* Catastro de Cooperativas (Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria, mayo 2023)

## **Sistema financiero en el Ecuador**

En la historia de nuestro país se reconoce al oro como primera moneda utilizada para intercambiar productos exactamente en el año 1859 este material fue primordial para el desarrollo del comercio internacional mientras que se utilizaba el peso en las compras locales, en esta época las exportaciones de productos agrícolas se incrementaron lo cual provocó un impacto beneficioso en la economía ecuatoriana, por lo que se instaló el Banco Luzarraga y posteriormente en el año 1861 se inauguró el Banco Particular.

Las autoridades de turno autorizaron a estas entidades imprimir billetes considerados como inconvertibles y que no tenían respaldo económico alguno. Para el año 1865 a causa de la falta de fondos y por la intención de eliminar todo billete imprimido anteriormente se crea un banco, el cual estaba dirigido por capitalistas los cuales lo llamaron Banco del Ecuador, este banco ofrece al gobierno suplantar el papel moneda impreso por los billetes emitidos por dicha institución, esta organización abrió en 1867 y se convirtió en uno de los bancos más reconocidos e importantes de la época, durante el año 1874 se elige al señor Eduardo Rosemena como gerente general, el mismo que realiza una buena gestión administrativa por más de 44 años (Ortega Cruz, 2015).

Más adelante aparece el primer banco de la región Sierra el cual es llamado Banco de Quito y fue impulsado por algunos comerciantes con alto poder adquisitivo los cuales vieron como una necesidad tener un banco cerca, en 1871 nace temporalmente el Banco Nacional el cual después de haber fracasado frente a los bancos poderosos de nuestro territorio fue rematado por el Banco del Ecuador.

En el año 1872 surge el Banco de Crédito Hipotecario el cual se encontraba en Guayaquil, y se encargaba de emitir cédulas hipotecarias, el Banco Internacional fue instalado en 1885 con la finalidad de emitir y depositar dinero convirtiéndose de esta forma en la principal

competencia del Banco del Ecuador, años después el Banco Internacional se funcionaría con el Banco Agrícola y Comercial. A principios del siglo XX exactamente en 1895 después de la Gran Revolución Liberal, se constituye el Banco Agrícola el mismo que se posiciona como líder de los otros bancos y tubo relación directa con el rector cafetero y del gobierno. Cabe recalcar que el fundador principal fue Francisco Urbina el cual era hijo del ex presidente ecuatoriano José María Urbina, además se fomentó una alianza entre el gobierno y el banco lo cual generó un excesivo financiamiento al presupuesto además de la devaluación de la moneda y el dinero que no tenía respaldo, lo que generó una gran crisis económica (Ortega Cruz, 2015).

Es importante reconocer que desde el establecimiento financiero los bancos se convirtieron en parte fundamental de la economía ecuatoriana ya que comenzaron a imprimir dinero autorizado por el gobierno, además de dar dinero a crédito para el sector privado y público, es un ente que se guía para recaudar los impuestos y relacionarnos con los sistemas financieros internacionales (Ortega Cruz, 2015).

### **Teoría de la gestión de control interno**

La gestión de control interno es considerada como un proceso, el cual es realizado por la administración, la dirección, la gerencia y el resto de miembros de la entidad, está diseñado con la finalidad de brindar la seguridad de lograr los objetivos operacionales de cumplimiento e información (de la Federación, A.S, 2014).

Según (Stefanell & Barrios, 2016) la gestión de control interno orienta a las autoridades a manejar una correcta supervisión, la cual permita detectar inconsistencias en los procedimientos operacionales convirtiéndose de esta forma en una herramienta fundamental en la toma de decisiones, asegurando de esta manera el cumplimiento de las metas inicialmente propuestas.

Con la aplicación del proceso de la gestión de control interno se puede obtener, razonabilidad de la misma que está directamente relacionada con el cumplimiento de objetivos además que este sistema de supervisión permite medir la eficiencia, confiabilidad y efectividad de las operaciones, además de respaldar la veracidad de la información financiera y fomentar la comunicación de políticas y leyes y, finalmente evaluar el cumplimiento de estas por medio de exámenes. (Ayasta Durand, 2015)

La junta directiva de cualquier entidad conjuntamente con la administración, la gerencia y el resto del personal efectúa un control interno para asegurar de esta forma que la organización alcance sus objetivos además de cumplir con las leyes y analizar los informes

La gestión de control interno ayuda a las asociaciones para que logren comprender los riesgos que existen al momento de buscar el cumplimiento de los objetivos y enseña a manejar estos tipos de riesgos para reducirlos a un nivel más aceptable e implantar un sistema de gestión de control interno permite a la gerencia supervisar las operaciones de la empresa, impulsar el cumplimiento de sus metas, funcionando bajo la ley y respetando las normas planteadas por el Estado. (Ayasta Durand, 2015)

Según (Ayasta, 2015 como se cita en Masabanda, 2022) el control interno se considera una de las funciones que tiene el nivel gerencial la cual posee el objetivo de asegurar o salvaguardar los bienes que tiene la empresa, así como evitar que se realicen desembolsos de dinero innecesario y procurar el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la entidad.

Ayasta (2015) menciona que la gestión de control interno necesariamente tiene que ser ejecutada y supervisada por gerencia o administración ya este proceso busca cuidar los recursos tanto económicos, tecnológicos, y humanos de la institución previniendo de

esta forma fraudes, malversaciones, mal uso de fondos, robos y fortaleciendo la seguridad en los procesos para incrementar.

Entonces el control interno se define prácticamente como un procedimiento, generalmente realizado por el departamento administrativo, la gerencia y todo el personal que pertenece a la empresa, este proceso es diseñado con la finalidad de fomentar seguridad al cumplimiento de objetivos además de procurar la eficiencia y efectividad de las operaciones, certificar la confiabilidad de la información y orientar en el cumplimiento de las normativas, reglamentos y leyes que regulan a la entidad. Por lo que es considerado como una pieza clave para el desarrollo de una organización ya que facilita la toma de decisiones para mejorar el desempeño de la empresa, bajo la vigilancia de los auditores tanto internos como externos

Es necesario que este proceso se maneje por medio de una planificación en donde se encuentre una estructura organizada de las actividades a realizar y una cronología estratégica, en la que se exponga la situación de la empresa y se abarque todas las áreas de la misma para poder prevenir o mitigar los riesgos.

### **Objetivos operativos**

**Operativos:** Para que una entidad tenga eficiencia y efectividad en sus operaciones, es necesario que tengan la plena certeza de que por medio de estas se están cumpliendo los objetivos planteados a través de la utilización de los recursos necesarios para lograr llegar a las metas de rentabilidad, desempeño, así como optimizar los bienes de la empresa. Es decir, se refiere a las actividades que ayudan a que la organización trabaje bajo la ley, así como para fomentar con la ejecución de la visión y misión de la empresa.

### **Componentes del control interno**

Los componentes de Control Interno 2013 son la representación del nivel superior de la jerarquía de una empresa, los mismos que tienen que ser creados y adaptados



adecuadamente a las necesidades de la entidad además tienen que desarrollarse conjuntamente y de forma sistemática para que el control sea el más adecuado, cabe recalcar que cada uno de los componentes están desarrollados en base a distintos principios. (de la Federación, A.S, 2014)

Dichos principios respaldan a cada componente, revelando de esta forma los requerimientos que se necesita para controlar las actividades internas de manera apropiada, enfocándose en la eficacia y eficiencia de las actividades, el área económica según el tamaño, regulación, mandato y naturaleza de la organización. En este modelo de COSO, los componentes son:

**Entorno de control:** Este componente se define como un conjunto de procesos, estructuras y normativas que fundamentan la base del sistema de control interno que implementa la institución. Cabe recalcar que dentro de este componente se habla de los valores, la ética y la integridad que la entidad debe tener, además de proponer los parámetros bajo los que el consejo administrativo desarrolla sus actividades para cumplir con la responsabilidad de supervisar los procesos, también cumple un papel fundamental en el diseño de la estructura, asignación de funciones, responsabilidad y declaración de autoridad. Por otra parte, es el encargado de atraer, seleccionar, capacitar y conservar a personas competentes, de igual manera establece las regulaciones que debe tener la evaluación de desempeño, la fomentación de responsabilidad y los resultados obtenidos (de la Federación, A.S, 2014).

En las empresas el ambiente de control es fundamental para fomentar la seguridad en el desarrollo de cada uno de los procesos y de esta forma evitan que se lleven a cabo fallas relevantes, lo cual ayuda con la conservación de recursos, llevan registros de las actividades realizadas con la finalidad de obtener estados financieros reales, los cuales son un resumen del estado de la empresa y la situación financiera de la misma (Vilca Luque, 2022).

El nivel gerencial de una empresa es aquel que se encarga de fomentar la implementación del control interno, estableciendo los estándares de cumplimiento esperados, los cuales deben tener en consideración la ética, los valores, las responsabilidades y la integridad, aspectos que son primordiales al momento de asignar funciones y nombrar autoridades ya que si lo hacen de una forma correcta la entidad tendrá un crecimiento gracias al desempeño de los profesionales que trabajan en la empresa, por lo que es necesario realizar procesos de selección, capacitación y retención de personal, además de ejercer una constante evaluación de desempeño, fomentar el cumplimiento de responsabilidades y satisfacer las necesidades de sus empleados (Vilca Luque, 2022).

**Evaluación de riesgo:** Este componente implica identificar los principales riesgos que enfrenta una entidad financiera y aquellos que pueden dificultar el logro de sus objetivos, a tan fin, el principal objetivo de este elemento es llevar a cabo medidas de análisis y su respectiva evaluación contra los riesgos que puedan presentarse. Los riesgos que pueden presentarse en las entidades pueden ser tanto en su capacidad para disputar con éxito, conservar una figura financiera compacto y un perfil público sobresaliente. De tal manera, se infiere cualquier circunstancia probable de que no se lleven a cabo las metas planteadas de la organización (de la Federación, A.S, 2014).

De esta forma la entidad debe de abordar, prevenir y conocer los diferentes riesgos con los que se puede afrontar, para de esta manera implementar los mecanismos que los reconozcan, analicen y mitiguen. Este viene a ser un procedimiento activo que establece la base para definir como se resolverán los riesgos.

**Actividades de control:** se establecen como las actividades que se realizan en base a los procedimientos y las políticas que existen en la entidad con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las instrucciones del departamento gerencial para lograr mitigar todo tipo de riesgo y reducir su impacto en el cumplimiento de objetivos (de la Federación, A.S, 2014).

Cabe recalcar que los procedimientos, y normativas que forman parte de la generación y aplicación de políticas deben servir como un respaldo al cumplimiento de actividades que ayuden al control de los riesgos, este tipo de acciones son conocidas como actividades de control interno, las mismas que se realizan en toda la entidad, es decir son desarrolladas en cada uno de los niveles y procesos de la organización incluyendo los de autorización, aprobación, programas, conciliaciones y tecnología (Parra, 2014).

Las actividades de control son un pilar fundamental del sistema de control interno que las entidades tienen implementado y como se mencionó anteriormente están regidas a través de varias políticas, sirven para procurar el cumplimiento de las metas, además de formar parte de los mecanismos de control que se encargan de evitar los riesgos que afecten el desempeño de la organización, también previenen gastos innecesarios, desperdicios de recursos entre otras situaciones que se presentan en los procesos. Por lo que es necesario dar a conocer este tipo de actividades a todo el personal que forma parte de la entidad para que se mantenga actualizado e informado sobre la responsabilidad que tienen y las tareas que deben hacer dentro de su área de trabajo en el nivel en el que se encuentre con la finalidad de que cada miembro de la institución sepa claramente cuál es su función y cómo aporta en el cumplimiento de objetivos.

**Información y comunicación:** en una organización son aquellos procedimientos que se realizan para interactuar entre el personal, además de proporcionar, obtener y compartir información de datos relevantes para la entidad, ayuda a iniciar con el diálogo y es una herramienta importante para manejar correctamente la gestión del riesgo (Organización Internacional para la Estandarización, 2009).

Es importante reconocer que toda información necesita ser recibida, procesada y comunicada de forma eficaz a todos los departamentos, lo cual permitirá el conocimiento de las responsabilidades que cada colaborador tiene en la empresa, por esta razón se considera a la

comunicación como una parte fundamental en los sistemas de información, orientando al talento humano a participar en la gestión de control interno cumpliendo sus funciones (Vilca Luque, 2022).

Este componente es la base de los demás componentes de control, ya que están constituidos por varios procesos, observaciones, métodos los cuales son establecidos por gerencia para comunicar, resumir, procesar y registrar todo tipo de transacción diaria. Las entidades buscan principalmente calidad en la transmisión de información, para garantizar la veracidad de los datos que tiene el sistema financiero, lo cual facilitará la toma de decisiones para ejercer una adecuada supervisión de cada uno de los procesos. Una correcta comunicación tiene que ver con la exposición de una información completamente real sobre los diversos roles y funciones que existen en el control de la información que maneja la empresa.

**Actividades de supervisión:** Son aquellas evaluaciones que se realizan periódicamente, las evaluaciones de origen independiente o a su vez una combinación estratégica de las dos anteriores, las cuales sirven para establecer la participación, la eficacia y el funcionamiento de los cinco competentes de control interno existentes en la organización (Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2013).

El monitoreo y la supervisión forman parte importante del ambiente laboral de una institución, es decir son herramientas que, basados en las políticas internas, se enfocan directamente en lograr una mejora continua por medio del monitoreo, supervisión y evaluación, del grado de eficiencia y eficacia que tiene el sistema de Control Interno implementado en la empresa. Cabe recalcar que la supervisión es aquella que logra identificar todas las actividades realizadas en cada uno de los niveles y lo impulsan a alcanzar los demás niveles de la empresa, por otra parte, el monitoreo está constituido por las actividades de supervisión, las cuales son realizadas por diversas estructuras organizacionales para prevenir riesgos que generen desperdicio de recursos o pérdidas (Vega-de la Cruz & Nieves-Julbe, 2016).

Las empresas ocupan al monitoreo como una garantía de la presencia de la gestión de control interno y del riesgo en cada uno de los departamentos, además sirve para que la entidad logre identificar a tiempo los posibles riesgos de forma oportuna. Las evaluaciones periódicas y continuas ya sean individuales o en conjunto son utilizadas para elaborar un seguimiento al riesgo en cualquier nivel de la organización. Los resultados son establecidos según los criterios que tienen las entidades que los regulan, a más del consejo administrativo, para posteriormente exponer las falencias y errores detectados a las autoridades competentes. (Vega-de la Cruz & Nieves-Julbe, 2016).

Los riesgos han ido evolucionando y por ende su complejidad ha incrementado considerablemente a través de los años, por lo que el COSO, elaboró un abstracto ejecutivo enfocado en la gestión de los riesgos, además de tomar en cuenta la integración con el desempeño y la estrategia por lo que en junio del año 2017 se emite un nuevo modelo de COSO, el mismo que genera vínculos con el control interno (Estupiñan, 2021).

El nuevo modelo propuesto en el año 2017 tiene como nombre COSO ERM 2017 y en este se recalca la importancia que tiene en una empresa la gestión de riesgos para realizar una planificación estratégica, facilitar la toma de decisiones e impulsar la integración de todas las áreas de una empresa, este modelo consta de cinco componentes los cuales son: Gobierno y cultura, estrategia y objetivo, desempeño, revisión y monitoreo, información y comunicación.

**Gobierno y cultura:** Este componente establece la responsabilidad de supervisar la gestión de riesgos empresariales reforzando de esta manera el control por parte del nivel gerencial y fomentando los valores éticos, políticas y ambiente laboral existente en la entidad (Instituto de Auditores Internos Ecuador, 2020).

**Estrategia y objetivo:** Se enfoca en la gestión de los riesgos, además del planteamiento de estrategias y el cumplimiento de objetivos de la empresa por medio del

trabajo en grupo para realizar una planificación, en este proceso se debe tomar en cuenta el riesgo el cual necesita estar alineado con las técnicas, la misión, la visión, los valores y objetivos de la empresa, con la finalidad de determinar, responder y evaluar el nivel de riesgo que existe (Instituto de Auditores Internos Ecuador, 2020).

**Desempeño:** Los riesgos necesitan ser identificados y evaluados para determinar el impacto que tienen en el cumplimiento de los objetivos empresariales y la eficacia de las estrategias establecidas, en este caso este componente se trata de determinar la gravedad de los riesgos para priorizarlos según ese nivel y prevenir cualquier evento que pueda presentarse en la entidad (Instituto de Auditores Internos Ecuador, 2020).

**Revisión y monitoreo:** Cuando se evalúa el desempeño de la organización es necesario considerar el nivel de eficacia que tienen los componentes aplicados en la administración de los riesgos y los cambios que se necesitan realizar para cumplir con las expectativas de los objetivos de la entidad (Instituto de Auditores Internos Ecuador, 2020).

**Comunicación e informe:** La medición de los riesgos necesitan estar documentados ya que son el resultado de un procedimiento continuo el cual debe estar redactado en base de información obtenida de fuentes externas e internas, para que el informe sirva y sea comunicado en todas las direcciones de la organización (Instituto de Auditores Internos Ecuador, 2020).

El COSO ERM 2017 no es un reemplazo del COSO 2013, ya que los dos son muy distintos y se complementan entre sí, ya que en el uno las técnicas de control interno se desarrollan más, en otras palabras, los principios y componentes se acoplan a distintas situaciones y puntos de vista que tienen las empresas, tomando en cuenta la estructura organizacional de cada organización para en función de esto establecer estrategias que ayuden en la toma de decisiones (Estupiñan, 2021).

En estos dos modelos la idea de control se mantiene, pero de una forma distinta, ya que se prioriza el incremento de la seguridad de los cumplimientos de objetivos operacionales. Este cambio parte de los componentes anteriores enfocándose directamente en el desempeño profesional y el análisis de la eficiencia del sistema de control interno que la entidad evaluada disponga. Por lo general existen grandes confusiones entre la definición de control interno y sistema de control interno ya que suenan igual, pero se trata de dos cosas sumamente distintas, mientras que el Control Interno abarca a quien lo aplica y la finalidad con la que lo hace, el sistema de control interno es el proceso que se realiza dentro de la empresa como apoyo a la alta gerencia (Estupiñan, 2021).

El sistema de Control Interno está conformado por varios principios, procesos, mecanismos y políticas, con la finalidad de brindar seguridad para el cumplimiento de objetivos. En el año 2013 las Pymes contribuyeron con la reforma del modelo tomando en cuenta la estructura de las entidades, este nuevo modelo se centró en desarrollar de mejor manera el control interno de las entidades y organizar el Gobierno Corporativo para detectar, mitigar y corregir cualquier circunstancia o evento adverso que se presente sea esta intencional o no.

Entonces se puede concluir que el control interno es una herramienta para alcanzar importantes logros, mejorar las utilidades de las entidades, adaptarse a los cambios y supervisar el funcionamiento de las organizaciones. En esta transición se presentaron algunos principios los cuales necesariamente deben ser mencionados en esta temática ya que aportan de forma relevante para que una entidad logre sus metas y la gerencia se encargue de supervisar todas las áreas en busca de falencias. Los nuevos principios del COSO ERM 2017 se detallan a continuación en la siguiente tabla:

**Tabla 4***Principios COSO ERM 2017*

<b>Componente</b>	<b>Principios</b>
Gobierno y Cultura	1. Desarrolla la supervisión de riesgos a través del consejo de administración, el mismo que está encargado de supervisar la estrategia, cumplir con responsabilidades y apoyar a la gerencia para el logro de objetivos.
	2. Establecimiento de estructuras operativas con la finalidad de lograr los objetivos de negocio
	3. Definición de la cultura, es decir los comportamientos deseados o la cultura que la entidad aspira tener.
	4. Compromiso con los valores clave de la institución
	5. Captar, desarrollar y retener al personal capaz, es decir gente de valor que trabaje por los objetivos del negocio.
Estrategia y Establecimiento de objetivos	6. Estudia el contexto empresarial y los efectos potenciales sobre el perfil del riesgo.
	7. Determina el riesgo aceptable en la empresa conforme a la creación la preservación y la materialización del valor.
	8. Evalúa todas las estrategias alternativas y el impacto de cada una de ellas en el perfil de riesgo.
Desempeño	9. Diseña objetivos de negocio, la organización detecta a tiempo los riesgos y gracias a esto se puede establecer distintos objetivos de negocio.
	10. Identifica el riesgo que impacta directamente en la consecución de los objetivos estratégicos.
	11. Evalúan la gravedad del riesgo
	12. Busca priorizar el riesgo, para reaccionar a tiempo
Revisión y monitorización	13. Implementa respuestas ante los riesgos.
	14. Desarrolla una visión a nivel de carteras.
	15. Evalúa todos los cambios significativos que afectarán sustancialmente a los objetivos
Información, comunicación y reporte	16. Revisa el riesgo y el desempeño de la organización respecto al riesgo.
	17. Persigue la mejora de la gestión del riesgo empresarial
	18. Aprovecha los sistemas de información y tecnología para aportar con la gestión de riesgo empresarial
	19. Comunica información sobre los riesgos detectados y las medidas de control
	20. Informa sobre los riesgos la cultura el desempeño a todos los niveles de la entidad.

*Nota.* Esta tabla muestra los cinco componentes del COSO ERM 2017 y sus respectivos 20 principios. Obtenido de Estupiñan (2021)



## **Teoría del riesgo operacional**

### **Concepto del riesgo**

Es considerado como el nivel de probabilidad de que un evento desfavorable ocurra en la entidad y las consecuencias que esto puede generar, sin duda es de primordial importancia analizar el riesgo que existe en toda actividad económica con la finalidad de que a través de los resultados obtenidos se pueda plantear soluciones, además de evitar problemas detectados por medio del diseño de posibles escenarios que podrían acontecer si no se controlan los riesgos a tiempo. Las entidades financieras, por la naturaleza de su negocio esta propensa a enfrentarse a distintas clases de riesgos los cuales se clasifican según el tipo, los procedimientos y las actividades que se llevan a cabo, pero en términos generales se establece que existen tres riesgos que afectan a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, los cuales son riesgos estratégicos, riesgos financieros y riesgos operativos (Bravo Bravo, 2020).

### **Administración del riesgo**

La administración del riesgo operativo está diseñada para que las empresas puedan: detectar, medir, controlar, supervisar y mitigar los problemas a los que se exponga la empresa durante el desarrollo de sus actividades operacionales, pero el establecimiento técnicas, estrategias o estructuras de la administración serán de forma personal para cada empresa ya que se debe considerar la naturaleza de su negocio, el objeto de la empresa, la complejidad del mercado y todas las características que la entidad tenga (Michilena Sánchez, 2020).

El departamento que se encarga de analizar el riesgo son los que deberían crear diversas planificaciones estratégicas y realizar las políticas que rigen en la empresa para lograr gestionar y detectar todo tipo de riesgo que exista, es decir el área de gestión de riesgos necesita sub dividirse en pequeñas unidades enfocadas en cada riesgo que exista en la organización.

El comité que regula a las instituciones financieras deben revisar y aprobar las normativas, los principios, las políticas, los procedimientos de protección y seguridad de los empleados, los clientes, los bienes, el patrimonio y el establecimiento, además de fomentar el resguardo en el manejo de efectivo (Bravo Bravo, 2020).

El código de ética y conducta es fundamental para una aplicación adecuada de la administración del riesgo, este código debe estar establecido bajo una fuerte cultura de control interno, además se debe diseñar planes de contingencia para procurar la continuidad del funcionamiento de la empresa, esto debe estar aprobado por los niveles gerenciales de la institución y es necesario contar con una tecnología adecuada para el manejo de este sistema, los procesos tienen que agruparse según las actividades de negocio (Michilena Sánchez, 2020).

### **Medición**

Cuando los riesgos son identificados plenamente los niveles gerenciales pueden decidir si lo encontrado es relevante y debe ser asumido o evitado con la finalidad de disminuir los efectos y consecuencias que estos pueden tener (Criollo Criollo, 2016).

En este caso para los riesgos operativos detectados la empresa debe elegir el tipo de procedimiento de control que utilizarán y la forma en la que mitigarán los mismos. Todo riesgo necesita ser evaluado ya que tienen probabilidad de ocurrir y es necesario medir el impacto en las áreas vulnerables de la empresa (Mise Iza & Toctaguano Vilca, 2020).

Los riesgos encontrados pueden ser tratados, mitigados, evitados o aceptados de acuerdo a la estrategia de la organización, por lo que la entidad es quien decide el tipo de control que aplicará para medir y mitigar. Por otra parte, las entidades financieras necesitan estimar aproximadamente el nivel de riesgo inherente que tiene todos los procedimientos, actividades, productos, departamentos que se realizan en la institución, por medio de

estrategias cualitativas las cuales están basadas en el análisis de resultados, mediciones cuantitativas los cuales estiman las posibles pérdidas operativas y el nivel de confianza existente (Criollo Criollo, 2016).

### **Control**

El control sin duda es una parte fundamental de la administración del riesgo operativo, y necesita que las instituciones cuenten con uno o varios sistemas de control interno que detecte los posibles riesgos, por medio de procesos, políticas, procedimientos o niveles de control los cuales deben ser evaluados, aprobados y aplicados periódicamente. Cabe recalcar que este tipo de controles necesitan ser parte de las actividades cotidianas de la empresa para actuar oportunamente ante las diferentes situaciones de riesgo operativo, fallas o errores que ocasionarían pérdida para la entidad (Sánchez Sánchez, 2015).

Luego de haber identificado y medido los riesgos a los que se expone la entidad, las autoridades competentes deben concentrarse en la calidad del sistema de control interno implementado. Ya que la mitigación de riesgo operativo depende de las evaluaciones continuas en las que se deben detectar irregularidades o desviaciones que deben ser informadas de inmediato a gerencia. (Sánchez Sánchez, 2015)

### **Mitigación**

Es la reducción del riesgo por lo que para su desarrollo se necesita de un comité que este netamente enfocado en el riesgo operacional y tendrá como función el análisis de los posibles escenarios en relación de costo beneficio, ya que existe una relación directa entre la decisión de que riesgo mitigar y el costo que esto tendría para hacerlo ya que no le convendría a la empresa gastar más dinero reduciendo un riesgo que no provocaría tanta pérdida a la entidad (Arcos Guamán, 2020).

El procedimiento de mitigación es el encargado de determinar la relevancia de los eventos adversos encontrados y el comité de riesgos es el que tiene que decidir acerca de los mecanismos de control a utilizar según la institución en la que funcionen, pero es importante reconocer que entre las estrategias más utilizadas para mitigar el riesgo están:

- Impedir que los riesgos detectados se continúen desarrollando o lleguen a materializarse: esto se da por medio de controles eficientes que logren encontrar el origen de esta situación y la eliminen de raíz, optimizando de este modo los recursos económicos de la empresa ya que los riesgos evidentemente significan pérdida de dinero el cual ya sea a corto o largo plazo afectará a la entidad (Arcos Guamán, 2020).
- Disminuir la frecuencia con la que un riesgo aparece: Mantener un control constante permite que se identifiquen las principales causas del riesgo lo cual provoca que este sea tratado y disminuya la reiteración de su aparecimiento, en este caso la efectividad de esta estrategia puede ser medida por los indicadores (Arcos Guamán, 2020).
- Eficacia al transferir el riesgo: Un riesgo puede ser compartido cuando otra empresa decide asumir una parte de este, esta forma de compartir se la realiza a través de un contrato ya sea un seguro una subcontratación u otros. Por otra parte, es importante recalcar que el riesgo jamás se transfiere por completo es decir la entidad siempre tendrá que enfrentarse a una parte del riesgo y también está expuesta a otro tipo de riesgos que nacen a partir de la subcontratación si este fuera el caso. Por lo que esta forma de mitigación necesita que la empresa que contrata tenga una variedad de estrategias de monitoreo y control las cuales le permitan manejar las medidas de riesgo que el contratista propone (Arcos Guamán, 2020).
- Asumir el riesgo: Esta estrategia es utilizada cada vez que se determine a través de estudios que la mitigación del riesgo detectado será más costosa que las consecuencias que el mismo tenga en la institución. Pero para tomar la decisión de

soportar este riesgo se debe realizar un análisis minucioso de las alternativas de mitigación que se podrían aplicar, además de implementar un sistema que se enfoque directamente en este riesgo y se mantenga alerta de su crecimiento para evitar de forma oportuna que estos eventos se salgan de control (Arcos Guamán, 2020).

Entonces el comité de riesgos debe estar suficientemente preparado para elegir la estrategia que más le beneficie a la entidad y logre mitigar al máximo todos los riesgos que se detectaron, combinándolas de tal manera que la institución fortalezca sus procedimientos y aumente la productividad y competitividad en el mercado (Criollo Criollo, 2016).

### **Monitoreo**

El monitoreo continuo permite a la entidad detectar oportunamente las falencias de la empresa y responder al instante, además de identificar posibles fallos en los procesos, procedimientos y las políticas de gestión del riesgo. La administración del riesgo operativo de las instituciones debe ser analizadas por la auditoría interna la cual debe ser llevada cabo por personas capacitadas y competentes que realicen su trabajo de forma independiente e imparcial para detectar a tiempo cualquier anomalía (Arcos Guamán, 2020).

La auditoría interna es el procedimiento que ayuda con el mejoramiento de la aplicación de la administración del riesgo por medio de evaluaciones constantes, pero se debe aclarar que los auditores internos no son responsables directamente de la gestión del riesgo operativo (Arcos Guamán, 2020).

### **Riesgo operativo según la superintendencia de economía popular y solidaria**

#### **Concepto del riesgo operacional**

La SEPS define al riesgo operacional como la posibilidad de que ocurran eventos que provoquen pérdidas financieras en la entidad, o que se cometan errores o falencias en los

procedimientos estratégicos, administrativos, financieros, recursos humanos, sistemas tecnológicos o hechos provocados por situaciones externas y que afecten a la empresa, sin embargo no se trata de pérdidas que fueron ocasionadas por cambios políticos, monetarios o sociales (Chamba, 2022).

### **Factores del riesgo operativo**

El principal propósito de estudiar los factores del riesgo es reducir la posibilidad de pérdida en las instituciones por lo que para lograr este propósito es necesario administrar los aspectos que a continuación se presenta los mismo que se relacionan entre ellos:

**Procesos:** Son considerados un conjunto de actividades que se encargan de transformar una serie de elementos que ingresan en productos terminados o servicios. Con la finalidad de optimizar recursos y homogenizar las actividades que se realizan en la institución, los procesos necesitan estar bien definidos según la estrategia operacional y las políticas establecidas por lo que se deberá reunir de la siguiente manera:

- **Procedimientos estratégicos:** son aquellos que brindan una guía a los demás procesos, por lo que deben ser realizados por la alta gerencia y los niveles superiores de las entidades con la finalidad de cumplir a cabalidad los objetivos, basándose en las políticas establecidas internamente
- **La planificación estratégica** la cual está fundamentada en los lineamientos establecidos en la estructura de la organización y está directamente relacionada con la administración integral de todos los riesgos que existen en la empresa.
- **Procedimientos operativos:** es el conjunto de procesos primordiales para el funcionamiento de la entidad, ya que están destinados a ejecutar las políticas empresariales y aplicar las estrategias para conseguir una buena calidad en el servicio o producto que la institución oferta al mercado.

- Procesos de apoyo o soporte: estos tipos de procedimientos son los que apoyan a los procedimientos gobernantes, es decir son los encargados de elegir personal capaz y competente, minimizar la probabilidad de que ocurran eventos adversos en el trabajo, conservar la calidad de la mercadería, materiales, herramientas y equipos, además de controlar las condiciones de operatividad para mejorar el funcionamiento y determinar la eficacia del proceso de administración de riesgo y procurar la optimización de recursos (Bravo Bravo, 2020).

La probabilidad que exista pérdidas económicas está directamente relacionada con el diseño de los procedimientos controladores o el establecimiento de políticas, para evitar la realización de procesos inadecuados que generan un desarrollo deficiente en las operaciones.

Por lo que se puede considerar como riesgos a las falencias en los modelos de control interno utilizados, además de los errores transaccionales, la evaluación ineficaz de los contratos del personal, la complejidad de los productos que la empresa ofrece, la forma en que se realizan las operaciones, lo errores en el manejo de la información financiera, la mala liquidación, la falta de recursos, poca o escasa documentación de los movimientos económicos diarios realizados, mal gasto de presupuestos y recursos además de incumplimiento de contratos y plazos.

### **Tecnología**

Este factor se refiere a las herramientas de tecnología que son utilizadas para manejar los procedimientos de la entidad incluyendo hardware, telecomunicaciones y software.

Las empresas necesitan tener un buen sistema tecnológico, que garantice la calidad de la información que manejan, es decir su procesamiento, transmisión, almacenamiento y eficacia, para evitar problemas de interrupción y conseguir que los datos ya sean internos o externos sean tratados de forma confidencial, integral y sea utilizada de manera apropiada para

ayudar con la toma de decisiones. Controlar este factor permite disminuir la probabilidad de pérdidas provocadas por el uso ineficaz de los sistemas tecnológicos y de información, lo cual afecta de sobremanera el desarrollo de las operaciones y confianza en la empresa ya que se ve vulnerada la confidencialidad, la veracidad, la oportunidad la integridad y la disponibilidad de la información (Bravo Bravo, 2020).

Las organizaciones necesitan considerar los riesgos de seguridad y continuidad operacional de los sistemas tecnológicos en el área de comunicación, ya que la posibilidad que se cometan errores al momento de implementar este tipo de sistemas o en la compatibilidad es un problema latente, por lo que deben considerar varios aspectos al momento de elegir un sistema informático confiable y buenos equipos tecnológicos para evitar una mala inversión en tecnología, además deben tener mucho cuidado con la alineación del funcionamiento de los equipos con los objetivos operacionales. Otros riesgos que existen son la interrupción o caídas de sistema, la recuperación de información ante eventos adversos o desastres y la continuidad con la planificación estratégica (Bravo Bravo, 2020).

### **Personas**

El talento humano es una parte fundamental en toda organización, por lo que debe ser tratado de forma adecuada, y todo el personal debe estar supervisado con la finalidad de detectar fallas, o errores humanos los cuales están directamente asociados con el factor personas de la sociedad en este caso se debe considerar los siguientes riesgos: contratación de personal inadecuado, negligencia al realizar sus funciones, fallas humanas, nepotismo, personal sin capacitación, incumplimiento de las disposiciones establecidas en cuanto a relaciones interpersonales se refiere (Bravo Bravo, 2020).

Es por esta razón que, para considerar la existencia de una buena gestión de riesgo operacional, las empresas deberían tener ya definido los procesos, los procedimientos, las políticas y demás normativas que garanticen el desarrollo de una apropiada planificación,



administración y supervisión del talento humano, lo cual está incluido dentro de los procedimientos de captación, selección, incorporación, permanencia, desvinculación e indemnización del capital humano que tiene la institución.

1. Selección: Al abrirse vacantes en la entidad, los aspirantes dejan sus hojas de vida, los cuales pasan por un proceso de análisis y selección, descartando a las personas que a consideración de la persona encargada no se encuentra apto para ocupar el cargo que la empresa necesita.
2. Incorporación: Se trata de la planificación, por medio de la cual posteriormente de reclutar al personal, lo contratan y se realiza una inducción que incluye una capacitación para que el nuevo personal se integre a la institución.
3. Permanencia: En este caso se refiere específicamente a la calidad del ambiente laboral que la empresa puede brindar a sus colaboradores, por lo que se debe hacer capacitaciones, formación y orientación de la persona con la finalidad de incrementar y refinar los conocimientos, así como perfeccionar sus competencias, mejorar sus destrezas y evaluar el desempeño que cada uno de los trabajadores, así como brindar incentivos que motiven a los empleados a realizar bien su trabajo.
4. Desvinculación: Es la salida del personal por causas normales, así como por causas que involucran aspectos jurídicos para disolver la relación laboral. Estos procesos necesariamente tienen que estar respaldados técnicamente y adaptados a las leyes y normativas que velan por unas buenas condiciones laborales.
5. Indemnización, este proceso es más relacionado con aquellas personas que después de su desvinculación de la empresa y según la ley deben ser indemnizados por el tiempo que llevaron laborando en la organización (Bravo Bravo, 2020).

En las instituciones económicas es necesario mantener actualizada la información de sus colaboradores, lo cual es de gran ayuda para la toma de decisiones de los directivos y la

elaboración de análisis ya sean cualitativos y cuantitativos sobre el ambiente laboral de que tiene la empresa y el tipo de personal que trabajan en ella.

### **Eventos externos**

Dentro del riesgo operacional sin duda se debe considerar la probabilidad que existan pérdidas provocadas por eventos externos, es decir sucesos a los que no se pueden controlar como: falencias en los servicios básicos y públicos, desastres naturales, atentados, actos delictivos, cambios en leyes y reglamentos, estos eventos pueden afectar al desarrollo operacional de las empresas por lo que necesitan tener planes de contingencia bien estructurados para reaccionar rápidamente y continuar con el negocio si se llegarán a presentar dichas situaciones (Bravo Bravo, 2020).

### **Clasificación del riesgo operacional**

Los riesgos se encuentran clasificados según varias categorías las cuales ayudaron a identificarlos rápidamente, a continuación, se describen los siete tipos de riesgo operativo que existen:

1. Fraude interno: Se trata de las pérdidas originadas por acciones fraudulentas para adueñarse de bienes de manera indebida o incumplir con las leyes, políticas o regulaciones cooperativas para obtener ganancia personal y en el que se encuentre involucrada una parte o algún trabajador de la empresa. También se considera este tipo de fraude cuando se genera información ficticia sobre posesiones de clientes o propias, robos por parte del personal, mala utilización de información confidencial para el beneficio personal de un colaborador, entre otros actos.

Cabe recalcar que el fraude interno es intencional y buscan primordialmente engañar, apropiarse y defraudar con la finalidad de obtener ganancia indebida e incremento de activos ya sea en la entidad o personalmente y por lo general se lo

realiza evadiendo leyes o normativas, en estas acciones irregulares deben estar involucrados uno o más colaboradores e inclusive el administrador de la entidad (Bravo Bravo, 2020).

2. Fraude externo: Son aquel tipo de pérdidas que buscan defraudar y romper las leyes por parte de una tercera persona para obtener ganancias, es decir son acciones realizadas premeditadamente por una o varias personas que no pertenecen a la empresa y buscan perjudicar a la misma, mediante varios tipos de fraudes e incumplimientos de normativas vigentes (Bravo Bravo, 2020).
3. Seguridad laboral: En este caso se refiere al ambiente laboral que la empresa tiene, relacionado directamente con las condiciones de trabajo que existe en la entidad, así como la higiene, seguridad, pago de beneficios, indemnización por daños discriminación o acoso laboral.  
  
Este riesgo se genera porque todo acto que incumpla la legislación laboral es un riesgo que a la larga generará una pérdida ocasionada por las indemnizaciones que se deben pagar cuando se infringe la ley (Bravo Bravo, 2020).
4. Productos y prácticas de negocio: Esto se refiere al incumplimiento voluntario o negligencia en los servicios profesionales brindados a los clientes, se incluyen los fiduciarios o de adecuación los cuales no permiten satisfacer plenamente la necesidad de sus clientes. Es decir, son pérdidas ocasionadas por infringir de forma premeditada o involuntaria las obligaciones que la empresa tiene con el cliente ya sea en la calidad o diseño del producto o servicio que ofertan, así como mala utilización de la información, manejo abusivo de cuentas de banco, venta de artículos no permitidos, blanqueo de dinero, entre otros (Bravo Bravo, 2020).
5. Pérdidas o daños de activos: Este se refiere más bien a aquellas pérdidas originadas por desastres naturales o riesgos externos que no pueden ser controlados como circunstancias o eventos adversos ya sean terremotos, terrorismo,

- incendios, explosiones volcánicas entre otros sucesos que ponen en peligro los activos de la empresa ya que pueden llegar a dañarlos o perderlos completamente. El vandalismo también se encuentra dentro de estas situaciones, de igual forma las inundaciones, deslizamientos de tierra o tsunamis, los cuales tampoco pueden ser controlados (Bravo Bravo, 2020).
6. Interrupción de sistemas y por ende del negocio: Son aquellas pérdidas que ocurren por fallas sistemáticas ya sea de los equipos tecnológicos o sistemas informáticos, telecomunicaciones, prestación de servicios de internet o públicos entre otros (Bravo Bravo, 2020).
  7. Gestión de procesos: En este caso son aquellos errores que se producen en el manejo de datos, así como la ineficiente ejecución de los procedimientos de control existentes en la empresa y el resguardo de los documentos confidenciales. Este tipo de pérdidas sin duda se dan en las operaciones y gestión de procesos e incluyen actos relacionados con la ejecución, mantenimiento, monitoreo, supervisión, reportes y manejo de información, así como la naturaleza del negocio los proveedores y vendedores (Bravo Bravo, 2020).

### **Características del riesgo operacional**

El riesgo operacional es considerado como uno de los más antiguos que existe en los negocios y en cualquier actividad económica, se debe considerar que existe un riesgo inherente alto en toda actividad en la que se incluyan personas, tecnología, procesos y esto es muy complejo ya que existe una gran variedad de causas que generan un riesgo y pueden ocasionar grandes pérdidas, sobre todo en la industria financiera a causa del poco conocimiento sobre herramientas que permitan mitigarlo.

Las características más reconocidas de este tipo de riesgo son:

No es cuantificable en cuanto a los recursos humanos, el desarrollo correcto de los procesamientos y la documentación que respalden todos los procesos operativos.

Es por esto que cada factor de riesgo operacional debe ser identificado y clasificado según su característica para determinar a cuál de las siete categorías mencionadas anteriormente pertenece. Por lo que se puede establecer que el riesgo operativo es propio de la entidad ya que nacen a partir del desarrollo de sus procesos internos, pero lamentablemente no es muy conocido y en algunas entidades no es controlado por desconocimiento o falta de herramientas que ayuden con su control y de esto nace la relevancia que tiene utilizar métodos de minimización y mitigación del riesgo operacional (Bravo Bravo, 2020).

### **Eventos de riesgo**

Es la recopilación de todos los eventos que han generado un incremento en el riesgo operacional en la empresa durante un periodo de tiempo, este documento es conocido también como matriz de riesgos y debe contener, la fecha, la naturaleza del negocio, el área a la que le afecta, descripción del suceso, procedimiento operacional, planes estratégicos. En este caso también es necesario colocar la severidad, la probabilidad y el porcentaje en términos cualitativos, cuantitativos y el impacto causado.

Esta matriz tiene que cumplir con dos objetivos que son: facilitar la gestión de control interno de los sucesos ocurridos en cada una de las empresas y permitir la unificación e integración de los eventos para realizar un seguimiento y control de estos además de cumplir con las necesidades de alta gerencia y fomentar la aplicación de los mecanismos de mitigación a un rango global (Vargas Castillo, 2018).

La matriz de riesgos es considerada una alerta temprana de situaciones críticas que necesiten atención urgente ante los demás problemas de la entidad. Este es un punto de partida para comenzar con la mitigación, por lo que en dicho resumen se puede evidenciar con

claridad la descripción de los eventos, pero es de vital importancia que todos los colaboradores con la finalidad de que se reporten todos los sucesos ocurridos (Vargas Castillo, 2018).

### **Bases conceptuales**

El responsable de gestionar riesgos debe tener un pensamiento técnico, para que logre estructurar los procedimientos y consiga la disminución de la probabilidad de riesgo, por medio de la implementación de mecanismos o herramientas que midan el control como: los tableros de control, matrices de riesgo, diseño de medidas de gestión e incentivos, automatización de procedimientos, gestión de calidad entre otras que permitan evitar pérdidas económicas para la empresa.

Conforme establece Bravo (2020) el riesgo operacional se considera que todas transacciones económicas necesariamente tienen que ser registradas, archivadas, contabilizadas y estudiadas hasta su cancelación final, pues todos los documentos son evidencias importantes que respaldan los procesos de administración de riesgos operativos, cabe recalcar que cualquier diferencia que exista entre lo que debe hacerse y lo que realmente se está haciendo; es lo que crea la brecha para el desarrollo del riesgo, es decir una información no verificada, un movimiento no registrado, un papel no archivado y firmado, da lugar a que suceda un sin número de situaciones adversas, los fraudes también son parte de esta situación la cual influye directamente la intención de los actos de las personas involucradas en dichos delitos.

Para Guártan (2018) el riesgo operacional es aquel peligro de que se produzca pérdida por fallas en los procedimientos, tecnologías, personal o eventos externos, además hay que considerar que estos sucesos tienen un rango de frecuencia.

Navarro & Ramos (2016) aseguran que el riesgo operativo no es más que la volatilidad que tiene las utilidades operativas y que surge de la incertidumbre que genera el porcentaje de

ventas de una entidad, pero esta incertidumbre se puede reducir calculando la desviación estándar de la estimación de la utilidad operativa.

Las entidades financieras por la naturaleza de sus operaciones se encuentran expuestas a varios peligros, entre los que se encuentra el riesgo operacional el cual desde los años noventa ha sido uno de los principales motivos de cierres y quiebras de instituciones, lo que ha generado una gran preocupación en este sector y sus entes controladores, por lo que actualmente este tipo de organizaciones aplica normas emitidas por el Comité de Basilea el mismo que busca reducir el nivel de riesgo y encontrar una herramienta eficiente para su gestión (Baquero Valladares, 2022).

### **Base y normativa legal**

Las leyes que regulan a las COACs partiendo con la Constitución de la República en los que se detallan algunas normativas que debe cumplir la economía popular y solidaria.

Iniciamos con el artículo 276 de la Constitución, el cual establece que el régimen de desarrollo cuenta con los siguientes objetivos:

- Buscar la mejora de la calidad y el incremento de la esperanza de vida, aumentar el potencial de la población, respetando los principios y derechos que toda persona tiene gracias a la Constitución.
- Crear un sistema económico, que sea justo, productivo, sostenible, democrático, el cual está basado en la equidad de los beneficios que tiene el desarrollo, de los medios de producción y generar un trabajo estable y digno (Del Ecuador, 2008).

El artículo 283 de la Constitución afirma que el sistema económico necesariamente tiene que considerar al ser humano como un sujeto y fin ya que es la base fundamental de la relación sana y equitativa en la sociedad. El mercado y el estado deben estar en armonía con

su entorno y su principal objetivo de fomentar la reproducción y la producción de buenas condiciones de vida (Del Ecuador, 2008).

En el artículo 309 en cambio se menciona los componentes del sistema financiero los cuales son los sectores público, popular, solidario y privado.

El artículo 311 del mismo documento se establece que el sector financiero, popular y solidario estará conformado por las entidades asociativas o solidarias, Cooperativas de Ahorro y Crédito, cajas comunales, cajas de ahorro, esto con la finalidad de que estas instituciones reciban un trato diferente ya que son distintas formas de impulsar el desarrollo de la económica popular y solidaria (Del Ecuador, 2008).

En el artículo 319 se establece que se deben reconocer las distintas formas en las que la producción económica, comunitario, cooperativista, o entidades ya sean públicas, familiares, privadas, autónomos o mixtas puedan desarrollarse (Del Ecuador, 2008).

Por otra parte, en el artículo 3 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria se plantea algunos objetivos que necesitan ser cumplidos por el sector popular y solidario los cuales son:

1. Fomentar, fortalecer y reconocer a la Economía Popular y Solidaria conjuntamente con el sector Financiero Popular y Solidario en su relación con los demás sectores que tiene la economía ecuatoriana y el Estado.
2. Fortalecer las prácticas de economía popular y solidaria que se llevan a cabo en comunidades, pueblos, nacionalidad y comunas con la finalidad de alcanzar al Suma Kawsay.
3. Generar un marco netamente jurídico y común para todo tipo de persona que integre la Economía Popular y Solidaria y a su vez el Sector Popular y Solidario.



4. Incluir el régimen de derechos, beneficios y obligaciones de las personas sujetas a esta ley.
5. Definir la institucionalidad pública que ejercería la regulación (Solidaria, 2011)

El artículo 8 de la Ley de Economía Popular y Solidaria establece que este sistema está integrado por sectores cooperativistas, comunitarios, asociativos, unidades económicas y populares entre otras instituciones (Solidaria, 2011).

A la economía popular y solidaria es definida como una forma de organización económica, en la que sus miembros ya sea de forma colectiva o individual, realizan procesos de producción, financiamiento, intercambio, consumo, comercialización de bienes con la finalidad de satisfacer las necesidades y obtener ganancias, basados en la cooperación, reciprocidad, solidaridad, colocando al ser humano como objeto y sujeto de su actividad (Solidaria, 2011).

Por lo que conforme a la constitución el sistema económico social y solidario actual, está conformado por entidades mixtas, populares, solidarias, privadas y públicas incluidas las asociaciones cooperativistas o comunitarias creando así un nuevo sector social, el cual está reconocido como parte íntegra del sistema financiero nacional y será regulado por normativas, así como entidades de control que deben estar enfocadas a fomentar la seguridad, transparencia, solidez, estabilidad de las instituciones controladas (Solidaria, 2011).

En el año 2014 se creó el Código Orgánico Monetario y Financiero, el mismo que tiene el objetivo de promover, y desarrollar incentivos para las instituciones que pertenecen al sector de Economía popular y solidaria, además de establecer a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como la máxima entidad reguladora, destinada al control de los procesos del sector económico social popular y solidario (de Política & Financiera, 2014).

Este sector económico importante en la actualidad se encuentra conformado por Cooperativas de Ahorro y Crédito, entidades solidarias, entidades asociativas, cajas, bancos comunales, entre otras instituciones las cuales según la naturaleza de sus funciones tienen que ser tratadas de forma específica y preferencial al ser el porcentaje mayoritario de impulsores de la economía en el Ecuador (de Política & Financiera, 2014).

La aprobación de este tipo de reglamento deja marcado el reconocimiento del Estado como un nuevo sector que durante muchos años fue menospreciado e integrado en otros sectores económicos que no cubrían sus necesidades (de Política & Financiera, 2014).

### ***Naturaleza de las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento uno***

En la Constitución Ecuatoriana del año 2008, se reconoce por primera vez al sector cooperativista del país como una manera de desarrollo del sistema económico ecuatoriano, y la economía popular y solidaria como parte del crecimiento del país (Del Ecuador, 2008)

El sector cooperativo, por su parte es un conjunto de cooperativas las cuales son sociedades de varias personas que voluntariamente se han unido para conseguir la satisfacción de sus necesidades, sociales, culturales y económicas, por medio de una empresa de propiedad común, la misma que tendrá una personalidad jurídica y cuyas disposiciones legales deben desarrollarse bajo los principios y valores mencionados anteriormente para tener un buen gobierno cooperativo (Fabara Gálvez, 2022).

La naturaleza jurídica de las COACs en el Ecuador, está basada en que las sociedades en las que cada miembro aporta con la satisfacción de las necesidades y los socios se deben mantener voluntariamente afiliados, que exista la democracia en la entidad, para que cada socio pueda opinar y ser parte de las decisiones que toma la organización, y finalmente que esta tenga un interés mutuo que beneficie a todos (Fabara Gálvez, 2022).

Por lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que los principios jurídicos de las cooperativas a lo largo de la historia no han variado, pero los principios cooperativistas extranjeros tomados por nuestro país si han evolucionado hasta convertirse en los que ahora se encuentran establecidos en la LOEPS, los cuales son los siguientes:

El buen vivir, el bien comunitario, comercio justo, equidad, autogestión, trabajo sobre capital, respeto de la pluriculturalidad, responsabilidad social, consumo ético y distribución equitativa. Todos estos son los principios que una cooperativa debe tener solo por el hecho de pertenecer a un mismo sector económico ecuatoriano, sin importar si son financieras o no financieras, dependiendo de su actividad económica principal, los cuales pueden ser consumo, vivienda, producción, crédito, servicio o ahorro, siendo en este caso las cooperativas de ahorro y crédito las entidades a analizar (Fabara Gálvez, 2022).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, surge de la política gubernamental, regulación y control de las actividades que realizan las entidades que conforman la economía solidaria ecuatoriana, los actores económicos de este sector son un conjunto heterogéneo, numeroso de personas colectivas, informales, olvidados, excluidos, pequeños que al no estar plenamente identificados por el gobierno las autoridades no podían enfocarse en sus necesidades, ni priorizar su atención o control (Fabara Gálvez, 2022).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran segmentadas gracias a la disposición del Código Orgánico Monetario y Financiero es decir están divididos por los activos que cada institución posee, a su vez el capital de las COACs debe ser determinado por la Junta de Políticas y Regulaciones Monetarias y Financieras, por lo que el segmento con mayor cantidad de activos es el segmento uno, el que está conformado por organizaciones que tengan un capital mayor a 80'000.000,00 valor que es actualizado anualmente, el segmento dos por su parte cuenta con entidades que tenga activos de 20'000.000 a 80'000.000,00, pertenecerán al segmento tres aquellas organizaciones que tengan activos de entre

5'000.000,00 hasta 20.000.000,00, en el segmento cuatro en cambio estarán integradas por las que tengan activos mayores de 1.000.000,00 y finalmente en el último segmento se encuentran las COACs con activos hasta de 1.000.000,00, es decir los más pequeños o que recién se están formando (Fabara Gálvez, 2022).

Es gracias a esta segmentación que se puede determinar que las instituciones del segmento uno son las más grandes y con más poder adquisitivo e intermediario al momento de desarrollar actividades de intermediación económica por lo que se debe tener mayor control en sus movimientos, la naturaleza jurídica de estas entidades es mixta pues mezcla los principios financieros, los crediticios y los cooperativistas

En nuestro país existe un término denominado acto económico el cual se encuentra definido en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria como aquellas acciones que realicen con sus miembros las entidades a las que regula esta ley, es decir las acciones que realiza el sector económico popular y solidario, dentro de la naturaleza de sus actividades, pero no son actos comerciales ni civiles. El acto cooperativo a su vez es la acción sin fines de lucro que no necesita intermediación y que se lleva a cabo para realizar un preponderamiento económico en búsqueda de la utilidad social, y está basado en la existencia de una necesidad individual o colectiva que se pueda satisfacer trabajando de forma conjunta, solidaria y sin fines de lucro (Fabara Gálvez, 2022).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno tiene como objeto social, servir de intermediador financiero, realizar actividades de responsabilidad social siempre y cuando estos actos se desarrollen bajo la autorización de la SEPS. Cabe recalcar que la intermediación financiera incluye también la captación de inversiones financieras, con el compromiso de pago o préstamo al instante sin tener un porcentaje de interés muy elevado, beneficiando así a los socios.

El segmento uno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas son la máxima expresión del sistema financiero, económico popular y solidario, a su vez de ser el más influyente por tener mayores activos y por ende mayor participación en el mercado, esto se evidencia en el reporte mensual de la SEPS el cual a mayo del 2023 expone que este segmento en cartera de crédito tiene el 83% en relación a los demás segmentos por lo que constituye un ejemplo para las demás instituciones financieras (SEPS, Boletín Actualidad y Cifras EPS- Mayo 2023, 2023)

### ***Normativa regulatoria***

Estas intermediarias financieras se encargan de movilizar el dinero y utilizar grandes cantidades de recursos para financiamiento de cartera, esto comprende préstamos a PYMES, microempresas y literalmente brindan sus servicios a todos los sectores económicos. Por lo que sin duda es necesario que existan regulaciones propias y especiales para este tipo de sistema, ya que si tiene mucha diferencia entre este y el sistema bancario ecuatoriano por lo que de ninguna manera estos dos sectores económicos pueden ser supervisados por el mismo ente regulador o peor aún estar creados por una misma normativa (Fabara Gálvez, 2022).

Es decir, las COACs del segmento uno ofrecen a sus socios una gran cantidad de productos financieros, los cuales en la actualidad tiene similitud con las entidades bancarias, pero no son lo mismo ya que como se menciona anteriormente ambos sectores están constituidos de forma distinta, cabe recalcar que el perfil de riesgo que presentan es alto por lo que es necesario que se realice los controles establecidos para disminuir estos niveles de riesgo existentes, ya que con el pasar del tiempo estas entidades han ido ganando acogida en el mercado y por ende sus regulaciones han ido incrementándose (Fabara Gálvez, 2022).

Según la resolución emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el año 2022, en su artículo 2 se establece que existen diversas etapas del sistema de

gestión de riesgo operativo, en las que es importante identificar en los procesos, posibles falencias que se convierten en obstáculos en el funcionamiento de la organización y el cumplimiento de sus metas (SEPS, 2022).

De igual forma en el artículo 8 del mismo documento están detalladas varias reformas que se revisaron en las normas emitidas anteriormente por la SEPS, para administrar el riesgo, aquí también se menciona las diferentes instituciones que conforman el sector de economía, popular y solidaria tal es el caso de las cajas comunales, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, entre otros (SEPS, 2022).

## Capítulo III

### Metodología

#### **Enfoque de investigación**

Esta investigación por su naturaleza se desarrolló desde un enfoque cuali- cuantitativo que permite obtener los resultados más acercados con la realidad para determinar la relación que tiene la gestión de control interno con el riesgo operacional en las entidades financieras de segmento uno.

#### ***Enfoque cuantitativo***

Gutiérrez (2019), establece que, en un enfoque cuantitativo, la investigación es muy específica y está delimitada desde el principio del estudio, además que ya se establece previamente una hipótesis antes de proceder con la recolección de información y el análisis de los datos, cabe recalcar que los resultados se obtienen a través encuestas y la matriz de riesgo del control interno para luego someterlos a procesos estadísticos.

La finalidad de este enfoque es conocer las acciones reales, de una forma objetiva, buscando las características similares con otros sucesos ocurridos anteriormente y comparando patrones que permitan fortalecer controles y acciones sobre la situación (Neill & Cortez, 2018)

Es decir, es un método experimental utilizado por la mayoría de las materias científicas para conseguir información importante y de esta forma aplicar el modelo más idóneo para obtener resultados verídicos que demuestren la realidad de forma imparcial por medio de datos medibles. Para este enfoque es indispensable el uso de herramienta tecnológica, matemática y estadística para llegar a un resultado coherente, en conclusión, trata de cuantificar en cierta forma el problema y proyectar la cantidad a una población más grande (Neill & Cortez, 2018).

La investigación cuantitativa, es también conocida como empírica- analítico, fundamentalmente se desarrolla a través del análisis de aspectos numéricos.

### **Características**

- Este enfoque está basado en el positivismo.
- La medición que realizan es objetiva, por lo que sus resultados de investigación son generales.
- La información debe ser sistemática y estructurada.
- El análisis de los resultados es estadístico.
- La objetividad es primordial.
- La persona investigadora debe definir un problema a estudiar ya sea que ha ocurrido o continua en desarrollo (Neill & Cortez, 2018).

### **Ventajas y desventajas**

Esta forma de investigación es una herramienta muy buena para la obtención de resultados, comprobación de hipótesis, por medio de análisis estadísticos, que permiten llegar a una respuesta abstracta la cual se la realidad también por factores externos los cuales pueden ser utilizados como derivados. Los análisis en este tipo de enfoque son utilizados para comprobar una hipótesis después de la elaboración de experimentos cualitativos, reduciendo de manera gradual los horizontes de investigación (Neill & Cortez, 2018).

Como desventaja de este enfoque es que la información necesaria para desarrollarlo es muy difícil, tal es el caso de los datos personales, la información proporcionada puede estar incompleta o a su vez no ser verídica, generalmente no existe mucha información que ayude a interpretar los resultados de la investigación, lo errores ocurridos en el análisis pueden ocasionar resultados erróneos (Neill & Cortez, 2018).



### **Enfoque cualitativo**

Este enfoque en cambio se basa en la recolección de datos, pero sin medición numérica, con la finalidad de mejorar la interpretación. En este caso se detalla las cualidades de la problemática, a su vez se enfoca un concepto que sirva para describir la situación, este tipo de enfoque es intuitivo porque no se necesita de cálculos numéricos para obtener un resultado. También es considerado como un enfoque inductivo ya que proyecta sus resultados en conclusiones, esta forma de análisis no prueba ningún tipo de hipótesis, la estadística no es necesaria y su planteamiento no tiene que ser como el enfoque cuantitativo (Neill & Cortez, 2018).

Neill & Cortez (2018) afirman que el propósito de este enfoque es averiguar la calidad de las relaciones, materiales, instrumentos o asuntos que existen en una determinada situación además de analizar problemas que se presentan en la sociedad.

La investigación cualitativa comprende el uso de una variedad de recursos empíricos los que se pueden llevar a cabo por medio de una entrevista, historias de vida o conversaciones en las que salen a relucir hábitos y problemáticas de los individuos o situaciones estudiadas (Neill & Cortez, 2018).

Es una categoría de investigación que permite recopilar descripciones a través de como lo mencionamos anteriormente entrevistas, observaciones y diálogos, con la finalidad de obtener información importante para los resultados del estudio (Neill & Cortez, 2018).

### **Características**

- Dentro de las principales características que tiene este enfoque están: que es inductiva, es decir esta más relacionada con la observación y el hallazgo que con algún tipo de comprobación de teorías.

- Holística, es decir la persona que se encuentra investigando tiene la posibilidad de ver una perspectiva total ya que las personas no son consideradas como unas simples variables, sino como un conjunto integral que ayuda a ver de otra forma la problemática.
- Interactiva, este enfoque esta directamente relacionado con la interacción de los investigadores con las personas investigadas por lo que esto ayuda a tener una visión más real y reflexionar sobre el tema.
- Humanista, esta investigación se desarrolla más en torno a la población a estudiar por lo que se busca acceder a la información de forma personal.
- Este enfoque es mas riguroso en cuanto a la resolución de problemas ya que se mueven con confiabilidad, es un análisis mas profundo y detallado (Neill & Cortez, 2018).

### **Ventajas y desventajas**

- El uso de preguntas abiertas dentro de las entrevistas, logra que los investigadores puedan captar signos como actitudes, movimientos, comportamientos de las personas o expresiones lo cual es una ventaja frente a la realización de preguntas cerradas y sistemáticas.
- Fomenta una comprensión más profunda del estudio. Recopila información netamente individual, los tipos de información verbal también pueden transformarse en estadística.
- Como principales desventajas de este enfoque tenemos que la población no puede ser ni generalizada ni globalizada, además de ser un reto en la materia estadística, la calidad de la indagación depende del desempeño de la persona que está investigando, su procedimiento no se alinea a un proceso definido (Neill & Cortez, 2018).

Después de tener clara la definición de los dos enfoques, se establece que la presente investigación fue realizada bajo un enfoque mixto, lo que quiere decir es cuantitativa y a su vez

cualitativa, esto se da porque el enfoque cuantitativo es necesario para recopilar información y comprobar la hipótesis del estudio, mientras que el enfoque cualitativo sirve para comprender el objeto que tiene el estudio y es de mucha ayuda en los análisis de resultados obtenidos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno, con la finalidad de determinar la incidencia de la gestión de control interno en el riesgo operacional, por lo que es posible que algunos datos cuantitativos lleguen a transformarse en cualitativos para mejorar la comprensión de la información, es decir, la relación del riesgo operacional es medido en forma cualitativa, alto, medio y bajo.

### **Modalidad de la investigación**

En el proyecto de investigación se desarrolló las siguientes modalidades de investigación.

#### ***Investigación de campo***

La investigación de campo es definida como un estudio sistemático de las situaciones estudiadas, en esta modalidad la persona encargada de realizar la investigación tiene contacto directo con la realidad para lograr conseguir los objetivos de estudio.

Se utiliza este tipo de investigación ya que fue necesario asistir a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los siete cantones de Cotopaxi para recolectar la información necesaria por medio de cuestionarios y matriz de control interno aplicados a los Gerentes, Jefes de Agencia o Auditores de las entidades pertenecientes al segmento uno, la información se obtuvo por medio de un cuestionario (Nájera & Paredes, 2017)

#### ***Investigación documental-bibliográfica***

Se considera así a aquella investigación que se realiza por medio de textos o materiales impresos o virtuales que contenga datos relevantes para el estudio, pero no se trata solamente

de una presentación de información encontrada, más bien estos documentos son solo una base para realizar reflexiones de forma innovadora y crítica de los textos encontrados.

Consiste en analizar la información textual sobre la temática, esto con la finalidad de comprender posturas, relaciones, etapas y problemáticas sobre la investigación (Neill & Cortez, 2018).

Esta investigación, esta netamente fundamentada en investigación bibliográfica y documental, la cual se caracteriza por analizar documentos para emitir resultados beneficiosos para el estudio, por lo que la información recopilada de las COACs del segmento uno permitió descubrir las problemáticas existentes en estas organizaciones, mientras que la indagación bibliográfica nos ayudó a sustentar el trabajo y los motivos por que se elaboró la investigación aportando de esta forma al proyecto.

En esta ocasión la Información fue confirmada por medio de la aplicación de una matriz de control interno MECI la cual ayudó a detectar el nivel de riesgo operativo que existe en este tipo de entidades financieras.

### **Nivel o tipo de investigación**

Basados en las características de la presente investigación, se determina la siguiente profundidad de indagación y conocimiento.

#### ***Investigación descriptiva***

Es considerado como la identificación de una población, situación, fenómeno o evento, con la finalidad de observar el comportamiento y determinar los rasgos importantes a estudiar.

La investigación de tipo descriptiva ayuda a representar una temática a través de gráficos o imágenes que permiten la comprensión de la situación, es decir son una herramienta

para entender de forma clara y precisa la situación a la que se enfrenta el proyecto (Fabara Gálvez, 2022).

Este tipo de investigación no se trata solo de recoger datos, porque también puede pronosticar, comprobar y analizar la relación que existe entre las variables para brindar buenos resultados y conseguir las alternativas de solución para que puedan mitigar el riesgo las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### ***Investigación explicativa***

Este tipo de investigación ayuda a explicar las causas de los sucesos, problemáticas, fenómenos o situaciones que se estudian. Es decir, ayuda a determinar resultados de manera confiable, de aquí parte todos los análisis e interpretaciones que tendrán los resultados. Permite proponer una solución a la problemática encontrada durante la investigación (Neill & Cortez, 2018).

### **Población y muestra**

#### ***Población***

Es considerado como un conjunto de elementos a los que hace referencia la investigación o a su vez también se lo llama como la totalidad de unidades de muestreo.

Es un grupo de individuos que tiene características comunes y de los que se necesita tener cierta información, por medio de la investigación, pero en la mayoría de análisis por el factor tiempo, recursos entre otros no se puede encuestar a toda la población por lo que se debe proceder a realizar un muestreo (Neill & Cortez, 2018).

La población es el universo total de estudio que en este caso son 21 Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentra ubicadas en todos los cantones de Cotopaxi.

## **Muestra**

Es un extracto de la población y se la toma cuando el universo de estudio es muy extenso, en este caso la muestra no existe ya que como el número de entidades financieras es reducido, la recopilación de la información se la realizó a todas las cooperativas las cuales son:

**Tabla 5**

*Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno*

<b>Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento uno</b>	
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda.
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda.
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito Crea Ltda.
7	Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda.
8	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.
9	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
10	Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.
11	Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.
12	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chamara de Comercio de Ambato Ltda.
13	Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda.
14	Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.
15	Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
16	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
17	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.
18	Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha.
19	Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.
20	Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.
21	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

*Nota.* La tabla muestra las 21 Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi, que han sido tomadas para el respectivo análisis.

Para mayor información acerca de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Uno, revisar el anexo No. A

Cuando una población es de 50 individuos o menos la población es igual a la muestra y esta es la razón por la cual se recopiló la información de las 21 entidades financieras mencionadas anteriormente y no se aplicó ningún criterio de muestra, ya que es una cantidad manejable para poder procesar la información de forma veraz e imparcial.

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

En el presente estudio se utilizó tres técnicas de investigación las cuales son: encuesta, observación y matrices, las mismas que se aplicaron por medio de tres instrumentos los cuales detallamos continuación:

**Cuestionario.** – es el conjunto de varias preguntas que necesitan ser estructuradas de manera coherente, su organización y secuencia también son importantes ya que este documento debe estar redactado de tal forma que en base a sus respuestas se pueda obtener gran cantidad de información útil para la investigación (Neill & Cortez, 2018).

**Guía de observación.** – es un documento que es utilizado para describir las situaciones encontradas durante las visitas realizadas a la población de estudio, es una herramienta útil para organizar la información relevante que se observó al momento de realizar las encuestas (Neill & Cortez, 2018).

**Matriz de control interno.** - es considerada como una herramienta importante para la determinación del nivel de riesgo que existe en cual tipo de entidad, y de esta forma el nivel gerencial pueda reducir el nivel de riesgo que fue encontrado por medio de los resultados obtenidos (Neill & Cortez, 2018).

**Tabla 6***Plan de recolección de datos*

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1.- ¿Para qué?	Para conseguir los objetivos planteados en el proyecto respecto a control interno y riesgo operacional
2.- ¿De qué personas u objetos?	Personal de la administración y auditor interno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Control Interno y Riesgo Operativo.
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	Investigadoras: Allison Toapanta y Lizeth Lutuala
5.- ¿Cuándo?	Junio 2023
6.- ¿Dónde?	En las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.
7.- ¿Cuántas veces?	Dos veces en las cooperativas que tiene información preliminar en las páginas web y tres veces en las entidades que no tienen este tipo de información publicada.
8.- ¿Qué técnica de recolección?	Encuesta
	Observación
	Matrices
9.- ¿Con qué?	Cuestionario
	Guía de observación
	Matriz de control interno Meci
10.- ¿En qué situación?	En una situación favorable, debido a que existe la colaboración de los auditores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.

*Nota.* En esta tabla se muestra el plan de recolección de datos.



## Capítulo IV

### Resultados de la investigación

#### Análisis e interpretación de los resultados

Para determinar si el control interno influye en el riesgo operativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi, se aplicó encuestas dirigidas al Gerente, jefe de agencia o auditor interno.

Para la obtención de los resultados de esta investigación, además se aplicó matrices de evaluación de control interno y guías de observación, las cuales contienen factores determinantes para la valoración del control interno que manejan las COACs en la provincia de Cotopaxi. Las preguntas de la encuesta fueron validadas por expertos.

A continuación, se muestra el análisis de la encuesta aplicada a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi del segmento uno, que fueron objeto de estudio:

#### CONTROL INTERNO

**Pregunta 1.** ¿Dispone de un sistema de gestión de control interno que mida los riesgos operacionales en los procesos de la COAC?

**Tabla 7**

*Sistema de gestión de control interno en los procesos de la COAC*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	21	100,0	100,0	100,0
	NO	0	0,0	0,0	0,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Análisis:** De las 21 COACs encuestadas, el 100,00% tiene un sistema de control interno que mide los riesgos operacionales.

**Interpretación:** Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi, si cuentan con sistemas de gestión control interno que facilita la medición de los riesgos operativos que puedan presentarse en las instituciones.

**Pregunta 2.** ¿Cuenta la COAC con procesos de comunicación, en todas sus áreas sobre las políticas de control interno?

**Tabla 8**

*Procesos de comunicación, en las COACs*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	21	100,0	100,0	100,0
	NO	0	0,0	0,0	0,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Análisis:** De las 21 cooperativas encuestadas, el 100,00% manifiesta que si cuentan con procesos de comunicación en todas las áreas de las cooperativas sobre políticas de control interno.

**Interpretación:** Las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen el compromiso de notificar a cada uno de sus colaboradores sobre las políticas establecidas de control interno, y fomentar la comunicación entre sus áreas para de esta forma prevenir riesgos operativos que puedan afectar al cumplimiento de sus objetivos.

**Pregunta 3.** ¿Califique la eficiencia del Sistema de Control Interno implementado?

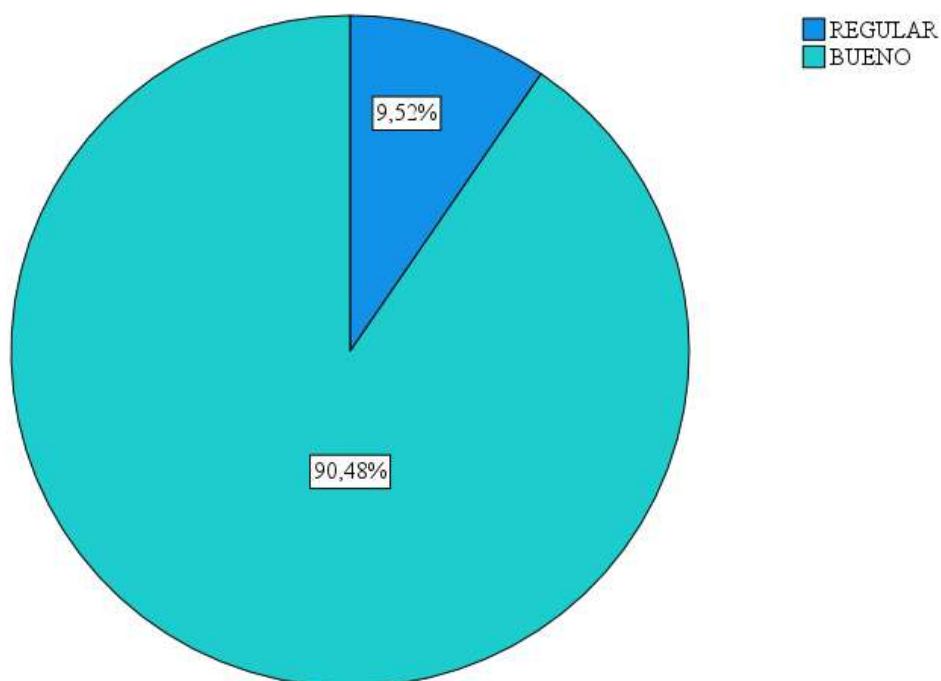
**Tabla 9**

*Eficiencia del sistema de control interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	19	90,48	90,48	90,48
	REGULAR	2	9,52	9,52	100,0
	MALO	0	0,0	0,0	0,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Representación gráfica pregunta 3*



**Análisis:** De la totalidad de las cooperativas encuestadas ninguna entidad considera que el sistema de control interno implementado es malo, mientras que el 90,48%, califican

como bueno el grado de eficacia del sistema de gestión de control interno y el 9,52% lo califica como regular.

**Interpretación:** Las entidades del segmento uno indica que el sistema de gestión de control interno que emplean es bueno o regular, de tal manera se evidenció que estas cooperativas manejan correctamente el sistema de control interno para identificar los riesgos operacionales.

**Pregunta 4.** ¿Los empleados aportan de manera adecuada en la implementación del control interno?

**Tabla 10**

*Implementación del control interno*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	SI	21	100,0	100,0	100,0
	NO	0	0,0	0,0	0,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Análisis:** Según las encuestas se establece que del total de las cooperativas visitadas el 100,00% de ellas aseguraron que sus colaboradores si contribuyen de una manera apropiada en la implementación del control interno.

**Interpretación:** Se evidenció que todas las entidades encuestadas los empleados aportan en la implementación y desarrollo del control interno, lo que ayuda a que se pueda mitigar posibles riesgos.

**Pregunta 5.** ¿Existe evidencia o firma de responsabilidad que sirva como constancia de la socialización de la información del proceso de control interno?

**Tabla 11***Socialización de la información del proceso de control interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	21	100,0	100,0	100,0
	NO	0	0,0	0,0	0,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Análisis:** De las 21 COACs pertenecientes al segmento uno de la provincia de Cotopaxi encuestadas el 100,00% de ellas cuentan con evidencias o firmas de responsabilidad que sirven como constancia de la socialización de la información del proceso de control interno.

**Interpretación:** Como parte de la investigación se pudo evidenciar que todas las cooperativas encuestadas tienen firmas de responsabilidad y evidencias sobre la socialización que se realiza acerca de las políticas de control interno que maneja la institución.

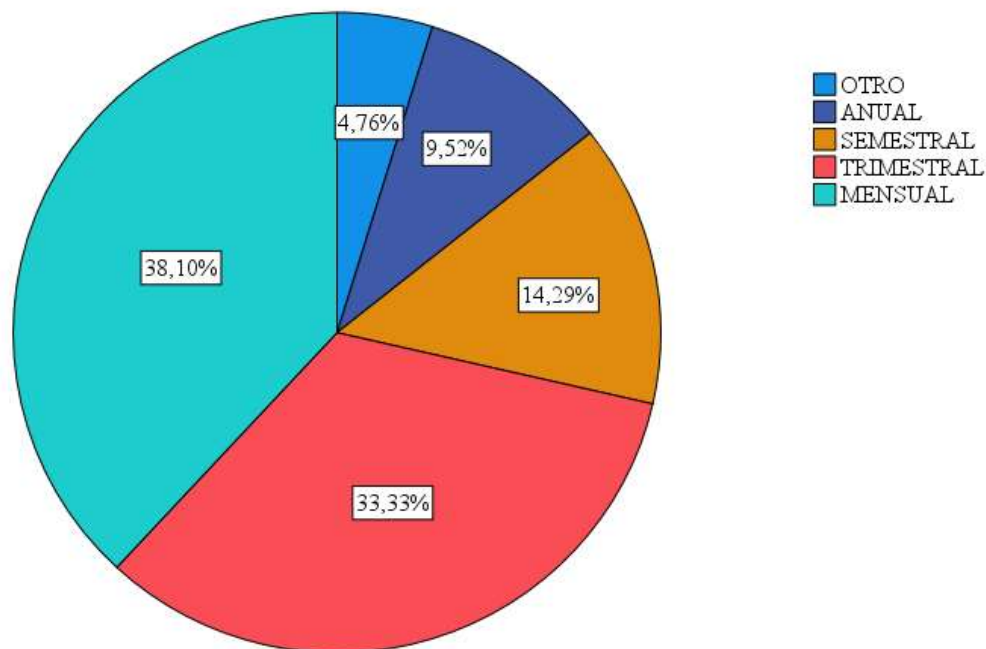
**Pregunta 6.** ¿Con qué frecuencia se realiza talleres de socialización de la normativa de cumplimiento de los organismos de control (SEPS) entre los funcionarios de la entidad?

**Tabla 12***Frecuencia de socialización de la normativa de la SEPS*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	OTRO	1	4,76	4,76	4,76
	ANUAL	2	9,52	9,52	14,29
	SEMESTRAL	3	14,29	14,29	28,57
	TRIMESTRAL	7	33,33	33,33	61,90
	MENSUAL	8	38,10	38,10	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Figura 4**

Representación gráfica pregunta 6



**Análisis:** De las 21 cooperativas encuestadas se determinó que el 38,10% realizan mensualmente los talleres de socialización de la normativa de cumplimiento de los organismos de control (SEPS) entre los funcionarios; el 33,33% lo hace de forma trimestral; el 14,29% por su parte elabora este tipo de capacitación semestralmente; el 9,52% lo desarrolla forma anual; y el 4,76% utiliza otro tipo de frecuencia para llevar a cabo esta actividad.

**Interpretación:** La realización de talleres de socialización de la normativa de cumplimiento de control (SEPS), es necesaria ya que consideran que es beneficioso para la entidad que su personal pueda capacitarse y actualizar sus conocimientos, además de intercambiar criterios y cumplir sus funciones al margen de lo que establece la ley.

**Pregunta 7.** ¿Cómo califica el ambiente laboral?

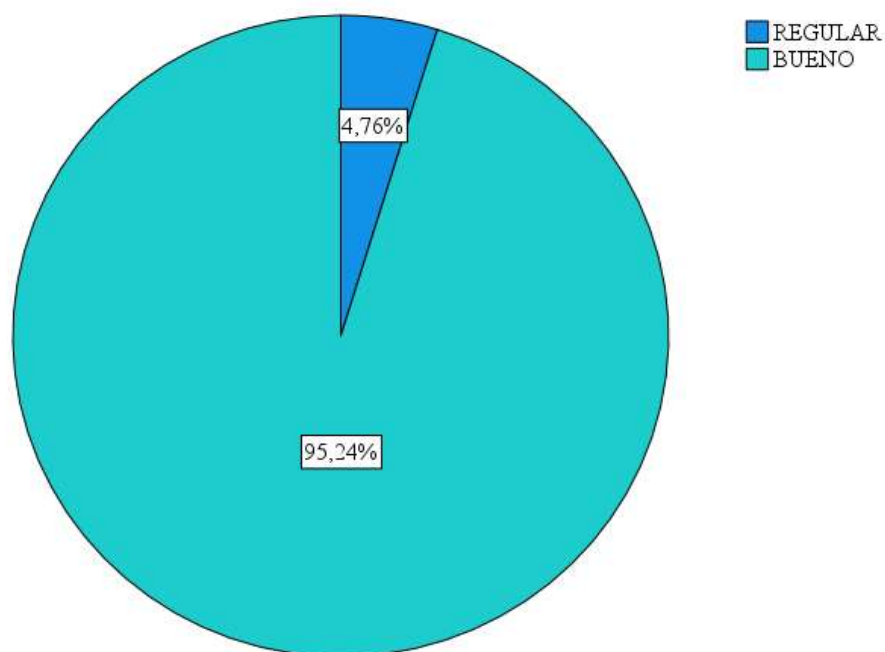
**Tabla 13**

*Calificación del ambiente laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	20	95,24	95,24	95,24
	REGULAR	1	4,76	4,76	100,0
	MALO	0	0,0	0,0	0,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Representación gráfica pregunta 7*



**Análisis:** El ambiente laboral de las entidades encuestadas mencionan que el 95,24% es bueno, y el 4,76% es regular; cabe recalcar que ninguna entidad manifestó que su ambiente laboral es malo.

**Interpretación:** El ambiente laboral de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es un elemento muy significativo que tiene un gran impacto en la eficacia y desempeño de los colaboradores; cabe señalar que el ambiente laboral de las entidades no es del todo bueno debido a la presencia de ciertos factores que pueden crear conflictos tales como entorno social, amistad, comunicación, entre otros.

## RIESGO OPERACIONAL

**Pregunta 8.** ¿Cómo califica la selección y desarrollo de actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos para el logro de los objetivos?

**Tabla 14**

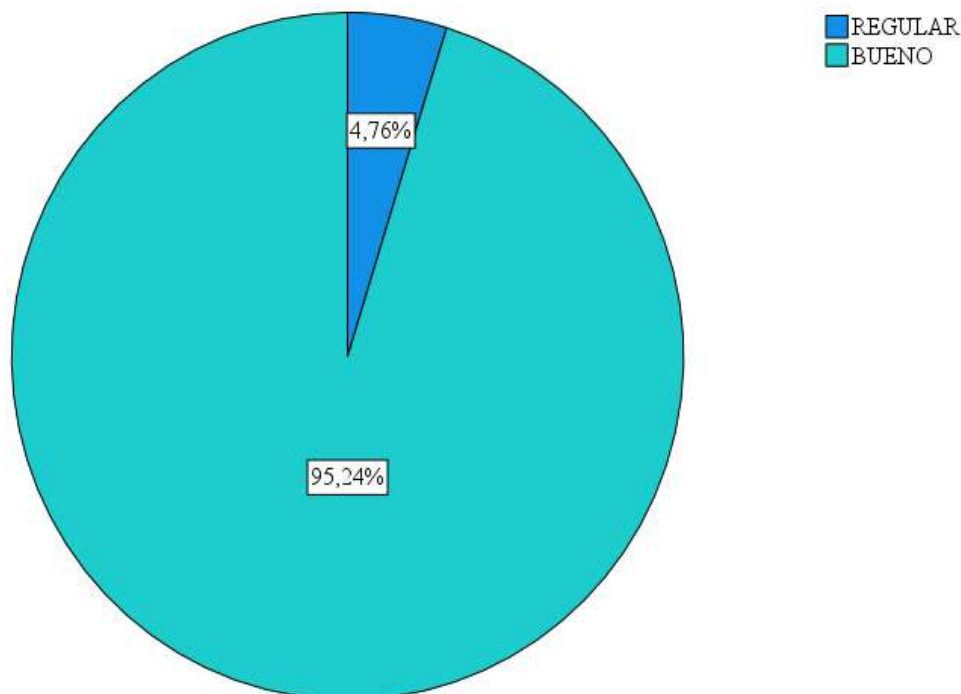
*Calificación de las actividades de control*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	BUENO	20	95,24	95,24	95,24
	REGULAR	1	4,76	4,76	100,0
	MALO	0	0,0	0,0	0,0
	Total	21	100,0	100,0	



**Figura 6**

Representación gráfica pregunta 8



**Análisis:** De las respuestas obtenidas de las autoridades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito encuestadas se pudo determinar que el 95,24% considera como buena la selección y desarrollo de actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de los objetivos mientras que el 4,76% define como regular este tipo de actividad.

**Interpretación:** La mayoría de las Cooperativas de Ahorro y Crédito ejecutan la selección y desarrollo de actividades de control de una manera eficaz, ya que existe un porcentaje alto que considera como bueno el desarrollo de este proceso en la entidad lo cual aporta con la mitigación de riesgos operativos para el correspondiente logro de los objetivos.

**Pregunta 9.** ¿La organización selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología para ayudar al logro de los objetivos?

**Tabla 15**

*Selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	21	100,0	100,0	100,0
	NO	0	0,0	0,0	0,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Análisis:** Según las respuestas recopiladas a través de las encuestas el 100,00% de las Cooperativas de Ahorro y Crédito seleccionan y desarrollan actividades generales de control sobre la tecnología para el logro de determinados objetivos.

**Interpretación:** Todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno efectúa la selección y desarrollo de actividades de control de una forma óptima, lo que demuestra que existe un control en cuanto a la tecnología y los procesos operativos ayudan a automatizar los procedimientos, para alcanzar los objetivos eficazmente.

**Pregunta 10.** ¿Contribuye los niveles de supervisión en la aplicación de procesos de control en los movimientos transaccionales de la COAC?

**Tabla 16**

*Contribución de los niveles de supervisión en los procesos de control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	21	100,0	100,0	100,0
	NO	0	0,0	0,0	0,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Análisis:** Basados en los resultados obtenidos se puede evidenciar que en el 100,00% de las Cooperativas de Ahorro y Crédito los niveles de supervisión contribuyen en la aplicación de procesos de control en los movimientos transaccionales de las instituciones.

**Interpretación:** Todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito aseguran que los niveles de supervisión si contribuyen en la aplicación de los diferentes procesos de control que se aplican en los movimientos transaccionales.

**Pregunta 11.** ¿Se realizan auditorías internas o externas en la COAC?

**Tabla 17**

*Auditorías internas o externas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	21	100,0	100,0	100,0
	NO	0	0,0	0,0	0,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Análisis:** Según las encuestas en el 100,00% de las COACs se realizan periódicamente tanto auditorías internas como externas, para detectar falencias en sus procesos y prevenir riesgos.

**Interpretación:** Por la naturaleza de sus actividades y el segmento en el que se encuentran ubicadas las Cooperativas de Ahorro y Crédito encuestadas, los controles son más constantes y por ende estas instituciones están sometidas a constantes auditorías internas y externas para mitigar el riesgo en sus operaciones.

**Pregunta 12.** ¿Se realiza el seguimiento de las recomendaciones de los informes de: auditoría interna, auditoría externa e inspecciones del organismo de supervisión?

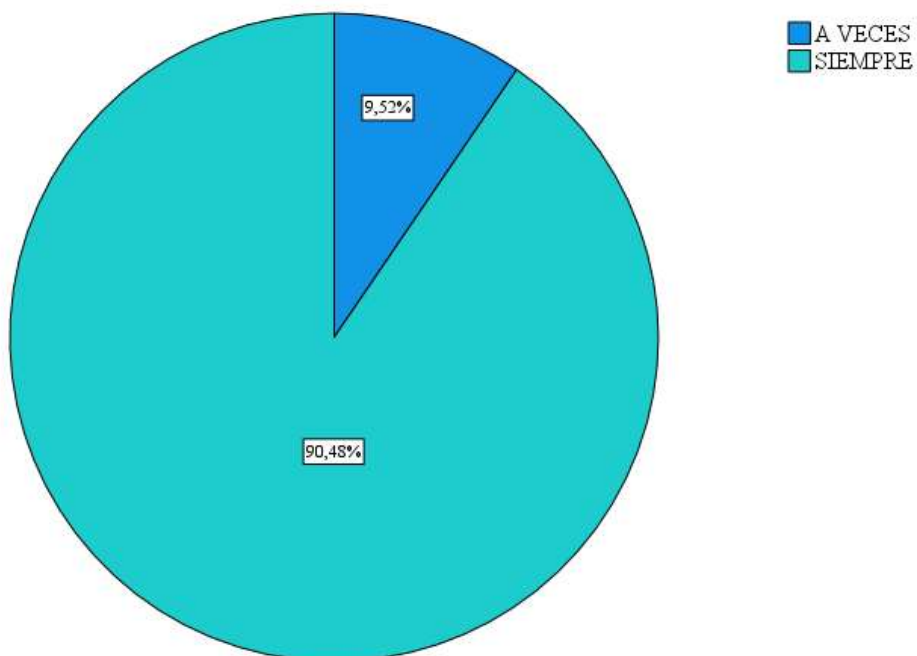
**Tabla 18**

*Frecuencia del seguimiento de las recomendaciones de los informes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	19	90,48	90,48	90,48
	A VECES	2	9,52	9,52	100,0
	CASI NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
	NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Representación gráfica pregunta 12*



**Análisis:** Del 100% de las cooperativas encuestadas que respondieron esta interrogante el 90,48% afirman que siempre se realiza seguimiento y aplicación de las

recomendaciones emitidas en los informes de auditoría interna, externa e inspecciones del organismo de supervisión, por el contrario el 9,52% manifiestan que a veces, es importante reconocer que ninguna de las cooperativas respondió a las opciones nunca y casi nunca.

**Interpretación:** Para las cooperativas es importante realizar los seguimientos de las recomendaciones que auditoría le hace a la organización, por lo que de las cooperativas encuestadas la mayoría respondió que siempre realiza este tipo de monitoreo de resultados lo cual es beneficio para la institución.

**Pregunta 13.** ¿En la Cooperativa a la cual usted pertenece que tipo de problemas operativos ha tenido?

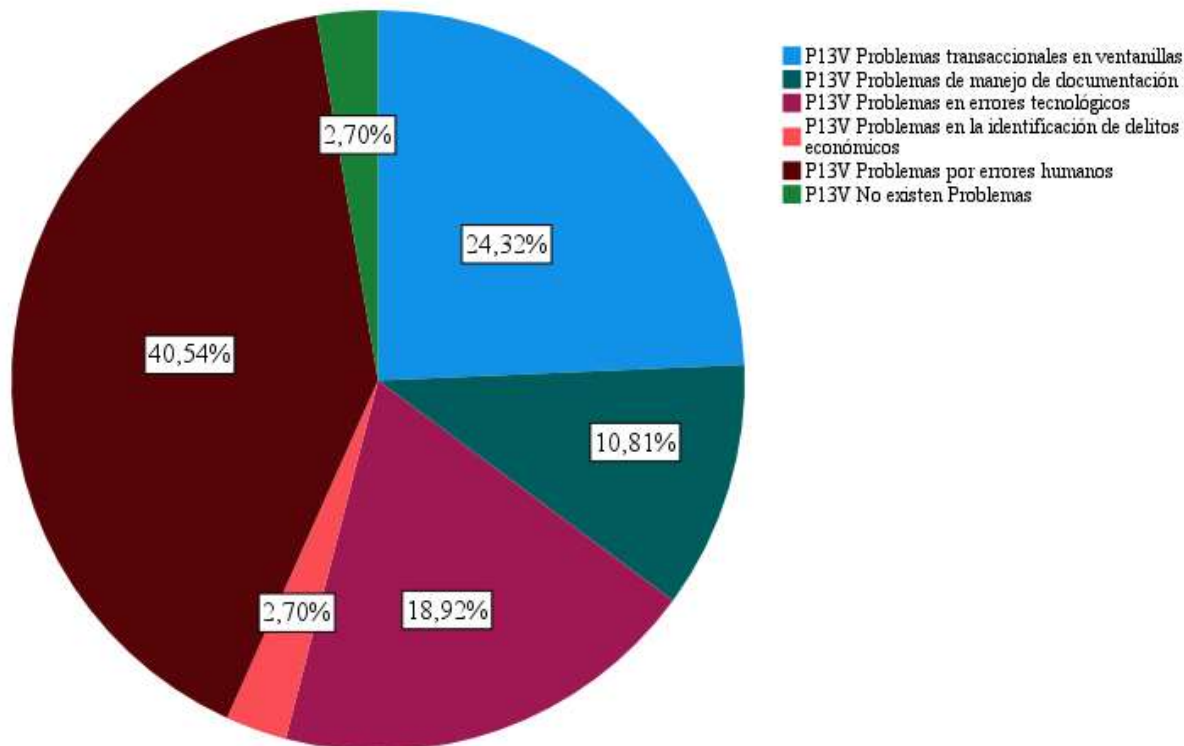
**Tabla 19**

*Tipo de problemas operativos en la COAC*

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
P13V <sup>a</sup>	Problemas por errores humanos	15	40,54%	71,43%
	Problemas transaccionales en ventanillas	9	24,32%	42,86%
	Problemas de manejo de documentación	4	10,81%	19,05%
	Problemas en errores tecnológicos	7	18,92%	33,33%
	Problemas en la identificación de delitos económicos	1	2,70%	4,76%
	Problemas por errores humanos	15	40,54%	71,43%
	No existen Problemas	1	2,70%	4,76%
	Total	37	100,0%	176,19%

**Figura 8**

Representación gráfica pregunta 13



**Análisis:** De las 21 cooperativas encuestadas que el 40,54% considera que el mayor problema operativo han sido los errores humanos, el 24,32% problemas transaccionales, por otro lado, el 18,92% problemas tecnológicos, el 10,81% se han enfrentado a problemas de manejo de documentación, mientras que el 2,70% establece que su mayor problema radica en la identificación de delitos económicos y por último en el 2,70% no se han presentado problemas.

**Interpretación:** Gracias a los resultados obtenidos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito se determinó que el mayor riesgo operativo que existe en las cooperativas del segmento uno es provocado por errores humanos, seguido de problemas transaccionales, errores de tecnologías, identificación de delitos económicos, entre otros.

**Pregunta 14.** Una vez detectados los problemas de control interno en la cooperativa, ¿Se ha dado solución a dichos problemas?

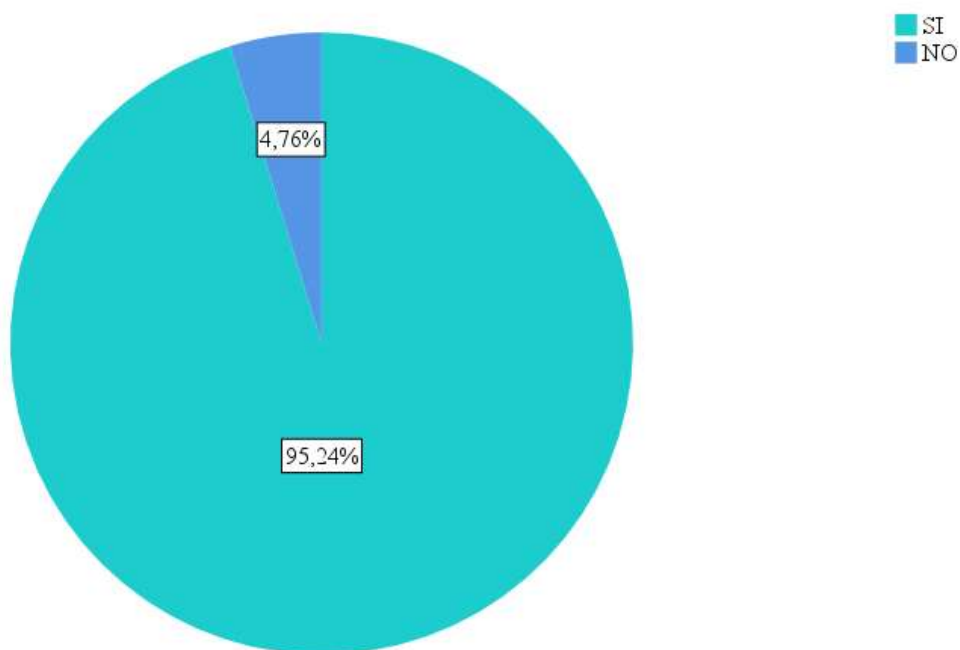
**Tabla 20**

*Solución de problemas de control interno en la cooperativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	95,24	100,0	100,0
Sistema	Perdidos	1	4,76		
	Total	21	100,0		

**Figura 9**

*Representación gráfica pregunta 14*



**Análisis:** Del 100% de las Cooperativas de Ahorro y Crédito el 95.24% respondió que una vez detectados los problemas de control interno en las entidades se procede a dar solución

de los mismos, mientras que el 4.76% se limitó a responder ya que manifestaron en la interrogante anterior que no presentaban problemas de control interno.

**Interpretación:** La solución de los problemas de control interno es importante para todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en este caso la mayoría de organizaciones financieras realizan seguimiento y buscan solucionar los problemas existentes en la entidad, mientras que una parte considera que no es necesario realizar esta actividad.

**Pregunta 15.** ¿Cómo considera el Riesgo Operativo?

**Tabla 21**

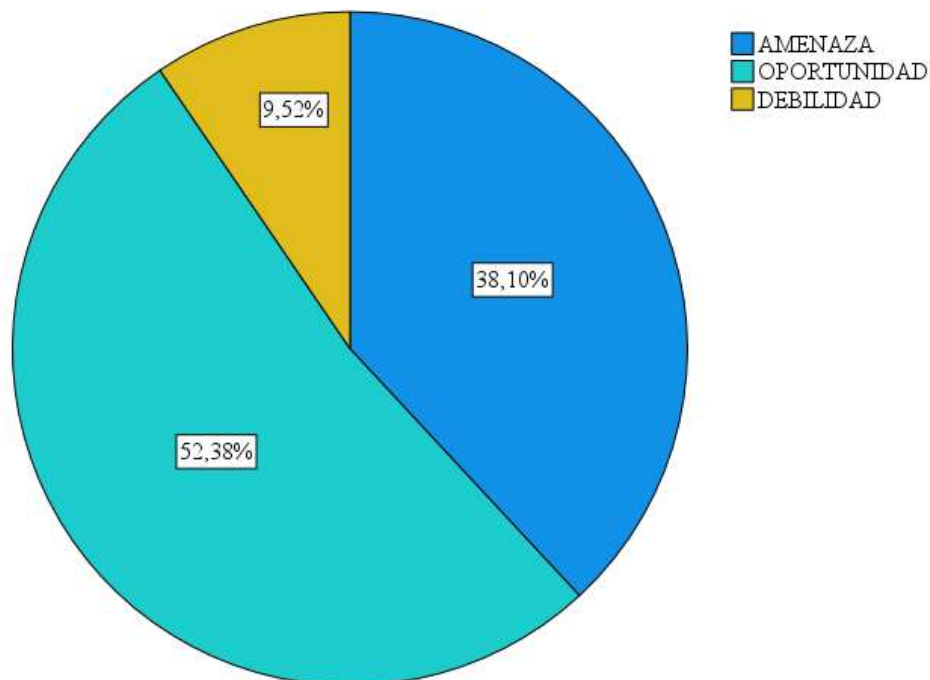
*Consideración del riesgo operativo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	OPORTUNIDAD	11	52,38	52,38	52,38
	AMENAZA	8	38,10	38,10	90,48
	DEBILIDAD	2	9,52	9,52	100,0
	INDEPENDIENTE	0	0,0	0,0	0,0
	Total	21	100,0	100,0	



**Figura 10**

Representación gráfica pregunta 15



**Análisis:** Del total de Cooperativas de Ahorro y Crédito visitadas el 52,38% consideran el riesgo operativo como oportunidad, el 38,10% lo ve como una amenaza, y para el 9,52% es una debilidad, cabe recalcar que ninguna cooperativa lo mira como algo independiente.

**Interpretación:** El riesgo operativo debe estar bien definido para que las entidades financieras puedan actuar frente a este, según los resultados obtenidos más del 50% de COACs lo consideran como una oportunidad para mejorar sus procesos, el otro 50% divide su opinión entre amenaza y debilidad para las instituciones.

**Pregunta 16.** ¿Cuál es el impacto del Riesgo Operativo en los procesos transaccionales de la COAC?

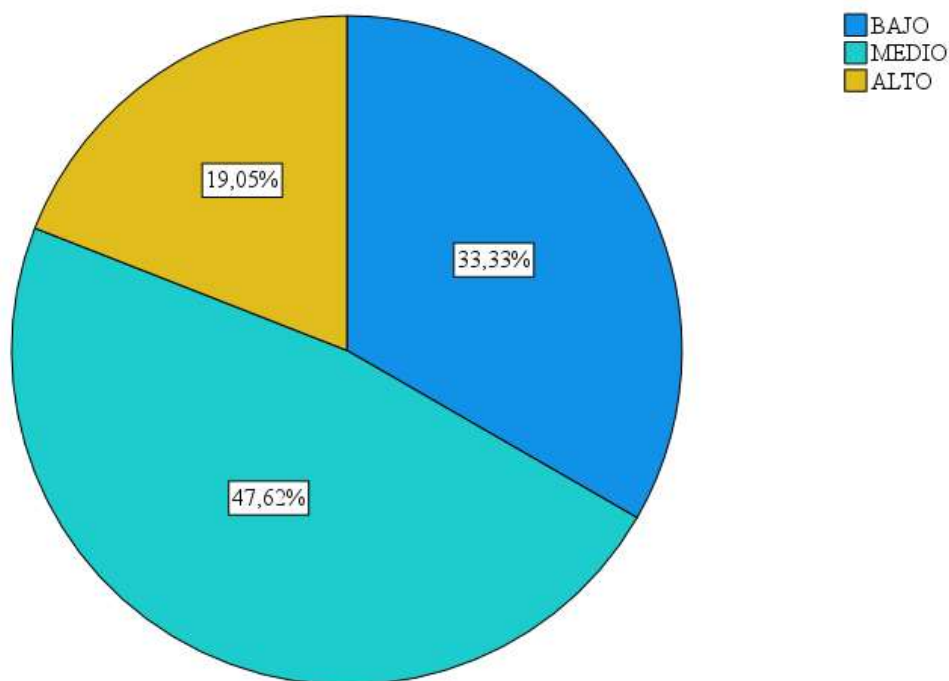
**Tabla 22**

*Impacto del riesgo operativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	33,33	33,33	33,33
	MEDIO	10	47,62	47,62	80,95
	ALTO	4	19,05	19,05	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Representación gráfica pregunta 16*



**Análisis:** De las 21 cooperativas encuestadas el 47,62% considera que el impacto del riesgo operacional en las entidades es medio, el 33,33 dice que el impacto es bajo y el 19,05% menciona que el impacto es alto.

**Interpretación:** En esta pregunta buscamos medir el impacto que el riesgo operacional tiene en las 21 cooperativas estudiadas, determinando de esta manera que más del 45% de estas instituciones dicen que su impacto es medio, por lo que se puede afirmar que en este segmento el riesgo operativo está controlado y no impacta de forma perjudicial a las cooperativas.

**Pregunta 17. ¿Cómo califica los riesgos operativos identificados?**

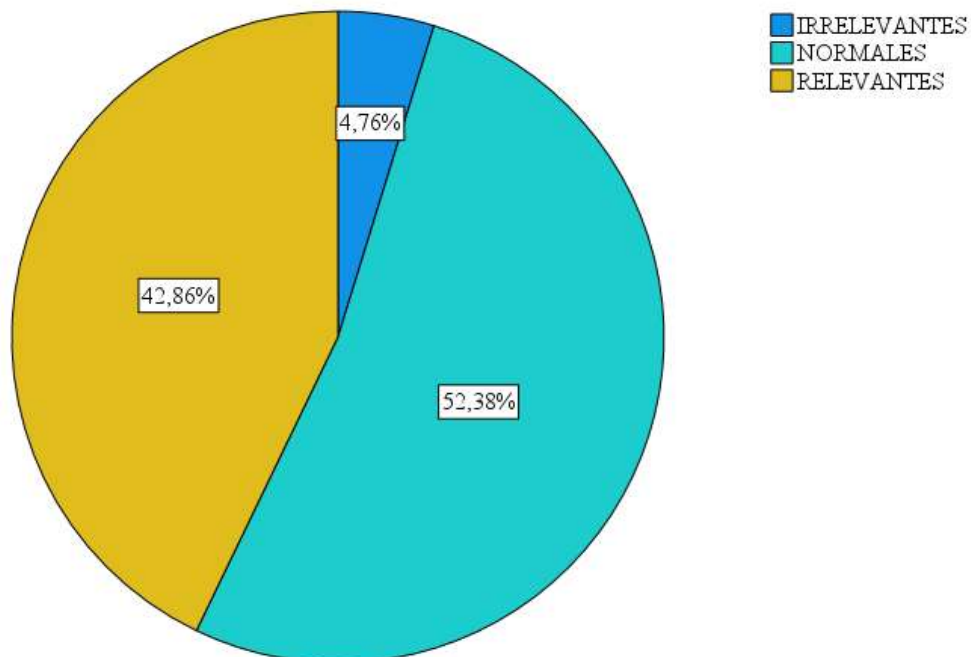
**Tabla 23**

*Calificación del riesgo operativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	IRRELEVANTES	1	4,76	4,76	4,76
	NORMALES	11	52,38	52,38	57,14
	RELEVANTES	9	42,86	42,86	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Figura 12**

Representación gráfica pregunta 17



**Análisis:** Para el 52,38% de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi los riesgos detectados son normales, el 42,86% los considera relevantes mientras que el 4,76% piensan que son irrelevantes para sus procesos.

**Interpretación:** La mayor parte de las Cooperativas de Ahorro y crédito consideran que los riesgos operacionales son normales dentro de su institución, mientras que un pequeño porcentaje consideran que son irrelevantes lo cual provoca un problema en cuanto a los controles que se realizan para eliminar este tipo de riesgos.

**Pregunta 18.** ¿La COAC dispone de un programa de supervisión intensiva?

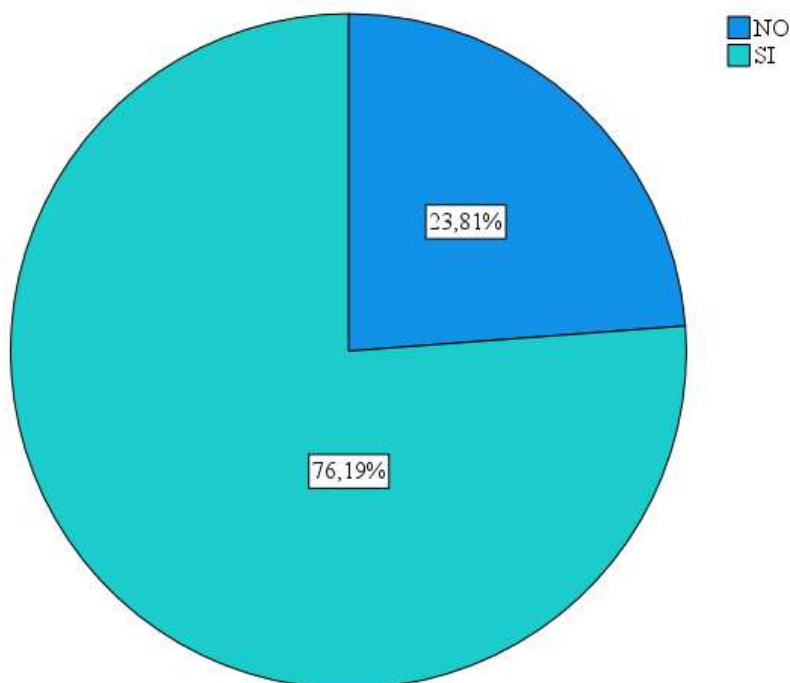
**Tabla 24**

*Programa de supervisión intensiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	16	76,19	76,19	76,19
	NO	5	23,81	23,81	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Figura 13**

*Representación gráfica pregunta 18*



**Análisis:** De las cooperativas encuestadas el 76,19% afirman que disponen de un programa de supervisión intensiva, mientras que el 23,81% carecen de este tipo de programas.

**Interpretación:** La mayoría de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno tiene un programa de supervisión intensivo, pero existe un porcentaje negativo que, aunque minoritario está presente y causa preocupación con respecto al manejo del control interno de las organizaciones.

**Pregunta 19.** ¿Dispone la cooperativa de una herramienta que analicé y evalué los riesgos operativos?

**Tabla 25**

*Herramienta que evalué los riesgos operativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	21	100,00	100,00	100,00
	NO	0	0,00	0,00	0,00
	Total	21	100,00	100,0	

**Análisis:** De las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi, el 100% respondieron que sí disponen de una herramienta que analicé y evalué los riesgos operativos.

**Interpretación:** Todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito encuestadas manifestaron que cuentan con una herramienta de control utilizada para analizar y evaluar los diferentes riesgos operativos que se pueden presentar en sus procesos operacionales.

**Pregunta 20.** ¿Cómo califica al uso de herramientas que la entidad utiliza para evaluar los riesgos operativos?

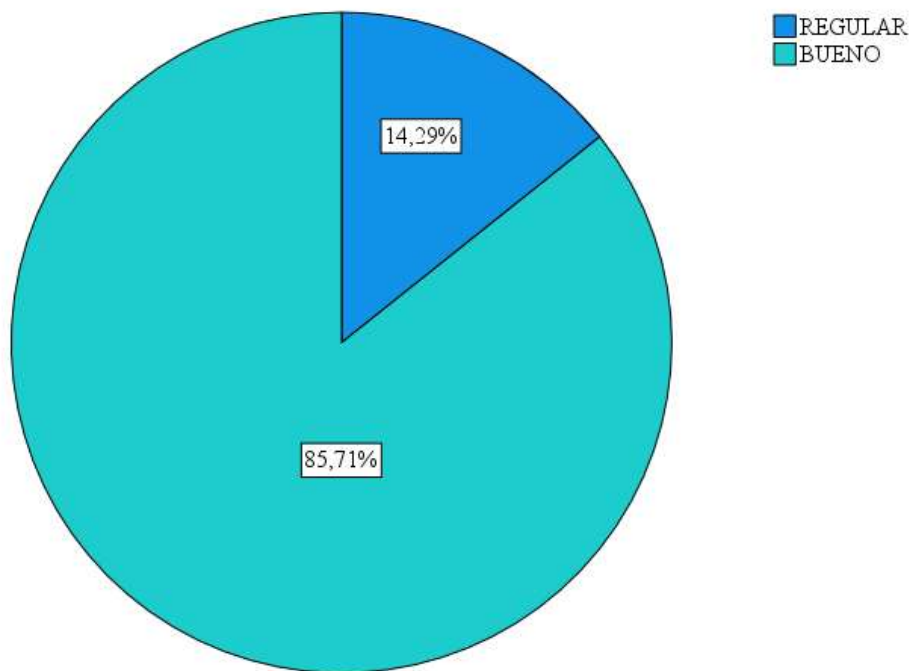
**Tabla 26**

*Calificación del uso de herramientas para evaluar los riesgos operativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	18	85,71	85,71	85,71
	REGULAR	3	14,29	14,3	100,0
	MALO	0	0,0	0,0	0,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Figura 14**

*Representación gráfica pregunta 20*



**Análisis:** El 85.71% del total de las COACs encuestadas establece que el uso de herramientas para evaluar los riesgos es bueno mientras que el 14,29% lo califica como regular, en esta ocasión ninguna cooperativa considera como mala la eficiencia de dicha herramienta.

**Interpretación:** El desempeño de las herramientas aplicadas para evaluar los riesgos en las cooperativas es considerado mayoritariamente bueno, pero existe un porcentaje que lo califica como regular es decir se evidencia la necesidad del mejoramiento de esta herramienta.

**Pregunta 21.** De los siguientes riesgos operativos. ¿Qué factor interno piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad?

**Tabla 27**

*Riesgos operativos internos*

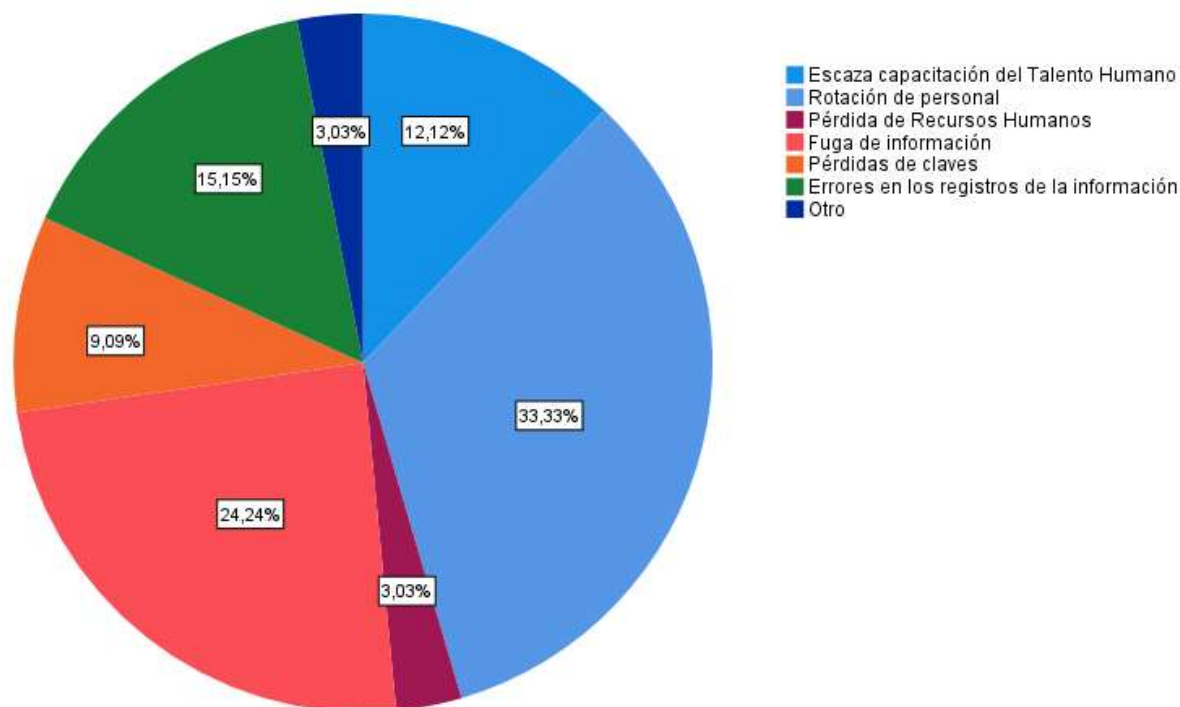
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
P21V <sup>a</sup>	Escaza capacitación del Talento Humano	4	12,12%	19,05%
	Rotación de personal	11	33,33%	52,38%
	Pérdida de Recursos Humanos	1	3,03%	4,76%
	Fuga de información	8	24,04%	38,10%
	Pérdidas de claves	3	9,09%	14,29%
	Errores en los registros de la información	5	15,15%	23,81%
	Otro	1	3,03%	4,76%
Total		32	100,0%	157,14%

a. Grupo



**Figura 15**

Representación gráfica pregunta 21



**Análisis:** De las 21 cooperativas encuestadas el 33,33% establece que uno de los principales factores de riesgo operacional es la rotación del personal, en segundo lugar con un 24,24% existe el factor de fuga de información; así mismo el 15,15% de estas entidades consideran como principal factor el error en los registros de la información; el 12,12% es la escaza capacitación del talento humano; el 9,09% pérdidas de clave; el 3,03% pérdidas de recursos humanos y el 3,03% mencionaron que existen otros factores de riesgos operacionales.

**Interpretación:** Según las encuestas realizadas se determinó que el principal factor existente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito es la rotación de personal, seguida de la fuga de información, roles en los registros, falta de capacitación del personal, pérdidas de claves,

pérdidas de recursos humanos y otros factores, los cuales contribuyen al incremento de los niveles del riesgo operativo.

**Pregunta 22.** De los siguientes riesgos operativos ¿Qué factor externo piensa usted que tiene relevancia y produce pérdidas significativas en la entidad?

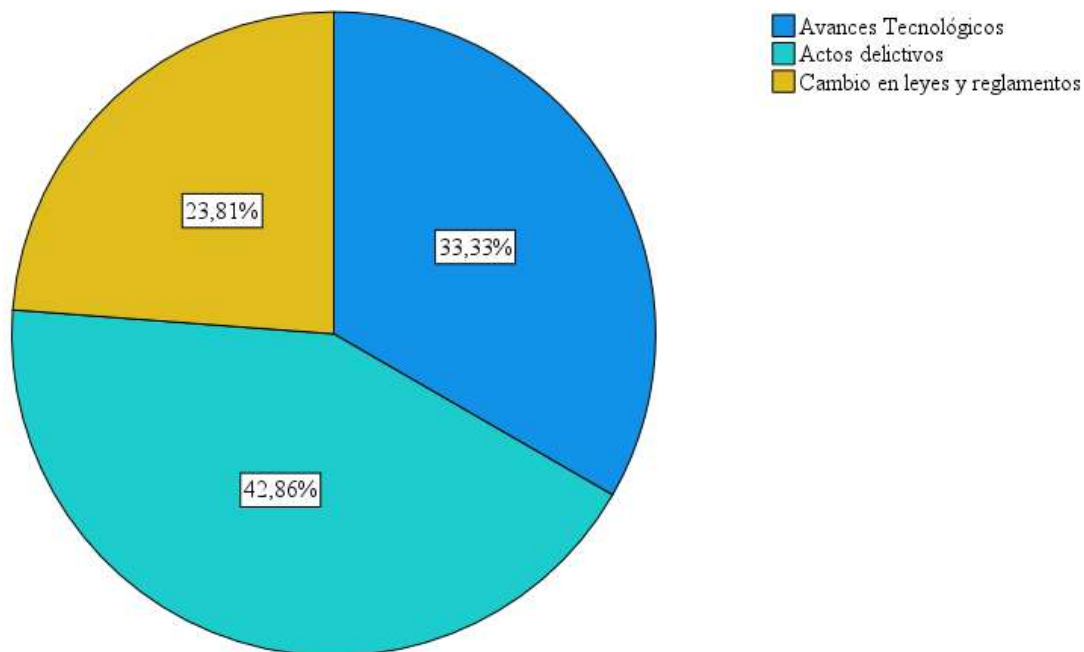
**Tabla 28**

*Riesgos operativos externos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Avances Tecnológicos	7	33,33	33,33	33,33
	Actos delictivos	9	42,86	42,86	76,19
	Cambio en leyes y reglamentos	5	23,81	23,81	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Figura 16**

Representación gráfica pregunta 22



**Análisis:** Según las encuestas realizadas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno se determinó que en cuanto a los factores externos que afecta a estas instituciones el principal son los actos delictivos con 42,86%, posteriormente otro factor es el avance tecnológico con un 33,33% y finalmente con un 23,81 tenemos a los cambios en las leyes y en los reglamentos.

**Interpretación:** Gracias a los resultados de las encuestas aplicadas se identificó que el principal factor externo que genera riesgos operacionales son los actos delictivos, seguidos por los avances tecnológicos y los cambios en las normativas lo cual puede afectar a las organizaciones.

**Pregunta 23.** ¿En qué tiempo la entidad hace un seguimiento y evaluación del nivel de riesgo operativo actual?

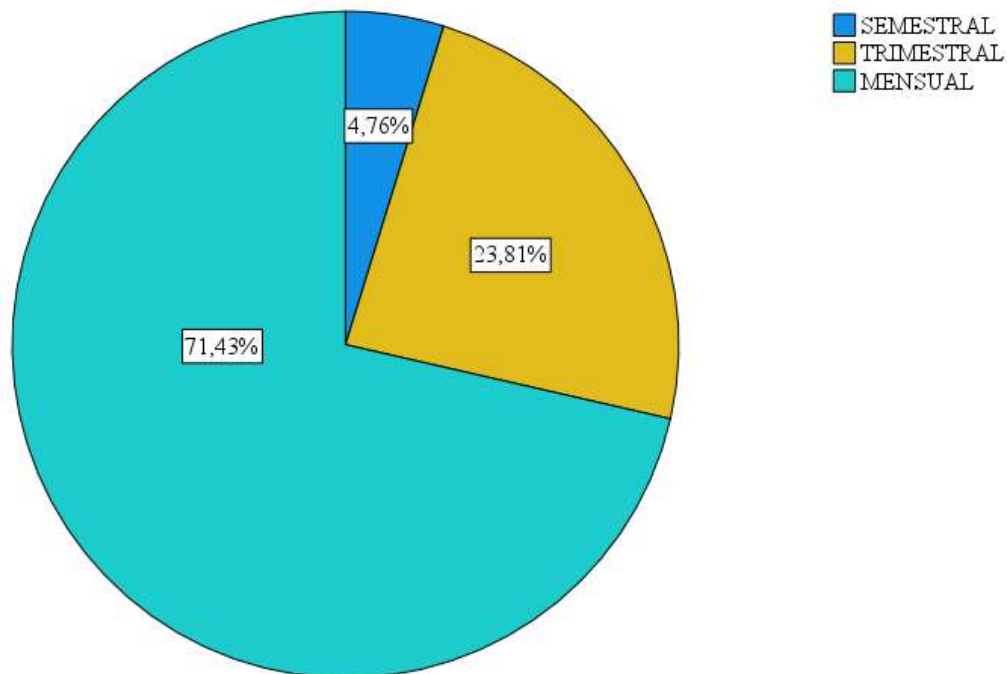
**Tabla 29**

*Seguimiento y evaluación del nivel de riesgo operativo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	SEMESTRAL	1	4,76	4,76	4,86
	TRIMESTRAL	5	23,81	23,81	28,57
	MENSUAL	15	71,43	71,43	100,0
	ANUAL	0	0,0	0,0	0,0
	OTRO	0	0,0	0,0	0,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Figura 17**

Representación gráfica pregunta 23



**Análisis:** De las 21 Cooperativas de Ahorro y Crédito encuestadas el 71,43% establece que se realizan los seguimientos del nivel de riesgo operativo de forma mensual, el 23,81 % de manera trimestral y un 4,76% menciona que lo realizan de forma semestral.

**Interpretación:** La mayor parte de las cooperativas encuestadas nos dicen que realizan los seguimientos y evaluaciones del nivel de riesgo operativo existente en las entidades de manera mensual mientras que en una parte minoritaria este proceso se realiza de forma semestral, fomentando así el incremento de posibilidad de riesgo.

**Comprobación de la hipótesis**

Tema: Evaluación de la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.

### ***Planteamiento de la hipótesis***

Hipótesis Nula (H0): La gestión de control interno NO está relacionado con el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.

Hipótesis Alternativa (H1): La gestión de control interno SI está relacionado con el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.

### ***Nivel de significancia***

El nivel de significancia escogido para la investigación es del 5% que es igual a 0,05.  
 $\alpha = 0,05$

### ***Estadístico de prueba chi cuadrado***

Chi cuadrado =  $\chi^2$

Grados de libertad = (n de columnas -1)\*(n de filas -1)

Grados de libertad= (3-1)\*(3-1)

Grado de libertad = 4

### ***Cruce de los resultados obtenidos para la comprobación de la hipótesis***

**Determinación del estadístico Chi Cuadrado.** A través de la aplicación del software IBM SPSS Statistics se ejecutó el cálculo del valor de Chi cuadrado en base a la tabla cruzada de la incógnita 3 ¿Califique la eficiencia del Sistema de Control Interno implementado?, considerada como variable independiente y la incógnita 16 ¿Cuál es el impacto del Riesgo Operativo en los procesos transaccionales de la COAC?, considerada variable dependiente.

Tabla 30

Tabla cruzada para la comprobación de la hipótesis P3\*P16

		¿Califique la eficiencia del Sistema de Control Interno implementado?			
		REGULAR	BUENO	Total	
¿Cuál es el impacto del Riesgo Operativo en los procesos transaccionales de la COAC?	<b>BAJO</b>	Recuento	0	7	7
		Recuento esperado	0,7	6,3	7,0
		% dentro de ¿Cuál es el impacto del Riesgo Operativo en los procesos transaccionales de la COAC?	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	33,3%	33,3%
	<b>MEDIO</b>	Recuento	1	9	10
		Recuento esperado	1,0	9,0	10,0
		% dentro de ¿Cuál es el impacto del Riesgo Operativo en los procesos transaccionales de la COAC?	10,0%	90,0%	100,0%
		% del total	4,8%	42,9%	47,6%
	<b>ALTO</b>	Recuento	1	3	4
		Recuento esperado	0,4	3,6	4,0
		% dentro de ¿Cuál es el impacto del Riesgo Operativo en los procesos transaccionales de la COAC?	25,0%	75,0%	100,0%
		% del total	4,8%	14,3%	19,0%
Total	Recuento	2	19	21	
	Recuento esperado	2,0	19,0	21,0	
	% dentro de ¿Cuál es el impacto del Riesgo Operativo en los procesos transaccionales de la COAC?	9,5%	90,5%	100,0%	
	% del total	9,5%	90,5%	100,0%	

Nota. Tabla cruzada para la comprobación de la hipótesis P3\*P16

**Análisis:** De las 21 Cooperativas de Ahorro y Crédito que fueron encuestadas se estableció que el 9,5% de las entidades que corresponden a 2 señalan que la eficiencia del sistema de control implementado es regular mientras que el 90,50% que corresponden a las 19 cooperativas restantes afirman que es bueno. Por otra parte, de las 21 cooperativas encuestas, 8 entidades correspondientes al 33,33% manifiestan que el impacto del riesgo operativo en los procesos transaccionales es bajo, el 19,05 es medio y el 47,62 es Alto.

### ***Prueba chi cuadrado***

**Tabla 31**

*Frecuencias observadas*

<b>OBSERVADOS</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	
1. ¿Califique la eficiencia del Sistema de Control Interno implementado?	19	2	0	21
2. ¿Cuál es el impacto del Riesgo Operativo en los procesos transaccionales de la COAC?	4	10	7	21
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>42</b>

**Tabla 32**

*Frecuencias esperadas*

<b>ESPERADOS</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	
1. ¿Califique la eficiencia del Sistema de Control Interno implementado?	11,5	6	3,5	21
2. ¿Cuál es el impacto del Riesgo Operativo en los procesos transaccionales de la COAC?	11,5	6	3,5	21
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>42</b>



**Tabla 33***Cálculo chi cuadrado*

<b>CHI CUADRADO</b>	<b>Alto Bueno</b>	<b>Medio Regular</b>	<b>Bajo Malo</b>
1. ¿Califique la eficiencia del Sistema de Control Interno implementado?	4,89130435	2,66666667	3,5
2. ¿Cuál es el impacto del Riesgo Operativo en los procesos transaccionales de la COAC?	4,89130435	2,66666667	3,5
<b>TOTAL</b>	<b>9,7826087</b>	<b>5,33333333</b>	<b>7</b>
		$\chi^2$	<b>22,115942</b>

*Nota.* Cálculo Chi Cuadrado**Resultados:**

- Valor de chi cuadrado ( $\chi^2$ ) =22,115942
- Grados de libertad: 4
- Nivel de Confianza:95%
- Nivel de significancia: 5%

## Distribución chi cuadrado

Figura 18

### Distribución chi cuadrado

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2$

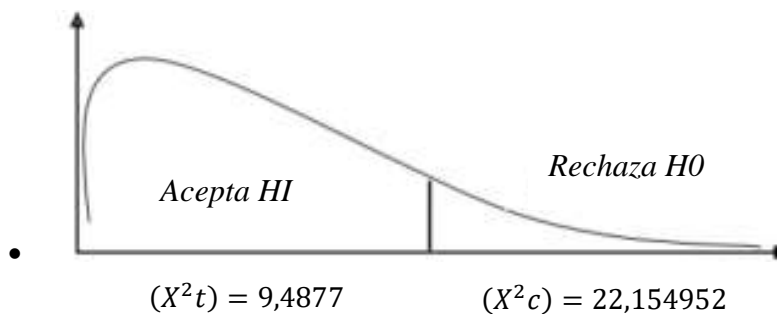
P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4602	16,4228	14,8602	13,2767	11,1423	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

Nota. El valor para  $p$  tabulado con un valor en grados de libertad de 4 y un nivel de significancia del 5% según la tabla de distribución de chi cuadrado es de 9,4877

### Comparación de valores

- Valor Chi Cuadrado Real ( $X_{2c}$ ) = 22,154952
- Valor Chi Cuadrado Teórico ( $X_{2t}$ ) = 9,4877

**Figura 19***Zona de aceptación***Regla de decisión**

- **H0= Si**  $(X^2_c) \leq (X^2_t)$
- **H1=**  $> (X^2_t)$

**Decisión estadística**

Una vez realizado el respectivo análisis estadístico se han derivado los siguientes resultados, con 4 grados de libertad y un nivel de significancia del 5% se adquirió un Chi Cuadrado ( $X^2_c$ ) de 22,154952, por consiguiente, la hipótesis nula ( $H_0$ ) se rechaza, ya que es mayor que el Chi Cuadrado ( $X^2_t$ ) el cual tiene un valor de 9,4877. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). En conclusión, la gestión de control interno SI está relacionado con el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.

## **Conclusiones**

- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi disponen de un sistema de gestión de control interno que ayuda con la detección de los diversos riesgos operacionales que se presentan, pero estos procesos de supervisión no son ejecutados correctamente, del estudio realizado a las 21 Cooperativas de Ahorro y Crédito se obtuvo la siguiente información: las COACs disponen de un sistema de gestión de control interno que mide los riesgos operacionales, también se identificó que existe una buena comunicación de las políticas de control interno entre las áreas de las cooperativas, en cuanto a la calificación de la eficiencia de control interno la mayor parte de organización manifestó que es buena y la parte restante lo considera como regular.
- En cuanto a los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito si aportan en la implementación y desarrollo de los sistemas de control interno existentes en la entidad, cabe recalcar que todas las COACs están respaldadas con firmas de responsabilidad o evidencias de la socialización que se realiza sobre el control interno de los empleados. Estas organizaciones financieras realizan periódicamente talleres en los cuales se actualiza la información emitida por las SEPS para mitigar los riesgos al momento en que los trabajadores desarrollan sus funciones. El ambiente laboral en estas instituciones es mayormente bueno, aunque por distintos motivos aún existe un porcentaje regular el cual afecta al desempeño de los colaboradores de la institución. La selección y ejecución de las actividades de control en su mayor parte son buenas, aunque aún existe una pequeña parte que necesariamente se debe mejorar.
- La tecnología en estas cooperativas pasa por ciertos procesos de selección los cuales según los datos recopilados son buenos para minimizar al máximo los riesgos. En las COACs del segmento uno los niveles de supervisión aportan en cada uno de los procesos del sistema de gestión de control interno, además se realizan auditorias tanto

externas como internas de forma periódica con la finalidad de detectar a tiempo posibles eventos adversos que pueden generar pérdidas. Posteriormente a la realización de las auditorias la mayoría de COACs continúan con el seguimiento de las recomendaciones generadas por los expertos, pero algo preocupante es que algunas organizaciones no se preocupan por solucionar este tipo de hallazgos.

- En cuanto a los problemas operativos se determinó que mayormente son ocasionados por errores humanos, seguido de problemas transaccionales, falencias tecnológicas, manejo de documentación, identificación de delitos económicos, entre otros. Después de haber detectado este tipo de problemas en las instituciones la mayor parte busca dar solución, pero en este caso existe un pequeño porcentaje que considera que no existen problemas y por ende no se enfocan en buscar soluciones preventivas. Por otra parte, gracias a los resultados obtenidos se puede evidenciar que más del 50% de las entidades encuestadas visualiza al riesgo como una oportunidad mientras que las restantes la ven como una amenaza o una simple debilidad.
- El impacto que tiene el riesgo operacional en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno según los datos recopilados es medio, existiendo una pequeña población que lo considera alto y a la cual se debe prestar más atención en el estudio. Continuando con las interrogantes se determinó que para más de la mitad de cooperativas los riesgos son normales, para otra parte son considerados relevantes pero lo más preocupante es que existen cooperativas que los consideran irrelevantes lo cual incrementa la probabilidad de riesgo operativo en la entidad.
- La supervisión intensiva de las Cooperativas de Ahorro y Crédito existen, pero no en su totalidad ya que algunas cooperativas no cuentan con este tipo de sistema para sus controles; las instituciones financieras del segmento uno disponen de herramientas que manejan el riesgo operacional; de igual manera y según los datos obtenidos se determinó que el desempeño de la herramienta mencionada anteriormente en su

mayoría es bueno, aunque una pequeña parte lo califica como regular por lo que es necesario analizar las posibilidades de una mejora.

- En las COACs el principal factor de riesgos es la rotación del personal, seguido por la fuga de información, los errores de los registros, poca capacitación del talento humano, pérdida del personal entre otros; dentro de los factores externos que provocan el incremento en el riesgo operacional la mayor parte de los encuestados consideran que son los actos delictivos, seguidos por los avances tecnológicos y los cambios constantes en las políticas; finalmente la frecuencia con la que se realiza los seguimientos de los riesgos operativos son en gran parte mensuales, trimestrales o semestrales.
- Basado en los resultados obtenidos se determinó que a pesar de los constantes controles que realizan a estas cooperativas y las herramientas de control interno que manejan aún existe una gran probabilidad de pérdida por los riesgos operativos causados por errores humanos, rotación de personal, y desconocimiento del COSO ERM 2017 por lo que se recomienda utilizar la Guía del COSO ERM propuesto como instrumento de socialización de este nuevo modelo de control.

## **Capítulo V**

### **Propuesta de la investigación**

#### **Título de la propuesta**

Guía de aplicación del COSO ERM 2017 con énfasis en los 20 principios de Control Interno para minimizar el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.

#### **Datos informativos de la propuesta**

Autores: Lutuala Velozo Lizeth Estefania y Toapanta Reyes Allison Paola

Tutor: Dra. Ana Lucía Quispe Otacoma

Período: 2023

#### **Alcance de la propuesta**

La propuesta se aplicará a las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento uno de la provincia de Cotopaxi.

#### **Beneficiarios**

La presente propuesta tiene como beneficiarios a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno ubicadas en la provincia de Cotopaxi, así como a sus socios y clientes.

#### **Antecedentes de la propuesta**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno, son consideradas como unas de las principales entidades intermediarias que afectan a la economía ecuatoriana, su contribución es primordial para el desarrollo del país ya que sirve como fuente de financiamiento, ahorro e inversión por lo que es de vital importancia conocer la situación de estas organizaciones en la actualidad.

La gestión de control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito es primordial para fomentar la eficiencia de sus actividades, así mismo su correcta ejecución permite detectar reducir, mitigar, evitar riesgos operativos y pérdidas. La utilización de sistemas de gestión de control interno ha ayudado a las cooperativas a optimizar recursos y disminuir procesos, cabe recalcar que este tipo de sistemas de control deben estar estructurados con políticas, procesos, normativas y acciones que estén enfocados en el cumplimiento de los objetivos de las COACs. Pero el desconocimiento de nuevas actualizaciones del COSO entre los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi, ha generado un incremento en el riesgo operacional teniendo como principal factor los errores humanos, por lo que el desarrollo y utilización de una Guía de aplicación del COSO ERM 2017 con énfasis en los 20 principios de Control Interno para minimizar el riesgo operacional contribuye de manera beneficiosa a las cooperativas mencionadas anteriormente.

### **Justificación**

La propuesta desarrollada en el presente estudio se basa en la necesidad que tienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento uno de la provincia de Cotopaxi de socializar a todos sus colaboradores de forma didáctica los 20 principios que en la actualidad maneja el COSO ERM, esto con la finalidad de minimizar los riesgos operacionales generalmente producidos por errores humanos causados por desconocimiento de este nuevo modelo de control.

Gracias a la presente investigación, se determinó que es de vital importancia mantener un control adecuado en cada uno de los procesos operativos de las COACs, tomando en cuenta a todo el personal de la institución ya que todos deben aportar para que se ejecute de forma adecuada el sistema de gestión de control interno que tienen las cooperativas y para esto es necesario contar con una guía que les facilite la socialización de los nuevos parámetros



que contiene el COSO ERM, la cual está estructurada en una herramienta tecnológica, con un lenguaje entendible, además de fácil accesibilidad y manejo para los usuarios.

En los resultados de la investigación se evidencio que las 21 Cooperativas de Ahorro y Crédito encuestadas cuentan con un Sistema de Control Interno que mide los riesgos operacionales de la institución y cuya eficiencia es en su mayoría buena, lo cual es beneficioso para la mitigación de riesgos.

De igual forma se encontró que de la totalidad de entidades financieras encuestadas el 40.54% de ellas consideran a los errores humanos como el principal problema operativo que existe en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, seguido de los problemas transaccionales con un 24.32%, lo que nos hace reflexionar que a pesar que las entidades cuenten con herramientas que midan el riesgo operativo, el desconocimiento del COSO, genera un incremento en los niveles de riesgo operacional.

Por otra parte, a través del instrumento de recopilación de información determinó que el 33.33% de organizaciones financieras consideran que la rotación del personal es uno de los principales factores internos que incrementan el riesgo de pérdida en la entidad, seguido de un 24.24% que opina que la fuga de la información seria otro factor que genera este tipo de pérdidas.

## **Objetivos de la propuesta**

### ***Objetivo general***

- Elaborar una guía de aplicación del COSO ERM 2017 con énfasis en los 20 principios de Control Interno para minimizar el riesgo operacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.

### **Objetivos específicos**

- Estructurar una guía didáctica de los 20 principios de COSO ERM 2017 para fomentar la socialización de este nuevo modelo de control interno
- Reducir los riesgos operaciones causados por errores humanos a través de la creación de una herramienta que ayude con la comunicación de los parámetros del COSO ERM 2017.
- Mitigar el riesgo de pérdida que genera el desconocimiento de los colaboradores y la rotación de personal en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Uno de la provincia de Cotopaxi.

### **Fundamentación de la propuesta**

La propuesta de una guía para la aplicación de COSO ERM 2017, nace a partir de los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento uno de la provincia de Cotopaxi, en el cual se preguntó si contaban con un sistema de Control Interno que mida el riesgo operacional, pregunta a la cual contestaron positivamente, lo que es comprensible, ya que al ser uno de los segmentos más grandes necesitan llevar a cabo una mayor cantidad de controles determinados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para mitigar los riesgos operacionales.

Pero también se evidenció que aún existe desconocimiento por parte de los colaboradores acerca del COSO ERM 2017, ya que a pesar de tener departamentos en las matrices, encargados de la parte operativa y de las diversas evaluaciones de control interno que se realiza constantemente en estas COACs, las sucursales, agencias y trabajadores de las mismas aún no tienen claro el modelo de COSO que se utiliza en la entidad y esto causa una alta probabilidad de que ocurran eventos adversos generados por errores humanos, esto se sustenta en la pregunta 13 misma que como se mencionó anteriormente el principal problema

operativo en la mayoría de COACs son los errores humanos de igual forma la pregunta 21 en la que se indicó que la adaptación del nuevo personal al puesto de trabajo es uno de los riesgos operativos que más pérdidas ha ocasionado.

Por lo que el plan de estructurar una guía de aplicación del COSO ERM 2017 para todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de Cotopaxi resulta de gran utilidad para que se socialice estos parámetros a todos los colaboradores de la institución para que conozcan mejor sobre el Control Interno basado en el COSO ERM 2017 con base en los 20 principios y la función que deben cumplir con la finalidad de aportar con su ejecución y de esta forma reducir al máximo los errores humanos que se están presentando en dichas entidades.

### **COSO ERM 2017**

El COSO realizó una serie de actualizaciones con la finalidad de adaptarse a los constantes cambios que están ocurriendo en la actualidad con la economía además de enfocarse en la importancia que tiene la gestión de los riesgos al afectar directamente al desempeño y las estrategias organizacionales de las empresas que lo apliquen, que en esta ocasión son las Cooperativas de Ahorro y Crédito, estas modificaciones se dieron porque el riesgo ha evolucionado es decir han aparecido nuevos riesgos que necesitan ser analizados a fondo para su control.

Es importante reconocer que este nuevo modelo no reemplaza al control interno anterior, más bien mejora su aplicación y ayuda a las entidades a prevenir los riesgos ya sean negativos como las amenazas o positivos como las oportunidades.

Como lo mencionamos anteriormente el COSO ERM 2017, se basa en 20 nuevos principios repartidos entre los cinco componentes, es decir desde gobierno hasta supervisión, y

pueden ser aplicados a todo tipo de entidades, sin importar el tipo de negocio, el capital o tamaño.

### **Ventajas del COSO ERM 2017**

- Brinda una explicación más precisa y fiable, sobre la gestión de riesgos y su papel fundamental en el planteamiento de estrategias.
- Establece los objetivos estratégicos, basados en el rendimiento y la mitigación de riesgos para el beneficio de la entidad.
- Aporta con parámetros del Gobierno y la supervisión.
- Identifica la globalización económica y se adapta a este entorno
- Nueva visión de los riesgos, y análisis de la evolución de los mismos.
- Compatible con el uso de herramientas informáticas.

### **Componentes del COSO ERM 2017**

#### **1. Gobierno y Cultura**

El gobierno es la autoridad que organiza a toda la entidad, estableciendo formas de supervisión, mientras que la cultura se enfoca en los valores, el comportamiento y la inexistencia del riesgo.

#### **2. Estrategia y establecimiento de objetivos**

Este componente trata de unificar la gestión de riesgos, los objetivos y las estrategias, encontrando los puntos estratégicos para alinearlos con los riesgos y evaluar los riesgos.

#### **3. Desempeño**

En este componente se identifica y a su vez se evalúa todos los riesgos que de una u otra forma pueden afectar con el logro de los objetivos estratégicos, en este caso se enfoca en los riesgos y se espera una respuesta para asumirlos.

#### **4. Revisión y monitorización**

Se realiza una revisión completa del desempeño de la organización además de aplicar el marco de la gestión de riesgos según el tiempo planificado para observar los resultados y determinar si se acepta el control o se cambia.

#### **5. Información, comunicación y reporte**

Son los procesos que se realizan para obtener información verídica de la parte interna como externa de la entidad además de fomentar la comunicación y la unificación de todas las áreas que tenga la organización (Estupiñan, 2021).

### **Matriz de control interno MECI**

Se trata de una herramienta que permite evaluar la situación en este caso de las cooperativas y de esta forma encontrar las falencias que tienen en el sistema de gestión de control interno que manejan, para brindar una solución oportuna y de esta manera garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados, en este caso se realizó esta matriz con la información proporcionada por los jefes de agencia, gerentes o auditores de las Instituciones visitadas y la cual permite determinar que si existe un nivel de riesgo en cuanto a la capacitación del personal la comunicación y la Socialización de los parámetros del nuevo modelo del Coso, cabe recalcar que este riesgo que aunque mínimo debe ser tratado a tiempo para evitar posibles complicaciones y pérdidas futuras (Mise Iza & Toctaguano Vilca, 2020).

### **Guía de aplicación del COSO ERM 2017 con énfasis en los 20 principios de control interno.**



Esta guía es una herramienta que está elaborada en base a los 20 principios del nuevo modelo del COSO, el cual es de fácil manejo y buena comprensión, para que todos los colaboradores de las instituciones financieras conozcan sobre el tema con la finalidad de que

se eviten cometer equivocaciones, es una herramienta muy útil para el nivel gerencial de la COACs, para socializar de una forma efectiva el COSO ERM 2017.

### **Desarrollo de la propuesta**

Figura 20

Portada COSO ERM 2017

		<b>COSO ERM 2017</b>	
<b>1. INTRODUCCION</b>		<b>2. COMPONENTES</b>	
Para empezar a utilizar esta herramienta es necesario conocer su funcionamiento e información básica sobre lo que es el COSO ERM 2017	<a href="#">IR</a>	Se describe cada uno de los componentes que conforman este enfoque	<a href="#">IR</a>
<b>3. PRINCIPIOS</b>		<b>4. EJEMPLO</b>	
De los cinco componentes de Control Interno que establece COSO, se deberán considerar los 20 principios que representan los conceptos fundamentales relacionados con los componentes para el establecimiento de un efectivo Sistema de Control Interno...	<a href="#">IR</a>	Matriz de Modelo Estándar de Control Interno MECI En este caso realizamos esta matriz con la información proporcionada por los jefes de agencia, gerentes o auditores de las Instituciones visitadas	<a href="#">IR</a>
<b>Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio</b> <b>Licenciatura en Contabilidad y Auditoría</b>		<b>Autores:</b> Lutuala Lizeth Toapanta Allison <b>Tutor:</b> Dra. Ana Quispe	

Nota. Página principal de la Guía COSO ERM 2017.

Figura 21

Introducción COSO ERM 2017



INTRODUCCION



Realizar una lectura comprensiva

Leer la información proporcionada de manera que entienda la importancia que este tipo de información tiene para el desarrollo de su Cooperativa de Ahorro y Crédito

COSO - Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission

COSO es la organización que actúa como líder mundial de pensamiento organizacional mediante el desarrollo de marcos y orientaciones generales sobre Control Interno, Gestión de riesgo empresarial y disuasión del fraude dirigidos a mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, así como a reducir el nivel de fraude en las organizaciones

Importancia

La gestión de riesgos se ha convertido en responsabilidad de todos porque va directamente relacionada con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Actualización

Con un nuevo enfoque en la administración de riesgos, las organizaciones tendrán la capacidad de adoptar el camino más adecuado para refinar su estrategia en un entorno de cambios constantes. Adolfo Ramírez, Socio de Auditoría Interna, y Juan Carlos Simón, Socio de Risk Consulting, nos revelan en qué consisten estas modificaciones.

En qué cambió COSO ERM 2017

Recientemente COSO decidió actualizar su publicación en materia de riesgos. Esto implica un cambio en el análisis y la gestión de los mismos, abordando expectativas y necesidades de los clientes. Adolfo Ramírez, Socio de Auditoría Interna, y Juan Carlos Simón, Socio de Risk Consulting, nos revelan en qué consisten



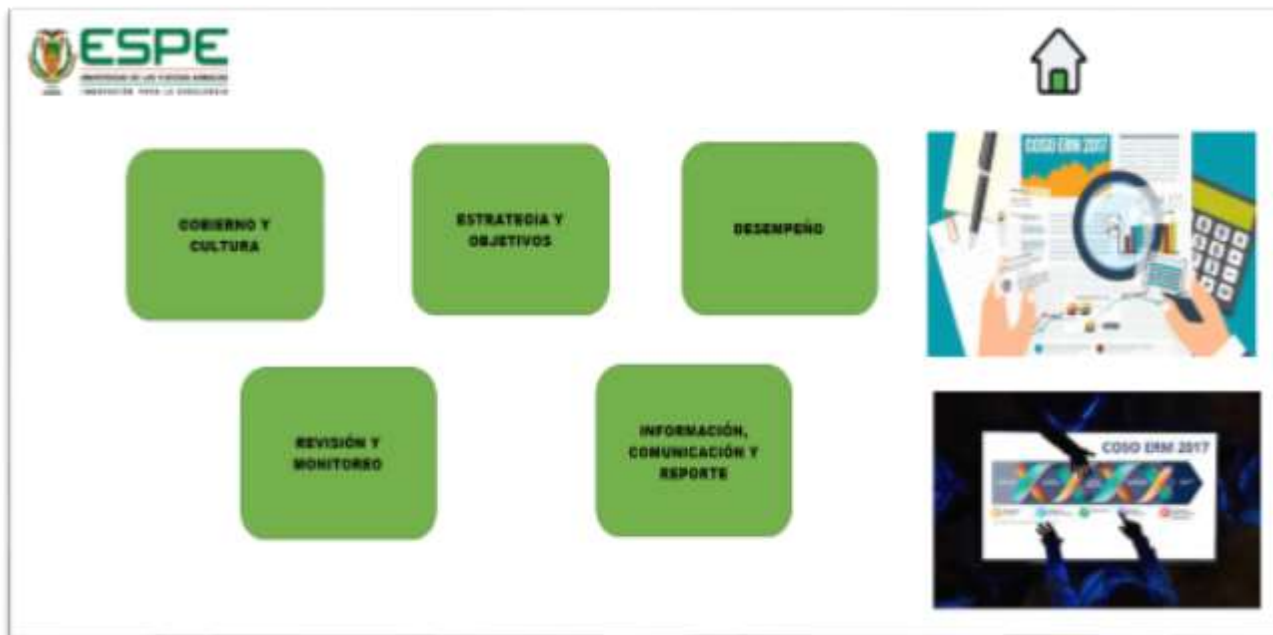
ENTERPRISE RISK MANAGEMENT

Nota. Página N°02 de la Guía COSO ERM 2017.



**Figura 22**

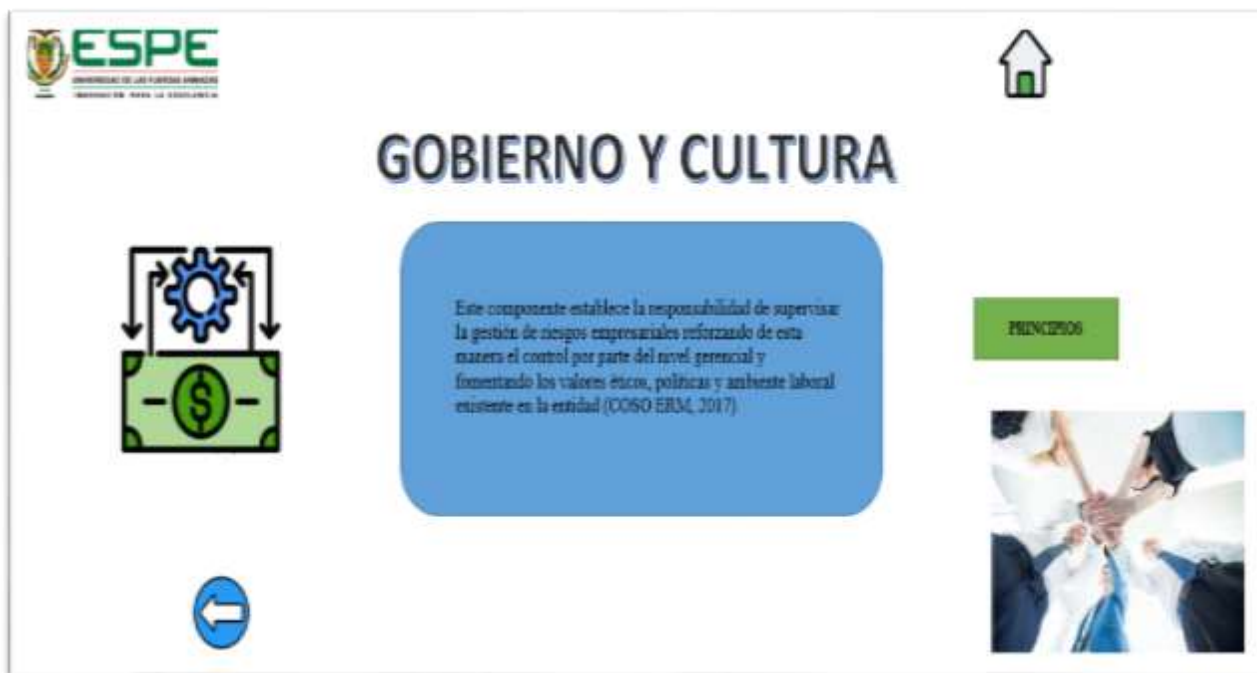
*Componentes*



*Nota.* Componentes Coso ERM 2017

**Figura 23**

*Gobierno y cultura*



*Nota.* Componente Gobierno y Cultura

Figura 24

Estrategia y objetivos

**ESTRATEGIA Y OBJETIVOS**

Se enfoca en la gestión de los riesgos, además del planeamiento de estrategias y el cumplimiento de objetivos de la empresa por medio del trabajo en grupo para realizar una planificación, en este proceso se debe tomar en cuenta el riesgo el cual se evita estar alineado con los riesgos, lo mismo lo vamos los valores y objetivos de la empresa, con la finalidad de determinar, responder y evaluar el nivel de riesgo que existe.

PRINCIPIOS

Nota. Componente Estrategia y objetivos

Figura 25

Desempeño

**DESEMPEÑO**

Los riesgos necesitan ser identificados y evaluados para determinar el impacto que tienen en el cumplimiento de los objetivos empresariales y la eficacia de las estrategias establecidas, en este caso este componente se trata de determinar la gravedad de los riesgos para priorizarlos según ese nivel y prevenir cualquier evento que pueda presentarse en la entidad (COSO ERM, 2017)

PRINCIPIOS

Nota. Componente Desempeño

Figura 26

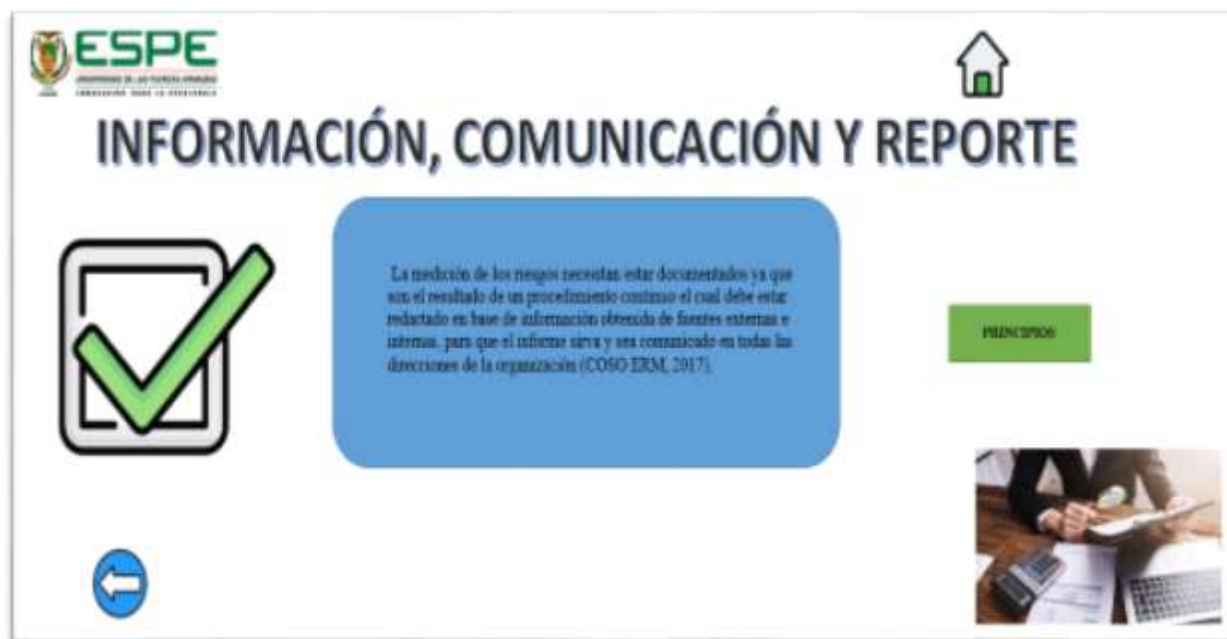
Revisión y monitorización



Nota. Componente revisión y monitorización

Figura 27

Información, comunicación y reporte



Nota. Componente Información, comunicación y reporte

Para reforzar la información y uso de la herramienta a continuación se proporciona la propuesta elaborada en el siguiente link:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1whOy8g\\_qxDW6fg4zSILA44C4XteBk-KQ/edit?usp=sharing&oid=110998450987507319897&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1whOy8g_qxDW6fg4zSILA44C4XteBk-KQ/edit?usp=sharing&oid=110998450987507319897&rtpof=true&sd=true)

## Capítulo VI

### Conclusiones y Recomendaciones

#### Conclusiones

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno, están regidas principalmente por la Constitución, además el organismo que las supervisa es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la cual a través de leyes y normativas tiene la finalidad de establecer políticas y lineamientos que permitan a las entidades financieras desarrollar sus actividades bajo la ley minimizando los riesgos y garantizando la transparencia de sus procesos.

Por medio del estudio bibliográfico y conceptual se logró recopilar información importante acerca del control interno y su relación con el riesgo operacional que las COACs del segmento uno de la provincia de Cotopaxi tiene en sus procesos, además de encontrar datos relevantes sobre los modelos de control interno que buscan detectar, prevenir y mitigar eventos adversos que produzcan pérdidas en las entidades financieras.

Basado en los resultados obtenidos de la investigación se considera que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno manejan un sistema de gestión de control interno efectivo el cual les permite medir los riesgos operacionales, sin embargo se detectó que a pesar de la existencia de departamentos y áreas encargadas de manejar estos controles en la matriz la mayoría de sucursales y agencias establecidas en los siete cantones de la provincia desconocen los procesos y los parámetros que tiene el COSO ERM 2017.

Existe un nivel de riesgo operacional medio debido a la vulnerabilidad en las instituciones financieras analizadas a causa del desconocimiento del modelo COSO que se encuentra vigente en la actualidad y la descomunicación que existe entre las matrices y las agencias de las COACs lo cual ocasiona graves problemas en los procesos a pesar de que

dichas entidades cuentan con sistemas de gestión de control interno que miden los riesgos operacionales.

Se concluye que la gestión de control interno se encuentra directamente relacionada con el riesgo operacional presente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la provincia de Cotopaxi.

Se realizó una guía en la que se detalle los veinte principios del COSO ERM 2017 para facilitar la socialización de los mismos en las COACs para disminuir los errores humanos que se dan por desconocimiento o falta de capacitación del personal.

## Recomendaciones

Mantenerse informado sobre las actualizaciones de las normativas, la Constitución y el modelo COSO ERM 2017 para acoplar las políticas internas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno con estos lineamientos y de esta forma tener una buena gestión de control interno.

Mejorar continuamente el sistema de gestión de control interno que las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento uno tienen implementado, de tal manera que se mejore eficazmente los procesos operativos.

Ocupar estrategias que ayuden a mitigar el riesgo operacional de las cooperativas, ya que se pudo determinar que por su segmentación el nivel de riesgo es medio.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito se enfoquen en mejorar su sistema de gestión de control interno ya que este se encuentra relacionado con los riesgos operativos que afectan a los procesos.

Utilizar adecuadamente una guía de los veinte principios del COSO ERM 2017 para facilitar la socialización de este modelo de control a los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno, la cual este elaborada en un lenguaje comprensible para minimizar los errores humanos y evitar cualquier situación adversa que produzca problemas a la entidad.

## Bibliografía

- Aldás, A. (2019). Cooperativismo: desarrollo y organización histórica. *Revista Vinculos ESPE*, 4(2). Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador:  
<https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/vinculos/article/view/1552/1131>
- Arcos Guamán, Á. S. (2020). *Diseño de un plan de mitigación del riesgo en la gestión Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Martín de Tisaleo Ltda." para el periodo 2019-2024*. Obtenido de Escuela Superior Politécnica de Chimborazo:  
<http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/14332/1/22T0573.pdf>
- Ayasta Durand, J. M. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú*. Obtenido de Universidad Católica Los Ángeles Chimbote:  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/2004/CONTROL\\_INTERNO\\_ALMACENES\\_%20AYASTA\\_DURAND\\_JOSE\\_MIGUEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/2004/CONTROL_INTERNO_ALMACENES_%20AYASTA_DURAND_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Baquero Valladares, M. G. (2022). *Modelo de gestión de riesgo operativo para Instituciones financieras*. Obtenido de (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador):  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3455/1/77631.pdf>
- Bravo Bravo, P. A. (2020). *Modelo de gestión del riesgo operativo para el control de la gestión financiera en el Instituto Superior Tecnológico Para el Desarrollo ISPADE*. Obtenido de (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador):  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7334/1/T3208-MFGR-Bravo-Modelo.pdf>
- Chamba, R. (Agosto de 2022). *Riesgo Operativo( Superintendencia de Economía Popular Y Solidaria)*. Obtenido de DGRV – Confederación Alemana de Cooperativas:  
<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Riesgo-Operativo.pdf>



Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2013).

COSO II. Obtenido de Internal Control Integrated Framework:

[https://archivo.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](https://archivo.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)

Criollo Criollo, J. A. (2016). *El riesgo operativo y la liquidez en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato*”.

Obtenido de (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera Contabilidad y Auditoría):

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24062/1/T3803i.pdf>

de la Federación, A.S. (2014). *Marco Integrado de Control Interno*. Obtenido de

[https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_mex\\_ane\\_101.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_mex_ane_101.pdf)

de Política, J., & Financiera, R. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Obtenido de

Registro Oficial: <https://bde.fin.ec/wp-content/uploads/2023/06/COMyF-ULTMOD-16MAY2023.pdf>

Del Ecuador, A. C. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Quito:

Tribunal Constitucional del Ecuador. Registro oficial Nro, 449, 79-93:

<https://jprf.gob.ec/wp-content/uploads/2023/03/1.-Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador-2.pdf>

Díaz, L. F., Ospina, J. J., & Franco, L. F. (2016). El cooperativismo y la economía solidaria:

génesis e historia. *Cooperativismo y Desarrollo*, 24(190), 133-145. Obtenido de

<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/co/article/view/1507/1614>

Estupiñan, R. (2021). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones S.A.S.

Fabara Gálvez, G. V. (2022). *Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno y su prestación de servicios de intermediación financiera como entidades financieras*

*populares y solidarias*. Obtenido de (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador):

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8800/1/T3852-MDFBS-Fabara-Las%20cooperativas.pdf>

Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito. (2022). *Historia Ahorro y Crédito*. Obtenido de <https://fedecac.com/cooperativismo/>

González, L. M., Rodríguez, Y. B., & Mero, Á. E. (2017). Procedimiento de gestión integrada de riesgos para el control interno universitario. *Eca Sinergia*, 8(2), 80-98.

Guanatasig Samaniego, J. A. (2016). *Análisis financiero y la predicción de insolvencia financiera, en las pequeñas cooperativas de ahorro y crédito, pertenecientes al segmento 5, de la provincia de Tungurahua en el periodo 2014*. Obtenido de (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera Ingeniería Financiera): <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23716/1/T3734ig.pdf>

Guartán Quezada, L. E. (2018). *Riesgo Operativos de Contratación Pública en las Empresas de Generación Eléctrica en el Cantón Cuenca*. Obtenido de (Master's thesis, Universidad del Azuay): <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7977/1/13714.pdf>

Gutierrez Aranda, M. E. (2019). *La Calidad de la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana en la Municipalidad del Distrito de Virú, La Libertad 2019*. Obtenido de Universidad César Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39136/GUTIERREZ\\_AM..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39136/GUTIERREZ_AM..pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Herrera Taipicaña, M. P. (2018). *La economía popular y solidaria: el caso ecuatoriano enfocado en el sector financiero cooperativista*. Obtenido de (Master's thesis, Universidad Andina

Simón Bolívar, Sede Ecuador):

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6053/1/T2546-MRI-Herrera-La%20economia.pdf>

Instituto de Auditores Internos Ecuador. (2020). *Coso-Gestión de Riesgo Empresarial*. Obtenido de WEBINAR COSO ERM 20200418:

[https://iaiecuador.org/documentos/Webinar\\_COSO\\_ERM\\_20200421\\_FRACINES.pdf](https://iaiecuador.org/documentos/Webinar_COSO_ERM_20200421_FRACINES.pdf)

Lara Valverde, E. N. (2014). *Análisis del sector cooperativo del segmento 4 en la economía popular y solidaria*. Obtenido de (Bachelor's thesis, Quito: USFQ, 2014):

<https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3646/1/112295.pdf>

Márquez, G. R. (2011). Modelos Contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos.

*Observatorio laboral revista venezolana*, 4(8), 115-136. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>

Michilena Sánchez, C. F. (2020). *Diseño de un Modelo de Administración Integral de Riesgos Financieros para una institución de educación superior pública, basado en la evaluación financiera y presupuestaria. Caso Universidad Central del Ecuador durante el período fiscal 2018*. Obtenido de (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador): <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7625>

Mise Iza, L. A., & Toctaguano Vilca, J. Y. (2020). *Evaluación del riesgo operativo basado en el COSO ERM en la cooperativa de ahorro y crédito "Virgen del Cisne" agencia San Felipe de la parroquia Eloy Alfaro del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi en el año 2018*. Obtenido de (Bachelor's thesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi: Facultad de Ciencias Administrativas):

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5776/1/T-001443.pdf>

- Nájera, C., & Paredes, B. (2017). Identidad e Identificación: Investigación de Campo como Herramienta de Aprendizaje en el Diseño de Marcas Identity and Identification: Field Research as a Learning Tool in Brand Design. *Revista INNOVA Research Journal*, 2(10), 155-164. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/465/543>
- Navarro Stefanell, F., & Ramos Barrios, L. M. (2016). EL control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. 1(25). Obtenido de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1193&context=eq>
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigacion Cientifica*. Machala: Ediciones UTMACH, 1.
- Organizacion Internacional para la Estandarización. (2009). *Norma Internacional ISO 31000*. Obtenido de Gestión de Riesgos, Principios y Guías: [https://gestion-calidad.com/wp-content/uploads/2016/09/iso\\_31000\\_2009\\_gestion\\_de\\_riesgos.pdf](https://gestion-calidad.com/wp-content/uploads/2016/09/iso_31000_2009_gestion_de_riesgos.pdf)
- Ortega Cruz, C. H. (2015). *El sistema financiero, la Superintendencia de Bancos y Bancos Central, en el período 2007-2012*. Obtenido de (Master's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Económicas): <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7905/1/Tesis%20Christian%20Ortega%20Fiscal.pdf>
- Parra, L. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*(2), 129-146. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5518/551856273008.pdf>
- Rahim, N., Jaafar, A., Jauriyah, S., & Sarkawi, M. (2017). Sistema de control interno e identificación de peligros del riesgo operacional en la banca convencional de Malasia.

*Revista Internacional de la Gestión de la Cadena de Suministro*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/318100112\\_Internal\\_Control\\_System\\_and\\_Hazard\\_Identification\\_of\\_Operational\\_Risk\\_in\\_Malaysian\\_Conventional\\_Banking](https://www.researchgate.net/publication/318100112_Internal_Control_System_and_Hazard_Identification_of_Operational_Risk_in_Malaysian_Conventional_Banking)

Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122. Obtenido de Revista digital de investigación en docencia universitaria: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s2223-25162019000100008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s2223-25162019000100008&script=sci_arttext)

Sánchez Sánchez, S. J. (2015). *El riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad de la empresa GIAHAN ECUADOR Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*. Obtenido de (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Contabilidad y Auditoría. Semipresencial): <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17801/1/T3104i.pdf>

SEPS. (2022). *NORMA REFORMATORIA A LA RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279*. Obtenido de Registro Oficial : <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/SEPS-IGT-IGS-INR-INGINT-2022-0211.pdf>

SEPS. (2023). *Boletín Actualidad y Cifras EPS- Mayo 2023*. Obtenido de Portal Estadístico SEPS: [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-may2023-Solo-lectura\\_compressed.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-may2023-Solo-lectura_compressed.pdf)

Solidaria, S. D. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Registro Oficial: <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>

Stefanell, F. N., & Barrios, L. M. (2016). El control interno en los procesos de producción de la litografía en Barranquilla. *Equidad y desarrollo*(25), 245-267. Obtenido de Equidad y Desarrollo: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5432120>

Vargas Castillo, A. V. (2018). *El control interno y el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1,2 y3 de la provincia de Tungurahua, en el período 2016*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28641/1/T4347i.pdf>

Vega-de la Cruz, L. O., & Nieves-Julbe, A. F. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín*, 22(1). Obtenido de Ciencias Holguin: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>

Velastegui, I. (2020). *Gestión de Riesgo Operativo*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Gestion-Riesgo-Operativo.pdf>

Vilca Luque, M. A. (2022). *Control interno según el modelo COSO y su relación con la competitividad empresarial de las MYPES comerciales. Cayma, 2021*. Obtenido de Universidad Católica de San Pablo: [https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/17240/1/VILCA\\_LUQUE\\_MEG\\_COS.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/17240/1/VILCA_LUQUE_MEG_COS.pdf)

**Anexos**