



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



**Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio**

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

**TEMA:**

**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN EL RIESGO OPERACIONAL EN LAS ENTIDADES BANCARIAS ECUATORIANAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.”**

**AUTORAS:**

Cevallos Acosta, Ibanna Anabella

Chicaiza Narváez, Lucy Mariela

**TUTORA:**

Dra. Quispe Otacoma, Ana Lucia



***“La posibilidad de realizar un sueño es lo que hace que la vida sea interesante”***

**- Paulo Coelho**

# AGENDA DE PRESENTACIÓN



PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

MARCO TEÓRICO

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

PROPUESTA

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

# CAPÍTULO I

# PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN



## Contextualización



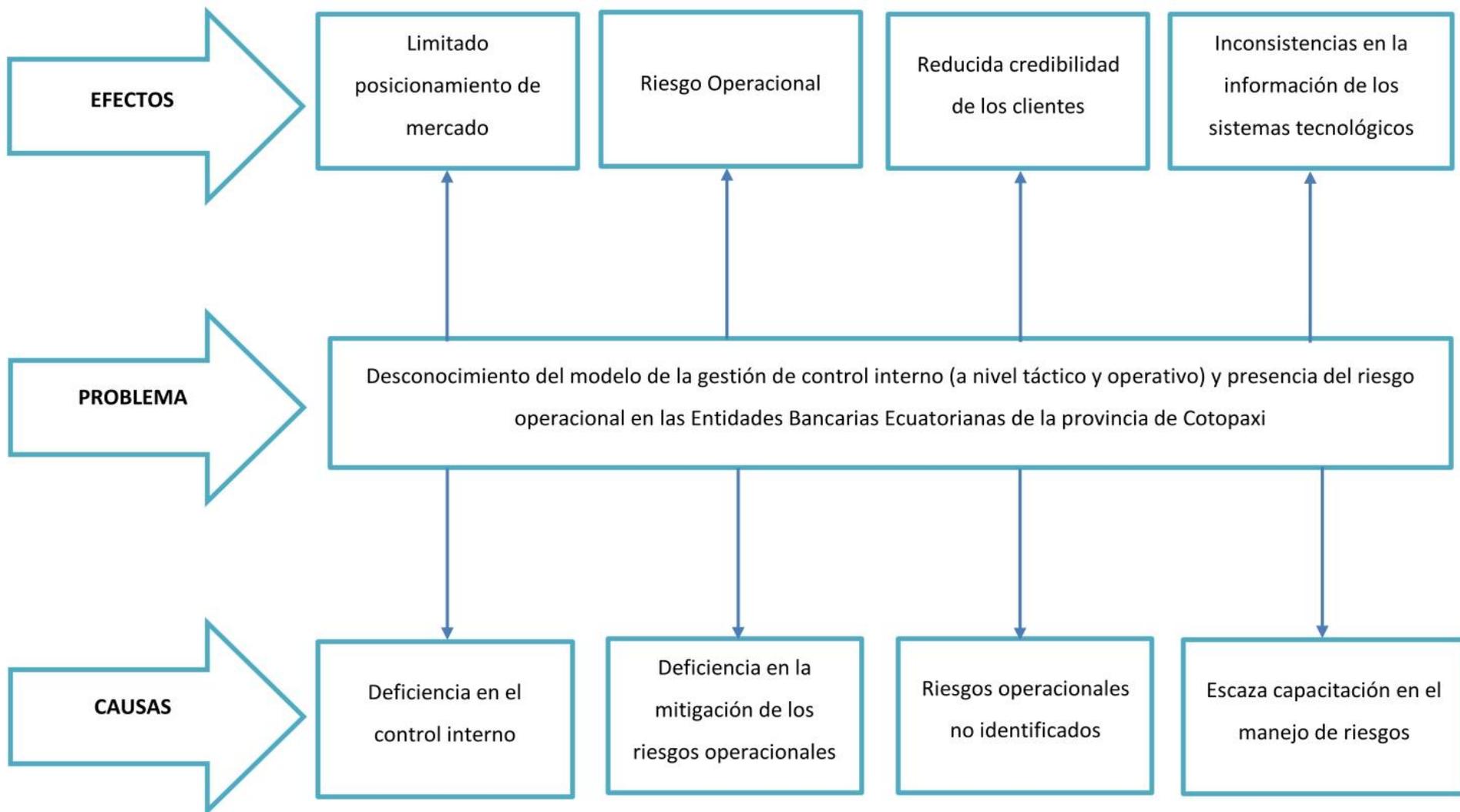
**MACRO:** Según CEPAL (2016) en los últimos tres decenios, el sector financiero se ha expandido de manera significativa tanto en los países más avanzados como en los países en desarrollo. Esto se ha reflejado en el incremento del empleo, de los salarios que perciben los empleados del sector financiero 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.

**MESO:** Según Romero (2015) en la actualidad, el sistema financiero del Ecuador está compuesto por 5 instituciones públicas y 24 Entidades Bancarias privadas una participación en el mercado financiero que supera el 90%.



**MICRO:** Según la Superintendencia de Bancos (2022) existen 11 institución bancarias ubicadas en los diferentes cantones de la provincia de Cotopaxi.

# ÁRBOL DE PROBLEMAS



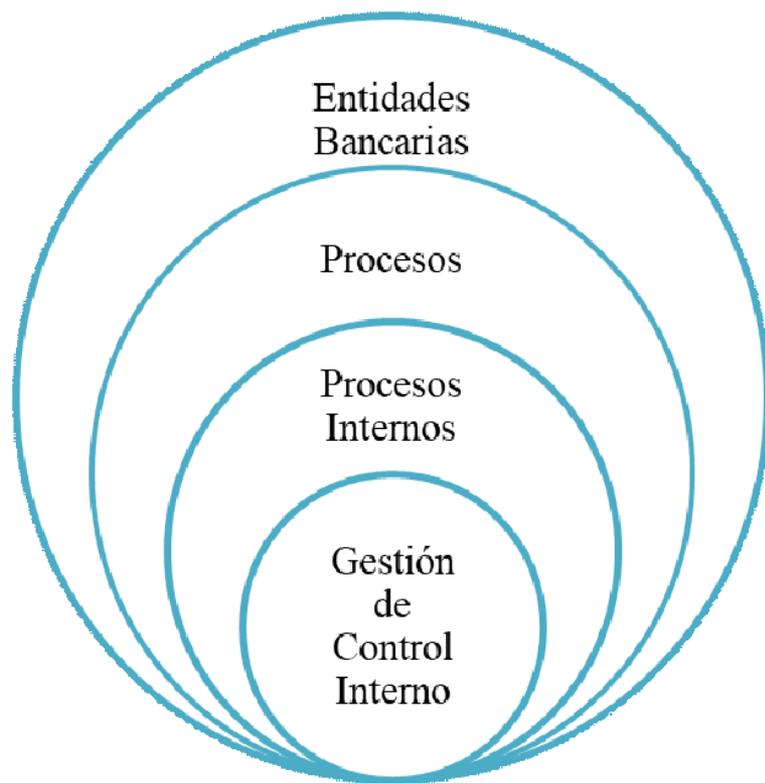
## OBJETIVO GENERAL

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

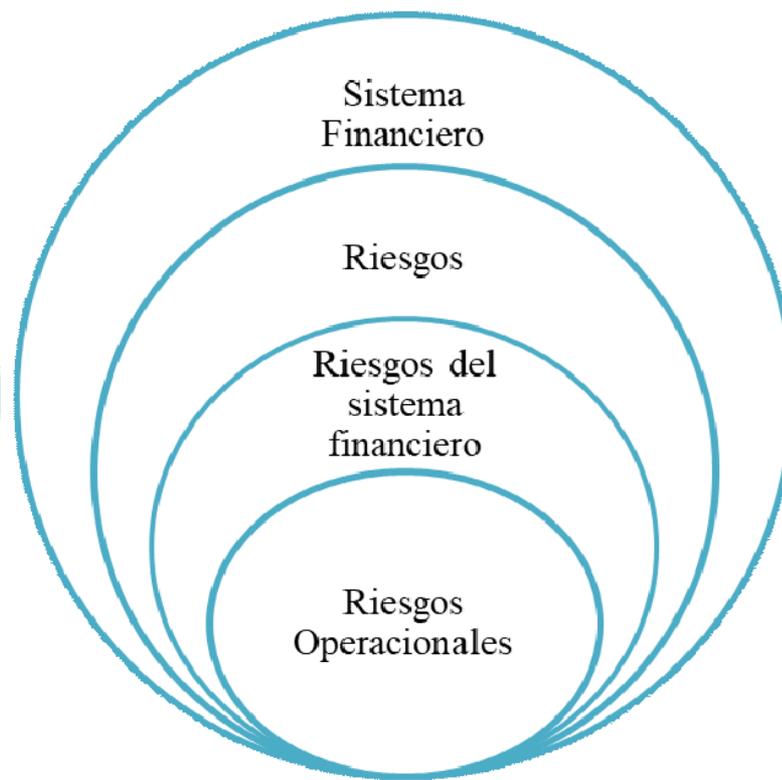
## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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.

## Variables de investigación



**Variable Independiente**



**Variable Dependiente**

## Hipótesis

**Hipótesis Nula (H0)**

El desconocimiento 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

El desconocimiento 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

**Hipótesis Alternativa (H1)**

# CAPÍTULO II

## MARCO TEÓRICO



## BASE TEÓRICA

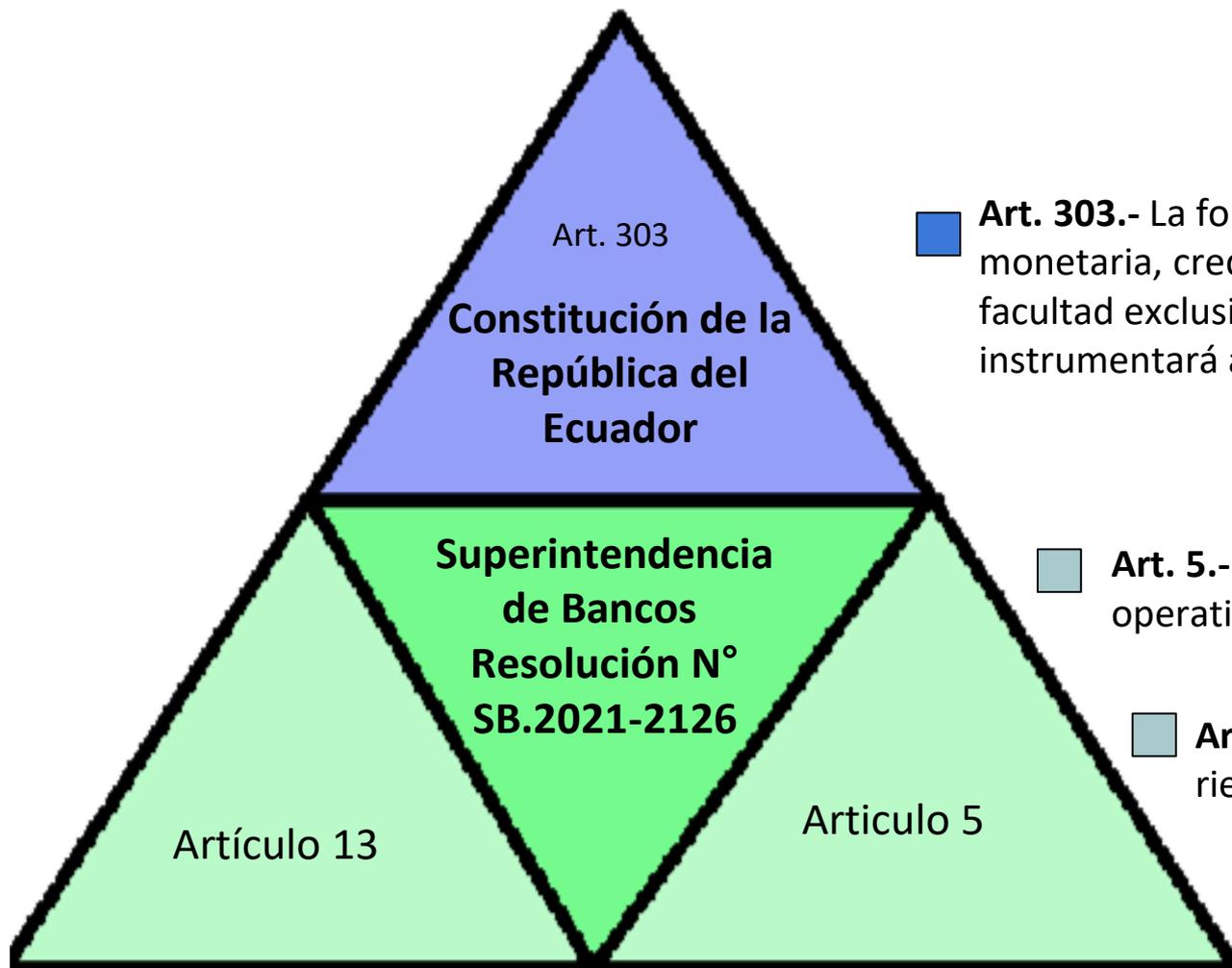
### GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) 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. (Estupiñán, 2021, p. 37)

### RIESGOS OPERACIONALES

El riesgo operativo se entiende 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. (Superintendencia de Bancos, 2021)

## BASE LEGAL



■ **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.

■ **Art. 5.-** Tipos de eventos de riesgo operativo

■ **Art 13.-** Factores atribuibles al riesgo operativo

## COSO y sus componentes

### COSO I

- Ambiente de control
- Análisis de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

### COSO II

- Ambiente de control
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuestas de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

### COSO 2013

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Actividades de Supervisión

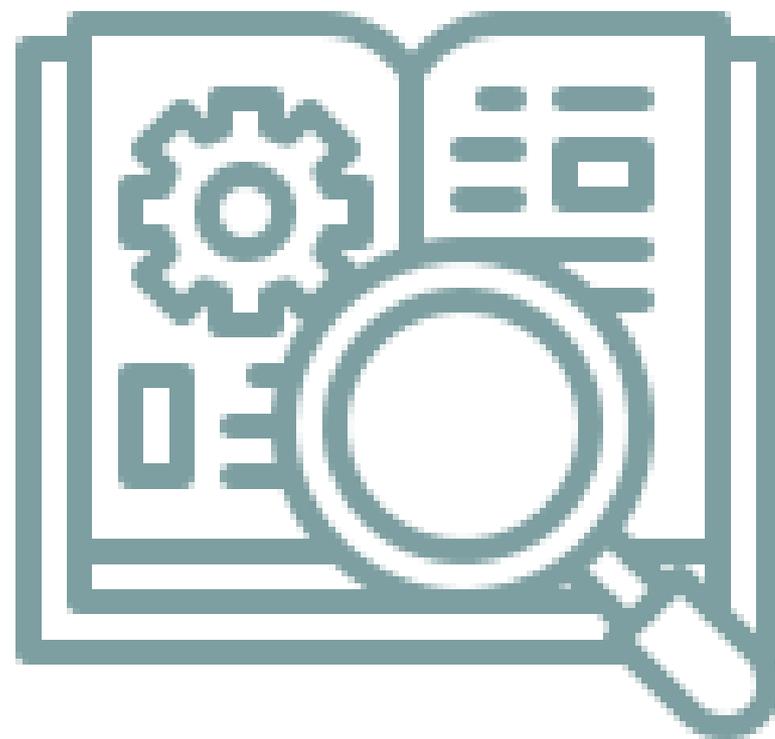
### COSO ERM 2017

- Gobierno y cultura
- Estrategias y Objetivos
- Desempeño
- Revisión y monitoreo
- Información, Comunicación y reporte



## CAPÍTULO III

# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN



# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN



**Enfoque**

- Mixto



**Modalidad**

- Documental
- De campo
- Descriptiva



**Tipo**

- Aplicada
- Básica



**Diseño**

- No experimental

**Técnicas de recopilación de datos**

- Encuestas
- Cuestionario

**Técnicas de análisis de datos**

- SPSS

**Técnicas de comprobación de hipótesis**

- Chi Cuadrado



# POBLACIÓN

**Población:** Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (pág.174).

Población total es de 11 Bancos en la provincia de Cotopaxi:

- 1 Banco Pichincha
- 2 Banco Guayaquil
- 3 Produbanco
- 4 Banco del Austro
- 5 Banco Internacional
- 6 Banco Solidario
- 7 Banco General Rumiñahui
- 8 Banco VisionFund Ecuador
- 9 BanEcuador
- 10 BIESS Banco del IESS
- 11 Bando de Desarrollo de los Pueblos



# MUESTRA

**Muestra:** Según (López, 2010) Muestreo aleatorio simple es la selección de la muestra se realiza en una sola etapa, directamente y sin reemplazamientos. Se aplica fundamentalmente en investigaciones sobre poblaciones pequeñas y plenamente identificables, por ejemplo, cuando disponemos de la lista completa de todos los elementos del universo.

**Población total es de 10 Bancos en la provincia de Cotopaxi:**

- 1 Banco Pichincha
- 2 Banco Guayaquil
- 3 Produbanco
- 4 Banco del Austro
- 5 Banco Internacional
- 6 Banco Solidario
- 7 Banco General Rumiñahui
- 8 Banco VisionFund Ecuador
- 9 BanEcuador
- ~~10 BIESS Banco del IESS~~
- 11 Bando de Desarrollo de los Pueblos



# Validación de expertos

Las herramientas fueron anteriormente validadas por expertos quienes son catedráticos en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga.

**JUICIO DEL EXPERTO**  
**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**EVALUADO: ENCUESTA**

**Instrucciones:** Por favor lea detenidamente las siguientes preguntas y marque con una "X" la respuesta según corresponda.

Pregunta	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Introducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel de información		Mide los objetivos que pretende		Observación (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		

**ASPECTOS GENERALES**

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X	

**VALIDEZ**

APLICABLE	NO APLICABLE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	
Validado por: <i>ELIASAITH JIREKÉ</i>	C.I: <i>0501857106</i>
	Fecha: <i>19-07-2023</i>

**JUICIO DEL EXPERTO**  
**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**EVALUADO: ENCUESTA**

**Instrucciones:** Por favor lea detenidamente las siguientes preguntas y marque con una "X" la respuesta según corresponda.

Pregunta	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Introducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel de información		Mide los objetivos que pretende		Observación (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		✓		✓		

**ASPECTOS GENERALES**

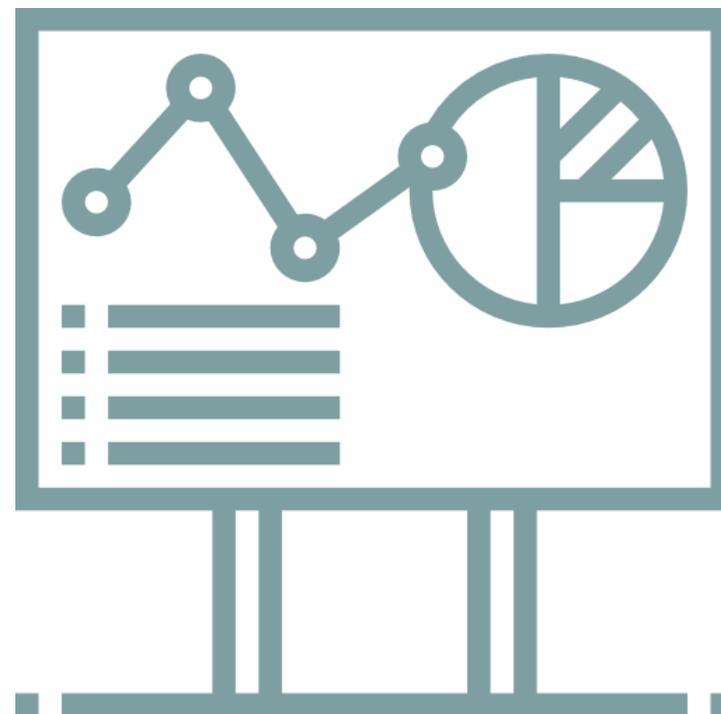
	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	✓	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	✓	

**VALIDEZ**

APLICABLE	NO APLICABLE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	
Validado por: <i>Myriam Urbina</i>	C.I: <i>1304410171</i>
	Fecha: <i>20/07/2023</i>

# CAPÍTULO IV

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN



Nº	FECHA DE VISITA	ENTIDAD FINANCIERA	ENTIDAD		FIRMA RESPONSABLE DE LA ENTIDAD	OBSERVACIONES
			HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA		
1	25/07/2023	Banco Pichincha	8:50	9:00		
2	25/07/2023	Banco Guayaquil	13:25	13:30		
3	25/07/2023	Producebanco	10:00	10h21		

4	24/07/2023	Banco del Austro	9:50	10:15	 Lucy Cerda R. GERENTE
5	24/07/2023	Banco Internacional	9:35	9:45	
6	25/07/2023	Banco Solidario	15:20	15:30	
7	24/07/2023	Banco General Rumiñahui	10:20	10:30	 JEFE DE SERVICIOS
8	26/07/2023	Banco VisionFund Ecuador	11:20	11:30	 Williams Cevallos JEFE DE AGENCIA

9	26/07/2023	BanEcuador	8:10	8:25	
10		BIESS Banco del IESS			
11	24/07/2023	Banco de Desarrollo de los Pueblos	11:10	11:20	
12					

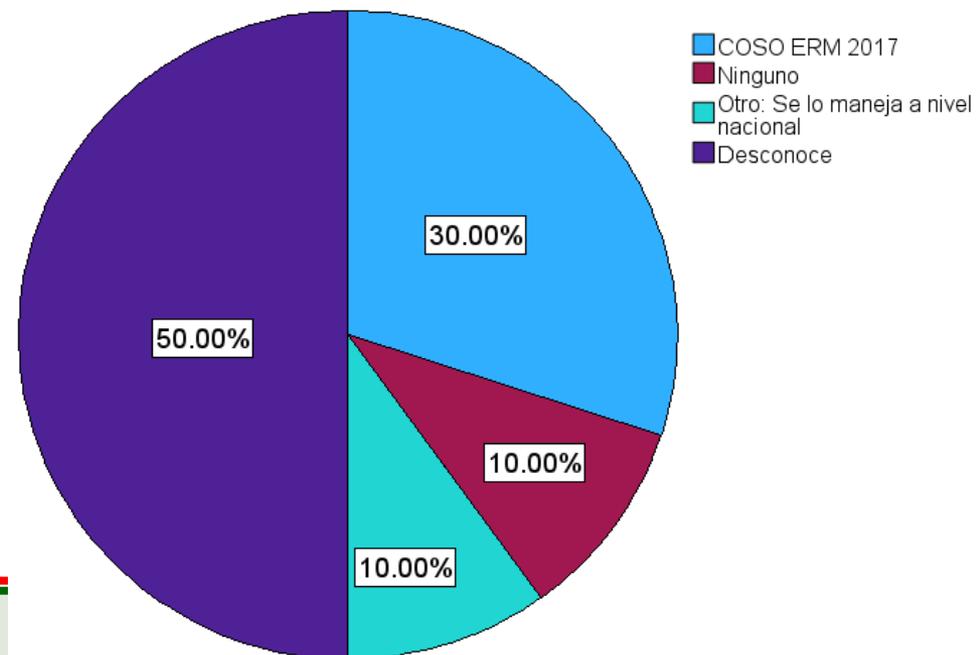
N.º	Nombre del Banco	Número de encuestas	Persona encuestada
1	Banco Pichincha	1	Gerente
2	Banco Guayaquil	1	Jefe Operativo
3	Produbanco	1	Gerente
4	Banco del Austro	1	Gerente
5	Banco Internacional	1	Jefe Operativo
6	Banco Solidario	1	Jefe Operativo
7	Banco General Rumiñahui	1	Jefe
8	Banco VisionFund 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.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
COSO I	0	0,00%	0,00%	
COSO II	0	0,00%	0,00%	
COSO 2013	0	0,00%	0,00%	
Válido 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%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

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



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

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

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

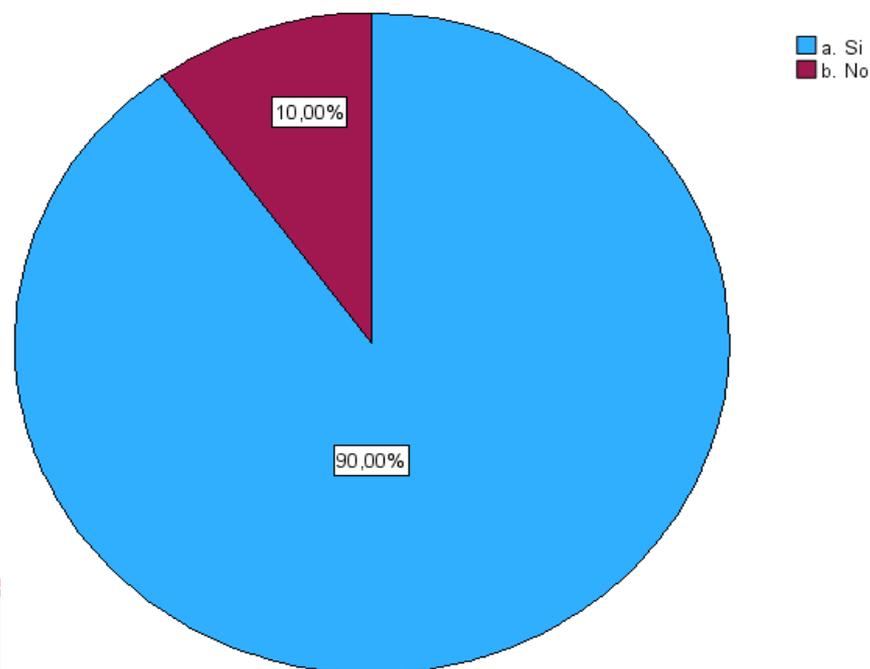


Tabla cruzada pregunta 4 y pregunta 11 de la encuesta

		¿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	
	<b>Si</b>	% dentro de ¿El Banco qué modelo de evaluación de control interno utiliza?	100,00%	100,00%	00,00%	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
	<b>No</b>	% 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
<b>Total</b>	% 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



## Pruebas del chi-cuadrado para comprobación de hipótesis

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,000 <sup>a</sup>	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%

## 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

*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.



### Cálculo del Chi-cuadrado crítico y el p-valor

Grados de libertad =

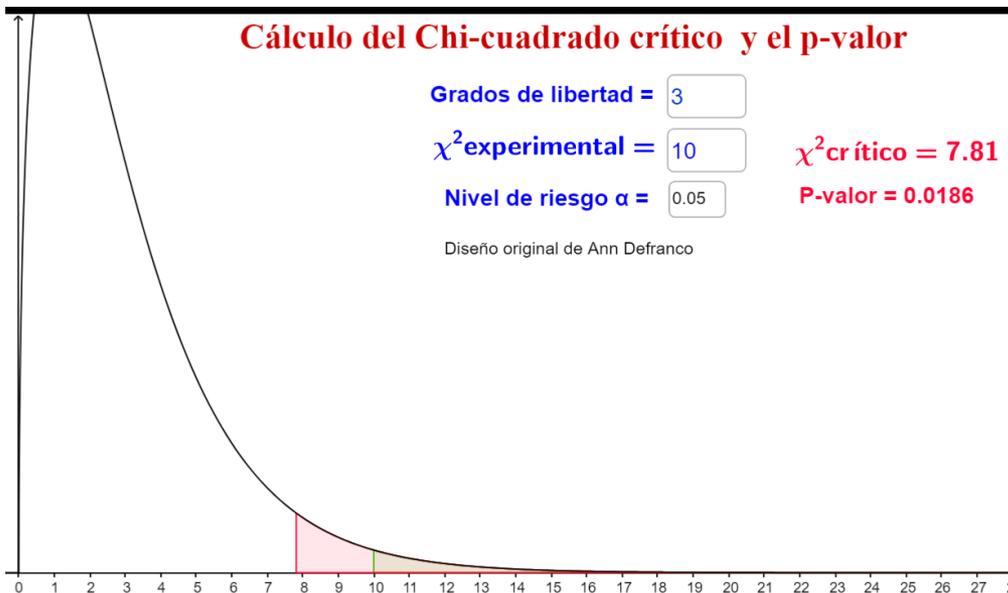
$\chi^2$  experimental =

Nivel de riesgo  $\alpha$  =

$\chi^2$  crítico = 7.81

P-valor = 0.0186

Diseño original de Ann Defranco



### Parámetros de decisión

$H_0$ : Si  $(X_c^2 \leq X_t^2)$

$H_1$ : Si  $(X_c^2 \geq X_t^2)$

Entonces:  $10,000 \geq 7,815$

**Se rechaza  $H_0$**

**Se ACEPTA  $H_1$ .**

Chi- cuadrado calculado  $(X_c^2) = 10,000$

Chi- cuadrado teórico  $(X_t^2) = 7,815$

# CAPÍTULO V

## PROPUESTA



# PROPUESTA

## 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 manejo de la evaluación del control interno e identificación de riesgos operacionales.



## 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:

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. 2 de 16

### INTRODUCCIÓN

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 realizar significativamente la efectividad operacional en las actividades que desempeña la institución.

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 formar 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.

Elaborado por:

Cevallos & Chicaiza

Agosto 2023

Revisado por:

Dra. Ana Quispe

Agosto 2023

Aprobado por:

Agosto 2023



**Tabla 1**

*Interrelación entre componentes y principios del nuevo marco ERM 2017*

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>	<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.</p> <p>2. Establece estructuras operativas, con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos y de negocio.</p> <p>3. Define la cultura deseada. La organización define los comportamientos deseados que caracterizan la cultura a la que aspira la entidad.</p> <p>4. Demuestra compromiso con los valores clave.</p> <p>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.</p>

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Cevallos & Chicaiza	Dra. Ana Quispe	
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2023



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>	<p>6. Analiza el contexto empresarial. La organización considera los efectos potenciales del contexto empresarial sobre el perfil de riesgo.</p> <p>7. Define el riesgo aceptable. La organización define el nivel aceptable de riesgo en el contexto de la creación, preservación y materialización del valor.</p> <p>8. Evalúa estrategias alternativas. La organización evalúa las estrategias alternativas y el impacto potencial en el perfil de riesgos.</p> <p>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.</p>

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
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

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:**

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. 12 de 16

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:**

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. 13 de 16

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.

*Nota.* 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

**Elaborado por:**

Cevallos & Chicaiza

Agosto 2023

**Revisado por:**

Dra. Ana Quispe

Agosto 2023

**Aprobado por:**

Agosto 2023

## Componente y principios del nuevo marco ERM



### Gobierno y cultura

1. Ejerce la supervisión de riesgos a través del Consejo de Administración.
2. Establece estructuras operativas.
3. Define la cultura deseada.
4. Demuestra compromiso con los valores clave.
5. Atrae, desarrolla y retiene a profesionales capacitados.



### Estrategia y establecimiento de objetivos

6. Analiza el contexto empresarial.
7. Define el riesgo aceptable.
8. Evalúa estrategias alternativas.
9. Formula objetivos de negocio.



### Desempeño

10. Identifica el riesgo.
11. Evalúa la gravedad del riesgo.
12. Prioriza riesgos.
13. Implementa respuestas antes los riesgos.
14. Desarrolla una Visión a nivel de cartera.



### Revisión y monitorización

15. Evalúa los cambios significativos.
16. Revisa el riesgo y el desempeño.
17. Persigue la mejora de la Gestión del Riesgo Empresarial.



### Información, comunicación y reporte

18. Aprovecha la información y la tecnología.
19. Comunica información sobre riesgos.
20. Informa sobre el riesgo, la cultura y el desempeño.

**ENTIDADES BANCARIAS**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**COMPONENTE: COSO ERM 2017**

No.	PREGUNTAS	PT	RESPUESTAS		CT
			SI	NO	
	<b>SUMAN</b>	<b>21</b>			
	<b>GOBIERNO Y CULTURA</b>				
1.1	¿La junta directiva ejerce la supervisión de los riesgos operativos?	1		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
2	¿El Banco establece estructuras operativas, con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos?	1	1		1
3	¿El Banco propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético?	1	1		1
4	¿Promueven principios y valores (transparencia, confianza, oportunidad) dentro del Banco?	1	1		1
5	¿Existe interés del banco en mantener y capacitar a los colaboradores con buenos desempeños laborales?	1	1		1
	<b>ESTRATEGIA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</b>				
6	¿El Banco considera los efectos potenciales del contexto empresarial (FODA) sobre el perfil de riesgos operativos?	1		1	1
7	¿El Banco define un nivel de riesgo operativo aceptable de los productos más relevantes (ahorros, créditos, inversiones)?	1	1		1
8	¿El Banco evalúa las estrategias alternativas y el impacto potencial en el perfil de riesgos operativos?	1	1		1
9	¿Al momento de realizar los objetivos estratégicos del Banco se considera al riesgo operativo?	1	1		1
	<b>DESEMPEÑO</b>				
10	¿Los objetivos estratégicos del Banco identifican un posible riesgo operativo?	1	1		1
11	¿El Banco evalúa la gravedad del riesgo operativo?	1		1	1
12	¿El Banco prioriza el riesgo operativo en función de su gravedad?	1	1		1
13	¿El Banco implementa respuestas ante un posible riesgo operativo?	1	1		1
14	¿El Banco realiza una visión de cartera de créditos?	1	1		1
	<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN</b>				
15	¿El Banco define y evalúa los cambios que afectarían sustancialmente a los objetivos estratégicos?	1	1		1
16	¿Existe una revisión al desempeño del Banco considerando al riesgo operacional?	1	1		1
17	¿El Banco da seguimiento para la mejora de gestión de riesgo operacional?	1	1		1
	<b>INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE</b>				
18	¿El Banco utiliza los sistemas de información y tecnología para medir los riesgos operacionales?	1		1	1
19	¿Se comunica oportunamente a la máxima autoridad los riesgos operativos identificados que afecten el cumplimiento de los objetivos?	1	1		1
20	¿Informa sobre el riesgo operacional, cultura y el desempeño a los diferentes niveles del Banco?	1	1		1
CALIFICACION TOTAL DEL COMPONENTE CT					<b>CT= 21</b>
PONDERACION TOTAL DEL COMPONENTE PT					<b>PT= 21</b>
REPUESTAS POSITIVAS					<b>RP= 16</b>
NIVEL DE CONFIANZA NC = CT/PT x 100					<b>NC= 76%</b>
NIVEL DE RIESGO OPERACIONAL: RI = 100% - NC%					<b>RO= 24%</b>

## 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)	EFECTO CUANTITATIVO PÉRDIDA PRODUCIDA
<b>FRAUDE INTERNO</b>				
<b>POR EJEMPLO:</b>	<b>POR EJEMPLO:</b>	<b>POR EJEMPLO:</b>		
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		
<b>FRAUDE EXTERNO</b>				
<b>POR EJEMPLO:</b>	<b>POR EJEMPLO:</b>	<b>POR EJEMPLO:</b>		
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		
<b>PRÁCTICAS DE EMPLEO Y SEGURIDAD DEL AMBIENTE DE TRABAJO</b>				
<b>POR EJEMPLO:</b>	<b>POR EJEMPLO:</b>	<b>POR EJEMPLO:</b>		
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)	EFECTO CUANTITATIVO PÉRDIDA PRODUCIDA
<b>PRÁCTICAS RELACIONADAS CON CLIENTES, LOS PRODUCTOS Y EL NEGOCIO</b>				
<b>POR EJEMPLO:</b>	<b>POR EJEMPLO:</b>	<b>POR EJEMPLO:</b>		
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		
<b>DAÑOS A LOS ACTIVOS FISICOS PROVOCADOS POR</b>				
<b>POR EJEMPLO:</b>	<b>POR EJEMPLO:</b>	<b>POR EJEMPLO:</b>		
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		
<b>INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO Y FALLAS EN LOS SISTEMAS</b>				
<b>POR EJEMPLO:</b>	<b>POR EJEMPLO:</b>			
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		
<b>DIFERENCIAS EN LA EJECUCIÓN DE PROCESOS, EN EL PROCESAMIENTO DE OPERACIONES Y EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES Y OTROS EXTERNOS</b>				
<b>POR EJEMPLO:</b>	<b>POR EJEMPLO:</b>	<b>POR EJEMPLO:</b>		
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		

# 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 la 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.

# Conclusiones



- 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.



# Recomendaciones



- Se recomienda aplicar una muy buena gestión del control interno permitiendo mejorar los procesos, para minimizar los riesgos operacionales debidamente identificados como eventos o fallas que se presentan en las Entidades Bancarias de la provincia de Cotopaxi.



- Se recomienda que la matriz informe a todo el personal de las sucursales sobre el modelo de evaluación de control interno aplicado como puede ser el mas actualizado COSO ERM 2017. Y con esto cambiar nivel de riesgo operacional de medio a bajo. Con lo cual se mitiga el desconocimiento de la gestión de control interno (a nivel táctico y operativo) y la incidencia en la presencia del riesgo operacional en las Entidades Bancarias.

# Recomendaciones



- 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.



# GRACIAS POR LA ATENCIÓN

