



Evaluación de la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional: caso Entidades

Bancarias Ecuatorianas de la provincia de Cotopaxi.

Cevallos Acosta, Ibanna Anabella y Chicaiza Narváez, Lucy Mariela

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

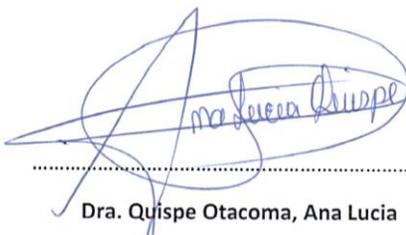
Reporte de verificación de contenido

Document Information

Analyzed document	Tesis_Cevallos_y_Chicaiza.pdf (D173305985)
Submitted	8/31/2023 11:08:00 PM
Submitted by	
Submitter email	iacevallos3@espe.edu.ec
Similarity	8%
Analysis address	mp.padilla.uta@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO / TESIS LUTUALA y TOAPANTA.pdf Document TESIS_LUTUALA y TOAPANTA.pdf (D173305875) Submitted by: aptoapanta6@espe.edu.ec Receiver: mp.padilla.uta@analysis.orkund.com	10
SA	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO / Tesis Tapia y Timbila.pdf Document Tesis Tapia y Timbila.pdf (D173305837) Submitted by: pntapia@espe.edu.ec Receiver: mp.padilla.uta@analysis.orkund.com	11
W	URL: https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/33063/1/T-ESPEL-CAI-0815.pdf Fetched: 8/31/2023 11:09:00 PM	2
W	URL: https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/32963/1/T-ESPEL-CAI-0811.pdf Fetched: 8/31/2023 11:09:00 PM	3
SA	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO / TESIS CALVACHE CARPIO.docx Document TESIS_CALVACHE_CARPIO.docx (D173118568) Submitted by: eelisabethsilva@gmail.com Receiver: walterjimenez.uta@analysis.orkund.com	2
W	URL: https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-... Fetched: 8/31/2023 11:11:00 PM	2
SA	Capitulo tematico Diego Perugachi.docx Document Capitulo tematico Diego Perugachi.docx (D39017047)	1



.....

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 Entidades Bancarias Ecuatorianas de la provincia de Cotopaxi”** fue realizado por los señores **Cevallos Acosta, Ibanna Anabella y Chicaiza Narváz, Lucy Mariela**; 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, **Cevallos Acosta, Ibanna Anabella** con cédula de ciudadanía N° 0503158438, y **Chicaiza Narváez, Lucy Mariela** con cédula de ciudadanía N° 0504578840 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: caso Entidades Bancarias Ecuatorianas 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


Cevallos Acosta, Ibanna Anabella
C.C.: 0503158438


Chicaiza Narváez, Lucy Mariela
C.C.: 0504578840



Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Autorización de Publicación

Nosotros **Cevallos Acosta, Ibanna Anabella** con cédula de ciudadanía N° 0503158438, y **Chicaiza Narváez, Lucy Mariela** con cédula de ciudadanía N° 0504578840, 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: caso Entidades Bancarias Ecuatorianas de la provincia de Cotopaxi** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Latacunga, 31 de agosto del 2023


Cevallos Acosta, Ibanna Anabella
C.C.: 0503158438


Chicaiza Narváez, Lucy Mariela
C.C.: 0504578840

Dedicatoria

Dedico este trabajo de integración curricular a mis padres Sr. Wilson Granda y Jackeline Andino por ser mis pilares en toda mi vida estudiantil, por siempre apoyarme a pesar de las adversidades, por enseñarme a valorar cada cosa que obtenemos con mucho esfuerzo, pero sobre todo gracias por creer en mí y nunca dejarme caer.

A mi esposo el Tnlgo. Jose Caceres por enseñarme a luchar por los sueños, por estar a mi lado en cada momento feliz y triste a lo largo de la carrera. Gracias por ser mi compañero de traspasos que nunca me dejó sola, que siempre me supo escuchar. Por ser una de las más grandes motivaciones al sentirse orgullo de mi persona, pero sobre todo gracias por tu inmenso amor y apoyo incondicional.

A todos mis seres queridos que en el pasar de los tiempos estuvieron ahí con una palabra de aliento que me reconfortó en los momentos que más necesitaba y que me felicitaron en mis logros obtenidos a lo largo de mi vida universitaria.

A mis amigos verdaderos que estuvieron apoyándome en todos los momentos sin importar que locura pasara por mi mente en especial a dos personas que las llevaré siempre en mi corazón Erika y Daniel que a pesar de la distancia estuvieron ahí para incentivarme y aconsejarme.

Y cada una de las personas que en se hicieron presentes en el camino de mis estudios universitarios que con el pasar del tiempo aportaron algo bueno en mí.

Cevallos Acosta, Ibanna Anabella

Dedicatoria

“El esfuerzo y dedicación es el reflejo de la satisfacción diaria alcanzada a lo largo de la vida”

El presente proyecto está dedicado a Dios y a mis padres Edwin y Miriam, que con cada una de sus palabras y sobre todo con su amor infinito han hecho posible ver materializado un sueño que hace 5 años lo vi lejano, el camino fue largo, pero con constancia y con su apoyo incondicional han hecho posible que hoy pueda festejar este logro junto a ustedes, los amo y anhelo que Dios me permita seguir cumpliendo más sueños a su lado.

A mis hermanos Jhonny, Sebastián y Daniela que con sus ocurrencias y palabras de aliento hicieron que cada obstáculo que se me presentó en el camino sea fácil de sobrellevar, sin duda alguna para mí son muy importantes y contribuyeron a que pueda cumplir mis sueños con cada gesto de cariño, consejos y chistes que tuvieron a lo largo de esta trayectoria estudiantil.

Chicaiza Narváez, Lucy Mariela

Agradecimiento

Primero agradezco a Dios por iluminarme, apoyarme, ayudarme y mantenerme fuerte a lo largo de esta dura travesía que a sido mis estudios universitarios, también por darme la salud y fuerza suficiente para cumplir con uno de mis tantos objetivos propuestos y a la vez por cuidar de mi familia y amigos.

Agradezco a mis padres Sr. Wilson Granda y Jackeline Andino por haber estado a mi lado, por su gran trabajo y dedicación para apoyarme a culminar con mi carrera universitaria, personas a las que admiro y quiero mucho porque sin ellos no sería la mujer que soy hoy en día, estoy en deuda para toda la vida con ustedes por todo lo que me han dado.

A mi esposo el Tnlgo. Jose Caceres por estar desde el momento en que incursione por este camino de la vida universitaria, porque de lo que estoy segura es que sin su apoyo y ayuda nada de esto sería posible, gracias por estar a mi lado y caminar juntos hasta llegar a cumplir esta meta profesional.

A los docentes que nos formaron no solamente en la parte académica, sino también en los valores y principios como futuros profesionales. A aquellos catedráticos que nos incentivaron a no rendirnos y seguir luchando por mis sueños y aspirar por metas más grandes.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE y al Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio, por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional, agradezco de manera especial, a mi tutora la Dra. Ana Quispe por el apoyo y guía en nuestra investigación.

¡Muchas gracias!

Cevallos Acosta, Ibanna Anabella

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la fuerza que me brindó a lo largo del camino, ha sido el principal motor de mi vida y sobre todo quién a hecho posible que pueda cumplir con uno de mis sueños, a la vez agradezco que durante toda esta trayectoria estudiantil haya permitido que me acompañen las personas que yo más aprecio y sobre todo le agradezco por la vida y por todos los favores recibidos hasta el día de hoy.

A mis padres Edwin y Miriam que quedaré eternamente agradecida por darme los instrumentos necesarios para afrontar la vida, y sobre todo por haber confiado en mi desde el primer día que entre a la universidad, por su apoyo incondicional, sus palabras de aliento y por los sacrificios que han hecho para siempre darme lo mejor. Para mí son muy importantes y agradezco a la vida por tener unos padres como ustedes, me llevó todos los consejos y virtudes que me han inculcado y los pondré en práctica para día tras día ser alguien mejor.

A mis hermanos Jhonny, Sebastián y Daniela, por haberme acompañado en todas las etapas de mi vida, por demostrarme su cariño y su apoyo incondicional en mis momentos de alegrías y tristezas, los llevaré siempre en mi corazón y en mi memoria queda marcado todos los momentos que pasamos juntos y los bonitos actos de bondad que tuvieron hacia mí.

A los docentes del CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga por cada uno de los conocimientos brindados a lo largo de mi vida estudiantil y por su disposición como seres humanos al darnos consejos que llevaré siempre presentes.

Chicaiza Narváez, Lucy Mariela

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	1
Reporte de verificación de contenido.....	2
Certificación.....	3
Responsabilidad de auditoría.....	4
Autorización de publicación.....	5
Dedicatoria	6
Dedicatoria	7
Agradecimiento.....	8
Agradecimiento.....	8
Índice de contenidos	10
Índice de tablas	15
índice de figuras	18
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>	22
<i>Meso</i>	23
<i>Micro</i>	24
<i>Árbol de problemas</i>	26
<i>Análisis crítico</i>	27

<i>Prognosis</i>	27
<i>Formulación del problema</i>	28
Justificación e importancia	28
Objetivos	29
<i>Objetivo General</i>	29
<i>Objetivos Específicos</i>	29
Hipótesis.....	30
<i>Hipótesis Nula (H0)</i>	30
<i>Hipótesis Alternativa (H1)</i>	30
Variables de investigación	30
<i>Variable independiente</i>	30
<i>Variable dependiente</i>	30
Cuadro de operacionalización de las variables.....	32
Capítulo II: Marco teórico	35
Antecedentes Investigativos	35
Bases Teóricas.....	38
<i>Teoría de Gestión de Control Interno</i>	38
<i>Teoría de Control Interno según Holmes 1987</i>	39
<i>Teoría de Control Interno Koontz y O`Donnell</i>	39
<i>Teoría de Control Interno de Organización funcional según Frederick Winslow, Taylor</i>	40
<i>Teoría del Riesgo operacional</i>	41
Bases conceptuales	42

<i>Sistema financiero</i>	42
<i>Entidades Bancarias</i>	43
<i>Tipos de Entidades Bancarias</i>	44
<i>Procesos</i>	44
<i>Control interno</i>	44
<i>Gestión de control interno</i>	45
<i>COSO I</i>	46
<i>COSO II</i>	46
<i>COSO 2013</i>	49
<i>COSO ERM 2017</i>	49
<i>Riesgo</i>	51
<i>Riesgos operacionales</i>	51
Base y Normativa Legal	52
<i>Constitución de la República del Ecuador</i>	52
<i>Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero</i>	55
Capítulo III: Metodología	57
Enfoque de la investigación	57
<i>Cualitativa</i>	57
<i>Cuantitativo</i>	57
Modalidad de la investigación	58
<i>Investigación de Campo</i>	58

<i>Investigación Bibliográfica - Documental</i>	59
Nivel o tipo de investigación	59
<i>Descriptiva</i>	59
<i>Aplicada</i>	60
<i>Básica</i>	60
Diseño de investigación	61
<i>No experimental</i>	61
Población y muestra	62
<i>Población</i>	62
<i>Muestra</i>	63
Técnicas de recolección de datos	70
<i>Encuesta</i>	70
<i>Herramientas</i>	70
<i>Método estadístico</i>	71
Capítulo IV: Resultados de la investigación	72
Análisis e interpretación de los resultados	72
Comprobación de la hipótesis.....	125
<i>Hipótesis planteadas</i>	125
Conclusiones	130
Capítulo V: Propuesta de la investigación	131
Título de la propuesta	131
Datos informativos de la propuesta	131

Alcance de la propuesta	131
Beneficiario.....	131
Antecedentes de la propuesta	131
Justificación	135
Objetivo.....	135
<i>Objetivo General.....</i>	<i>135</i>
<i>Objetivos Específicos.....</i>	<i>135</i>
Fundamentación de la propuesta.....	136
Diseño de la propuesta	136
Metodología	137
Planteamiento de la propuesta.....	138
Aplicación de la propuesta.....	154
Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones	158
Conclusiones.....	158
Recomendaciones	159
Bibliografía	160
Anexos.....	166

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable independiente</i>	32
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable dependiente</i>	33
Tabla 3 <i>Listado de Bancos por cantones de la provincia de Cotopaxi</i>	62
Tabla 4 <i>Características que tienen los Bancos</i>	64
Tabla 5 <i>Listado de Bancos según la Superintendencia de Bancos</i>	65
Tabla 6 <i>Listado de Entidades Bancarias encuestadas</i>	72
Tabla 7 <i>Ubicación de la Entidad Bancaria</i>	79
Tabla 8 <i>Cargo que ejerce en la Entidad Bancaria</i>	81
Tabla 9 <i>Objetivos estratégicos planteados</i>	82
Tabla 10 <i>Gestión de control interno para medir o controlar el riesgo operacional</i>	82
Tabla 11 <i>Flujogramas de las funciones de cada departamento</i>	83
Tabla 12 <i>Modelo de evaluación de control interno</i>	83
Tabla 13 <i>Evaluación del control interno</i>	85
Tabla 14 <i>Actividades realizadas dentro del control interno</i>	86
Tabla 15 <i>Frecuencia de la evaluación al control interno</i>	87
Tabla 16 <i>Porcentaje de aplican del control interno</i>	88
Tabla 17 <i>Aplicación de identificación de riesgos</i>	89
Tabla 18 <i>Nivel de riesgo operacional en la Entidad Bancaría</i>	89
Tabla 19 <i>Análisis del riesgo operacional</i>	91

Tabla 20 <i>Procesos de mayor riesgo operacional</i>	92
Tabla 21 <i>Eventos causantes de pérdidas</i>	93
Tabla 22 <i>Inducción de colaboradores de la entidad bancaria</i>	94
Tabla 23 <i>Errores humanos</i>	95
Tabla 24 <i>Capacitación del personal en las TIC 's</i>	95
Tabla 25 <i>Frecuencia de errores del software</i>	96
Tabla 26 <i>Seguro contra riesgos externos</i>	97
Tabla 27 <i>Frecuencia de las capacitaciones</i>	99
Tabla 28 <i>Existe el plan de continuidad en la Entidad Bancaria</i>	100
Tabla 29 <i>Sistema de evaluación de control interno para mitigar el riesgo operacional</i>	101
Tabla 30 <i>Ejerce la supervisión de riesgos a través del Consejo de Administración</i>	104
Tabla 31 <i>Supervisa la estrategia y las responsabilidades</i>	105
Tabla 32 <i>Establece estructuras operativas</i>	106
Tabla 33 <i>Define la cultura deseada</i>	107
Tabla 34 <i>Demuestra compromiso con los valores clave</i>	108
Tabla 35 <i>Atrae, desarrolla y retiene a profesionales capacitados</i>	109
Tabla 36 <i>Analiza el contexto empresarial</i>	110
Tabla 37 <i>Define el riesgo aceptable</i>	111
Tabla 38 <i>Evalúa estrategias alternativas</i>	112
Tabla 39 <i>Formula objetivos de negocio</i>	113

Tabla 40 Identifica el riesgo	114
Tabla 41 Evalúa la gravedad del riesgo	115
Tabla 42 <i>Prioriza riesgos</i>	116
Tabla 43 <i>Implementa respuestas antes los riesgos</i>	117
Tabla 44 <i>Desarrolla una visión a nivel de cartera</i>	118
Tabla 45 <i>Evalúa los cambios significativos</i>	119
Tabla 46 <i>Revisa el riesgo y el desempeño</i>	120
Tabla 47 <i>Persigue la mejora del ERM</i>	121
Tabla 48 <i>Aprovecha la información y la tecnología</i>	122
Tabla 49 <i>Comunica información sobre riesgos</i>	123
Tabla 50 <i>Informa sobre el riesgo, la cultura y el desempeño</i>	124
Tabla 51 <i>Tabla cruzada pregunta 4 y pregunta 11 de la encuesta</i>	126

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Niveles jerárquicos de las variables</i>	31
Figura 2 <i>Ubicación de la Entidad Bancaria</i>	80
Figura 3 <i>Cargo que ejerce en la Entidad Bancaria</i>	81
Figura 4 <i>Pregunta 4 de la Encuesta</i>	84
Figura 5 <i>Pregunta 5 de la Encuesta</i>	85
Figura 6 <i>Pregunta 7 de la Encuesta</i>	87
Figura 7 <i>Pregunta 8 de la Encuesta</i>	88
Figura 8 <i>Pregunta 10 de la Encuesta</i>	90
Figura 9 <i>Pregunta 11 de la Encuesta</i>	91
Figura 10 <i>Pregunta 17 de la Encuesta</i>	96
Figura 11 <i>Pregunta 18 de la Encuesta</i>	98
Figura 12 <i>Pregunta 19 de la Encuesta</i>	99
Figura 13 <i>Pregunta 6 del Cuestionario de Control Interno</i>	110
Figura 14 <i>Representación gráfica de la prueba de chi-cuadrado</i>	129
Figura 15 <i>Cuestionario de Control Interno COSO ERM 2017</i>	154
Figura 16 <i>Análisis y resumen del Cuestionario de Control Interno</i>	155
Figura 17 <i>Matriz para identificar los factores del riesgo operacional</i>	156

Resumen

El presente trabajo de integración curricular exteriorizo la investigación sobre la gestión de control interno y su incidencia en el riesgo operacional de las Entidades Bancarias de la provincia de Cotopaxi, se consideró como variable independiente a la gestión de control interno y variable dependiente al riesgo operacional. El enfoque de la metodología fue mixto, el cual proporciono la utilización de elementos cuantitativos y cualitativos, los mismos que sugieren recopilación de datos numéricos y la revisión de documentación e informes bibliográficos verídicos. A la vez, se considera la base legal sobre la cual se sustentan los Bancos en referencia al control interno, su gestión y los riesgos operacionales. La herramienta de investigación utilizada para la recolección de datos fue la encuesta conformada por 21 preguntas que contienen los diversos temas planteados en la investigación, y también la aplicación del cuestionario de control interno en base de los veinte principios del COSO ERM 2017, estos instrumentos se aplicaron a las once Entidades Bancarias de la provincia. Posteriormente a la recolección de datos se procedió a la comprobación de la hipótesis planteada con el modelo de análisis estadístico chi cuadrado con ayuda del software SPSS. Dando como resultado de toda la investigación la propuesta que establece una guía de información sobre el modelo de control interno actualizado que se considera deben aplicarlo todas las Entidades Bancarias llamado COSO ERM 2017 con la respectiva relación que existen entre los componentes y los principios del mismo, a su vez se aportó con un cuestionario de control interno para medir el nivel de confianza y riesgo al que se ve afectada la institución y también cuenta con una matriz que permite la identificación de eventos, fallas o insuficiencias y factores del riesgo operacional que se encuentran respaldadas por las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos.

Palabras clave: Riesgo operacional, control interno, Entidades Bancarias, COSO ERM 2017, gestión empresarial.

Abstract

The present work of curricular integration externalized the investigation on the management of internal control and its incidence in the operational risk of the Banking Entities of the province of Cotopaxi, it was considered as an independent variable to the management of internal control and variable dependent on operational risk. The methodology approach was mixed, which provided the use of quantitative and qualitative elements, the same ones that suggest the collection of numerical data and the review of documentation and true bibliographic reports. At the same time, it is considered the legal basis on which the Banks are based in reference to internal control, its management and operational risks. The research tool used for data collection was the survey made up of 21 questions that contain the various issues raised in the research, and also the application of the internal control questionnaire based on the twenty principles of COSO ERM 2017, these instruments are applied to the eleven Banking Entities of the province. After data collection, the hypothesis was verified with the chi-square statistical analysis model with the help of SPSS software. Giving as a result of all the research the proposal that establishes an information guide on the updated internal control model that is considered to be applied by all Banking Entities called COSO ERM 2017 with the respective relationship that exists between the components and the principles thereof, In turn, an internal control questionnaire was provided to measure the level of trust and risk to which the institution is affected and also has a matrix that allows the identification of events, failures or insufficiencies and operational risk factors that are found supported by the regulations issued by the Superintendency of Banks.

Keywords: Operational risk, internal control, Banking Entities, COSO ERM 2017, business management.

Capítulo I

Problema de investigación

Tema de investigación

Evaluación de la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional: caso Entidades Bancarias Ecuatorianas de la provincia de Cotopaxi.

Alcance de la investigación

El motivo de la investigación reside en el estudio de la gestión del control interno aplicado en las Entidades Bancarias o Bancos de la provincia de Cotopaxi, a la vez establecer el efecto que tiene en los riesgos operacionales presentes en los diversos procesos de las instituciones. Dando como resultado de la investigación el desarrollo de una herramienta del manejo eficiente y eficaz de la gestión de control interno para que mitigue los riesgos operacionales.

Planteamiento del problema

Actualmente las entidades financieras se encuentran en constante control de los diversos organismos de supervisión del sistema bancario y liderando todos estos se encuentra la Superintendencia de Bancos a la cual todas las entidades financieras deben cumplir con distintos requisitos, documentaciones que deben presentar en diferentes lapsos de tiempo.

Banco Internacional (2021) menciona que los Bancos se encuentran regulados bajo normas estrictas elaboradas para proteger los intereses de los usuarios financieros, estas normas se encuentran establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero. Dentro de estos organismos de control se encuentra la Junta de Política Monetaria y Financiera que se encarga de emitir las políticas públicas y normas regulatorias al sistema financiero, seguros y valores, que complementan a las respectivas leyes vigentes.

Con las normas aplicadas a los Bancos dentro de sus áreas asignan a un responsable explícitamente de la gestión del control interno para que el nivel de los riesgos operacionales sea mínimo en la institución. También los Bancos están bajo controles de calidad y estándares muy exigentes que deben cumplir por lo que su control interno presenta fallas mínimas y un nivel de riesgo operacional bajo.

Macro

En el mundo entero las entidades financieras tienen gran relevancia ya que desempeñan un papel esencial en la distribución de los recursos económicos, la participación en provisión de fondos, y el incentivo del desarrollo económico de los respectivos países. También los bancos controlan la intermediación financiera.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2016) explica que, en los últimos tres decenios, el sector financiero se ha expandido de manera significativa tanto en los países más avanzados como en los países en desarrollo. Esto se ha reflejado en el incremento del empleo, de los salarios que perciben los empleados del sector financiero en relación con los del resto de la economía, del volumen de activos financieros, de su participación sectorial en el PIB y también de su crecimiento en comparación con la economía en su conjunto.

El sector bancario, que permite la prestación de servicios de sistemas de pagos y facilita las transacciones entre agentes e intermediarios financieros, busca capturar y utilizar los flujos financieros de quienes pueden ahorrar y distribuirlos entre quienes no pueden. Cuentan con recursos suficientes para realizar una determinada actividad, por lo que se considera uno de los principales impulsores de la actividad económica del país (Medina y otros, 2009).

Al mismo tiempo, cabe destacar que la principal actividad de los bancos es la gestión de

inversiones en depósitos públicos, que deben reembolsarse para poder pagar los intereses. Esto se hace proporcionando una serie de servicios auxiliares de acuerdo con el acuerdo con el depositario (Medina y otros, 2009).

La recolección de datos se realizó a través de la revisión de diversos documentos e informes que fueron obtenidos de la Superintendencia de Bancos y Seguros, esta técnica ayuda a la investigación ya que los datos cuantitativos se obtendrán de la información del portal de transparencia de la Superintendencia de Bancos.

Meso

En todas las Entidades Bancarias del Ecuador existen ciertos problemas durante los procesos de crédito y en la documentación de respaldos de transacciones, si bien es cierto en el sistema financiero existen riesgos operacionales que se dan por quebrantos financieras por errores en sus procesos internos, procedentes de las tecnologías de información, insuficiencias en los procesos operativos, errores humanos intencionales y no intencionales (Jumbo Ordóñez y otros, 2020).

Jumbo Ordóñez et al. (2020) afirma que en Ecuador, el sistema financiero se encuentra conformado por cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y otras instituciones financieras, pero la gran parte de los activos se centran en la banca privada, es decir que, el sistema bancario ecuatoriano está regulado y controlado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, cuya misión es proteger los intereses de los clientes y fortalecer el sistema. Este grupo de instituciones y entidades reguladoras tiene como objetivo facilitar y asegurar flujos de dinero y sistemas de pago en la economía, es decir, se encarga de las negociaciones de activos en los mercados financieros.

En la actualidad, el sistema financiero del Ecuador está compuesto por cinco instituciones públicas que son: Banco de Desarrollo del Ecuador, BanEcuador, Corporación Financiera Nacional, Fondo

Nacional de Garantías y BIESS Banco del IESS; y 24 Bancos que tienen una participación en el mercado financiero que supera el 90%, las entidades financieras que mayor captación de dinero y colocación de créditos tienen, dentro de este grupo liderado por las siguientes Entidades Bancarias privadas: Banco Pichincha, Banco Produbanco Grupo Promerica, Banco Guayaquil, Banco del Pacífico y Banco Bolivariano, entre otros (Superintendencia de Bancos, 2022).

Vargas Garcia (2021) explica que un Banco es una institución financiera que tiene la función principal de captar fondos o depósitos de personas que cuentan con este para prestarlo a quienes lo necesiten. En otras palabras, las Entidades Bancarias son intermediarios entre ahorristas y prestatarios.

Tomando otra definición que se relacione con la anterior, tenemos el artículo 2 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, señala que los Bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo. Según Superintendencia de Bancos (2012) son:

Intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión. (p. 2)

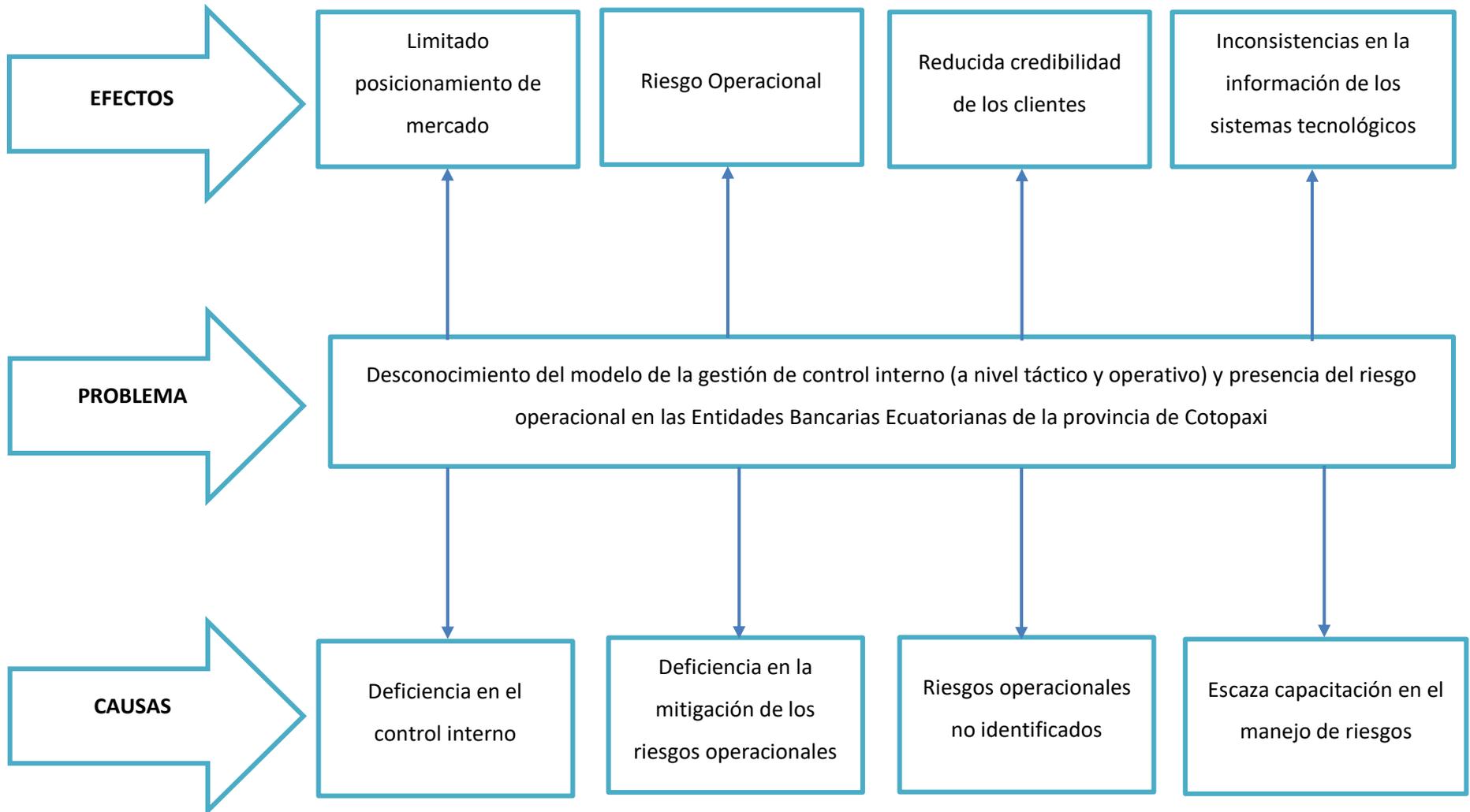
Micro

La provincia de Cotopaxi es parte de una de las 10 zonas de planificación del país, exactamente en la zona 3, la misma es una de las más importantes por el gran desarrollo comercial, ayudando a la estabilidad económica del país. Cotopaxi se ubica en el centro del territorio y está compuesta por 7 cantones que son: Latacunga, Salcedo, Pujilí, La Maná, Saquisilí, Sigchos y Pangua

Cotopaxi es reconocida como punto clave y estratégico del comercio, a la vez tiene gran influencia en la economía, industria, agricultura, ganadería y el comercio son actividades económicas

principales de la zona, por lo cual el crecimiento monetario ha influido en las Entidades Bancarias que han decidido establecer sus instalaciones en la provincia, teniendo una buena acogida por los habitantes del lugar. Por lo cual es necesario analizar los controles internos para detectar los riesgos operacionales que pueden presentarse al momento de la ejecución de las actividades diarias (Caiza Pastuña y otros, 2020).

Al evaluar la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional en las Entidades Bancarias, según la Superintendencia de Bancos existen 11 instituciones, las cuales están ubicadas en los diferentes cantones de Cotopaxi; con el fin de establecer los riesgos operacionales que surgen por el manejo inadecuado del control interno y determinar los factores que afectan el desempeño de los Bancos (Superintendencia de Bancos, 2022).

Árbol de problemas

Análisis crítico

La problemática con respecto a los riesgos operacionales es crítica debido a que existen errores en los procesos, personas, sistemas o causas externas a la institución, que pueden establecerse en deficiencias en los procesos internos de las entidades, por ello es fundamental investigar que sucede en cada uno de estos pasos para lograr detectar los fallos que más se dan con respecto a las instituciones bancarias.

El proyecto de investigación se concentra en analizar la incidencia de la gestión de control interno que tiene en el riesgo operacional de las Entidades Bancarias de la provincia de Cotopaxi debido a la gran importancia que posee el sector financiero en la zona, se sustentara con información verídica, evaluación de procesos e identificación del nivel de riesgo, para que los Bancos se beneficien con los resultados.

Prognosis

De no investigarse la problemática con respecto a los riesgos operacionales, estos errores en los procesos, personas, sistemas o causas externas a la institución, acarrea en un futuro una reducida credibilidad en los clientes, por ello es fundamental investigar que sucede en cada uno de estos pasos para lograr detectar los fallos que más se dan con respecto a las entidades bancarias y posibles incumplimiento en la gestión del control interno.

Suponiendo que las Entidades Bancarias no mejoran la gestión de control interno y actualizan los conocimientos sobre las técnicas de supervisión, no se podrá detectar los posibles riesgos operacionales que puedan darse en la institución, por lo no estarán preparadas para enfrentar aquellas fallas tecnológicas, errores humanos y entre otras situaciones operacionales que afectan al Banco. Si los Bancos dejan pasar por alto los riesgos operativos que surgen estos seguirán creciendo de tal forma que no se podrán controlar y a la vez generarán grandes pérdidas, es por esto que el control interno es parte

importante y fundamental en todas las Entidades Bancarias, para lograr los objetivos y mitigar los riesgos operacionales.

Formulación del problema

El principal problema es la presencia del riesgo operacional en las Entidades Bancarias de Cotopaxi causado por el manejo inadecuado de la gestión de control interno que tienen las mismas, provocando un incremento en la falla de los procedimientos, ya que en algunas instituciones las técnicas de control se encuentran desactualizadas y el personal encargado de supervisar este funcionamiento de los procesos está desinformado sobre los nuevos lineamientos de control interno existentes.

¿El desconocimiento del modelo de la gestión de control interno (a nivel táctico y operativo) incide en la presencia del riesgo operacional en las Entidades Bancarias ecuatorianas de la provincia de Cotopaxi?

Justificación e importancia

El objetivo principal de la gestión de control interno es detectar los riesgos operacionales a los que las entidades financieras se encuentran expuestas, también importante mencionar que dentro de este proceso de control se debe realizar una planificación, y a la vez se revisan las normas, acciones y métodos para cumplir con el objetivo de la gestión de control interno.

Alqahtani y Mayes (2018) explica que los riesgos operacionales para las entidades son más frecuentes, en especial por los cambios tecnológicos y de innovación financiera, que han dado cambios en el entorno de los mercados financieros, intermediarios financieros, nuevos productos, reformas de las leyes financieras, controles especiales.

Las fallas más comunes que se presentan en el control interno de los Bancos son en caja, crédito y cartera, prevención para evitar lavado de activos, cartas de crédito, aceptaciones bancarias, garantías,

cuentas corrientes y ahorros, cheques de gerencia y controles generales (Londoño, 2018).

En el presente el riesgo operativo se han mostrado en las entidades financieras como pérdidas por varios factores como: errores en los procesos, personas, sistemas o causas externas a la institución, que pueden establecerse en pérdidas económicas, además permite observar diversos tipos de eventos como: fraude interno, fraude externo, relaciones laborales, daños en los activos, prácticas con los clientes, productos y negocios, fallos en los sistemas y ejecución, entrega y procesamiento (López y Espinosa, 2021).

Londoño (2018) explica que la presencia de riesgo operacional significa que los servicios prestados afectan la calidad del servicio al cliente institucional, provocando que los clientes se retiren del crédito y creando así problemas adicionales como la falta de liquidez, ya que la institución no podrá depender de los depósitos de los clientes para depósitos seguros de los clientes. crédito y con intereses Generar ganancias.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional: Caso entidades bancarias ecuatorianas de la provincia de Cotopaxi.

Objetivos Específicos

- Conceptualizar el marco teórico, conceptual y normativo que argumenta la gestión de control interno y el riesgo operacional de las entidades bancarias ecuatorianas.
- Verificar la gestión de control interno en el área operativa del sistema bancario ecuatoriano en la provincia de Cotopaxi.

- Definir el nivel de riesgo operacional que enfrentan las entidades del sistema bancario ecuatoriano en la provincia de Cotopaxi.
- Determinar el nivel de incidencia entre la gestión de control interno y el riesgo operacional en las entidades del sistema bancario ecuatoriano en la provincia de Cotopaxi.
- Plantear una herramienta de gestión de control interno que mitigue los riesgos operacionales para las entidades del sistema bancario ecuatoriano en la provincia de Cotopaxi.

Hipótesis

Hipótesis Nula (H0)

El desconocimiento del modelo de la gestión de control interno (a nivel táctico y operativo) no incide en la presencia del riesgo operacional en las Entidades Bancarias ecuatorianas de la provincia de Cotopaxi.

Hipótesis Alternativa (H1)

El desconocimiento del modelo de la gestión de control interno (a nivel táctico y operativo) incide en la presencia del riesgo operacional en las Entidades Bancarias ecuatorianas de la provincia de Cotopaxi.

Variables de investigación

Variable independiente

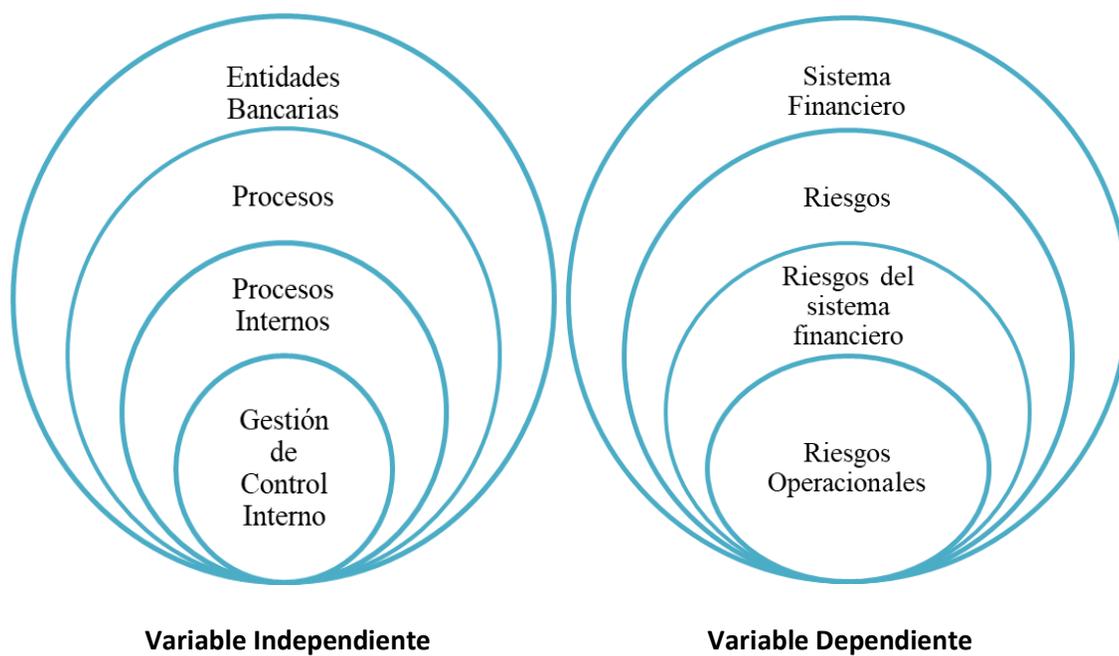
Gestión de Control Interno

Variable dependiente

Riesgo Operacional

Figura 1

Niveles jerárquicos de las variables



Nota. Identificación de los niveles jerárquicos que poseen las variables tanto independiente como dependientes planteadas en la investigación.

Cuadro de operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<p>Control interno: corresponde a unos de los pilares fundamentales de las entidades, considerando que esta herramienta permite establecer procedimientos con eficacia y eficiencia, que es aplicada a los procesos de la organización, así mismo establecerá confiabilidad en los registros presentados, además buscará que las actividades se encuentren realizadas bajo marcos normativos, leyes y regulaciones (Mendoza Zamora y otros, 2018).</p>		Políticas	¿Según su conocimiento el año pasado el Banco logró cumplir con los objetivos estratégicos planteados?	<p>Encuesta – Cuestionario</p> <p>Entrevista - Guía de entrevista</p> <p>Observación - Guía de observación</p>
			¿El Banco aplica gestión de control interno para medir o controlar el riesgo operacional?	
	Mecanismos de control interno	Áreas funcionales	¿Tiene flujogramas que delimiten claramente las funciones de cada departamento?	
		Técnicas e instrumentos de evaluación	¿El Banco qué modelo de evaluación de control interno utiliza?	
		Personal encargado	¿Dentro de la Entidad Bancaria cuántas veces al año realizan una evaluación al control interno?	
		Técnicas e instrumentos de medición	¿Usted cómo evalúa el control interno que existe en el Banco?	
			¿En qué porcentaje cree usted que se aplica el control interno dentro del Banco?	
		¿El Banco planea, organiza, ejecuta, controla y evalúa a las actividades que realiza dentro del control interno?		

Nota. Elaboración de la tabla 1 con la operacionalización de la variable independiente de la presente investigación

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICAS INSTRUMENTOS		
<p>Riesgos operacionales: es el que se deriva de que las transacciones que debe registrar la entidad no sean adecuadamente realizadas, en tiempo y forma, debidos a su importante volumen, falta de tiempo, uso de procedimientos no automáticos, o falta de estos, etc. En definitiva, se trata de riesgos derivados de fallos en los sistemas tecnológicos, en los controles, fraudes y errores humanos, etc. También se incluyen en este grupo de riesgos, los asociados con las nuevas operaciones y prácticas en los mercados financieros, cuya operativa requiere un adecuado nivel de conocimiento del mercado y de los modelos que sirven para identificar y medir los riesgos (Pérez Ramírez, 2002).</p>	Procesos internos	Políticas ante los riesgos	¿La Entidad Bancaria cuenta con manual de riesgos operacionales?	Encuesta – Cuestionario		
			¿El Banco cuenta con un seguro contra eventos de riesgo externo?			
			¿El plan de continuidad qué posee la Entidad Bancaria se ejecuta permanentemente y se ajusta a la realidad del negocio?			
	Recursos humanos	Definición de procesos	¿En qué procesos se presentan mayores riesgos operacionales?		¿Cuáles de los siguientes eventos considera usted que ha provocado mayor pérdida económica dentro del Banco?	Entrevista - Guía de entrevista
			¿En qué nivel considera usted que se encuentra el riesgo operacional dentro de la Entidad Bancaria?			Observación - Guía de observación
			¿Cada qué tiempo se realizan capacitaciones para disminuir el riesgo operacional?			
			¿El personal conoce y aplica el protocolo a seguir ante la identificación de riesgos operacionales?			

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
			<p>¿Se ha realizado inducciones a los colaboradores nuevos dentro de la Entidad Bancaria sobre los procesos organizacionales?</p> <p>¿En caso de errores humanos el Banco evalúa y da seguimiento?</p> <p>¿El personal se encuentra capacitado para el adecuado uso de tecnologías informáticas de comunicación (TIC 's)?</p> <p>¿Con qué frecuencia el software que cuenta el Banco ha presentado errores?</p>	
	Tecnologías de la información	Fallas en el software utilizado		

Nota. Elaboración de la tabla 2 con la operacionalización de la variable dependiente de la presente investigación

Capítulo II

Marco teórico

Antecedentes Investigativos

En la provincia de Cotopaxi existen un sin número de Entidades Bancarias que desarrollan sus actividades en el sector financiero, a pesar que tengan responsables dentro de las distintas áreas en especial la que se va analizar cómo es la gestión de control interno que presenta varias debilidades en los procesos, a pesar que estas instituciones bancarias están obligadas a estar certificadas bajo las normas ISO para desempeñar sus operaciones, para así elevar sus niveles de seguridad, eficiencia, eficacia y proporcionar confianza a sus clientes.

El sistema financiero su objetivo es captar el ahorro de las personas y aportar de forma directa en el desarrollo y crecimiento económico del país, está conformado por todas las instituciones bancarias públicas o privadas, mutualistas, o cooperativas, legalmente constituidas en el país. Es decir, la principal función de las entidades financieras es transformar el ahorro de unas personas, en la inversión de otras, administrando adecuadamente los riesgos correspondientes. (Banco Internacional, 2021)

La Superintendencia de Bancos en octubre de 2005 publico la resolución sobre gestión del riesgo operativo donde menciona la aplican de la misma a todas las instituciones financieras, exceptuando a las pequeñas sociedades de depósito y cooperativas de crédito en ciertos lugares. Es imposible que estas cooperativas cumplan con los requisitos de la resolución debido a su tamaño, estructura y organización (Superintendencia de Bancos, 2005).

La resolución requiere que las instituciones financieras establezcan un entorno adecuado de gestión del riesgo operativo antes de establecer requisitos de capital por riesgo operativo. Esto significa

asegurar la gestión eficaz de los procesos de la agencia, los recursos humanos y la tecnología de la información, y establecer y validar planes de emergencia y continuidad del negocio. Una vez logrados estos aspectos cualitativos, las entidades podrán cumplir con los requisitos cuantitativos de capital establecidos en el nuevo acuerdo de Basilea (Gobat, 2012).

Los sujetos obligados están obligados a presentar sus planes de evaluación e implementación de las nuevas normas de gestión del riesgo operacional a la Superintendencia de Banca y Seguros en los 6 meses posteriores a la fecha de aplicación de la decisión. El plan de implementación aprobado por el directorio de la agencia debe incluir una lista detallada de actividades y una lista de personas responsables de la implementación (Gobat, 2012).

El control interno es primordial para que una entidad financiera pueda cumplir sus objetivos, continuar creciendo en el mercado bancario, ya que se lo utiliza como herramienta para evitar los errores por parte de los encargados de cada proceso y de agentes externas que provoquen riesgos operacionales que perjudiquen a los clientes y la institución, pero los riesgos no son tan fáciles de controlar, esta problemática no es reciente por lo que a continuación se presenta los antecedentes investigativos sobre la temática del proyecto (Quinaluisa Morán y otros, 2018).

Otros autores han afirmado en base de un estudio realizado en banca convencional de Malasia sobre el sistema de control interno e identificación de riesgos operacionales lo siguiente:

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.

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 BNM.

Las hipótesis fueron comprobadas por medio de pruebas realizadas entre las ocho dimensiones del sistema de control interno mencionadas anteriormente y solo siete dimensiones de la gestión del riesgo operacional entre las que están: entornos 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 del área gerencial de la empresa y sus sucursales. Es importante mencionar que existen relaciones irrelevantes entre el sistema de control interno y la gestión de riesgo operacional originadas

porque estas dos variables tienen aspectos que trabajan de forma independiente.

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 verificara lo siguiente: cumplimiento de los lineamientos a la exposición de los riesgos, seguimiento de las falencias encontradas, sistema de autorización y sistema de verificación. (Abdul Rahim y otros, 2017)

Esto quiere decir que la gestión de los riesgos es clave y fundamental en las Entidades Bancarias, debido al incremento de la competitividad del mercado las entidades buscan mantener su credibilidad y confianza, por lo cual la gestión del riesgo operacional necesita estar respaldada por la línea de supervisión, la cual influye de forma directa en la documentación que sirva para identificación de este riesgo operacional.

Bases Teóricas

Teoría de Gestión de Control Interno

Quinaluisa et al. (2018) explica que, para comprender la gestión del control interno, debemos considerar la definición de control interno, ya que es un proceso llevado a cabo por la junta directiva, la gerencia y otros de una empresa para brindar un grado razonable de seguridad. Cuando se trata de lograr objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.

- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

Teoría de Control Interno según Holmes 1987

La importancia del control interno se define por ayudar a la organización a cumplir sus objetivos, como llegar al beneficio deseado y evitar despilfarrar recursos. Evita cualquier situación que los exponga al riesgo, brindando seguridad en la toma de decisiones. Todo esto garantizará que los recursos se utilicen de forma eficiente y con autorización del responsable (Munive Guerra, 2019).

Munive Guerra (2019) menciona que el control interno es parte de la gestión que tiene como objetivos: asegurar y salvaguardar los activos de la empresa e instituciones públicas o privadas, evitar la morosidad y brindar seguridad de cumplimiento y manejo correcto de los recursos. Por lo tanto, proporciona a la administración seguridad en la presentación de informes confiables para el beneficio de la entidad.

Teoría de Control Interno Koontz y O`Donnell

Munive Guerra (2019) explica que la teoría establece que el control interno es un verídico servicio de gestión, y por tanto sus metas deben estar relacionadas con los objetivos de la autoridad calificada de la entidad donde se aplican, por ejemplo: disminución de costos y gastos, aumento de la eficiencia operativa, eliminación del incorrecto uso de los activos y obtención de ganancias, evadiendo errores a futuro que sitúen en riesgo el manejo administrativo y financiero de la institución.

Munive Guerra (2019) afirma que el control es de suma importancia ya que establece medidas que ayudan a corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando prontamente las causas que pueden ocasionar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro disminuyendo los costos y ahorrando tiempo, evadiendo posibles errores.

Al implementar de forma adecuada el control interno en las instituciones públicas y privadas,

proporciona el manejo con eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas y financieras con la intención de reducir considerablemente el riesgo de pérdida que pueda generarse en el transcurso de las actividades internas.

Teoría de Control Interno de Organización funcional según Frederick Winslow, Taylor

En la teoría de Taylor es esencial procurar un buen ambiente de trabajo entre el jefe y empleados, contribuyendo a que exista una adecuada planificación y ejecución de las actividades desarrolladas en cada área de la entidad. Según Zarpan Alegría (2013):

También se conoce como racionalización del trabajo, se centra en el crecimiento del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, busca el mayor beneficio del patrón y afirma que la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en éxito del empleado ya que las ganancias del patrono pueden generar utilidades para el empleado las causas de una baja productividad residen en ausencia de una forma adecuada de administración algunas de las características de la administración de iniciativa son motivar al empleado para mayor obtención de resultados; a la vez ofreciendo incentivos para con esto aumentar la productividad, las formas de hacer las actividades sistematizadas y que no están de acuerdo en compartir el conocimiento en forma de información.

Los principios en esta teoría son los siguientes: Organización científica del trabajo describe a las actividades que deben usar los administradores para sustituir los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, considerando: tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas. Selección y entrenamiento del trabajador ubicar al personal correcto en su puesto de trabajo correspondiente según sus capacidades, facilitando una mejora del bienestar del trabajador. Al analizar los trabajos metódicamente, la gerencia

debe considerar los requisitos mínimos del trabajo para realizar el trabajo de manera efectiva y seleccionar siempre el personal más calificado. Cooperación entre directivos y operarios que los intereses del obrero sean iguales al del empleador, para obtener esto se propone una remuneración por eficiencia por unidad de producto, de tal forma que el empleado que produzca más como consiguiente gane más y evitar la simulación del trabajo. Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo se responsabilizan de la planeación, trabajo mental, operarios del trabajo manual, formando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia. (pp. 25-26)

De acuerdo con el autor la organización funcional es un medio fundamental para mantener un orden y participación constante de todos los miembros del equipo de trabajo de la institución y alcanzar los objetivos en común.

Teoría del Riesgo operacional

Chávarro (2018) mencionad que el concepto de riesgo se refiere a la posibilidad de sufrir un daño en el futuro como resultado de una decisión particular. Se desconoce qué pasará en el futuro con las decisiones tomadas en la situación actual, pero en qué forma. El riesgo es que, pese a las posibles consecuencias negativas, conviene tomar decisiones en un sentido mejor que en el otro.

El riesgo también depende de la atribución de un daño (potencial o efectivamente determinado) debido a una decisión tomada en el sistema, mientras que peligro significa la posibilidad de un daño que genera preocupación, solo hablamos de riesgo en relación con: el daño que pudo haberse debido a una decisión tomada en el sistema, y si tal decisión no se hubiera tomado, no se habría producido ningún daño (Chávarro, 2018).

La finalidad de la gestión del riesgo operacional es permitir a la empresa: identificar, medir, controlar, monitorear y mitigar los problemas que enfrenta la empresa en el desarrollo de su actividad

económica, pero crear estructuras técnicas, estratégicas o de gestión que se adapten a las necesidades específicas. compañía. condiciones de la empresa. Se debe tener en cuenta la naturaleza de las operaciones de cada empresa, el propósito comercial, la complejidad del mercado y todas las características de la empresa (Michilena Sánchez, 2020).

El departamento encargado del análisis de riesgos debe desarrollar diversos planes estratégicos e implementar políticas de gobierno corporativo para gestionar y detectar los diversos tipos de riesgos existentes, es decir, el área de gestión de riesgos debe dividirse en pequeñas unidades, enfocándose en cada tipo de riesgo existe en la organización. Además de promover la seguridad en el manejo de efectivo, la Junta Reguladora de Instituciones Financieras debe revisar y aprobar reglas, principios, políticas y procedimientos para proteger a los empleados, clientes, bienes, activos y la seguridad de la institución (Bravo Bravo, 2020).

Un código de ética y conducta es la base para la adecuada aplicación de la gestión de riesgos, y este código debe establecerse de acuerdo con una fuerte cultura de control interno. Además, se deben elaborar planes de acción de emergencia para asegurar la continuidad de las operaciones de la empresa, el cual debe ser aprobado por la gerencia de la agencia Tecnología suficiente para administrar este sistema, se deben agrupar los procesos de acuerdo con las actividades del negocio (Michilena Sánchez, 2020).

Bases conceptuales

Sistema financiero

Romero (2015) afirma que un sistema financiero es un conjunto de instituciones diseñadas para que las personas ahorren dinero. Este desvío de recursos promueve el desarrollo de la actividad económica del país al permitir que los fondos fluyan de quienes tienen recursos monetarios excedentes a quienes los necesitan. Los intermediarios financieros son responsables de captar depósitos del público

(ahorros) y prestarlos a quienes buscan recursos (crédito).

Estructura del sistema financiero del Ecuador

Romero (2015) menciona que el sistema financiero del Ecuador está integrado por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutuales), instituciones financieras públicas, instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y empresas auxiliares del sistema financiero. Los Bancos son los actores más grandes e importantes del mercado y representan más del 90% del negocio del sistema. Según el Código Monetaria y Financiera, que entró en vigor en septiembre de 2014, nueve empresas financieras del país deben convertirse en Bancos en un plazo de 18 meses; y se suman asociaciones de vivienda como parte de la economía de masas y solidaria.

Romero (2015) explica que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera es responsable de formular políticas públicas y regular el dinero, el crédito, la moneda, las finanzas, los seguros y los valores. Los órganos de supervisión y control son la Superintendencia de Bancos (Bancos, asociaciones de inversión y empresas financieras), la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (asociaciones de ahorro y crédito para la vivienda y asociaciones de inversión).

El objetivo principal del sistema financiero es fungir como intermediar entre los que tienen exceso de dinero y los que quieren prestar, y los que necesitan financiación, en otras palabras el sistema financiero es crédito. El factor más importante dentro del sistema financiero son los bancos, que hacen de intermediarios entre los que tienen de sobra dinero y los que lo necesitan.

Entidades Bancarias

Entidad Bancaría también conocido como Bancos, cooperativas de crédito y cajas de ahorro es una institución financiera que se encarga de gestionar el dinero de unos para prestarlo a otros.

Tipos de Entidades Bancarias

Romero (2015) afirma que los Bancos se clasifican en diversas formas como por ejemplo la siguiente:

- Servicios de banca minorista: los clientes son particulares y usuarios comunes. Los servicios financieros que ofrecen son cuentas corrientes clásicas, depósitos a plazo, tarjetas bancarias, hipotecas, préstamos personales y otros.
- Banca privada: Es una rama de la banca minorista que atiende a grandes activos e inmuebles. En otras palabras, es un banco de alfombra roja para aquellos con mucho dinero y activos.
- Servicios de banca comercial: sus clientes son empresas: Facilitan todos los servicios bancarios que la entidad necesita, servicio de nómina, transferencias fuertes, terminales para pagos con tarjeta, POS virtuales para ventas online y otras.
- Actividad de los Bancos de inversión o comerciales: Asesoramiento y asistencia para las necesidades de inversión de personas jurídicas e instituciones administrativas (emisión y venta de valores en el mercado de capitales), fusiones y absorciones de empresas, etc.

Procesos

Un procedimiento es un método seguido para lograr algo o lograr un resultado. Consiste en los pasos a seguir para alcanzar el objetivo planteado. Esto significa que los procesos son una parte esencial para alcanzar todos los objetivos marcados, ya que ayudan a seguir la metodología de forma organizada (Cajas Zapata & Prócel Bustos, 2022).

Control interno

Cajas y Prócel (2022) postulan en su investigación que el control interno corresponde a uno de

los principales pilares de la entidad, considerando que esta herramienta permite la creación eficaz y eficiente de los procedimientos aplicables a los procesos organizacionales, además determinará la confiabilidad de los registros proporcionados, así como procurará que las acciones se realicen de conformidad con el marco legal, la ley y los reglamentos. En conclusión, el control interno es un sistema fundamental de una entidad ya que a través de normas, políticas y métodos permite evaluar la veracidad de la información financiera y a su vez procurar que sus procedimientos sean efectivos y eficaces.

Cajas y Prócel (2022) explican en su investigación que los controles internos no solo se centran en las operaciones centrales, sino que también se refieren a la gestión de recursos, si no a los procedimientos que forman parte de la gestión de recursos y activos de la empresa que ayudan a la empresa a realizar un seguimiento de las operaciones. Por lo tanto, la aplicación del control interno no se centra únicamente en los procedimientos, para las instituciones financieras la gestión del control interno es un factor muy importante.

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar una seguridad razonable de cumplir los objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones; Suficiencia y confiabilidad de la información financiera; y Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Estupiñan Gaitán, 2021, p. 37)

Gestión de control interno

Para el estudio de la gestión del control interno es necesario estudiar a las entidades bancarias en donde se aplicará el control interno a su vez los procesos internos que estas instituciones realizan y los modelos de gestión de control interno que se pueden aplicar en la institución (Estupiñan Gaitán, 2021).

COSO I

Estupiñan Gaitán (2021) menciona en su libro que la gestión de control interno es un proceso ejecutado por la junta directiva y otros empleados de la institución, utilizado para definir la estrategia y el negocio, identificar eventos potenciales que afecten a la empresa y gestionar el riesgo dentro de su tolerancia al riesgo. Proporcionar una seguridad razonable de que se cumplirán los objetivos de la empresa. Esta definición refleja los siguientes conceptos básicos:

- Un proceso es un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- Lo hacen los empleados, es decir, no sólo las políticas, los aprendizajes y las formas, sino las personas en todos los niveles de la organización.
- Adecuado para la definición de políticas

Los componentes del COSO I son los siguientes:

1. Ambiente de control
2. Análisis de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Monitoreo

COSO II

Ramón (2006) afirma que el COSO II define la gestión de riesgos empresariales como el proceso realizado por la junta directiva de una empresa, la dirección y otros interesados en definir la estrategia corporativa general para determinar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad y la gestión de los riesgos. Los riesgos están dentro del rango de riesgo aceptable y proporcionan suficiente seguridad

de que se alcanzarán los objetivos.

La definición incluye los siguientes términos de gestión de riesgos empresariales:

- Es un proceso continuo en toda la entidad.
- Es realizado por empleados de todos los niveles de la organización.
- Debe utilizarse para el desarrollo de estrategias.
- Se aplica a todos los niveles y unidades de la institución, incluso teniendo en cuenta la perspectiva de riesgo de toda la entidad.
- Tiene como objetivo identificar eventos potenciales y determinar el riesgo a un nivel de riesgo acordado.
- Ser capaz de proporcionar una seguridad razonable al consejo y a la dirección de la empresa.
- Pretende alcanzar diferentes categorías de objetivos, aunque puedan superponerse (Ramón, 2006).

Ramón (2006) postula que en este sentido, una adecuada gestión del riesgo empresarial permitirá a las organizaciones lo siguiente:

- Obtener una comprensión más completa de los riesgos que afectan a la organización desde diferentes perspectivas (riesgo estratégico, reputacional, operativo, regulatorio, reporting, financiero).
- Gestionar el control de riesgos de manera más efectiva ya que proporciona alerta temprana y anticipa riesgos.
- Identificar y utilizar proactivamente oportunidades para diferenciarse de la

competencia.

- Respuesta más rápida y mejor a los cambios en el entorno, el mercado y las expectativas de los grupos de interés.
- Ayudará a cumplir con los requisitos de control y gestión de riesgos de las autoridades reguladoras.
- Asignación mejor y más eficiente de los recursos de gestión de riesgos y oportunidades.
- Decisiones más "seguras" para evitar "sorpresas" por riesgos desconocidos.
- Predecir mejor el impacto de los riesgos potenciales que afectan a la organización.
- La dirección identifica mejores oportunidades.
- Crear una base común para comprender y gestionar los riesgos en la organización, especialmente en la junta directiva.
- Incrementar la credibilidad y confianza en el mercado y diversos grupos de interés.
- Mejorar la reputación de la empresa.
- Mayor probabilidad de implementación exitosa de la estrategia.

Ramon (2006) afirma que todos estos atributos están integrados en la gestión de riesgos empresariales, como la recomendada por COSO II, que se centra en el logro de los objetivos empresariales y el cumplimiento efectivo de la información con las leyes y regulaciones, evitando así daños a la reputación. En resumen, la gestión de riesgos empresariales utilizando este enfoque puede ayudar a las empresas a llegar a su destino previsto y evitar obstáculos y sorpresas en el camino, todo ello con el objetivo final de crear valor.

Los componentes del COSO II son los siguientes:

1. Ambiente interno
2. Establecimiento de objetivos
3. Identificación de eventos
4. Evaluación de riesgos
5. Respuesta al riesgo
6. Actividades de control
7. Información y comunicación
8. Monitoreo

COSO 2013

Estupiñan Gaitán (2021) define en su libro que el control interno como los procesos realizados por la junta directiva, la administración y otros en una organización para proporcionar una seguridad razonable de que se lograrán los objetivos operativos, de presentación de informes y de cumplimiento.

El COSO 2013 tiene los siguientes componentes:

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Actividades de supervisión

COSO ERM 2017

Estupiñan Gaitán (2021) explica que el marco COSO IV, también conocido como Gestión de

riesgos empresariales: integración de estrategia y operaciones (ERM 2017), es un marco de gestión de riesgos y control interno que se aplica a cualquier organización. Se basa en un sistema que tiene como objetivo diagnosticar el problema, realizar los cambios necesarios para solucionarlo y evaluar su efectividad.

Estupiñan Gaitán (2021) determina que su acrónimo se refiere al Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, un organismo encargado de brindar orientación a gerentes y organismos gubernamentales sobre aspectos relacionados de gobierno corporativo, ética empresarial, control interno, gestión de riesgos comerciales, fraude e informes financieros.

Según Estupiñan Gaitán (2021), las organizaciones sin fines de lucro ni con fines de lucro operan en un entorno libre de riesgos. ERM no crea ese entorno; por el contrario, representa los intereses vitales de las empresas que operan en el entorno de riesgo que representa. Opciones adicionales:

- Distribuir los niveles admisibles de riesgo con la estrategia
- Mejor respuesta al riesgo
- Mitigar gastos imprevistos y pérdidas operativas
- Identificar y gestionar los riesgos de impacto
- Proporcionar respuestas integradas a múltiples riesgos
- Opciones de pesaje
- Racionalización del capital

Este COSO ERM 2017 cuenta con los siguientes componentes:

1. Gobierno y cultura
2. Estrategia y establecimiento de objetivos

3. Desempeño
4. Revisión y monitorización
5. Información, comunicación e informes

Riesgo

El análisis de riesgos según ISO 9001:2015 es el proceso que debemos seguir para identificar factores o factores que pueden crear riesgos (u oportunidades) que afecten negativamente (positivamente) el funcionamiento de la oficina.

Riesgos operacionales

Para comprender los riesgos operacionales es necesario partir de su lugar de aplicación para ello el sistema financiero conlleva riesgos que de los más comunes son los riesgos operacionales. Según Superintendencia de Bancos (2021):

El riesgo operativo se entenderá como la posibilidad de que ocasionen pérdidas por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los factores de procesos, personas, tecnología de la información y por eventos externos. El riesgo operativo incluye el riesgo legal, pero excluye los riesgos: sistémico, estratégico y de reputación. (p. 15)

El riesgo operacional propuesto por el Comité de Basilea se describe la peripecia de que una entidad sobrelleve pérdidas por errores o deficiencias en los procesos de la empresa, en el personal interno o relacionado y en las tecnologías de la información, o pérdidas causadas por eventos externos. La empresa, utilizando personas, sistemas, desarrollándose en el entorno social, económico y político, enfrenta el riesgo operacional, el riesgo operacional surgió con el fin de afrontar todos los cambios tecnológicos de la generación anterior, crear conciencia de riesgo en la empresa y analizar los aspectos más importantes. fuentes importantes riesgos que incluyen: los riesgos humanos son comunes a todas

las empresas, independientemente de su tipo o industria, ya que siempre están sujetos a errores humanos, sabotaje, fraude, robo, tiempo de inactividad, malversación de fondos, etc. Información, negligencia, relaciones humanas inadecuadas, todo esto se relaciona con la naturaleza de las personas que trabajan en la empresa, luego se describe los riesgos de las tecnologías de la información, que se han vuelto esenciales para la empresa con el desarrollo de los sistemas informáticos, porque pueden afectar la operación de la empresa. empresa, este riesgo está relacionado con brechas de seguridad de los sistemas y redes de la empresa, inversión o implementación insuficiente de los sistemas de la empresa y todo lo relacionado con mantenimiento, actualizaciones de tecnología y fallas del sistema, que es otro de los factores descritos que depende del desarrollo del sistema de la empresa. en el entorno de la empresa y los riesgos externos provenientes de todos los factores externos a los que está expuesta la empresa (Guillén López, 2008).

Base y Normativa Legal

Las Entidades Bancarias están supervisadas por la Superintendencia de Bancos la cual emite leyes, normas, decretos, resoluciones, códigos y entre otras bases y normativas legales que deben aplicarse en las mismas (Banco Central del Ecuador, 2022).

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (2011) enmarca las actividades del Banco Central, especialmente los artículos:

Art. 303.- La formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central. La ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano. La ejecución de la política crediticia y financiera también se ejercerá a través de la banca pública. El Banco central es una persona jurídica de derecho público, cuya organización y funcionamiento será

establecido por la ley. (p. 101)

Art. 302.- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.

Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad

financiera. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del

país. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivas y activas que estimulen el

ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener

la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo con el

objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

Art. 299.- El Presupuesto General del Estado se gestionará a través de una Cuenta Única del

Tesoro Nacional abierta en el Banco Central, con las subcuentas correspondientes. En el Banco

Central se crearán cuentas especiales para el manejo de los depósitos de las empresas públicas y

los gobiernos autónomos descentralizados, y las demás cuentas que correspondan. Los recursos

públicos se manejarán en la banca pública, de acuerdo con la ley. La ley establecerá los

mecanismos de acreditación y pagos, así como de inversión de recursos financieros. Se prohíbe a

las entidades del sector público invertir sus recursos en el exterior sin autorización legal. (pp. 94

– 96)

Según el Banco Central del Ecuador (2022) menciona que otras normas, que constituyen la normativa legal que rige a la Institución, en lo que a su organización, funciones y atribuciones se refiere,

las siguientes:

- Constitución de la República
- Código Orgánico Monetario y Financiero

- Ley Orgánica para el Fortalecimiento Optimización sector Societario y Bursátil
- Ley para la Transformación Económica del Ecuador
- Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera
- Ley de Mercado de Valores
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos
- Reglamento a la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos
- Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos
- Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos y Seguros
- Codificación de Regulaciones del Directorio del Banco Central del Ecuador
- Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

Según el Banco Central del Ecuador (2022):

Con Resolución No. JB-2009-1427 de 21 de septiembre de 2009, dictada por la Junta Bancaria, en la cual se dispone el traspaso de los activos de las Instituciones Financieras en Liquidación a una Institución Financiera con capacidad para realizar el cobro mediante el procedimiento coactivo. Así como, con Resolución No. DBCE-002-2009 de 23 de diciembre de 2009, el Directorio del Banco Central del Ecuador autorizó a la Administración de la Institución a recibir los activos transferidos por las entidades financieras en liquidación.

Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero

Basados en la Superintendencia de Bancos (2021) especialmente en los siguientes artículos:

Artículo 5.- Las entidades controladas deben identificar los riesgos operativos por la línea de negocio, tipo de evento, factor de riesgo operativo y las fallas o insuficiencias, utilizando para el efecto, una metodología debidamente documentada y aprobada que incorporará la utilización de herramientas que se ajusten a las necesidades de la entidad talas como: autoevaluación, mapas de riesgos, indicadores, tablas de control (scorecards), bases de daos u otras.

Los tipos de eventos de riesgo operativo que deben considerarse son los siguientes: Fraude interno. Fraude externo. Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo. Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio. Daños a los activos físicos. Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información. Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.

Artículo 13.- Con el propósito de que se minimice la probabilidad de incurrir en pérdidas financieras atribuibles al riesgo operativo, deben ser adecuadamente administrados los siguientes factores, los cuales se interrelacionan entre sí: **Factor procesos**. Posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de estos. En tal sentido, podrán considerarse entre otros, los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones, la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios, los errores en la información contable, la inadecuada compensación, liquidación o pago, la insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, la inadecuada documentación de transacciones, así como el incumplimiento de plazos y

presupuestos planeados. **Factor personas.** Posibilidad de pérdidas financieras asociadas con negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros factores. Se puede también incluir pérdidas asociadas con insuficiencia de personal o personal con destrezas inadecuadas, entrenamiento y capacitación inadecuada y/o prácticas débiles de contratación. **Factor tecnología de información.** Posibilidad de pérdidas financieras derivadas del uso de inadecuados sistemas de información y tecnologías relacionadas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza la institución al atentar contra la confidencialidad integridad, disponibilidad y oportunidad de la información. Las instituciones pueden considerar de incluir en esta área, los riesgos derivados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas TI, a errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y su compatibilidad e integración, problemas de calidad de información, inadecuada inversión en tecnología y fallas para alinear la TI con los objetivos de negocio, con entre otros aspectos. Otros riesgos incluyen la falla o interrupción de los sistemas, la recuperación inadecuada de desastres y/o la continuidad de los planes de negocio. **Eventos Externos.** Posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, afectando a los procesos internos, personas y tecnología de información. Entre otros factores, se podrán tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros. Otros riesgos asociados con eventos externos incluyen: el rápido paso de cambio en las leyes, regulaciones o guías, así como el riesgo político o del país. (pp. 9-18)

Capítulo III

Metodología

Enfoque de la investigación

Cualitativa

El método cualitativo se aplica porque se va a instituir las características de gestión de control interno tanto independientes como dependientes de las operaciones. Con esto, el objetivo es identificar posibles soluciones a cualquier situación que se presente, lo que requiere la colaboración de todas las partes implicadas dentro de las entidades bancarias (Lamingo Caizaluisa & Mena Tocte, 2022, pág. 61).

Según Poaquiza Sailema (2016):

La investigación cualitativa es aquel tipo de investigación en el cual participan los individuos y comunidad para solucionar sus propias necesidades y problemas, bajo la guía de técnicos al respecto, pero con la participación directa de todos los interesados en su desarrollo. También es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular. (p. 54)

Cuantitativo

La investigación cuantitativa se basa en la compilación de datos para comprobar la hipótesis establecida en comprobaciones numerarias y exámenes descriptivos, para implementar modelos de conducta y experimentar hipótesis. Además, la investigación cuantitativa es ideal para determinar tendencias y valores medios, probar relaciones y conseguir efectos para grandes poblaciones dentro de las instituciones públicas y privadas, mediante la recolección de datos numéricos (Lamingo Caizaluisa &

Mena Tocte, 2022, pág. 62).

Según Castro y Patiño (2021):

Una investigación con un enfoque cuantitativo surge a partir de la recopilación, la evaluación de criterios, la generación de frecuencias y estadísticas de población plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Una vez estructurado el problema a indagar, se examina lo que se ha investigado con antelación y se presenta particularidades fundamentales en su forma de abordar los estudios como es el establecimiento de las hipótesis, las cuales se generan antes de recolectar e interpretar los datos. (p. 92)

Modalidad de la investigación

Investigación de Campo

Esta modalidad permite que exista una mayor interacción con el objeto de estudio. Este se basa en información de encuestas, cuestionarios, entrevistas y observaciones, entre otros. Dado que corresponde al desarrollo de este tipo de investigación junto con la investigación literaria, es recomendable consultar primero las fuentes, para evitar duplicidades (Universidad Veracruzana, 2022).

Según Castro Rocha y Patiño Umaginga (2021), que la investigación de campo tiene como objetivo recoger y registrar consecutivamente los datos relativos al tema de estudio. (p. 93)

Al ejecutar la investigación de campo, como en la recopilación de información, el análisis, las verificaciones y los instrumentos a utilizar para obtener conclusiones en base al entorno en el que opera. En el caso concreto de la investigación, se menciona que el trabajo de campo que se realizará en la provincia de Cotopaxi, para ello se tomará en cuenta la base de datos respaldada por la Superintendencia de Bancos.

Investigación Bibliográfica - Documental

En la investigación, la búsqueda bibliográfica se define en el sentido de que la información recopilada proviene de fuentes registradas y oficiales, por lo cual la investigación a desarrollar contendrá la búsqueda de información para el análisis del problema. Es decir, se elabora de diversas formas y fuentes, como bibliotecas, revistas electrónicas o trabajos de bases de conocimientos universitarias, para obtener testimonios que ayuden en las variables de estudio.

La investigación documental se la ejecuta por medio del apoyo de varias fuentes documentales, en otras palabras, documentos de diversas especies. Como subtipos de esta investigación se encuentra la investigación de archivo que se basa en documentos de actas, cartas, archivo, entre otros, topográfica que se basa en periódicos y artículos de revistas, y bibliográfica que es aquel que se basa en la referencia a libros (Universidad Veracruzana, 2022).

Por todo lo mencionado, se elaborará la investigación de carácter documental ya que para el actual estudio es imprescindible respaldarse con información registrada en las páginas web oficiales de las distintas Entidades Bancarias de la provincia de Cotopaxi. El proceso que seguir es buscar, recuperar y analizar documentación alternativa que ayude a desarrollar el marco conceptual de la investigación, ya que con el apoyo de fuentes de informaciones primarias y secundarias se podrá brindar un direccionamiento correcto de la investigación, guiándose en un estilo explicada por autores importantes en el área de estudio.

Nivel o tipo de investigación

Descriptiva

Según Sánchez Carlessi et al. (2018), afirma que la investigación descriptiva es “Primer nivel de investigación sustantiva. Se orienta a describir el fenómeno e identificar las características de su estado

actual. Lleva a las caracterizaciones y diagnóstico descriptivos” (p. 80).

La investigación descriptiva se proporciona describir, especificar y explicar problemas, objetos o eventos naturales y sociales con el fin de detallar lo observado. Dichos estudios se utilizan para analizar y clasificar la implementación de procesos de control interno en las estructuras bancarias. Así, se pueden describir grupos o fenómenos sin conocer las relaciones entre ellos, es decir, investigación descriptiva que identifica, clasifica, divide o generaliza.

Aplicada

Según Sánchez et al. (2018):

La investigación aplicada es un tipo de investigación pragmática o utilitaria que aprovecha los conocimientos logrados por la investigación básica o teórica para el conocimiento y solución de problemas inmediatos. La investigación tecnológica es una forma de investigación aplicada.

Llamada también investigación científica aplicada. Las prácticas, entendidas como investigación aplicada, son experiencias de investigación con propósitos de resolver o mejorar una situación específica o particular, para comprobar un método o modelo mediante la aplicación innovadora y creativa de una propuesta de intervención, en este caso de índole Orientadora, en un grupo, persona, institución o empresa que lo requiera. (p. 79)

Básica

Según Sánchez et al. (2018), afirma que un “Tipo de investigación orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos sin una finalidad práctica específica e inmediata. Busca principios y leyes científicas, pudiendo organizar una teoría científica. Es llamada también investigación científica básica” (p. 79).

Diseño de investigación

La metodología para la investigación se basa en pautas y en el proceso que se sustenta la investigación para resolver y responder a las preguntas conforme a un diseño metodológico basado en la investigación de forma analítica, descriptiva y cuantitativa en la recolección de datos para la comprobación de la hipótesis mediante instrumentos de evaluación.

Según Baena Paz (2017), en su libro presenta la definición de la metodología de investigación basándose en hechos referentes a la actualidad para las investigaciones que se realizan:

La metodología de investigación forma el núcleo del plan y se refiere a la descripción de la unidad de análisis o investigación mediante la observación y recolección de datos, teniendo como papel primordial ordenar apoyándose del método (como su ruta) y las técnicas (como los pasos). (p. 52)

No experimental

Según Montano (2021), explica que “La investigación no experimental es aquella que se realiza a través de la observación, sin intervenir o manipular el objeto estudiado, o tratar de controlar las variables de una situación observada” (párr. 1).

De acuerdo con lo mencionado, este diseño de investigación ayuda a establecer la verdad de las variables en su entorno. Se debe considerar que, para obtener información verídica sobre el control interno en las Entidades Bancarias, se necesita que no se altere ningún componente provocando que los resultados del análisis no sean confiables o verdaderos, es por ello por lo que el estudio debe ser no experimental, con la finalidad de obtener información verídica.

Población y muestra

Población

Martínez Valverde (2015) afirma que “se denomina universo o población al conjunto, finito o infinito, de elementos que se desea obtener información dada su relación con el ámbito objeto de estudio de la investigación” (p. 167).

Según Arias et al. (2016), “población en la investigación de estudio se refiere al conjunto definido, limitado y accesible de casos aplicando con una serie de criterios determinados, definido también como la totalidad de elementos que cumplen características similares” (p. 202).

Para el siguiente capítulo de la investigación es necesario para efectuar el análisis correspondiente, que la información será recopilada de la muestra que contenga las características que vayan acorde al tema de estudio. Por lo cual, considerando la población de las 11 Entidades Bancarias que pertenecen a la provincia de Cotopaxi.

Tabla 3

Listado de Bancos por cantones de la provincia de Cotopaxi

LISTADO DE BANCOS EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI	
Nombre del Cantón	Nombre del Banco
Latacunga	Banco Internacional
	Produbanco
	Banco del Austro
	Banco General Rumiñahui
	Banco Desarrollo de los Pueblos
	BIESS Banco del IESS
	Banco Pichincha
	Banco Guayaquil
	Banco Solidario

LISTADO DE BANCOS EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI	
Latacunga	BanEcuador
	Banco VisionFund Ecuador
	Banco Pichincha
Salcedo	Banco Guayaquil
	Banco Solidario
	Banco VisionFund Ecuador
Pujilí	BanEcuador
	Banco Pichincha
	Banco VisionFund Ecuador
La Maná	BanEcuador
	Banco Pichincha
Sigchos	BanEcuador
Pangua	BanEcuador
Saquisilí	Ninguno

Nota. La tabla muestra el listado de Bancos ubicados en Cotopaxi, para el análisis.

Muestra

La aplicación del plan de muestreo es importante porque permite realizar la revisión bibliográfica en menor tiempo, a menor costo y permite un análisis más profundo de las variables. Según Otzen y Manterola (2017):

Una muestra puede ser obtenida de dos tipos: probabilística y no probabilística. Las técnicas de muestreo probabilísticas permiten conocer la probabilidad que cada individuo a estudio tiene de ser incluido en la muestra a través de una selección al azar. En cambio, en las técnicas de muestreo de tipo no probabilísticas, la selección de los sujetos a estudio dependerá de ciertas características, criterios, etc. (p. 5)

Tabla 4*Características que tienen los Bancos*

CARACTERÍSTICAS	
CAPITAL	MÁS DE 80 MILLONES
BASE LEGAL	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS
TERMINOLOGÍA	EXPERTO
RIESGO OPERACIONAL	MEDIO
ACTIVOS	MAS DE 100 MILLONES
POBLACIÓN DE COTOPAXI	11
CONOCIMIENTO COSO ERM 2017	BAJO
NIVEL DE CONFIANZA DE CONTROL INTERNO	ALTO

Nota: La tabla muestra las características principales de los Bancos en Ecuador

Tabla 5

Listado de Bancos según la Superintendencia de Bancos

INSTITUCIÓN FINANCIERA	FIRMA CALIFICADORA DE RIESGO	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN	
		A MARZO 2022	A JUNIO 2022	A SEPT. 2022	A DICIEM. 2022	
BANCOS PRIVADOS						
1	BANCO GUAYAQUIL S.A.	BANK WATCH RATINGS S.A.*1/ PCR PACIFIC CREDIT RATING	AAA-	AAA-	AAA-	AAA- / AAA
2	BANCO DE LA PRODUCCIÓN S.A. PRODUBANCO	PCR PACIFIC CREDIT RATING / BANK WATCH RATINGS S.A.	AAA / AA+	AAA / AA+	AAA / AA+	AAA / AA+
3	BANCO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS S.A.	MICROFINANZA CALIFICADORA DE RIESGOS S.A. MICRORIESG	A-	A-	A-	A-
4	BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.	CLASS INTERNATIONAL RATING	AAA-	AAA-	AAA-	AAA-
5	BANCO INTERNACIONAL S.A.	BANK WATCH RATINGS S.A. / CLASS INTERNATIONAL RATING	AAA- / AAA	AAA- / AAA	AAA- / AAA	AAA- / AAA

INSTITUCIÓN FINANCIERA	FIRMA CALIFICADORA DE RIESGO	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN
		A MARZO 2022	A JUNIO 2022	A SEPT. 2022	A DICIEM. 2022
6 BANCOS PRIVADOS	PCR PACIFIC CREDIT RATING / BANK WATCH RATINGS S.A.	AAA / AAA-	AAA / AAA-	AAA / AAA-	AAA / AAA-
7 BANCO SOLIDARIO S.A.	BANK WATCH RATINGS S.A.	AAA-	AAA-	AAA-	AAA-
8 BANCO VISION FUND ECUADOR	PCR PACIFIC CREDIT RATING	AA-	AA-	AA-	AA-
INSTITUCIONES PÚBLICAS					
9 BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR	PCR PACIFIC CREDIT RATING	AAA-	AAA-	AAA-	AAA-
10 BANECUADOR	UNION RATINGS S.A.	A-	A-	A-	(NO. 1)
11 BIESS BANCO DEL IESS	BANK WATCH RATINGS S.A.	AAA-	AAA-	AAA-	AAA-

Nota: La tabla muestra la población encontrada en la provincia de Cotopaxi, para el posterior análisis.

Aspectos generales que se deben considerar al seleccionar la muestra son los siguientes:

- **Selección de unidades de observación del estudio.** Si el proceso de investigación se basa en la comparación de modelos conceptuales e indicaciones empíricas, entonces una de las cuestiones esenciales del diseño es identificar las entidades capaces de obtener información, las propiedades que deben poseer, así como su número y cantidad. forma de identificación. El investigador debe definir cuáles son sus unidades de observación y determinar los criterios y procedimientos que utilizará para acceder a ellas. Sin embargo, esta tarea plantea varios desafíos. Por ejemplo: ¿Cuáles son los criterios para seleccionar las muestras?, ¿En todas las investigaciones los modos de establecer la representatividad de los casos de estudio es la misma?, ¿Cuántos casos deben incluirse en un estudio para obtener información suficiente?, ¿Existe una cantidad de casos deseable para llegar a alguna conclusión estadística y teóricamente significativa?, ¿La cantidad de casos influye en la posibilidad de generalizar los resultados de un estudio? (Yuni & Urbano, 2014).
- **Unidad de observación.** Una unidad de observación es una unidad de la cual los investigadores pueden obtener información relacionada con su variable o categoría de análisis. Hablamos de entes porque estos entes pueden ser elementos, individuos de especies animales o vegetales, personas, instituciones sociales, grupos o colectivos, artefactos, documentos escritos, etc., (Yuni & Urbano, 2014).

De acuerdo con las unidades de análisis que le interesan al investigador, éste debe identificar las unidades de observación en las que encontrará los atributos o propiedades empíricas relevantes para el concepto en estudio. Con esto queremos decir que las unidades de observación no necesariamente coinciden con las unidades de análisis. Si consideramos, por ejemplo, el mecanismo de evaluación de la calidad de las escuelas públicas, vemos que

las variables analizadas en él pueden referirse a los atributos de un grupo, una institución o un conjunto de instituciones, aunque esto significa que los observadores de esta unidad pueden ser, por ejemplo, particulares. estudiantes o profesores y personal administrativo (Yuni & Urbano, 2014).

- **Método de muestreo.** Una muestra elaborada según los criterios de aleatoriedad y representatividad estadística se denomina muestra probabilística y se utiliza únicamente en investigaciones cuantitativas. En el mismo paradigma también se encuentran las llamadas muestras no probabilísticas, porque no siguen el criterio de aleatoriedad muestral. Estos ítems se seleccionan en base a algunos criterios o circunstancias especiales que indican que no se ha cumplido el supuesto de homogeneidad entre la muestra y la población. De hecho, el muestreo en la investigación cualitativa es siempre no probabilístico (Yuni & Urbano, 2014).

El proceso de selección de casos o elementos que conforman una muestra se llama muestreo. Los procedimientos de muestreo varían y tienen diferentes nombres según la disciplina. Sin embargo, la distinción entre muestreo probabilístico y no probabilístico es común a todas las disciplinas. El objetivo del primero es trasladar los resultados de la muestra a la población generalizando los datos. El muestreo no probabilístico, por otro lado, tiene un alcance más limitado. Su propósito es comparar los datos con otros casos similares y traducir los resultados de la muestra en generalizaciones, pero no permitir la extrapolación de los datos o sus conclusiones. Como hemos dicho, distintos textos ofrecen distintos nombres para un mismo procedimiento de muestreo. Nuestra clasificación propuesta de muestras no probabilísticas les permite incluir los términos y alcance de muestras cuantitativas y cualitativas (Yuni & Urbano, 2014).

- **Directrices para mejorar la confiabilidad:** Proporcionar instrucciones claras sobre los procedimientos para observar y registrar información. Esto significa que el proceso de registro está estandarizado. Intente asegurarse de que la herramienta se utilice en condiciones materiales y ambientales similares. Esto garantiza la comparabilidad. Seguir los procedimientos descritos en cada técnica para minimizar el error de medición (evitar ambigüedades, utilizar lenguaje claro, prestar atención a los aspectos formales del diseño y almacenamiento de información, etc.). Realice siempre una prueba de prueba del instrumento. Si utiliza equipo mecánico, verifique su precisión de medición y calibración adecuada. Teniendo en cuenta las particularidades de cada método, se recomienda reevaluar la misma variable. Por ejemplo, incluya varias preguntas sobre el tema de investigación en el cuestionario. Las mediciones de laboratorio requieren la obtención de múltiples mediciones de una sola muestra o evento de análisis (Yuni & Urbano, 2014).
- **Directrices para mejorar la eficacia:** Independientemente de la tradición metodológica que se utilice, un requisito básico es que el investigador pueda abordar de forma clara y precisa las implicaciones teóricas de los conceptos relacionados con las variables y categorías incluidas en el estudio. En la tradición cuantitativa, la efectividad de los instrumentos depende de la calidad del proceso de manipulación de variables. En la tradición cualitativa, la validez se establece acercándose sucesivamente al objeto de estudio. Realizar estudios y pruebas piloto del instrumento en condiciones y condiciones adecuadas al uso final del instrumento. Presentar herramientas y procedimientos a otros expertos para su análisis y discusión. Verificar la calidad de la información generada por las herramientas utilizadas y su relevancia con la variable investigada (Yuni & Urbano, 2014).

Técnicas de recolección de datos

Arias (2016), “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información” (p. 53). Según Hernández et al. (2015), “la observación consiste en el registro sistemático, cálido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas” (p. 309).

De igual forma Méndez (1995), señala que la observación se hace “mediante formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento” (p.145).

Encuesta

Castro y Patiño (2021) afirman que la encuesta es un instrumento de recolección de información basada en datos que ayudan al investigador interpretar correctamente los resultados de estos, es una forma particular y específica de un determinado procedimiento de investigación. La encuesta permite estructurar y cuantificar la información de la investigación, permite generalizar los resultados a toda una población que es objeto de estudio y recoger la información de acuerdo con el interés del investigador mediante preguntas en forma de cuestionario acerca del tema de estudio.

Encuesta es una pericia por la cual se almacena información y obtenida a través de observación indirecta de los hechos como los gestos realizados por los encuestados. Para la investigación las encuestas estarán aplicadas en las Entidades Bancarias de la provincia de Cotopaxi para determinar la incidencia de la administración del riesgo operacional en la gestión del control interno.

Herramientas

Para analizar la relación de dependencia y/o independencia entre dos variables cualitativas, se utiliza la prueba Chi Cuadrado de Independencia. Esta prueba permite determinar si existe una relación entre dos variables categóricas (cualitativas), no indica el porcentaje de influencia de

una variable sobre la otra o la variable que causa la influencia. (Tinoco Gómez, 2008, p. 74)

Al establecer la herramienta de análisis estadístico se debe de conocer los grados de libertad, los cuales se calculan por medio de la siguiente fórmula:

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

Castro y Patiño (2021), afirma que una vez aplicado el análisis del chi cuadrado en el programa de apoyo con el resultado obtenido se procede a verificar en la tabla de distribución de chi cuadrado, considerando un nivel de significancia aceptable de 0,05.

Método estadístico

Según Castro y Patiño (2021):

Los resultados de la aplicación de la encuesta serán calculados por medio del programa IBM SPSS última versión, la recolección de la información se realizará mediante la recopilación de fuentes de información primaria, las cuales se las validará con el porcentaje de frecuencia de esta, posteriormente se tabulará y graficará la información obtenida con la ayuda de herramientas estadísticas lo cual ayudará a un mejor análisis e interpretación de la información.

Para comprobar y verificar la hipótesis a defender se utilizará la herramienta Chi- cuadrado, la cual será aplicada sobre la población de estudio, esta metodología permitirá establecer la independencia entre las variables administración del riesgo operativo y el desempeño de la gestión de control interno. (p. 101)

Capítulo IV

Resultados de la investigación

Análisis e interpretación de los resultados

Dado el objetivo de la investigación que es evaluar la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional en el caso de las Entidades Bancarias ecuatorianas de la provincia de Cotopaxi. Se tomo en cuenta dos herramientas de recolección de datos como lo fueron la encuesta y un cuestionario de control interno por respecto al tema de la investigación.

Dichas técnicas de recolección de datos fueron anteriormente validadas por expertos quienes fungen como catedráticos en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga. También se da a conocer una tabla con el listado de las Entidades Bancarias que fueron encuestadas.

Tabla 6

Listado de Entidades Bancarias encuestadas

N.º	Nombre del Banco	Número de encuestas	Persona encuestada
1	Banco Pichincha	1	Gerente
2	Banco Guayaquil	1	Jefe Operativo
3	Produbanco	1	Gerente
4	Banco del Austro	1	Gerente
5	Banco Internacional	1	Jefe Operativo
6	Banco Solidario	1	Jefe Operativo
7	Banco General Rumiñahui	1	Jefe
8	Banco VisionFund Ecuador	1	Jefe de agencia
9	BanEcuador	1	Jefe Operativo
10	BIESS Banco del IESS	0	-
11	Banco de Desarrollo de los Pueblos	1	Asistente de Negocios

Nota: En la tabla se muestra el listado de las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi a las que fueron aplicadas las herramientas de recolección de datos.



UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE - SEDE LATACUNGA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A GERENTE, AUDITOR Y/O JEFE DEL DEPARTAMENTO OPERATIVO DE LAS ENTIDADES BANCARIAS

Saludos, somos estudiantes de la Carrera de Contabilidad de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Latacunga, el fin de la presente encuesta es la recopilación de información para realizar el proyecto de tesis de pregrado.

Variables de estudio: Gestión Control Interno y Riesgo Operacional

Año de investigación: 2023

Objetivo: El objetivo de la presente encuesta es conocer sobre la gestión de control interno y su incidencia en el riesgo operacional de las entidades bancarias.

Datos generales:

Dirección de la Entidad Bancaria

- a. Latacunga ()
- b. Salcedo ()
- c. Pujilí ()
- d. La Maná ()
- e. Sigchos ()
- f. Pangua ()
- g. Saquisilí ()

Cargo que ejerce en la Entidad Bancaria

- a. Gerente ()
- b. Auditor ()
- c. Jefe ()
- d. Otro: _____

Contexto: Gestión de Control Interno

1. ¿Según su conocimiento el año pasado el Banco logró cumplir con los objetivos estratégicos planteados?
 - a. Si ()
 - b. No ()
2. ¿El Banco aplica gestión de control interno para medir o controlar el riesgo operacional?
 - a. Si ()
 - b. No ()
3. ¿Tiene flujogramas que delimiten claramente las funciones de cada departamento?
 - a. Si ()
 - b. No ()
4. ¿El Banco qué modelo de evaluación de control interno utiliza?
 - a. COSO I ()
 - b. COSO II ()
 - c. COSO 2013 ()
 - d. COSO ERM 2017 ()
 - e. Ninguno ()

- f. Otro: _____
5. ¿Usted cómo evalúa el conocimiento del control interno que existe en el Banco?
- a. Muy buena ()
 - b. Buena ()
 - c. Regular ()
6. ¿El Banco planea, organiza, ejecuta, controla y evalúa a las actividades que realiza dentro del control interno?
- a. Si ()
 - b. No ()
7. ¿Dentro de la Entidad Bancaria cuántas veces al año realizan una evaluación al control interno?
- a. Mensual ()
 - b. Trimestral ()
 - c. Semestral ()
 - d. Anual ()
 - e. Ninguno ()
 - f. Otro: _____
8. ¿En qué porcentaje cree usted que se aplica el control interno dentro del Banco?
- a. Del 80% al 100% ()
 - b. Del 50% al 79% ()
 - c. Del 30 % al 49% ()
 - d. Del 0% al 29% ()

Contexto: Riesgo Operacional

9. ¿El personal conoce y aplica el protocolo a seguir ante la identificación de riesgos operacionales?
- a. Si ()
 - b. No ()
10. ¿En qué nivel considera usted que se encuentra el riesgo operacional dentro de la Entidad Bancaria?
- a. Bajo ()
 - b. Medio ()
 - c. Alto ()
11. ¿La Entidad Bancaria cuenta con manual de riesgos operacionales?
- a. Si ()
 - b. No ()
12. ¿En qué procesos se presentan mayores riesgos operacionales? Seleccionar máximo 3 opciones.
- a. Procesos gobernantes o estratégicos ()
 - b. Procesos operacionales de créditos ()
 - c. Procesos operacionales de ahorro ()
 - d. Procesos operacionales de inversión ()
 - e. Procesos habilitantes, de soporte o apoyo ()
 - f. Procesos de recursos humanos ()
 - g. Procesos de tecnologías informáticas de comunicación (TIC 's) ()
 - h. Otros procesos: _____

13. ¿Cuáles de los siguientes eventos considera usted que ha provocado mayor pérdida económica dentro de la Entidad Bancaria? Seleccionar máximo 3 opciones.

- a. Fraude interno ()
- b. Fraude externo ()
- c. Prácticas de empleo y seguridad del ambiente de trabajo ()
- d. Prácticas relacionadas con cliente, los productos y la entidad ()
- e. Daños a los activos físicos ()
- f. Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información ()
- g. Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros ()
- h. Ninguno ()
- i. Otros: _____

14. ¿Se ha realizado inducciones a los colaboradores nuevos dentro de la Entidad Bancaria sobre los procesos organizacionales?

- a. Si ()
- b. No ()

15. ¿En caso de errores humanos el Banco evalúa y da seguimiento?

- a. Si ()
- b. No ()

16. ¿El personal se encuentra capacitado para el adecuado uso de tecnologías informáticas de comunicación (TIC 's)?

- a. Si ()
- b. No ()

17. ¿Con qué frecuencia el software que cuenta el Banco ha presentado errores?

- a. Eventualmente ()
- b. Rara vez ()
- c. Nunca ()

18. ¿El Banco cuenta con un seguro contra eventos de riesgo externo?

- a. Si ()
- b. No ()

19. ¿Cada qué tiempo se realizan capacitaciones para disminuir el riesgo operacional?

- a. Mensual ()
- b. Trimestral ()
- c. Semestral ()
- d. Anual ()
- e. Otro: _____

20. ¿El plan de continuidad que posee la Entidad Bancaria se ejecuta permanentemente y se ajusta a la realidad del negocio?

- a. Si ()
- b. No ()

21. ¿Considera usted que el Banco debería tener un sistema que permita evaluar los procesos de control interno para mitigar los riesgos operacionales?

- a. Si ()
- b. No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Posterior a la aplicación de las encuestas y cuestionarios a las Entidades Bancarias de la provincia de Cotopaxi, se obtuvo un total de 10 encuestas contestadas y 1 quedando en blanco. A continuación, se realiza la tabulación y gráficos de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas.

Enunciado 1: Selecciona la ubicación donde se encuentra la Entidad Bancaria

Tabla 7

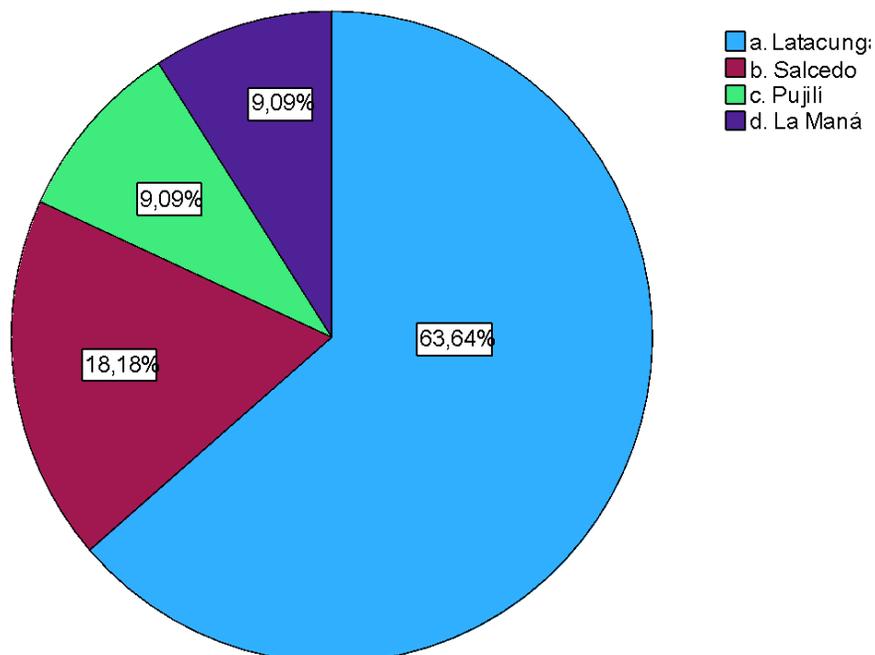
Ubicación de la Entidad Bancaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Latacunga	7	63,64%	63,64%	63,64%
Salcedo	2	18,18%	18,18%	81,82%
Pujilí	1	9,09%	9,09%	90,91%
Válido La Maná	1	9,09%	9,09%	100,00%
Sigchos	0	0,00%	0,00%	
Pangua	0	0,00%	0,00%	
Saquisilí	0	0,00%	0,00%	
Total	11	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Figura 2

Ubicación de la Entidad Bancaria



Nota. Representación gráfica de las ubicaciones de las Entidades Bancarias.

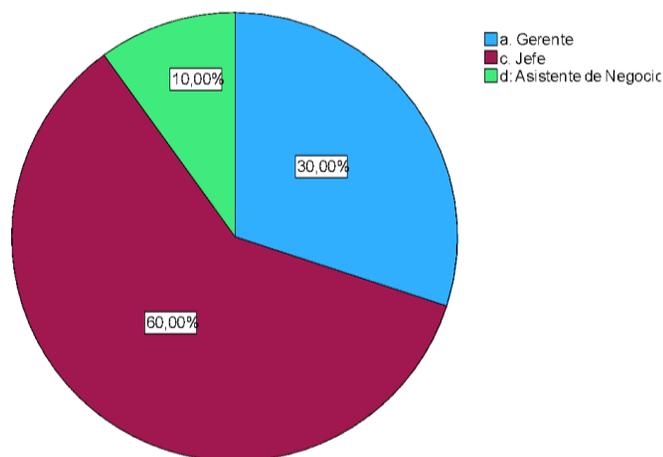
Análisis e interpretación

Considerando un total de 11 encuestas realizadas, se puede evidenciar que un 63,64% de las Entidades Bancarias encuestadas están ubicadas en la ciudad de Latacunga pero de este porcentaje 1 una entidad no nos pudo proporcionar información, un 18,18% se encuentran en la ciudad de Salcedo, un 9,09% en la ciudad de Pujilí y finalmente un 9,09% en la ciudad La Maná, dejando fuera así a los cantones de Sigchos, Pangua y Saquisilí.

Enunciado 2: Selecciona el cargo que ocupa en la Entidad Bancaria**Tabla 8***Cargo que ejerce en la Entidad Bancaria*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Gerente	3	30,00%	30,00%	30,00%
Auditor	0	0,00%	0,00%	
Válido Jefe	6	60,00%	60,00%	90,00%
Otro: Asistente de Negocios	1	10,00%	10,00%	100,00%
Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Figura 3*Cargo que ejerce en la Entidad Bancaria*

Nota. Representación gráfica de los cargos de las personas encuestadas en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

Tomando en cuenta un total de 10 encuestas realizadas, se puede evidenciar que un 30% de las mismas fueron contestadas por los gerentes de los Bancos, el 60% fueron realizadas por los jefes operativos de las Entidades Bancarias y finalmente un 10% fueron respondidas por otros empleados como los asistentes de negocios.

Pregunta 1: ¿Según su conocimiento el año pasado el Banco logró cumplir con los objetivos estratégicos planteados?

Tabla 9

Objetivos estratégicos planteados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	100,00%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Análisis e interpretación

Las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias nos dan como resultado que el 100% de los Bancos si han cumplido con los objetivos estratégicos planteados en el año pasado.

Pregunta 2: ¿El Banco aplica gestión de control interno para medir o controlar el riesgo operacional?

Tabla 10

Gestión de control interno para medir o controlar el riesgo operacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	100,00%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Análisis e interpretación

Considerando las encuestas realizadas en los Bancos el 100% de los mismos si aplican una gestión de control interno que ayuda a medir y controlar el riesgo operacional.

Pregunta 3: ¿Tiene flujogramas que delimiten claramente las funciones de cada departamento?

Tabla 11

Flujogramas de las funciones de cada departamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	100,00%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Análisis e interpretación

Con las encuestas realizadas el 100% de los Bancos afirmaron que poseen flujogramas que delimitan claramente las funciones de cada departamento.

Pregunta 4: ¿El Banco qué modelo de evaluación de control interno utiliza?

Tabla 12

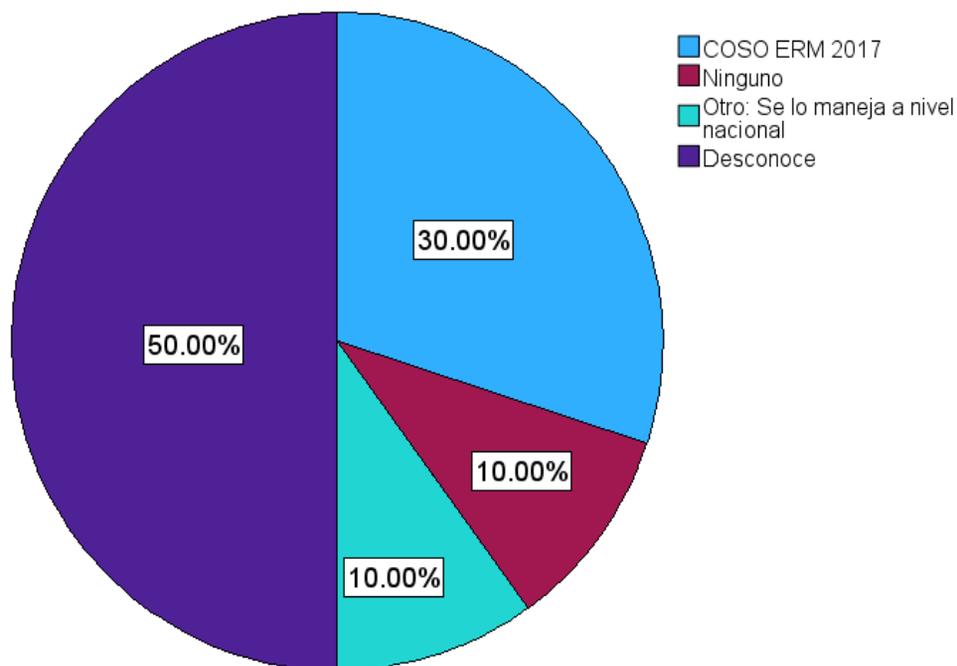
Modelo de evaluación de control interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COSO I	0	0,00%	0,00%	
	COSO II	0	0,00%	0,00%	
	COSO 2013	0	0,00%	0,00%	
	COSO ERM 2017	3	30,00%	30,00%	30,00%
	Otro: Se lo maneja a nivel nacional	1	10,00%	10,00%	40,00%
	Desconoce	5	50,00%	50,00%	90,00%
	Ninguno	1	10,00%	10,00%	100,00%
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Figura 4

Pregunta 4 de la Encuesta



Nota. Representación gráfica de los modelos de evaluación de control interno aplicado en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

En las encuestas realizadas en los Bancos con respecto a la pregunta 4 de qué modelo de evaluación de control interno utiliza el 60% aplican el COSO ERM 2017, un 9,10% mencionan que no ocupan ninguno y finalmente el 9,10% no conocían que modelo se aplica debido a que esta información la manejan en la matriz de la Entidad Bancaria y se aplica a nivel nacional en sus sucursales.

Pregunta 5: ¿Usted cómo evalúa el control interno que existe en el Banco?

Tabla 13

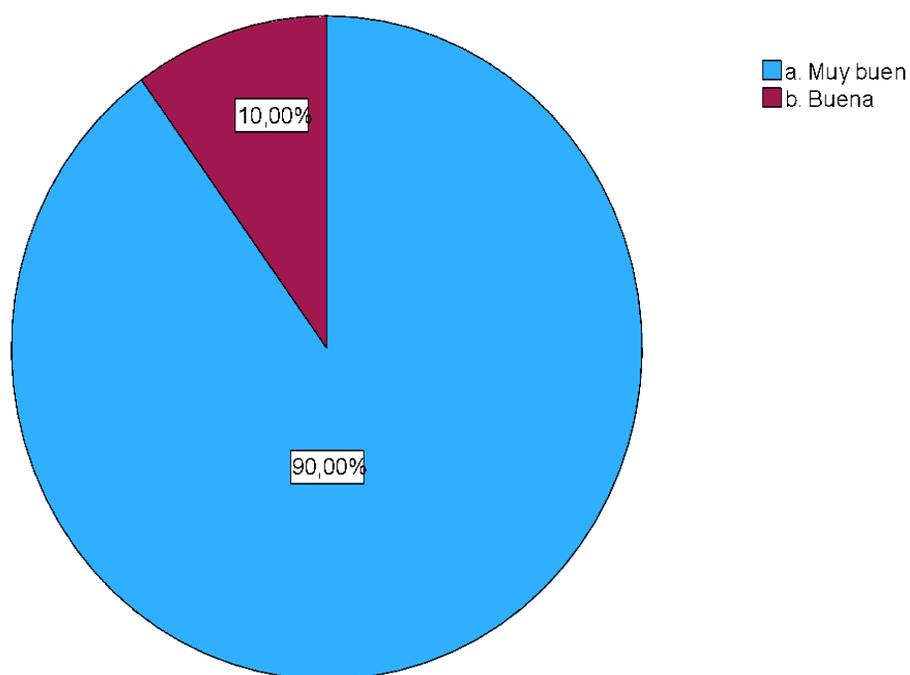
Evaluación del control interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy buena	9	90,00%	90,00%	90,00%
	Buena	1	10,00%	10,00%	100,00%
	Regular	0	0,00%	0,00%	
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Figura 5

Pregunta 5 de la Encuesta



Nota. Representación gráfica de la evaluación de control interno en los Bancos.

Análisis e interpretación

Con las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias el 90% evalúa el control interno que existe en el Banco como muy buena, mientras el 10% considera que es buena y así dejando sin importancia a la respuesta de regular.

Pregunta 6: ¿El Banco planea, organiza, ejecuta, controla y evalúa a las actividades que realiza dentro del control interno?

Tabla 14

Actividades realizadas dentro del control interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	100,00%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Análisis e interpretación

El 100% de los Bancos encuestados afirmaron que planean, organizan, ejecutan, controlan y evalúan las actividades que realizan dentro del control interno en base al sistema de gestión de control interno que debe tener una entidad como lo son los Bancos.

Pregunta 7: ¿Dentro de la Entidad Bancaria cuántas veces al año realizan una evaluación al control interno?

Tabla 15

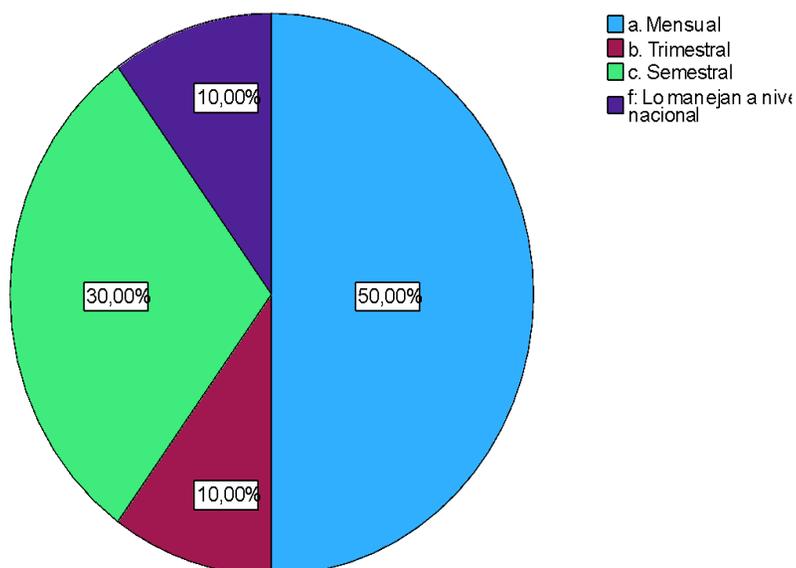
Frecuencia de la evaluación al control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Mensual	5	50,00%	50,00%	
	Trimestral	1	10,00%	60,00%	
	Semestral	3	30,00%	90,00%	
	Anual	0	0,00%	0,00%	
	Otro: Lo manejan a nivel nacional	1	10,00%	10,00%	100,00%
	Ninguno	0	0,00%	0,00%	
Total	10	100,00%	100,00%		

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Figura 6

Pregunta 7 de la Encuesta



Nota. Representación gráfica de la frecuencia de la evaluación del control interno en los Bancos.

Análisis e interpretación

Con las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias el 50% evalúan el control interno de forma mensual, el 30% realiza de forma semestral la evaluación, un 10% lo realiza de manera trimestral, el 10% no conoce la información ya que la entidad lo maneja a nivel nacional y así dejando sin considerar a las respuestas de anual y ninguna vez al año.

Pregunta 8: ¿En qué porcentaje cree usted que se aplica el control interno dentro del Banco?

Tabla 16

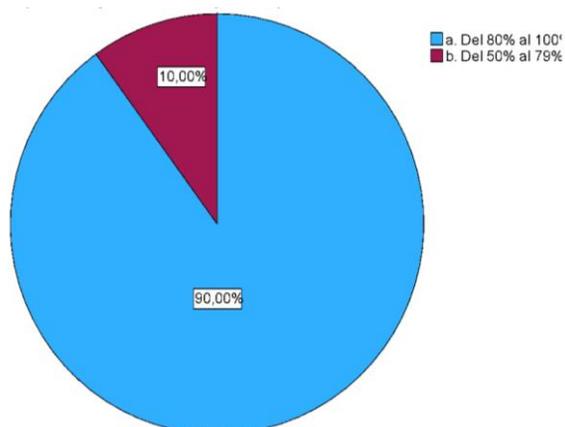
Porcentaje de aplican del control interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Del 80% al 100%	9	90,00%	90,00%	90,00%
	Del 50% al 79%	1	10,00%	10,00%	100,00%
	Del 30% al 49%	0	0,00%	0,00%	
	Del 0% al 29%	0	0,00%	0,00%	
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias.

Figura7

Pregunta 8 de la Encuesta



Nota. Representación gráfica del porcentaje de aplicación de la evaluación del control interno.

Análisis e interpretación

En las encuestas realizadas en los Bancos el 90% considera que el porcentaje de aplican del control interno es del 80% al 100%, un 10% afirma que del 50% al 79% es el porcentaje de aplican del control interno y tomando en consideración a las respuestas de los literales c y d.

Pregunta 9: ¿El personal conoce y aplica el protocolo a seguir ante la identificación de riesgos operacionales?

Tabla 17

Aplicación de identificación de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	100,00%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Pregunta 10: ¿En qué nivel considera usted que se encuentra el riesgo operacional dentro de la Entidad Bancaria?

Tabla 18

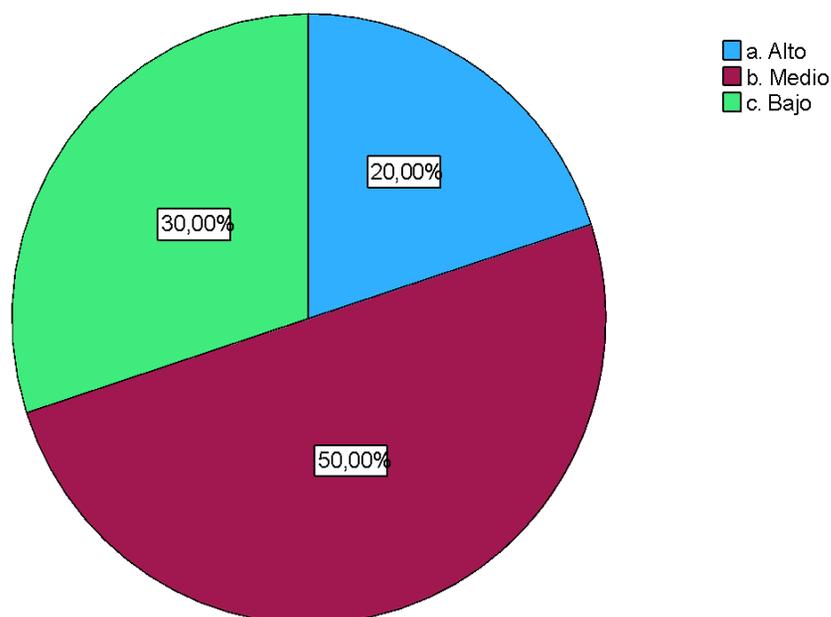
Nivel de riesgo operacional en la Entidad Bancaría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	30,00%	30,00%	30,00%
	Medio	5	50,00%	50,00%	80,00%
	Alto	2	20,00%	20,00%	100,00%
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias.

Figura 8

Pregunta 10 de la Encuesta



Nota. Representación gráfica del nivel de riesgo operacional en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

En las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias el 50% considera que el nivel de riesgo operacional dentro del Banco es medio, mientras que el 30% considera un nivel de riesgo operacional bajo, finalmente el 20% respondió que es alto el nivel de riesgos operacionales dentro de la Entidad Bancaria, es decir que la gestión de estos riesgos tiene falencias que se deben mitigar.

Pregunta 11: ¿La Entidad Bancaria cuenta con un análisis de riesgos operacionales?

Tabla 19

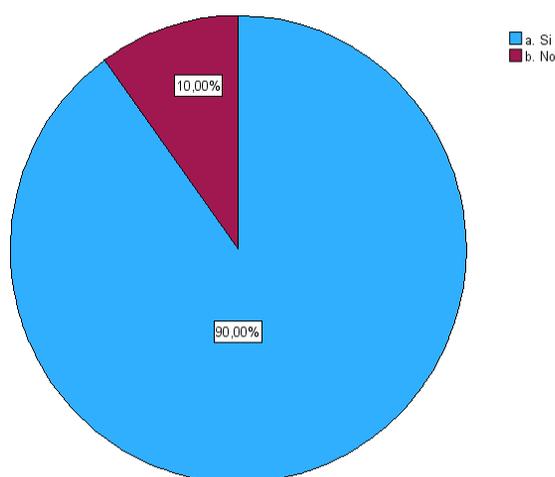
Análisis del riesgo operacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	90,00%	90,00%	90,00%
	No	1	10,00%	10,00%	100,00%
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra el resumen de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Figura 9

Pregunta 11 de la Encuesta



Nota. Representación gráfica de la existencia de un análisis de riesgos operacionales en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

Con las encuestas realizadas el 90% de las Entidades Bancarias afirman que cuenta con un manual de riesgos operacionales, debido a que estas entidades están en constante riesgo es fundamental tener este manual para ayudar a identificarlo, controlarlo y mitigarlo de forma correcta, pero el 10% de los Bancos no posee este manual de riesgos operacionales.

Pregunta 12: *¿En qué procesos se presentan mayores riesgos operacionales? Seleccionar máximo*

3 opciones.

Tabla 20

Procesos de mayor riesgo operacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje de casos
Procesos gobernantes o estratégicos	1	3,70%	10,00%
Procesos operacionales de créditos	9	33,30%	90,00%
Procesos operacionales de ahorro	2	7,40%	20,00%
Procesos operacionales de inversión	3	11,10%	30,00%
Válido Procesos habilitantes, de soporte o apoyo	3	11,10%	30,00%
Procesos de recursos humanos	0	0,00%	0,00%
Procesos de tecnologías informáticas de comunicación (TIC 's)	9	33,30%	90,00%
Otros procesos	0	0,00%	0,00%
Total	27	100,00%	270,00%

Nota. La tabla muestra el resumen de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Análisis e interpretación

En las encuestas realizadas en los Bancos con respecto a la pregunta 12 en qué procesos se presentan mayores riesgos operacionales el 33,30% considera que en los procesos operacionales de créditos, un 33,30% afirma que en los procesos de tecnologías informáticas de comunicación (TIC 's), el 11,10% presenta mayor riesgo en el procesos operacionales de inversión, un 11,10% en los procesos habilitantes de soporte o apoyo, el 7,40% tiene riesgos en los procesos operacionales de ahorro y finalmente un 3,70% afirma que el proceso gobernante o estratégico tiene mayor riesgo operacional.

Pregunta 13: *¿Cuáles de los siguientes eventos considera usted que ha provocado mayores pérdidas dentro de la Entidad Bancaria? Seleccionar máximo 3 opciones.*

Tabla 21

Eventos causantes de pérdidas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje de casos
Fraude interno	2	10,00%	20,00%
Fraude externo	6	30,00%	60,00%
Prácticas de empleo y seguridad del ambiente de trabajo	0	0,00%	0,00%
Prácticas relacionadas con cliente, los productos y la entidad	4	20,00%	40,00%
Válido Daños a los activos físicos	0	0,00%	0,00%
Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información	3	15,00%	30,00%
Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros	4	20,00%	40,00%
Otros: Se lo maneja y monitorea a nivel nacional	1	5,00%	10,00%
Ninguno	0	0,00%	0,00%
Total	20	100,00%	200,00%

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Análisis e interpretación

En las Entidades Bancarias encuestadas con respecto a la pregunta 13 que evento considera usted que ha provocado mayor pérdida económica dentro del Banco el 30% considera que el fraude externo genera mayor pérdida, un 20% afirma que las prácticas relacionadas con cliente, los productos y la entidad, el 20% presenta pérdida por la deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros, un 15% considera a los eventos de interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información, el 10% tienen pérdidas por fraude interno y finalmente un 5% afirma esta información la manejan en matriz pero se lo maneja y monitorea a nivel nacional.

Pregunta 14: *¿Se ha realizado inducciones a los colaboradores nuevos dentro de la Entidad Bancaria sobre los procesos organizacionales?*

Tabla 22

Inducción de colaboradores de la entidad bancaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	100,00%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Pregunta 15: *¿En caso de errores humanos el Banco evalúa y da seguimiento?***Tabla 23***Errores humanos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	100,00%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Análisis e interpretación

Con las encuestas realizadas el 100% de las Entidades Bancarias consideran que en caso de errores humanos el Banco evalúa y da seguimiento a los mismos para mejorar estos errores y mitigarlos de forma adecuada.

Pregunta 16: *¿El personal se encuentra capacitado para el adecuado uso de tecnologías informáticas de comunicación (TIC 's)?*

Tabla 24*Capacitación del personal en las TIC 's*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	100,00%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra el resumen de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Análisis e interpretación

Con las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias el 100% afirman que el personal se encuentra capacitado para manejar adecuadamente la tecnología informática de comunicación (TIC 's) y así mantener los procesos relacionados con las TIC 's.

Pregunta 17: ¿Con qué frecuencia el software que cuenta el Banco ha presentado errores?

Tabla 25

Frecuencia de errores del software

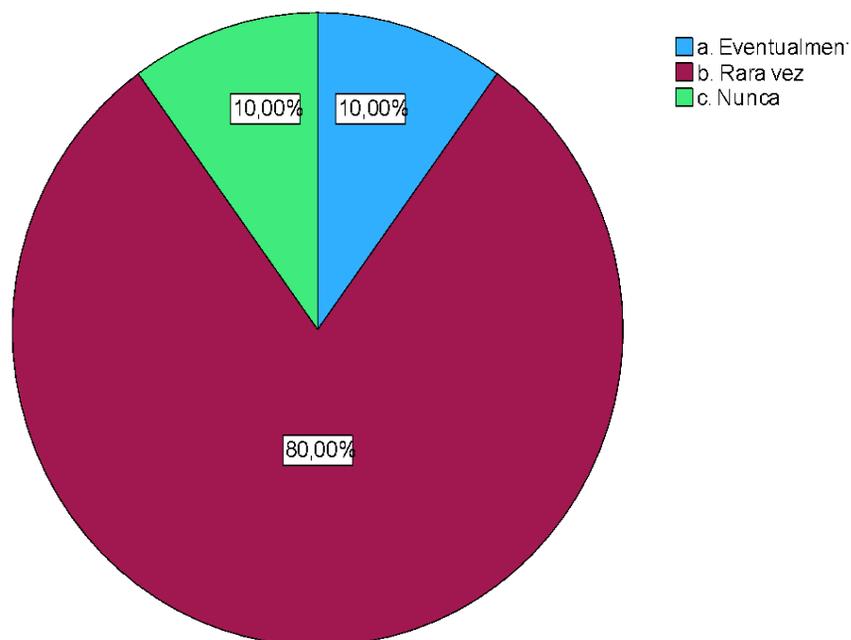
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eventualmente	1	10,00%	10,00%
	Rara vez	8	80,00%	90,00%
	Nunca	1	10,00%	100,00%
	Total	11	100,00%	100,00%

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Figura

10

Pregunta 17 de la Encuesta



Nota. Representación gráfica de la frecuencia de errores del software de las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

Con las encuestas efectuadas en los Bancos se evidencia que el 80% afirma que rara vez el software ha presentado errores, mientras que el 10% considero que el software eventualmente ha presentado errores y finalmente el 10% respondió que nunca ha presentado errores el software en la entidad.

Pregunta 18: *¿El Banco cuenta con un seguro contra eventos de riesgo externo?*

Tabla 26

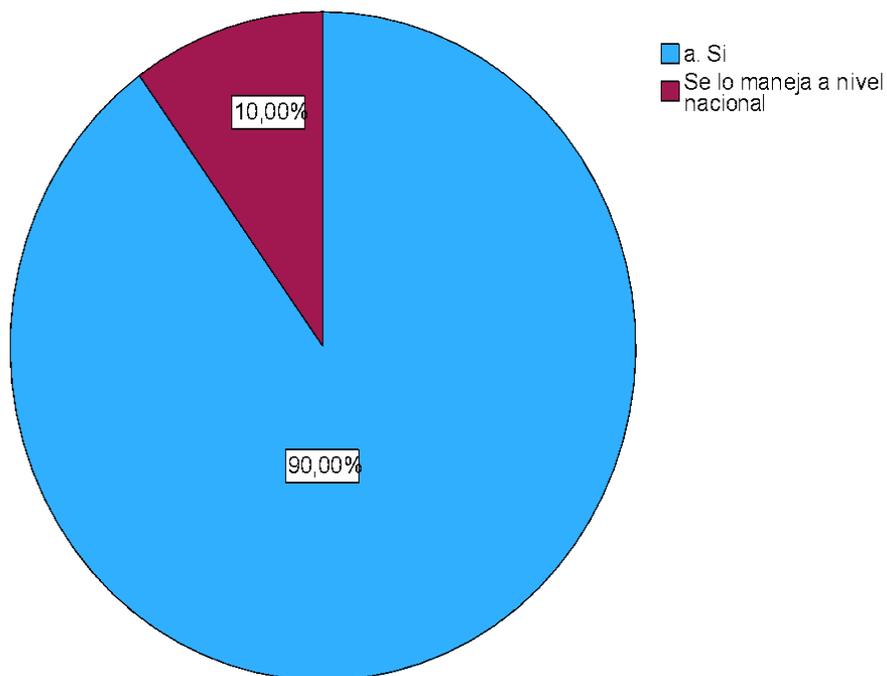
Seguro contra riesgos externos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	90,00%	90,00%	90,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
	Se lo maneja a nivel nacional	1	10,00%	10,00%	100,00%
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Figura**11**

Pregunta 18 de la Encuesta



Nota. Representación gráfica de la constancia que tienen un seguro contra riesgos externos los Bancos.

Análisis e interpretación

El 90% afirma que el Banco cuenta con un seguro contra eventos de riesgo externo a la entidad, un 10% no conoce sobre este seguro ya que la matriz maneja esta información a nivel nacional en sus sucursales y no se consideró la respuesta no en estas encuestas ya que este seguro es algo que todas las Entidades Bancarias deben tener un seguro.

Pregunta 19: ¿Cada qué tiempo se realizan capacitaciones para disminuir el riesgo operacional?

Tabla 27

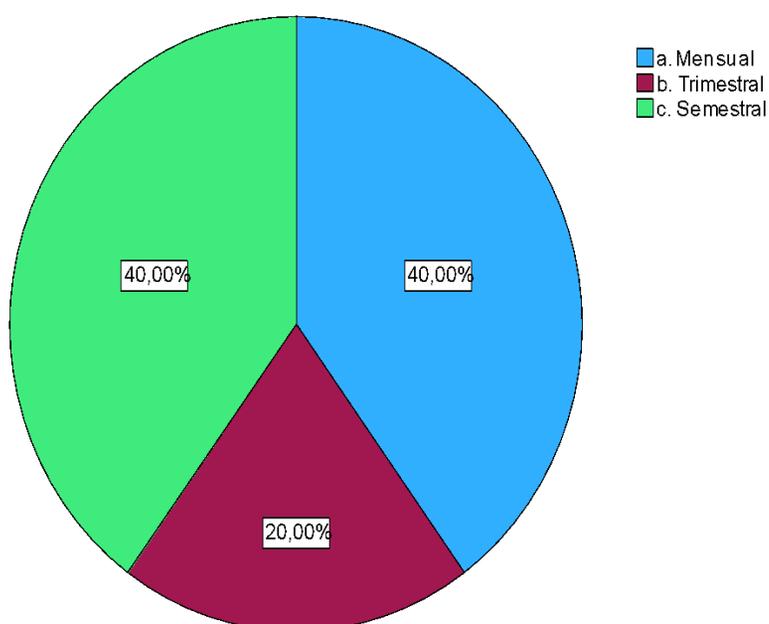
Frecuencia de las capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mensual	4	40,00%	40,00%	40,00%
	Trimestral	2	20,00%	20,00%	60,00%
	Semestral	4	40,00%	40,00%	100,00%
	Anual	0	0,00%	0,00%	
	Otro	0	0,00%	0,00%	
	Ninguno	0	0,00%	0,00%	
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Figura 12

Pregunta 19 de la Encuesta



Nota. Representación gráfica de la frecuencia de capacitación al personal de los Bancos.

Análisis e interpretación

En las Entidades Bancarias encuestadas el 40% realizan capacitaciones de forma mensual para disminuir el riesgo operacional, un 40% capacitan al personal de forma semestral para mitigar el riesgo operacional, el 20% lo realiza de manera trimestral estas capacitaciones y no se consideran las respuestas de anual, ninguno y otro tiempo.

Pregunta 20: *¿El plan de continuidad que posee la Entidad Bancaria se ejecuta permanentemente y se ajusta a la realidad del negocio?*

Tabla 28

Existe el plan de continuidad en la Entidad Bancaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	100,00%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Análisis e interpretación

Con las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias el 100% afirma que el plan de continuidad que posee el Banco se ejecuta permanentemente y se ajusta a la realidad del negocio, este plan de continuidad es aplicado en base a la ley de la Superintendencia de Bancos.

Pregunta 21: *¿Considera usted que el Banco debería tener un sistema que permita evaluar los procesos de control interno para mitigar los riesgos operacionales?*

Tabla 29

Sistema de evaluación de control interno para mitigar el riesgo operacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	100,00%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las encuestas realizadas en las Entidades Bancarias en la provincia de Cotopaxi.

Análisis e interpretación

En los Bancos el 100% considera que deberían tener un sistema que permita evaluar los procesos de control interno para mitigar los riesgos operacionales, con esta pregunta se procede a plantear una propuesta para mejorar la gestión de control interno detallada en el capítulo 5 de esta investigación.



UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE - SEDE LATACUNGA

ENTIDADES BANCARIAS

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PREGUNTAS		RESPUESTAS	
		SI	NO
Gobierno y Cultura			
1	¿La junta directiva ejerce la supervisión de los riesgos operativos?		
	¿La junta directiva supervisa las estrategias y cumple con la responsabilidad de gobierno, para apoyar a la dirección en la consecución de los objetivos estratégicos del banco?		
2	¿El Banco establece estructuras operativas, con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos?		
3	¿El Banco propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético?		
4	¿Promueven principios y valores (transparencia, confianza, oportunidad) dentro del Banco?		
5	¿Existe interés del Banco en mantener y capacitar a los colaboradores con buenos desempeños laborales?		
Estrategia y establecimiento de objetivos			
6	¿El Banco considera los efectos potenciales del contexto empresarial (FODA) sobre el perfil de riesgos operativos?		
7	¿El Banco define un nivel de riesgo operativo aceptable de los productos más relevantes (ahorros, créditos, inversiones)?		
8	¿El Banco evalúa las estrategias alternativas y el impacto potencial en el perfil de riesgos operativos?		
9	¿Al momento de realizar los objetivos estratégicos del Banco se considera al riesgo operativo?		
Desempeño			
10	¿Los objetivos estratégicos del Banco identifican un posible riesgo operativo?		
11	¿El Banco evalúa la gravedad del riesgo operativo?		
12	¿El Banco prioriza el riesgo operativo en función de su gravedad?		
13	¿El Banco implementa respuestas ante un posible riesgo operativo?		
14	¿El Banco realiza una visión de cartera de créditos?		
Revisión y Monitorización			
15	¿El Banco define y evalúa los cambios que afectarían sustancialmente a los objetivos estratégicos?		
16	¿Existe una revisión al desempeño del Banco considerando al riesgo operacional?		
17	¿El Banco da seguimiento para la mejora de gestión de riesgo operacional?		

Información, comunicación y reporte			
18	¿El Banco utiliza los sistemas de información y tecnología para medir los riesgos operacionales?		
19	¿Se comunica oportunamente a la máxima autoridad los riesgos operativos identificados que afecten el cumplimiento de los objetivos?		
20	¿Informa sobre el riesgo operacional, cultura y el desempeño a los diferentes niveles del Banco?		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Cuestionario 1: ¿La junta directiva ejerce la supervisión de los riesgos operativos?

Tabla 30

Ejerce la supervisión de riesgos a través del Consejo de Administración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	54,50%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	4	45,50%		
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

Del total de 11 cuestionarios realizados considerando únicamente 6 válidos para el análisis, se puede evidenciar que un 100% considera que la línea de supervisión de los Bancos ejerce en los riesgos operativos supervisión, se demuestra que cumplen con el primer componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 1.1: *¿La junta directiva supervisa las estrategias y cumple con la responsabilidad de gobierno, para apoyar a la dirección en la consecución de los objetivos estratégicos del Banco?*

Tabla 31

Supervisa la estrategia y las responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	54,50%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	4	45,50%		
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

De un total de 11 cuestionarios realizados considerando 6 contestados para el análisis, se puede evidenciar que un 100% considera que la línea de supervisión cumple con las estrategias y responsabilidades de gobierno para apoyar a la dirección en la consecución de los objetivos estratégicos del Banco, se demuestra que cumplen con el primer componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 2: *¿El Banco establece estructuras operativas, con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos?*

Tabla 32

Establece estructuras operativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

De 11 cuestionarios realizados considerando únicamente 7 contestados para el análisis, se puede evidenciar que un 100% considera que se establece una estructura operativa en los Bancos con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos, con esto se demuestra que cumplen con el segundo componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 3: *¿El Banco propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético?*

Tabla 33

Define la cultura deseada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

De 11 cuestionarios realizados considerando únicamente 7 válidos para el análisis, se puede evidenciar que un 100% considera que el Banco tiene claramente definida la cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético, con esto se demuestra que se cumple con el tercer componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 4: *¿Promueven principios y valores (transparencia, confianza, oportunidad) dentro del Banco?*

Tabla 34

Demuestra compromiso con los valores clave

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

Del total de 11 cuestionarios realizados tomando únicamente 7 contestados para el análisis, el 100% considera que se promueven principios y valores clave en los Bancos como son la transparencia, confianza, oportunidad, etc.; con esto se confirma que cumplen con el cuarto componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 5: *¿Existe interés del Banco en mantener y capacitar a los colaboradores con buenos desempeños laborales?*

Tabla 35

Atrae, desarrolla y retiene a profesionales capacitados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

Con un total de 11 cuestionarios realizados considerando solo 7 contestados para el análisis, un 100% afirma que en los Bancos existe interés por mantener y capacitar a los colaboradores con buenos desempeños laborales, así se demuestra que si cumple con el quinto componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 6: ¿El Banco considera los efectos potenciales del contexto empresarial (FODA) sobre el perfil de riesgos operativos?

Tabla 36

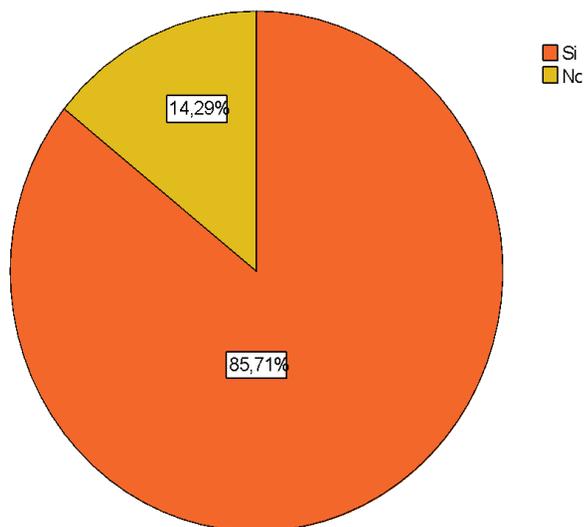
Analiza el contexto empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	54,50%	85,71%	85,71%
	No	1	9,10%	14,29%	100,00%
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Figura 13

Pregunta 6 del Cuestionario de Control Interno



Nota. Representación gráfica de si analiza el contexto empresarial en los Bancos.

Análisis e interpretación

De 11 cuestionarios realizados considerando 7 válidos para el análisis, se puede evidenciar que un 85,71% considera que los Bancos analizan el contexto empresarial (FODA) sobre el perfil de riesgos operativos y un 14,29% no cree que el Banco considera los efectos potenciales del contexto empresarial (FODA) sobre el perfil de riesgos operativos, con esto se cumple con el sexto componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 7: *¿El Banco define un nivel de riesgo operativo aceptable de los productos más relevantes (ahorros, créditos, inversiones)?*

Tabla 37

Define el riesgo aceptable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

Con el total de 11 cuestionarios realizados tomando 7 contestados para el análisis, se puede evidenciar que un 100% afirma que en los Bancos se define un nivel de riesgo operativo aceptable en los productos más relevantes como son ahorros, créditos e inversiones; se demuestra que cumplen con el séptimo componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 8: *¿El Banco evalúa las estrategias alternativas y el impacto potencial en el perfil de riesgos operativos?*

Tabla 38

Evalúa estrategias alternativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

De 11 cuestionarios realizados considerando únicamente los 7 válidos para el análisis, el 100% afirma que el Banco evalúa las estrategias alternativas con respecto al impacto potencial en el perfil de riesgos operativos, demostrando así que cumplen con el octavo componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 9: *¿Al momento de realizar los objetivos estratégicos del Banco se considera al riesgo operativo?*

Tabla 39

Formular objetivos de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

En el total de 11 cuestionarios realizados tomando solamente los válidos que son 7 para el análisis, un 100% confirma que al momento de plantear los objetivos estratégicos en los Bancos se toma en consideración al riesgo operativo, demuestran que cumplen con el noveno componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 10: ¿Los objetivos estratégicos del Banco identifican un posible riesgo operativo?

Tabla 40

Identifica el riesgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

Del total de 11 cuestionarios elaborados considerando 7 contestados para el análisis, el 100% de encuestados afirman que los objetivos estratégicos del Banco identifican un posible riesgo operativo en los mismos, así se cumple con el décimo componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 11: ¿El Banco evalúa la gravedad del riesgo operativo?

Tabla 41

Evalúa la gravedad del riesgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

De 11 cuestionarios realizados tomando solo los 7 contestados para el análisis, se puede evidenciar que el 100% considera que los Bancos evalúan la gravedad del riesgo operativo, con esto se demuestra que cumplen con el decimoprimer componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 12: ¿El Banco prioriza el riesgo operativo en función de su gravedad?

Tabla 42

Prioriza riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

Con el total de 11 cuestionarios aplicados, pero solo 7 contestados para el análisis, el 100% considera que los Bancos priorizan los riesgos operativos en función de su gravedad, demostrando que se cumple con el decimosegundo componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 13: ¿El Banco implementa respuestas ante un posible riesgo operativo?

Tabla 43

Implementa respuestas antes los riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

De 11 cuestionarios aplicados considerando los 7 válidos para el análisis, un 100% de Bancos afirma que se implementa respuestas ante los posibles riesgos operativos que se presentan en las entidades, con esto se demuestra que si se cumple con el decimotercer componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 14: ¿El Banco realiza una visión de cartera de créditos?

Tabla 44

Desarrolla una visión a nivel de cartera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

Del total de 11 cuestionarios realizados tomando solo los 7 contestados para el análisis, se evidencia que el 100% afirma que los Bancos han realizado una visión de la cartera de créditos, demostrando que se cumple con el decimocuarto componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 15: *¿El Banco define y evalúa los cambios que afectarían sustancialmente a los objetivos estratégicos?*

Tabla 45

Evalúa los cambios significativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

De 11 cuestionarios aplicados, pero solo 7 contestados para el análisis, se considera que un 100% afirma que se definen y evalúan los cambios que afectan sustancialmente a los objetivos estratégicos en los Bancos, concluyendo que si se cumple con el decimoquinto componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 16: *¿Existe una revisión al desempeño del Banco considerando al riesgo operacional?***Tabla 46***Revisa el riesgo y el desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

En 11 cuestionarios realizados, pero solo 7 válidos para el análisis, un 100% confirma que existe una revisión al desempeño de los Bancos considerando la relación con los riesgos operacionales, con esto se demuestra que cumplen con el decimosexto componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 17: ¿El Banco da seguimiento para la mejora de gestión de riesgo operacional?

Tabla 47

Persigue la mejora del ERM

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
Total		10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

De 11 cuestionarios realizados considerando únicamente los 7 válidos para el análisis, se puede evidenciar que un 100% afirma que el Banco da el respectivo seguimiento para la mejora de la gestión de riesgo operacional, con esto se demuestra que si cumple con el decimoséptimo componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 18: *¿El Banco utiliza los sistemas de información y tecnología para medir los riesgos operacionales?*

Tabla 48

Aprovecha la información y la tecnología

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

Del total de 11 cuestionarios ejecutados tomando 7 contestados para el análisis, se dice que el 100% de los Bancos encuestados utilizan los sistemas de información y la tecnología para medir los riesgos operacionales y así aprovechar al máximo el tiempo, demostrando que se cumple con el decimoctavo componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 19: *¿Se comunica oportunamente a la máxima autoridad los riesgos operativos identificados que afecten el cumplimiento de los objetivos?*

Tabla 49

Comunica información sobre riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

En 11 cuestionarios ejecutados solo 7 válidos para el análisis, el 100% concuerdan que se comunica de forma oportuna la información a la máxima autoridad sobre los riesgos operativos identificados los mismos que afectan al cumplimiento de los objetivos de los Bancos, con esto se está cumpliendo con el decimonoveno componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Cuestionario 20: *¿Informa sobre el riesgo operacional, cultura y el desempeño a los diferentes niveles del Banco?*

Tabla 50

Informa sobre el riesgo, la cultura y el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,60%	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%	
Perdidos	En blanco	3	36,40%		
	Total	10	100,00%	100,00%	

Nota. La tabla muestra la tabulación de las preguntas de los cuestionarios de control interno realizados en las Entidades Bancarias.

Análisis e interpretación

En un total de 11 cuestionarios aplicados tan solo 7 contestados para el análisis, un 100% afirma que se informan sobre el riesgo operacional, la cultura y el desempeño a los diferentes niveles del Banco, y así se demuestra que cumplen con el vigésimo componente del nuevo marco del COSO ERM 2017.

Comprobación de la hipótesis

Al realizar la comprobación de la hipótesis planteada con anterioridad en el capítulo 1 de la investigación utilizando la información de las diez Entidades Bancarias encuestadas y en conjunto con la aplicación de la prueba del chi-cuadrado, mediante la ayuda del programa estadístico IBM SPSS Statistics que con base en los datos ingresados en el mismo se realiza dicha prueba para comprobar la hipótesis dada.

El cálculo del chi-cuadrado se realizó en base a la tabla cruzada de la pregunta 4. ¿El Banco qué modelo de evaluación de control interno utiliza? considerada como variable independiente y pregunta 11. ¿La Entidad Bancaria cuenta con un análisis de riesgos operacionales? considerada como variable dependiente.

Hipótesis planteadas

Hipótesis Nula (H0)

El desconocimiento del modelo de la gestión de control interno (a nivel táctico y operativo) no incide en la presencia del riesgo operacional en las Entidades Bancarias ecuatorianas de la provincia de Cotopaxi.

Hipótesis Alternativa (H1)

El desconocimiento del modelo de la gestión de control interno (a nivel táctico y operativo) incide en la presencia del riesgo operacional en las Entidades Bancarias ecuatorianas de la provincia de Cotopaxi.

Tabla 51

Tabla cruzada pregunta 4 y pregunta 11 de la encuesta

		¿El Banco qué modelo de evaluación de control interno utiliza?				Total	
		COSO ERM 2017	Otro	Desconoce	Ninguno		
¿La Entidad Bancaria cuenta con un análisis de riesgos operacionales?		Recuento	3	0	5	1	9
		Recuento esperado	2,7	0,9	4,5	0,9	9,0
	Si	% dentro de ¿El Banco qué modelo de evaluación de control interno utiliza?	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	90,00%
		% del total	30,00%	0,00%	50,00%	10,00%	90,00%
		Recuento	0	1	0	0	1
		Recuento esperado	0,3	0,1	0,5	0,1	1,0
	No	% dentro de ¿El Banco qué modelo de evaluación de control interno utiliza?	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	10,00%
		% del total	0,00%	10,00%	0,00%	0,00%	10,00%
		Recuento	3	1	5	1	10
		Recuento esperado	3,0	1,0	5,0	1,0	10,0
Total	% dentro de ¿El Banco qué modelo de evaluación de control interno utiliza?	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	% del total	30,00%	10,00%	50,00%	10,00%	100,00%	

Nota. Las tablas cruzadas entre las preguntas de análisis para determinar el chi-cuadrado

Análisis e interpretación

En la Tabla 51 se muestra la tabulación del análisis de tablas cruzadas utilizadas para posteriormente realizar la prueba del chi-cuadrado, el 30% afirma que aplica el modelo de COSO ERM 2017 y que si cuenta con un análisis de riesgos operacionales, el 50% desconoce el modelo para la evaluación del control interno pero si cuenta con el análisis de riesgos operacionales, un 10% no aplica ningún modelo de la evaluación del control interno pero si cuentan con el análisis de riesgos operacionales y por último el 10% afirma que aplica otro modelo de evaluación del control interno y no cuentan con el análisis de riesgos operacionales.

Tabla 52

Pruebas del chi-cuadrado para comprobación de hipótesis

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,000 ^a	3	0,019
Razón de verosimilitud	6,502	3	0,090
Asociación lineal por lineal	0,023	1	0,880
N de casos válidos	10		

a. 8 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,10.

Nota. Tabla del análisis de la prueba del chi-cuadrado determinado por el SPSS

Resultados obtenidos:

- Valor de chi-cuadrado= 10,000a
- Grados de libertad= 3
- Nivel de confianza= 95%
- Nivel de significancia= 5%

Tabla 53

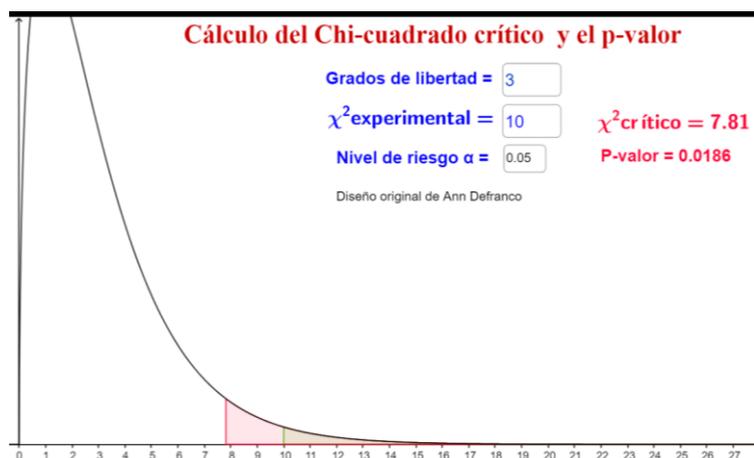
Distribución Chi Cuadrado

v/p	0.995	0.99	0.975	0.95	0.9	0.5	0.2	0.1	0.05	0.025	0.02	0.01	0.005	0.002	0.001
1	0.0000397	0.000157	0.000982	0.00393	0.0158	0.455	1.642	2.706	3.841	5.024	5.412	6.635	7.879	9.550	10.828
2	0.0100	0.020	0.051	0.103	0.211	1.386	3.219	4.605	5.991	7.378	7.824	9.210	10.597	12.429	13.816
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	2.366	4.642	6.251	7.815	9.348	9.837	11.345	12.838	14.796	16.266
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	3.357	5.989	7.779	9.488	11.143	11.668	13.277	14.860	16.924	18.467
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	4.351	7.289	9.236	11.070	12.833	13.388	15.086	16.750	18.907	20.515
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.204	5.348	8.558	10.645	12.592	14.449	15.033	16.812	18.548	20.791	22.458
7	0.989	1.239	1.690	2.167	2.833	6.346	9.803	12.017	14.067	16.013	16.622	18.475	20.278	22.601	24.322
8	1.344	1.646	2.180	2.733	3.490	7.344	11.030	13.362	15.507	17.535	18.168	20.090	21.955	24.352	26.124
9	1.735	2.088	2.700	3.325	4.168	8.343	12.242	14.684	16.919	19.023	19.679	21.666	23.589	26.056	27.877
10	2.156	2.558	3.247	3.940	4.865	9.342	13.442	15.987	18.307	20.483	21.161	23.209	25.188	27.722	29.588
11	2.603	3.053	3.816	4.575	5.578	10.341	14.631	17.275	19.675	21.920	22.618	24.725	26.757	29.354	31.264
12	3.074	3.571	4.404	5.226	6.304	11.340	15.812	18.549	21.026	23.337	24.054	26.217	28.300	30.957	32.909
13	3.565	4.107	5.009	5.892	7.042	12.340	16.985	19.812	22.362	24.736	25.472	27.688	29.819	32.535	34.528
14	4.075	4.660	5.629	6.571	7.790	13.339	18.151	21.064	23.685	26.119	26.873	29.141	31.319	34.091	36.123
15	4.601	5.229	6.262	7.261	8.547	14.339	19.311	22.307	24.996	27.488	28.259	30.578	32.801	35.628	37.697
16	5.142	5.812	6.908	7.962	9.312	15.338	20.465	23.542	26.296	28.845	29.633	32.000	34.267	37.146	39.252
17	5.697	6.408	7.564	8.672	10.085	16.338	21.615	24.769	27.587	30.191	30.995	33.409	35.718	38.648	40.790
18	6.265	7.015	8.231	9.390	10.865	17.338	22.760	25.989	28.869	31.526	32.346	34.805	37.156	40.136	42.312
19	6.844	7.633	8.907	10.117	11.651	18.338	23.900	27.204	30.144	32.852	33.687	36.191	38.582	41.610	43.820
20	7.434	8.260	9.591	10.851	12.443	19.337	25.038	28.412	31.410	34.170	35.020	37.566	39.997	43.072	45.315

Nota. Considerando 3 grados de libertad y el nivel de significancia del 5% el valor encontrado en la tabla de distribución Chi-Cuadrado de Person es de 7,815.

Figura 14

Representación gráfica de la prueba de chi-cuadrado



Nota. En la figura se muestra la representación del chi-cuadrado calculado en el SPSS y el chi-cuadrado teórico como se relacionan.

Análisis de valores:

- Chi-cuadrado real (X_{2c}) = 10,000
- Chi-cuadrado teórico (X_{2t}) = 7,815

Parámetros de decisión

- Si $(X_{2c}) \leq (X_{2t})$ la H_0 no es rechazada
- Si $(X_{2c}) > (X_{2t})$ la H_1 no es rechazada

Decisión de la prueba del chi-cuadrado

Dado los resultados obtenidos del programa SPSS en la prueba del chi-cuadrado, con un grado de libertad de 3 y el nivel de significancia de 5% se obtuvo el chi-cuadrado teórico (X_{2t}) de 7,815 en base de la tabla de distribución y el valor de chi-cuadrado real (X_{2c}) de 10,000 de los cálculos que determino

el programa, con esto concluimos que la hipótesis nula (H0) se rechazada y la hipótesis alternativa no se rechaza. En otras palabras, la falta de gestión de control interno incide en el aumento del riesgo operacional en las entidades bancarias ecuatorianas de la provincia de Cotopaxi en el año 2023.

Conclusiones

Al concluir con el análisis e interpretación de los resultados obtenidos con las herramientas de recopilación de datos como lo fueron la encuesta y el cuestionario de control interno se obtuvo basta información para validar las hipótesis que se planteó en la investigación pertinente, debido a que un gran número de encuestas no fueron contestadas debido a falta de conocimiento del tema de control interno como también llamado COSO esta falta de información se puede evidenciar en la pregunta 4. ¿El Banco qué modelo de evaluación de control interno utiliza?, debido a que del total de encuestas solo 6 contestaron y de esos solo 4 encuestados contestaron que modelo de control interno se utiliza; se manifestó que al ser entidades que la mayoría fueron sucursales conocen sobre el giro del negocio y esa información la manejan en matriz en un área de control interno, se da como recomendación que la gestión de control interno dentro de los Bancos es información que todo el personal debe conocer desde el cajero hasta el gerente de la entidad.

Al mantener informados al personal sobre la base fundamente de la gestión de control interno se puede mejorar todos los procesos dándoles más eficiencia, eficacia, confiabilidad, con esto mitigando al máximo el nivel de riesgo operacional que existe en cada área al no conocer los conocimientos básicos sobre el COSO que es fundamental la aplicación de este en todas las Entidades Bancarias.

Capítulo V

Propuesta de la investigación

Título de la propuesta

Guía de aplicación del COSO ERM 2017 con énfasis en los 20 principios del control interno para minimizar el riesgo operacional de las Entidades Bancarias de la provincia de Cotopaxi.

Datos informativos de la propuesta

Autores: Cevallos Acosta, Ibanna Anabella y Chicaiza Narváez, Lucy Mariela

Tutor: Dra. Quispe Otacoma, Ana Lucia

Periodo: 2023

Alcance de la propuesta

A las Entidades Bancarias de la provincia de Cotopaxi, en especial a las que presentaron más inconvenientes, pero a la vez se puede llegar a todas las Entidades Bancarias a nivel del país.

Beneficiario

Existen dos tipos importantes de beneficiarios como lo serán los altos directivos de los Bancos y todos sus colaboradores de las distintas áreas y departamentos.

Antecedentes de la propuesta

Banco Internacional (2021) menciona que el sistema financiero su objetivo es captar el ahorro de las personas y aportar de forma directa en el desarrollo y crecimiento económico del país, está conformado por todas las instituciones bancarias públicas o privadas, mutualistas, o cooperativas,

legalmente constituidas en el país. Es decir, la principal función de las entidades financieras es transformar el ahorro de unas personas, en la inversión de otras, administrando adecuadamente los riesgos correspondientes.

La Superintendencia de Bancos en octubre de 2005 publicó la resolución sobre gestión del riesgo operativo donde menciona la aplicación de la misma a todas las instituciones financieras, exceptuando a las pequeñas sociedades de depósito y cooperativas de crédito en ciertos lugares. Es imposible que estas cooperativas cumplan con los requisitos de la resolución debido a su tamaño, estructura y organización (Superintendencia de Bancos, 2005).

El control interno es primordial para que una entidad financiera pueda cumplir sus objetivos, continuar creciendo en el mercado bancario, ya que se lo utiliza como herramienta para evitar los errores por parte de los encargados de cada proceso y de agentes externos que provoquen riesgos operacionales que perjudiquen a los clientes y la institución, pero los riesgos no son tan fáciles de controlar, esta problemática no es reciente por lo que a continuación se presenta los antecedentes investigativos sobre la temática del proyecto (Estupiñan Gaitán, 2021).

Otros autores han afirmado en base de un estudio realizado en banca convencional de Malasia sobre el sistema de control interno e identificación de riesgos operacionales lo siguiente:

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 ayudó a identificar los niveles de riesgo existentes en dichas instituciones e intentó 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.

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 BNM.

Las hipótesis fueron comprobadas por medio de pruebas realizadas entre las ocho dimensiones del sistema de control interno mencionadas anteriormente y solo siete dimensiones de la gestión del riesgo operacional entre las que están: entornos 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 del área gerencial de la empresa y sus sucursales. Es importante mencionar que existen relaciones irrelevantes entre el sistema de control interno y la gestión de riesgo operacional originadas porque estas dos variables tienen aspectos que trabajan de forma independiente.

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 verificara lo siguiente: cumplimiento de los lineamientos a la exposición de los riesgos, seguimiento de las falencias encontradas, sistema de autorización y sistema de verificación (Abdul Rahim y otros, 2017).

Esto quiere decir que la gestión de los riesgos es clave y fundamental en las Entidades Bancarias, debido al incremento de la competitividad del mercado las entidades buscan mantener su credibilidad y confianza, por lo cual la gestión del riesgo operacional necesita estar respaldada por la línea de supervisión, la cual influye de forma directa en la documentación que sirva para identificación de este riesgo operacional.

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway con sus siglas en inglés (COSO), es el proceso continuo que se realiza a la entidad puesto que no solo queda en manuales impresos, si no que difunde la información al personal de cada nivel en la organización, ya que está diseñado para identificar eventos potenciales que afecten a la entidad, por lo cual, se encarga de gestionar riesgos empresariales proporcionando así una seguridad razonable sobre los objetivos para la correcta toma de decisiones, como lo define según Yuquilema Achache (2023), “La gestión de riesgo tiene la capacidad de prevenir el impacto del riesgo dentro de la organización, como una manera de resiliencia frente a las vulnerabilidades presentadas” (p. 21).

Además, el modelo COSO es reconocido tanto a nivel privado y público como la principal normativa de control interno, ya que incorpora de manera global todas las etapas de funcionamiento

para el correcto desenvolvimiento de la organización. Por lo tanto, la implementación del COSO ERM es una herramienta la cual su enfoque está diseñada para mitigar e identificar riesgos como fraudes, violación de principios, normas contables entre otros, mediante el proceso sistemático en la cual se encuentra los componentes y principios, por ende, garantizará eficiencia y eficacia en los procesos que la organización desarrolla a través de estrategias y la toma de decisión oportuna.

Justificación

Las Entidades Bancarias debe mantener controles constantes en sus operaciones por lo que tienen interés en la utilización de herramientas que les ayuden tanto a la capacitación como al desarrollo del COSO ERM 2017.

La finalidad de la propuesta es difundir información acerca del COSO ERM 2017 a todos los directivos de las instituciones financieras de Cotopaxi, ya que a través de guías de observación hemos podido constatar el desconocimiento que se tiene hacer del facilitador del proceso de la gestión de riesgos es por ello por lo que planteamos la idea de realizar un guía que contenga dicha información y que de esta manera los directivos conozcan que COSO están aplicando en la entidad que dirigen

Objetivo

Objetivo General

Elaborar una guía de aplicación del COSO ERM 2017 para minimizar el desconocimiento del modelo de control interno y mitigar el riesgo operacional de las Entidades Bancarias de la provincia de Cotopaxi.

Objetivos Específicos

Ampliar los conocimientos para que permitan tomar decisiones corporativas puesto que este

sistema de control interno es elemento clave para desarrollar nuevas operaciones competitivas dentro de las Entidades Bancarias.

Establecer lineamientos de control interno en los distintos procesos y áreas de la entidad mediante la identificación de debilidades obtenidas de los Bancos para el mejor el manejo de la evaluación del control interno y identificación de riesgos operacionales.

Fundamentación de la propuesta

Al momento de realizar la investigación de campo, se pudo evidenciar el desconocimiento o la falta de información que existe en los alto directivos sobre el COSO 2017.

Estupiñan Gaitán (2021) plantea que actualmente todas las instituciones financieras utilizan el COSO ERM 2017 ya que este permite establecer objetivos de rendimiento basados en la alineación entre el rendimiento y la gestión integral del riesgo empresarial para el beneficio de la entidad. Da pautas relacionadas con la gobernanza y la supervisión aplicables para cualquier empresa, lo que le da una gran importancia el conocer este tipo de información.

Con la elaboración de esta guía de difusión del COSO ERM 2017 se pretende informar a los altos directivos sobre los riesgos empresariales y que puedan identificar que COSO aplican en la organización y de esta manera estar preparados para responder a inquietudes a terceros sobre este tema.

Diseño de la propuesta

La guía informativa que permite que los miembros de las Entidades Bancarias se instruyan y conozcan de que trata el COSO ERM 2017 y apliquen en las entidades, esta guía tendrá la siguiente estructura:

- Introducción

- Conceptualización
- Componentes del COSO ERM 2017
- Conclusión

Cada uno de los ítems son recopilación de información extraída del libro “Control Interno de Fraudes” que luego de una lectura minuciosa se realizó un manual que será difundido en internet y será de descarga libre para su impresión.

Metodología

La guía, es un documento informativo que describe al modelo de gestión de control interno y gestión de riesgo, más actualizado que todas las Entidades Bancarias deberían aplicarlo y darlo a conocer tanto a la línea de supervisión, como al personal encargado de cada departamento y área dentro del Banco para que así tengan conocimientos básicos del control interno ya que es fundamental para la gestión de los procesos.

Planteamiento de la propuesta

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:
		Versión: 1.0
		Pág. 1 de 16
ÍNDICE		
Introducción		2
<i>Objetivo</i>		3
Conceptualizaciones		4
<i>Antecedentes del COSO</i>		4
<i>Definición de COSO ERM</i>		4
<i>Ventajas</i>		5
<i>Componentes</i>		6
<i>Gobierno y cultura</i>		6
<i>Estrategia y establecimiento de objetivos</i>		6
<i>Desempeño</i>		6
<i>Revisión y monitorización</i>		7
<i>Información, comunicación y reporte</i>		7
<i>Recomendaciones</i>		8
<i>Interrelación entre componentes y principios del nuevo marco ERM 2017</i>		9
Conclusión		16
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cevallos & Chicaiza	Dra. Ana Quispe	
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2023

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:
		Versión: 1.0
		Pág. 2 de 16
INTRODUCCIÓN		
<p>La presente guía está destinada para las Entidades Bancarias pertenecientes a la provincia de Cotopaxi, así como para cualquier Banco que requiera de la información presentada en este documento, la finalidad es determinar los conocimientos básicos y lineamientos actualizados sobre el modelo de gestión de control interno que es el COSO ERM 2017 en conjunto con los 20 principios actualizados del mismo y para implementarlo de forma eficiente con el fin de realzar significativamente la efectividad operacional en las actividades que desempeña la institución.</p> <p>Este documento, permite desde las líneas de supervisión, jefes de áreas, personal encargado de cada proceso y a los posibles postulantes a cargos, a conocer y familiarizarse con el COSO ERM 2017 que debe forma parte de las Entidades Bancarias. Este guía es de observancia general e instrumento de consulta, a la vez se deberá revisar de manera frecuente, conforme a los estatutos y norma jurídica y legales que tenga cada Bando, o cuando exista algún cambio en la estructura de la gestión del control interno; por lo que, los departamentos que se vean afectados deberán aportar con la información necesaria y pertinente para aportar información a la guía y así mantenerla actualizada y en base de las necesidades de la entidad.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cevallos & Chicaiza	Dra. Ana Quispe	
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2023

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:
		Versión: 1.0
		Pág. 3 de 16
<p>La implementación de un sistema de gestión de riesgos empresariales dentro de una Entidad Bancaria utilizando teorías y fundamentos básicos aceptados internacionalmente, es muy importante ya que la institución se convierte es más competitiva dentro del mercado nacional e internacional, acogiendo políticas y metodologías para llamar la atención de inversionistas, grupos de interés y clientes. Esta es una ventaja muy grande que un Banco puede tener frente a su competencia ya que además de poder identificar situaciones a tiempo, se destaca en el mercado por la adopción de prácticas que no muchas entidades dentro del mercado nacional lo hacen.</p> <p>Dentro de esta guía se toma como base el documento elaborado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission llamado Gestión de Riesgos Empresariales (por sus siglas en inglés COSO-ERM) tanto su marco teórico como las 20 técnicas de aplicación. Esta es una de las metodologías más famosas y aceptadas dentro de las entidades alrededor del mundo relacionado con la gestión de riesgos y la implementación de un correcto sistema para gestionar, identificar y responder sobre los riesgos encontrados dentro de las actividades normales de la institución. La utilización de esta metodología asegura a los Bancos que sus operaciones y labores diarias se realizarán en función de identificación oportuna de eventos, una correcta evaluación y un acertado proceso de responder a sus riesgos, supervisar, controlar e informar sobre sucesos posteriores.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cevallos & Chicaiza	Dra. Ana Quispe	
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2023

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:
		Versión: 1.0
		Pág. 4 de 16
CONCEPTUALIZACIONES		
<p>El marco COSO IV, también conocido como Enterprise Risk Management - Integrating Strategy and Operations (ERM 2017), es un marco de gestión de riesgos y control interno que se aplica a cualquier organización.</p> <p>Se basa en un sistema que tiene como objetivo diagnosticar el problema, realizar los cambios necesarios para solucionar el problema y evaluar su eficacia. Su acrónimo hace referencia al Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, un organismo encargado de brindar orientación a los gerentes y organismos gubernamentales sobre aspectos relacionados con el gobierno corporativo, la ética comercial, el control interno, la gestión de riesgos comerciales, el fraude y la información financiera (Estupiñan Gaitán, 2021).</p> <p>El proyecto comenzó a implementar los principios COSO I en 2001. En 2004 se revisó a una versión mejorada: COSO II o COSO ERM (Enterprise Risk Management). En 2013 se lanzó COSO III y se perfeccionó cada componente, culminando en 2017 con COSO ERM (Estupiñan Gaitán, 2021).</p> <p>Esta es una versión actualizada, mejor que la antecesora. Enfatiza la importancia de evaluar los riesgos para las operaciones comerciales, el desempeño de la gestión y la formulación de estrategias.</p>		
Elaborado por: Cevallos & Chicaiza Agosto 2023	Revisado por: Dra. Ana Quispe Agosto 2023	Aprobado por: Agosto 2023

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:
		Versión: 1.0
		Pág. 5 de 16
<p>COSO ERM 2017 ofrece varias ventajas, entre las que podemos destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifique y gestione los riesgos en toda la empresa. • Maximice los resultados positivos y minimice las consecuencias negativas no deseadas. • Amplíe las capacidades de su organización. • Mejore la asignación de recursos y la agilidad empresarial. • Minimizar los cambios de rendimiento. <p>Esta última edición tiene el mismo enfoque financiero, pero se ha reestructurado para que pueda implementarse en cualquier tipo de entidad.</p> <p>El Marco es un conjunto de principios organizados en cinco componentes interrelacionados, los cuales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gobierno y cultura. 2. Estrategia y establecimiento de objetivos. 3. Desempeño. 4. Revisión y monitorización. 5. Información, comunicación y reporte. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cevallos & Chicaiza	Dra. Ana Quispe	
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2023

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:
		Versión: 1.0
		Pág. 6 de 16
<p>Estos nuevos componentes se definen de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gobierno y cultura: el Gobierno marca el tono en la entidad, refuerza la importancia de la gestión del riesgo empresarial y establece responsabilidades de supervisión. La cultura se refiere a los valores éticos, a los comportamientos deseados y a la comprensión del riesgo en la entidad (Estupiñan Gaitán, 2021). 2. Estrategia y establecimiento de objetivos: la gestión del riesgo empresarial, la estrategia y el establecimiento de objetivos funcionan juntos en el proceso de planificación estratégica. Se establece un nivel aceptable de riesgo y se alinea con la estrategia. Los objetivos del negocio ponen en práctica la estrategia al tiempo que sirven de base para identificar, evaluar y responder ante el riesgo (Estupiñan Gaitán, 2021). 3. Desempeño: se identifican y evalúan los riesgos que afectan al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de negocio. Los riesgos se priorizan en función de su gravedad en el contexto del nivel aceptable de riesgo. Posteriormente, la organización selecciona las respuestas ante el riesgo y adopta una visión a nivel de cartera con respecto al nivel de riesgo que ha asumido. Los resultados de este proceso se comunican a las principales partes interesadas (Estupiñan Gaitán, 2021). 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cevallos & Chicaiza	Dra. Ana Quispe	
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2023

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:
		Versión: 1.0
		Pág. 7 de 16
<p>4. Revisión y monitorización: al examinar el desempeño de la entidad, una organización determina cómo funcionan los componentes de gestión del riesgo empresarial con el paso del tiempo en un entorno de cambios sustanciales y qué aspectos son susceptibles de revisar y modificar (Estupiñan Gaitán, 2021).</p> <p>5. Información, comunicación y reporte: la gestión del riesgo empresarial requiere un proceso continuo de obtención e intercambio de información necesaria, tanto de fuentes internas como externas, que fluya hacia arriba, hacia abajo y a lo largo de los niveles de la organización (Estupiñan Gaitán, 2021).</p> <p>La combinación de componentes y principios que presenta el nuevo marco del COSO ERM 2017 es básica para construir o integrar procesos de una organización, en particular, y es un sistema de seguimiento, aprendizaje y mejora del desempeño (Estupiñan Gaitán, 2021).</p> <p>Si una organización tiene una misión, una estrategia y unos objetivos; y la necesidad de tomar decisiones que tengan en cuenta plenamente el riesgo, podrá aplicar la gestión del riesgo empresarial, por lo tanto, la gestión del riesgo empresarial, integrando estrategia y desempeño es utilizada por organizaciones de cualquier tamaño, ya sean privadas o gubernamentales (Estupiñan Gaitán, 2021).</p>		
Elaborado por: Cevallos & Chicaiza Agosto 2023	Revisado por: Dra. Ana Quispe Agosto 2023	Aprobado por: Agosto 2023

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:
		Versión: 1.0
		Pág. 8 de 16
<p>Para fortalecer la gestión de riesgo empresarial con el nuevo marco ERM, se ofrecen las siguientes recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entender los cambios de forma que se comprenda claramente la integración con la estrategia y el desempeño. 2. Hacer un diagnóstico de la entidad que relacione la integración del ERM con el proceso estratégico, la identificación de riesgos emergentes y la toma de decisiones. 3. Defina la hoja de ruta roadmap para transformar el ERM, que incluya iniciativas acordes con los cuatro pilares: 1) la integración con la estrategia, 2) el gobierno y la cultura, 3) el modelo operativo y de negocios, y 4) el reporte y la tecnología. 4. Dar a conocer a la junta directiva el programa de transformación y los beneficios para obtener su aprobación y los recursos necesarios. 5. Alinearlo e integrarlo con COSO 2013. Son dos marcos que se complementan, pero con propósitos diferentes (COSO ERM: estrategia y desempeño, y COSO 2013: Control Interno) (Estupiñan Gaitán, 2021). 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cevallos & Chicaiza	Dra. Ana Quispe	
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2023

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:								
		Versión: 1.0								
		Pág. 9 de 16								
<p>Tabla 1</p> <p><i>Interrelación entre componentes y principios del nuevo marco ERM 2017</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Componente del nuevo marco ERM</th> <th>Principios que aplican en el componente ERM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5"> <p>1. Gobierno y cultura:</p> <p>1.1. El Gobierno marca el tono en la entidad, refuerza la importancia de la gestión del riesgo empresarial y establece responsabilidades de supervisión.</p> <p>1.2. La cultura se refiere a los valores éticos, a los comportamientos deseados y a la comprensión del riesgo en la entidad.</p> </td> <td>1. Ejerce la supervisión de riesgos a través del consejo de administración, el cual supervisa la estrategia y cumple con las responsabilidades de gobierno, para apoyar a la dirección en la consecución de los objetivos estratégicos y de negocio.</td> </tr> <tr> <td>2. Establece estructuras operativas, con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos y de negocio.</td> </tr> <tr> <td>3. Define la cultura deseada. La organización define los comportamientos deseados que caracterizan la cultura a la que aspira la entidad.</td> </tr> <tr> <td>4. Demuestra compromiso con los valores clave.</td> </tr> <tr> <td>5. Atrae, desarrolla y retiene a profesionales capacitados. La organización está comprometida con contar un capital humano en sintonía con los objetivos estratégicos y de negocio.</td> </tr> </tbody> </table>			Componente del nuevo marco ERM	Principios que aplican en el componente ERM	<p>1. Gobierno y cultura:</p> <p>1.1. El Gobierno marca el tono en la entidad, refuerza la importancia de la gestión del riesgo empresarial y establece responsabilidades de supervisión.</p> <p>1.2. La cultura se refiere a los valores éticos, a los comportamientos deseados y a la comprensión del riesgo en la entidad.</p>	1. Ejerce la supervisión de riesgos a través del consejo de administración, el cual supervisa la estrategia y cumple con las responsabilidades de gobierno, para apoyar a la dirección en la consecución de los objetivos estratégicos y de negocio.	2. Establece estructuras operativas, con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos y de negocio.	3. Define la cultura deseada. La organización define los comportamientos deseados que caracterizan la cultura a la que aspira la entidad.	4. Demuestra compromiso con los valores clave.	5. Atrae, desarrolla y retiene a profesionales capacitados. La organización está comprometida con contar un capital humano en sintonía con los objetivos estratégicos y de negocio.
Componente del nuevo marco ERM	Principios que aplican en el componente ERM									
<p>1. Gobierno y cultura:</p> <p>1.1. El Gobierno marca el tono en la entidad, refuerza la importancia de la gestión del riesgo empresarial y establece responsabilidades de supervisión.</p> <p>1.2. La cultura se refiere a los valores éticos, a los comportamientos deseados y a la comprensión del riesgo en la entidad.</p>	1. Ejerce la supervisión de riesgos a través del consejo de administración, el cual supervisa la estrategia y cumple con las responsabilidades de gobierno, para apoyar a la dirección en la consecución de los objetivos estratégicos y de negocio.									
	2. Establece estructuras operativas, con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos y de negocio.									
	3. Define la cultura deseada. La organización define los comportamientos deseados que caracterizan la cultura a la que aspira la entidad.									
	4. Demuestra compromiso con los valores clave.									
	5. Atrae, desarrolla y retiene a profesionales capacitados. La organización está comprometida con contar un capital humano en sintonía con los objetivos estratégicos y de negocio.									
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:								
Cevallos & Chicaiza	Dra. Ana Quispe									
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2023								

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:							
		Versión: 1.0							
		Pág. 10 de 16							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 45%;">Componente del nuevo marco ERM</th> <th>Principios que aplican en el componente ERM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4"> <p>2. Estrategia y establecimiento de objetivos: la gestión del riesgo empresarial, la estrategia y el establecimiento de objetivos funcionan juntos en el proceso de planificación estratégica. Se establece un nivel aceptable de riesgo y se alinea con la estrategia. Los objetivos del negocio ponen en práctica la estrategia al tiempo que sirven de base para identificar, evaluar y responder ante el riesgo.</p> </td> <td>6. Analiza el contexto empresarial. La organización considera los efectos potenciales del contexto empresarial sobre el perfil de riesgo.</td> </tr> <tr> <td>7. Define el riesgo aceptable. La organización define el nivel aceptable de riesgo en el contexto de la creación, preservación y materialización del valor.</td> </tr> <tr> <td>8. Evalúa estrategias alternativas. La organización evalúa las estrategias alternativas y el impacto potencial en el perfil de riesgos.</td> </tr> <tr> <td>9. Formula objetivos de negocio. La organización considera el riesgo al tiempo que establece los objetivos de negocio en los distintos niveles, alineados v apoyados en la estrategia.</td> </tr> </tbody> </table>			Componente del nuevo marco ERM	Principios que aplican en el componente ERM	<p>2. Estrategia y establecimiento de objetivos: la gestión del riesgo empresarial, la estrategia y el establecimiento de objetivos funcionan juntos en el proceso de planificación estratégica. Se establece un nivel aceptable de riesgo y se alinea con la estrategia. Los objetivos del negocio ponen en práctica la estrategia al tiempo que sirven de base para identificar, evaluar y responder ante el riesgo.</p>	6. Analiza el contexto empresarial. La organización considera los efectos potenciales del contexto empresarial sobre el perfil de riesgo.	7. Define el riesgo aceptable. La organización define el nivel aceptable de riesgo en el contexto de la creación, preservación y materialización del valor.	8. Evalúa estrategias alternativas. La organización evalúa las estrategias alternativas y el impacto potencial en el perfil de riesgos.	9. Formula objetivos de negocio. La organización considera el riesgo al tiempo que establece los objetivos de negocio en los distintos niveles, alineados v apoyados en la estrategia.
Componente del nuevo marco ERM	Principios que aplican en el componente ERM								
<p>2. Estrategia y establecimiento de objetivos: la gestión del riesgo empresarial, la estrategia y el establecimiento de objetivos funcionan juntos en el proceso de planificación estratégica. Se establece un nivel aceptable de riesgo y se alinea con la estrategia. Los objetivos del negocio ponen en práctica la estrategia al tiempo que sirven de base para identificar, evaluar y responder ante el riesgo.</p>	6. Analiza el contexto empresarial. La organización considera los efectos potenciales del contexto empresarial sobre el perfil de riesgo.								
	7. Define el riesgo aceptable. La organización define el nivel aceptable de riesgo en el contexto de la creación, preservación y materialización del valor.								
	8. Evalúa estrategias alternativas. La organización evalúa las estrategias alternativas y el impacto potencial en el perfil de riesgos.								
	9. Formula objetivos de negocio. La organización considera el riesgo al tiempo que establece los objetivos de negocio en los distintos niveles, alineados v apoyados en la estrategia.								
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:							
Cevallos & Chicaiza	Dra. Ana Quispe								
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2023							

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:									
		Versión: 1.0									
		Pág. 11 de 16									
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 45%;">Componente del nuevo marco ERM</th> <th style="width: 55%;">Principios que aplican en el componente ERM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4"> 3. Desempeño: se identifican y evalúan los riesgos que afectan al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de negocio. Los riesgos se priorizan en función de su gravedad en el contexto del nivel aceptable de riesgo. Posteriormente, la organización selecciona las respuestas ante el riesgo y adopta una visión a nivel de cartera con respecto al nivel de riesgo que ha asumido. Los resultados de este proceso se comunican a las principales partes interesadas. </td> <td>10. Identifica el riesgo, que impacta en la consecución de los objetivos estratégicos y de negocio.</td> </tr> <tr> <td>11. Evalúa la gravedad del riesgo.</td> </tr> <tr> <td>12. Prioriza riesgos, como base para la selección de respuestas a adoptar ante estos.</td> </tr> <tr> <td>13. Implementa respuestas ante los riesgos. La organización identifica y selecciona las respuestas ante los riesgos.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>14. Desarrolla una visión a nivel de cartera.</td> </tr> </tbody> </table>			Componente del nuevo marco ERM	Principios que aplican en el componente ERM	3. Desempeño: se identifican y evalúan los riesgos que afectan al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de negocio. Los riesgos se priorizan en función de su gravedad en el contexto del nivel aceptable de riesgo. Posteriormente, la organización selecciona las respuestas ante el riesgo y adopta una visión a nivel de cartera con respecto al nivel de riesgo que ha asumido. Los resultados de este proceso se comunican a las principales partes interesadas.	10. Identifica el riesgo, que impacta en la consecución de los objetivos estratégicos y de negocio.	11. Evalúa la gravedad del riesgo.	12. Prioriza riesgos, como base para la selección de respuestas a adoptar ante estos.	13. Implementa respuestas ante los riesgos. La organización identifica y selecciona las respuestas ante los riesgos.		14. Desarrolla una visión a nivel de cartera.
Componente del nuevo marco ERM	Principios que aplican en el componente ERM										
3. Desempeño: se identifican y evalúan los riesgos que afectan al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de negocio. Los riesgos se priorizan en función de su gravedad en el contexto del nivel aceptable de riesgo. Posteriormente, la organización selecciona las respuestas ante el riesgo y adopta una visión a nivel de cartera con respecto al nivel de riesgo que ha asumido. Los resultados de este proceso se comunican a las principales partes interesadas.	10. Identifica el riesgo, que impacta en la consecución de los objetivos estratégicos y de negocio.										
	11. Evalúa la gravedad del riesgo.										
	12. Prioriza riesgos, como base para la selección de respuestas a adoptar ante estos.										
	13. Implementa respuestas ante los riesgos. La organización identifica y selecciona las respuestas ante los riesgos.										
	14. Desarrolla una visión a nivel de cartera.										
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:									
Cevallos & Chicaiza	Dra. Ana Quispe										
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2023									

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:						
		Versión: 1.0						
		Pág. 12 de 16						
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 45%;">Componente del nuevo marco ERM</th> <th>Principios que aplican en el componente ERM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3"> 4. Revisión y monitorización: al examinar el desempeño de la entidad, una organización determina cómo funcionan los componentes de gestión del riesgo empresarial con el paso del tiempo en un entorno de cambios sustanciales y qué aspectos son susceptibles de revisar y modificar. </td> <td>15. Evalúa los cambios significativos. La organización identifica y evalúa los cambios que afectarían sustancialmente a los objetivos estratégicos y de negocio.</td> </tr> <tr> <td>16. Revisa el riesgo y el desempeño. La organización revisa el desempeño de la entidad y tiene en consideración el riesgo.</td> </tr> <tr> <td>17. Persigue la mejora de la gestión del riesgo empresarial.</td> </tr> </tbody> </table>			Componente del nuevo marco ERM	Principios que aplican en el componente ERM	4. Revisión y monitorización: al examinar el desempeño de la entidad, una organización determina cómo funcionan los componentes de gestión del riesgo empresarial con el paso del tiempo en un entorno de cambios sustanciales y qué aspectos son susceptibles de revisar y modificar.	15. Evalúa los cambios significativos. La organización identifica y evalúa los cambios que afectarían sustancialmente a los objetivos estratégicos y de negocio.	16. Revisa el riesgo y el desempeño. La organización revisa el desempeño de la entidad y tiene en consideración el riesgo.	17. Persigue la mejora de la gestión del riesgo empresarial.
Componente del nuevo marco ERM	Principios que aplican en el componente ERM							
4. Revisión y monitorización: al examinar el desempeño de la entidad, una organización determina cómo funcionan los componentes de gestión del riesgo empresarial con el paso del tiempo en un entorno de cambios sustanciales y qué aspectos son susceptibles de revisar y modificar.	15. Evalúa los cambios significativos. La organización identifica y evalúa los cambios que afectarían sustancialmente a los objetivos estratégicos y de negocio.							
	16. Revisa el riesgo y el desempeño. La organización revisa el desempeño de la entidad y tiene en consideración el riesgo.							
	17. Persigue la mejora de la gestión del riesgo empresarial.							
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:						
Cevallos & Chicaiza	Dra. Ana Quispe							
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2023						

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:						
		Versión: 1.0						
		Pág. 13 de 16						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 45%; text-align: left;">Componente del nuevo marco ERM</th> <th style="width: 55%; text-align: left;">Principios que aplican en el componente ERM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="vertical-align: top;"> 5. Información, comunicación y reporte: la gestión del riesgo empresarial requiere un proceso continuo de obtención e intercambio de información necesaria, tanto de fuentes internas como externas, que fluya hacia arriba, hacia abajo y a lo largo de los niveles de la organización. </td> <td style="vertical-align: top;"> 18. Aprovecha los sistemas de información y la tecnología. La organización utiliza los sistemas de información y tecnología de la entidad para lograr la gestión del riesgo empresarial. </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> 19. Comunica información sobre riesgos. La organización utiliza canales de comunicación como soporte a la gestión del riesgo empresarial. </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> 20. Informa sobre el riesgo, la cultura y el desempeño. La organización informa sobre el riesgo, la cultura y el desempeño a múltiples niveles a través de la entidad. </td> </tr> </tbody> </table>			Componente del nuevo marco ERM	Principios que aplican en el componente ERM	5. Información, comunicación y reporte: la gestión del riesgo empresarial requiere un proceso continuo de obtención e intercambio de información necesaria, tanto de fuentes internas como externas, que fluya hacia arriba, hacia abajo y a lo largo de los niveles de la organización.	18. Aprovecha los sistemas de información y la tecnología. La organización utiliza los sistemas de información y tecnología de la entidad para lograr la gestión del riesgo empresarial.	19. Comunica información sobre riesgos. La organización utiliza canales de comunicación como soporte a la gestión del riesgo empresarial.	20. Informa sobre el riesgo, la cultura y el desempeño. La organización informa sobre el riesgo, la cultura y el desempeño a múltiples niveles a través de la entidad.
Componente del nuevo marco ERM	Principios que aplican en el componente ERM							
5. Información, comunicación y reporte: la gestión del riesgo empresarial requiere un proceso continuo de obtención e intercambio de información necesaria, tanto de fuentes internas como externas, que fluya hacia arriba, hacia abajo y a lo largo de los niveles de la organización.	18. Aprovecha los sistemas de información y la tecnología. La organización utiliza los sistemas de información y tecnología de la entidad para lograr la gestión del riesgo empresarial.							
	19. Comunica información sobre riesgos. La organización utiliza canales de comunicación como soporte a la gestión del riesgo empresarial.							
	20. Informa sobre el riesgo, la cultura y el desempeño. La organización informa sobre el riesgo, la cultura y el desempeño a múltiples niveles a través de la entidad.							
<p><i>Nota.</i> Elaboración por el grupo de investigadores, información tomada del libro de Estupiñán, 2022 – Control Interno y Fraudes: Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales</p>								
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:						
Cevallos & Chicaiza	Dra. Ana Quispe							
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2023						

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:
		Versión: 1.0
		Pág. 14 de 16
<p>En otras palabras, aparte del cambio en la definición del concepto de gestión de riesgo empresarial empleado por el nuevo marco, existe una modificación cuantitativa, pero también cualitativa, de los componentes, ya que, si comparamos los 5 actuales con los 8 del COSO II, podríamos señalar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno y cultura. Se asemeja al correspondiente, al denominado “ambiente de control”, identificando como máximo responsable de su adecuada implementación al directorio/junta y la alta dirección (Estupiñan Gaitán, 2021). • Estrategia y establecimiento de objetivos. Este nuevo componente se enfoca a la interrelación que existe, y que debe gestionarse adecuadamente, entre la estrategia a aplicar, los riesgos que pueden afectarla o que ella pudiera generar, y los objetivos que se pretenden alcanzar. Por lo que las actuaciones que sean precisas desarrollar se encontrarán condicionadas por la estrategia que hayamos seleccionado (Estupiñan Gaitán, 2021). • Desempeño. Su amplio alcance podría considerarse que integra a los componentes de COSO ERM relativos a: establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuestas al riesgo y actividades de control, referentes al cumplimiento de la estrategia y de los objetivos de la organización (Estupiñan Gaitán, 2021). 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cevallos & Chicaiza	Dra. Ana Quispe	
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2023

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:
		Versión: 1.0
		Pág. 15 de 16
<p>Hace falta algo muy significativo en este componente, los condicionantes a cumplir por dichos objetivos empresariales, que entendemos deberían enumerarse, como hacía COSO II, los cuales estaban circunscritos a cumplir, entre otros, con el cumplimiento de leyes y normas, evitando así que, entre la forma de actuar, por ejemplo, se pueda dar por válido el fraude fiscal o la adulteración de los estados financieros. Amenazas que existen, y que deben ser objeto de supervisión y denuncia por parte de un adecuado sistema de gestión de riesgos (Estupiñan Gaitán, 2021).</p> <p>Aspecto que hace necesario, en nuestra opinión, considerar al nuevo Marco COSO II como complemento del ERM 2004, no sustituyéndolo, pues este último sigue siendo totalmente necesario, cubriendo los aspectos relativos al cumplimiento de las leyes y normas, y fiabilidad de la información (Estupiñan Gaitán, 2021).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información de riesgos, comunicación y reporte. Equivalente a los componentes Monitoreo e Información y Comunicación anterior (Estupiñan Gaitán, 2021). 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cevallos & Chicaiza	Dra. Ana Quispe	
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2023

	GUÍA BASADA EN COSO ERM 2017	Alcance:
		Versión: 1.0
		Pág. 16 de 16
<p>Finalmente, los sistemas de gestión de riesgos empresariales, al respecto se puede decir que estos, sin importar su metodología, son muy importantes dentro de las entidades ya que ayudan en todo aspecto a mejorar las operaciones. Al igual se ha determinado el objetivo principal de la aplicación de un sistema de gestión de riesgos dentro de una institución, se centra en brindar apoyo en las gestiones diarias, atraer inversiones, reducir riesgos y pérdidas, mejorar las prácticas y procedimientos establecidos, optimizar las estrategias propuestas y obtener mejores rendimientos económicos.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cevallos & Chicaiza	Dra. Ana Quispe	
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2023

Aplicación de la propuesta

Figura 15

Cuestionario de Control Interno COSO ERM 2017

ENTIDADES BANCARIAS CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: COSO ERM 2017					
No.	PREGUNTAS	PT	RESPUESTAS		CT
			SI	NO	
	SUMAN	21			
	GOBIERNO Y CULTURA				
1	¿La junta directiva ejerce la supervisión de los riesgos operativos?	1		1	1
2	¿La junta directiva supervisa las estrategias y cumple con la responsabilidad de gobierno, para apoyar a la dirección en la consecución de los objetivos estratégicos del Banco?	1		1	1
3	¿El Banco establece estructuras operativas, con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos?	1	1		1
4	¿El Banco propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético?	1	1		1
5	¿Promueven principios y valores (transparencia, confianza, oportunidad) dentro del Banco?	1	1		1
6	¿Existe interés del banco en mantener y capacitar a los colaboradores con buenos desempeños laborales?	1	1		1
	ESTRATEGIA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS				
7	¿El Banco considera los efectos potenciales del contexto empresarial (FODA) sobre el perfil de riesgos operativos?	1		1	1
8	¿El Banco define un nivel de riesgo operativo aceptable de los productos más relevantes (ahorros, créditos, inversiones)?	1	1		1
9	¿El Banco evalúa las estrategias alternativas y el impacto potencial en el perfil de riesgos operativos?	1	1		1
10	¿Al momento de realizar los objetivos estratégicos del Banco se considera al riesgo operativo?	1	1		1
	DESEMPEÑO				
11	¿Los objetivos estratégicos del Banco identifican un posible riesgo operativo?	1	1		1
12	¿El Banco evalúa la gravedad del riesgo operativo?	1	1		1
13	¿El Banco prioriza el riesgo operativo en función de su gravedad?	1	1		1
14	¿El Banco implementa respuestas ante un posible riesgo operativo?	1	1		1
15	¿El Banco realiza una visión de cartera de créditos?	1	1		1
	REVISIÓN Y EVALUACIÓN				
16	¿El Banco define y evalúa los cambios que afectarían sustancialmente a los objetivos estratégicos?	1	1		1
17	¿Existe una revisión al desempeño del Banco considerando al riesgo operacional?	1	1		1
18	¿El Banco da seguimiento para la mejora de gestión de riesgo operacional?	1	1		1
	INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE				
19	¿El Banco utiliza los sistemas de información y tecnología para medir los riesgos operacionales?	1	1		1
20	¿Se comunica oportunamente a la máxima autoridad los riesgos operativos identificados que afecten el cumplimiento de los objetivos?	1	1		1
21	¿Informa sobre el riesgo operacional, cultura y el desempeño a los diferentes niveles del Banco?	1	1		1
CALIFICACION TOTAL DEL COMPONENTE CT					CT= 21
PONDERACION TOTAL DEL COMPONENTE PT					PT= 21
REPUESTAS POSITIVAS					RP= 18
NIVEL DE CONFIANZA NC = CT/PT x 100					NC= 86%
NIVEL DE RIESGO OPERACIONAL: RI = 100% - NC%					RO= 14%

Nota. Aplicación del cuestionario de control interno en las Entidades Bancarias para medición del nivel de confianza y riesgos.

Figura 16

Análisis y resumen del Cuestionario de Control Interno

RESUMEN			
CT	21	RIESGO	ENFOQUE
PT	21		
RP	18		
NC	86%	ALTO	Cumplimiento
RO	14%	BAJO	Cumplimiento

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 - NC)		

ANÁLISIS	
Del análisis realizado mediante el cuestionario en base del COSO ERM 2017	
se determina que el nivel de confianza es del	86%
mientras que el nivel de riesgo es del	14%
Por lo tanto al tener un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo es necesario aplicar una prueba	Cumplimiento

Nota. Análisis y resumen de la aplicación del cuestionario de control interno en base del COSO ERM 2017

Figura 17

Matriz para identificar los factores del riesgo operacional

IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS, FALLAS O INSUFICIENCIAS Y FACTORES DEL RIESGO OPERATIVO				
TIPOS DE EVENTOS	FALLAS O INSUFICIENCIAS	FACTORES DE RIESGO DE OPERATIVO	NÚMERO DE VECES (FRECUENCIA)	EFFECTO CUANTITATIVO PÉRDIDA PRODUCIDA
FRAUDE INTERNO				
POR EJEMPLO:	POR EJEMPLO:	POR EJEMPLO:		
Operaciones no reveladas adecuadamente	Mal diseño de procesos	Procesos		
Operaciones no registradas intencionalmente	Inadecuada selección del personal	Personas		
Inadecuada utilización de información confidencial	Ausencia de control en los perfiles de usuario	Tecnología de la información		
Apropiación indebida de activos	Inadecuada segregación de funciones	Personas		
Falsificación	Inexistencia de controles	Procesos		
Destrucción maliciosa de activos	Inadecuadas medidas de seguridad	Procesos		
Evasión de impuestos	Falta de ética	Personas		
Robo	Inadecuada segregación de funciones	Personas		
FRAUDE EXTERNO				
POR EJEMPLO:	POR EJEMPLO:	POR EJEMPLO:		
Robo	Falta de seguridades físicas	Procesos		
Emisión de cheques sin fondos	Inadecuada capacitación del personal	Personas		
Perjuicios por intrusión o ataques de terceros	Falta de seguridades en la tecnología de información para prevenir ataques de terceros	Tecnología de la información		
Falsificación	Falta de seguridades de la tecnología de información	Tecnología de la información		
PRÁCTICAS DE EMPLEO Y SEGURIDAD DEL AMBIENTE DE TRABAJO				
POR EJEMPLO:	POR EJEMPLO:	POR EJEMPLO:		
Reclamos por compensación e indemnización al personal	Inadecuada contratación del personal	Procesos		
Violación de las normas de salud y seguridad	Falta de difusión y comunicación de políticas	Personas		
Todo tipo de discriminación	Inadecuada política de administración de personal	Personas		

IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS, FALLAS O INSUFICIENCIAS Y FACTORES DEL RIESGO OPERATIVO				
TIPOS DE EVENTOS	FALLAS O INSUFICIENCIAS	FACTORES DE RIESGO DE OPERATIVO	NÚMERO DE VECES (FRECUENCIA)	EFFECTO CUANTITATIVO PÉRDIDA PRODUCIDA
PRÁCTICAS RELACIONADAS CON CLIENTES, LOS PRODUCTOS Y EL NEGOCIO				
POR EJEMPLO:	POR EJEMPLO:	POR EJEMPLO:		
Mal manejo de la información confidencial de clientes	Falta de definición de políticas y procedimientos	Procesos		
Prácticas contrarias a la competencia, prácticas inadecuadas de negocios	Falta de definición de políticas	Personas		
Actividades no autorizadas	Incursión en nuevas actividades sin considerar riesgos	Procesos		
Abuso de información privilegiada a favor de la institución	Falta de ética	Personas		
DAÑOS A LOS ACTIVOS FISICOS PROVOCADOS POR				
POR EJEMPLO:	POR EJEMPLO:	POR EJEMPLO:		
Terrorismo	Faltas de planes de contingencia (debidamente probados)	Eventos externos		
Vandalismo	Faltas de planes de contingencia (debidamente probados)	Eventos externos		
Pérdida de desastres naturales	Faltas de planes de contingencia (debidamente probados)	Eventos externos		
INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO Y FALLAS EN LOS SISTEMAS				
POR EJEMPLO:	POR EJEMPLO:	POR EJEMPLO:		
Fallas del software	Deficiencia en el proceso de desarrollo y/o implantación	Tecnología de la información		
Fallas en el software	Falta de previsión de la capacidad de los recursos para el volumen de operaciones. Falta de mantenimiento preventivo de los servidores centrales	Tecnología de la información		
Problemas de telecomunicación	Caída en los enlaces de telecomunicaciones	Tecnología de la información		
Cortes en los servicios públicos	Falta de planes de contingencia	Eventos externos		
DIFERENCIAS EN LA EJECUCIÓN DE PROCESOS, EN EL PROCESAMIENTO DE OPERACIONES Y EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES Y OTROS EXTERNOS				
POR EJEMPLO:	POR EJEMPLO:	POR EJEMPLO:		
Errores en los riesgos de los datos	Falta de controles de ingreso de datos en las aplicaciones	Tecnología de la información		
Falla en la administración de colaterales	Inadecuada segregación de funciones	Procesos		
Documentación legal incompleta	Falta de verificación del área legal	Procesos		
Acceso no aprobado a las cuentas de clientes	Proceso no definido	Procesos		
Disputas con los proveedores	Deficiencias en la contratación	Procesos		
Incumplimiento en la entrega de la información hacia terceros	Falta de controles en el proceso de envío de información	Procesos		

Nota. En la figura 16 se presenta una matriz para aplicarla en las Entidades Bancarias con el fin de identificar los eventos, fallas y factores del riesgo operacional

Capítulo VI

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

La gestión del control interno es un instrumento que permite mejorar los procesos, para mitigar los riesgos operacionales que se presentan en las Entidades Bancarias de la provincia de Cotopaxi, entiendo por riesgos operacionales a los eventos, fallas e insuficiencias en los procesos, personas, tecnología y eventos externos.

La gestión de control interno en el área operativa del sistema bancario es muy buena porque aplican el modelo del COSO ERM 2017 en la matriz, pero desafortunadamente las personas que integran las sucursales desconocen el modelo de evaluación de control interno que se aplica. El nivel de riesgo operacional es medio. Por lo que el desconocimiento de la gestión de control interno (a nivel táctico y operativo) incide en la presencia del riesgo operacional en las Entidades Bancarias de la provincia de Cotopaxi.

La investigación fue direccionada bajo el instrumento de recolección de datos cómo es lo fue encuesta y un cuestionario de control interno, una vez aplicadas las encuestas y cuestionarios a las Entidades Bancarias, con la información recopilada, se pudo considerar que la gestión de control interno tiene directamente relación con los riesgos operacionales que se presentan en las entidades.

A través de la investigación bibliográfica, es posible establecer conceptos de control interno e información relacionada que están estrechamente relacionados con los objetivos de la organización para proteger los recursos y garantizar la exactitud y autenticidad de los datos contables, promover la eficiencia y la mejora continua, evitar sesgos y ayudar a reducir el riesgo.

Leyes y normas legales en las que se ven sumidas las instituciones financieras comienza en la

Constitución y resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos en las mismas definen políticas y lineamientos buscando su aplicación en los Bancos al practicar con las normas, aparte de ser la guía para elaborar sus manuales y establecer la importancia de las funciones de cada departamento.

Se elaboró una guía de aplicación del COSO ERM 2017 con énfasis en los 20 principios del control interno para minimizar el riesgo operacional (a nivel táctico y operativo) en las Entidades Bancarias de la provincia de Cotopaxi. Con la guía basada en el COSO ERM 2017 es una manera de protección ante riesgos y permitirá optimizar la gestión control interno, obteniendo información precisa, confiable, oportuna, eficiente y eficaz que permita la toma de decisiones mejor, permitiendo la expansión y crecimiento de las instituciones financieras, además a la identificación de los riesgos operacionales con más rapidez y certeza.

Recomendaciones

A las Entidades Bancarias se les recomienda investigar más acerca del modelo de gestión de control interno como lo es el COSO ERM 2017 que es la última actualización, para que conozcan los beneficios que pueden obtener al aplicarlo en las instituciones y los procesos que manejan, así entrar a un ámbito más competitivo e incentivar más a la cultura del sector financiero para promover el crecimiento de este.

Se recomienda utilizar la guía de aplicación del COSO ERM 2017 con énfasis en los 20 principios del control interno a fin de mitigar el riesgo operacional (a nivel táctico y operativo) en las Entidades Bancarias.

Bibliografía

Abdul Rahim, N. F., Bin Jaafar, A. R., Jauriyah, S., & Nizam Sarkawi, M. (2017). Sistema de Control Interno e Identificación de Peligros del Riesgo Operacional en Banca Convencional de Malasia. *Revista Internacional de Gestión de la Cadena de*, 6(2), 215-228.

https://www.researchgate.net/publication/318100112_Internal_Control_System_and_Hazard_Identification_of_Operational_Risk_in_Malaysian_Conventional_Banking

Alqahtani, F., & Mayes, D. G. (2018). Financial stability of Islamic banking and the global financial crisis: Evidence from the Gulf Cooperation Council. *Economic Systems*, 42(2), 346-360.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0939362518302103>

Arias Gómez, J., Villasis Keever, M. Á., & Miranda Novalés, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.

<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (13 de 07 de 2011). Constitución de la República del Ecuador. Ecuador: Registro Oficial 449 de 20-oct-2008.

https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Grupo Editorial Patria.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Banco Central del Ecuador. (2022). *Normas de creación*. Normas de creación:

<https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/93-normas-de-creaci%C3%B3n#:~:text=refiere%2C%20las%20siguientes%3A-,Constituci%C3%B3n%20de%20la%20Rep%C3%ABlica,de%20Planificaci%C3%B3n%20y%20Finanzas%20P%C3%ABlicas>

Banco Internacional. (05 de 02 de 2021). *¿Qué es y cómo funciona el sistema financiero ecuatoriano?*

¿Qué es y cómo funciona el sistema financiero ecuatoriano?:

<https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuatoriano/>

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. [Tesis de Maestría]. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7334/1/T3208-MFGR-Bravo-Modelo.pdf>

Caiza Pastuña, E. C., Valencia Nuñez, E. R., & Bedoya Jara, M. P. (2020). Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi, Ecuador. *Revista Universidad y Empresa*, 22(39), 201-229.

<https://doi.org/https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8099>

Cajas Zapata, A. J., & Prócel Bustos, E. T. (08 de 08 de 2022). Gestión de Control Interno y su incidencia en las operaciones administrativas y financieras del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Belisario Quevedo (Latacunga). [Tesis de pregrado]. Latacunga, Ecuador: Repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/33063/1/T-ESPEL-CAI-0815.pdf>

Castro Rocha, M. E., & Patiño Umaginga, K. E. (25 de 08 de 2021). Incidencia de la administración del riesgo estratégico y operativo en el desempeño financiero de las medianas y grandes empresas de la provincia de Cotopaxi en el año 2019. [Tesis de pregrado]. Latacunga, Ecuador: Repositorio de la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE.

<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/25945>

Chávarro, L. A. (06 de 2018). Riesgo e incertidumbre como características de la sociedad actual: ideas, percepciones y representaciones. *Revista Reflexiones*, 97(1), 65-75.

<http://dx.doi.org/10.15517/rr.v97i1.31509>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2016). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe*. CEPAL. Estudio Económico de América Latina y el Caribe:

https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44245/S1800956_es.pdf

Estupiñan Gaitán, R. (2021). *Control interno y fraudes: Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Gobat, J. (03 de 2012). ¿Qué es un banco? *Revista Finanzas y Desarrollo* (14(1)), 38-42.

<https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2012/03/pdf/basics.pdf>

Guillén López, D. M. (06 de 2008). Propuesta de administración y evaluación del riesgo operativo para empresas de manufactura en el Ecuador. *[Tesis de Maestría]*. Cuenca: Universidad Del Pacífico.

<https://uprepositorio.upacifico.edu.ec/handle/123456789/673>

Jumbo Ordóñez, D. P., Campuzano Vásquez, J. A., Vega Jaramillo, F. Y., & Luna Romero, Á. E. (2020).

Crisis económicas y covid-19 en Ecuador: impacto en las exportaciones. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 103-110. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000600103&script=sci_arttext&tIng=en)

[36202020000600103&script=sci_arttext&tIng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000600103&script=sci_arttext&tIng=en)

Lamingo Caizaluisa, C. M., & Mena Tocte, S. E. (24 de 08 de 2022). Gestión de control interno y su incidencia en las Operaciones administrativas y financieras del Gobierno Autónomo

Descentralizado Parroquial Rural de Unamuncho. *[Tesis de pregrado]*. Latacunga, Ecuador: Repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/32963/1/T-ESPEL-CAI-0811.pdf>

Londoño, D. B. (2018). Análisis de la evolución del uso de las cuentas contables de riesgo operativo en las entidades financieras en Colombia. *Revista Espacios*, 39(9), 5-21.

<https://w.revistaespacios.com/a18v39n09/a18v39n09p05.pdf>

- López Rodríguez, C. E., & Espinosa Rodríguez, M. A. (2021). Riesgo operacional: comportamiento de sus factores en el sector bancario de Bogotá Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Especial 6), 439-456. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.27>
- Martínez Valverde, J. F. (2015). *Investigación comercial*. Ediciones Paraninfo S.A.
- Medina, A., Flores Urbáez, M., & Ojeda de López, J. (2009). Security of data in information technologies and communication in the Venezuelan bank. Legal and policy framework. *Revista Espacios*, 30(3), 26-40. <https://www.revistaespacios.com/a09v30n03/09300362.html>
- Mendoza Zamora, W. M., Delgado Chávez, M. I., García Ponce, T. Y., & Barreiro Cedeño, I. M. (10 de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica*, 4(4), 206-240. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Michilena Sánchez, C. F. (2020). Diseño de un Modelo de Administración 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. *[Tesis de Maestría]*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. <http://hdl.handle.net/10644/7625>
- Montano, J. (11 de 09 de 2021). *Investigación no experimental*. Lifereder.com: <https://www.lifereder.com/investigacion-no-experimental/>
- Munive Guerra, K. A. (2019). Mecanismos de control interno en el área de tesorería del hospital docente Belén, Lambayeque. *[Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]*. Pimentel, Perú: Repositorio Académico Digital de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5569/Munive%20Guerra%20Ketty%20Alicia.pdf?sequence=1>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pérez Ramírez, J. (2002). *Contabilidad bancaria*. McGraw-Hill Interamericana.

Poaquiza Sailema, A. d. (11 de 2016). El control interno en la gestión administrativa y financiera en el

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Cevallos. *[Tesis de pregrado]*.

Ambato, Ecuador: Repositorio Universidad Técnica de Ambato.

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24008>

Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A.

(2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Revista Cofín*

Habana, 12(1), 268-283. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>

Ramón, A. R. (2006). *COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio* (Vol. 225). Estrategia Financiera.

<http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf>

Romero, B. (31 de 08 de 2015). *Tus Finanzas*. Tus Finanzas: [https://tusfinanzas.ec/la-estructura-del-](https://tusfinanzas.ec/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuadoriano/)

[sistema-financiero-ecuadoriano/](https://tusfinanzas.ec/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuadoriano/)

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación*

científica, tecnológica y humanística (Primera ed.). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Superintendencia de Bancos. (20 de 10 de 2005). Normas generales para las instituciones del sistema

financiero. *Capítulo V.- De la gestión del riesgo operativo*. Ecuador: Resolución No JB-2005-834.

Superintendencia de Bancos. (12 de 03 de 2012). Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. 2.

Registro Oficial 250 de 23-ene-2001. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_gral.pdf

Superintendencia de Bancos. (3 de 12 de 2021). Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo.

Resoluciones y Circulares(Resolución Nro. SB-2021-2126). Resoluciones y Circulares:

<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/resoluciones-y-circulares/>

- Superintendencia de Bancos. (2022). *Portal estadístico: Sector Financiero Público y Privado*. Portal estadístico: Sector Financiero Público y Privado:
<https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/servicios-financieros/>
- Tinoco Gómez, O. (2008). Una aplicación de la prueba chi cuadrado con SPSS. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 11(1), 73-77. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81611211011>
- Universidad Veracruzana. (2022). *Tipos de investigación. UVMX*. Tipos de investigación. UVMX:
<https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>
- Vargas Garcia, A. H. (2021). La inclusión financiera en el Perú. *Gestión En El Tercer Milenio*, 24(47), 129-136. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i47.20591>
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2014). *Técnica para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (Primera ed., Vol. 2). Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>
- Zarpan Alegría, D. J. (08 de 12 de 2013). Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalza-2012. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogroviejo]. Chiclayo.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/261/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf

ANEXOS