

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN EL RIESGO OPERACIONAL: CASO COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO DOS DEL ECUADOR EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI”

AUTORES: CASA TIPAN, JHONATAN XAVIER
VEINTIMILLA MONJE, LISBETH KATERIN

TUTORA: DRA. QUISPE OTACOMA, ANA LUCIA

LATACUNGA, 2023



“No dejes que el ruido de las opiniones de los demás ahoguen tu voz interior”.

- Steve Jobs



AGENDA

1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2

MARCO TEÓRICO

3

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5

PROPUESTA

6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN





MACRO (AMERICA LATINA)

Según Andrango (2020) en Latinoamérica el cooperativismo ha sido parte del desarrollo histórico de sus economías, y continúa siéndolo hoy, con cooperativas actuando en todos los sectores de la economía, en unos países más que en otros.

MESO(ECUADOR)

Según Estrella (2021) en Ecuador, las Cooperativas de Ahorro y Crédito representan un elemento altamente característico de la configuración económica de cualquier nación. Por esta razón, es esencial que implementen mecanismos de control interno con el fin de alcanzar el crecimiento económico previsto y mantener su presencia en el mercado, contribuyendo de esta manera al fortalecimiento de la economía nacional.



MICRO (COTOPAXI)

La SEPS 05 de junio del 2023 de acuerdo al catastro de entidades activas realizado, se encontró que las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos son en total 58, de las cuales para el fin de esta investigación se consideraran solamente 14 entidades que se encuentran en Cotopaxi.



ÁRBOL DE PROBLEMAS





JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La presente investigación se realizó en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos que se encuentran en la provincia de Cotopaxi, la cual tiene como objetivo evaluar la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional, mediante una herramienta de evaluación que permita gestionar el control interno para mitigar los riesgos operacionales más importantes en las cooperativas.

Los beneficiarios de la investigación a desarrollarse son las cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos porque son quienes hallaran las falencias de los procesos establecidos para poder ejecutar estrategias de mejoramiento.

Los resultados alcanzados ayudan a la toma de decisiones correctas para una gestión de control interno eficaz y eficiente en las cooperativas, aportando al desarrollo económico de la provincia de Cotopaxi.



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional: Caso cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos del Ecuador en la provincia de Cotopaxi.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir el marco teórico, conceptual y normativo que argumenta la gestión de control interno y su efecto en el riesgo operacional de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos del Ecuador en la provincia de Cotopaxi.
- Analizar la gestión de control interno en el área operativa de las cooperativas de segmento dos en el Ecuador en la provincia de Cotopaxi.
- Estudiar el nivel de riesgo operacional que enfrentan las entidades del sistema cooperativista del segmento dos del Ecuador en la provincia de Cotopaxi.
- Demostrar el nivel de incidencia entre la gestión de control interno y el riesgo operacional en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos del Ecuador en la provincia de Cotopaxi.
- Proponer una herramienta de gestión de control interno que mitigue los riesgos operacionales para las cooperativas del segmento dos del Ecuador en la provincia de Cotopaxi.

Variables de investigación

Riesgo Operacional

Variable dependiente

Variable Independiente

Gestión de Control Interno

Planteamiento de hipótesis



Hipótesis Alternativa (H1): La gestión de control interno permite mitigar los riesgos operacionales en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos de la provincia de Cotopaxi.



Hipótesis alternativa (H1)



Hipótesis Nula (H0): La gestión de control interno no permite mitigar los riesgos operacionales en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos de la provincia de Cotopaxi.



Hipótesis nula (H0)



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO



BASE TEÓRICA



Teoría de Control Interno según Holmes en 1987

GERENTE



BUEN RECAUDO DE
LOS BIENES



Teorías de Control interno según Koontz y O'Donnell (s.f)

SUMA
IMPORTANCIA



DETECTAR LOS ERRORES
EN LAS ACTIVIDADES



Teoría del riesgo

Jacques Thyesquien
(1978)



Riesgo se divide en 3
etapas de miedo

Luhmman
(1996)



Riesgo es el resultado de la
toma de decisiones

Según Beck
(1998)



Riesgo proviene de la
modernización industrial



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



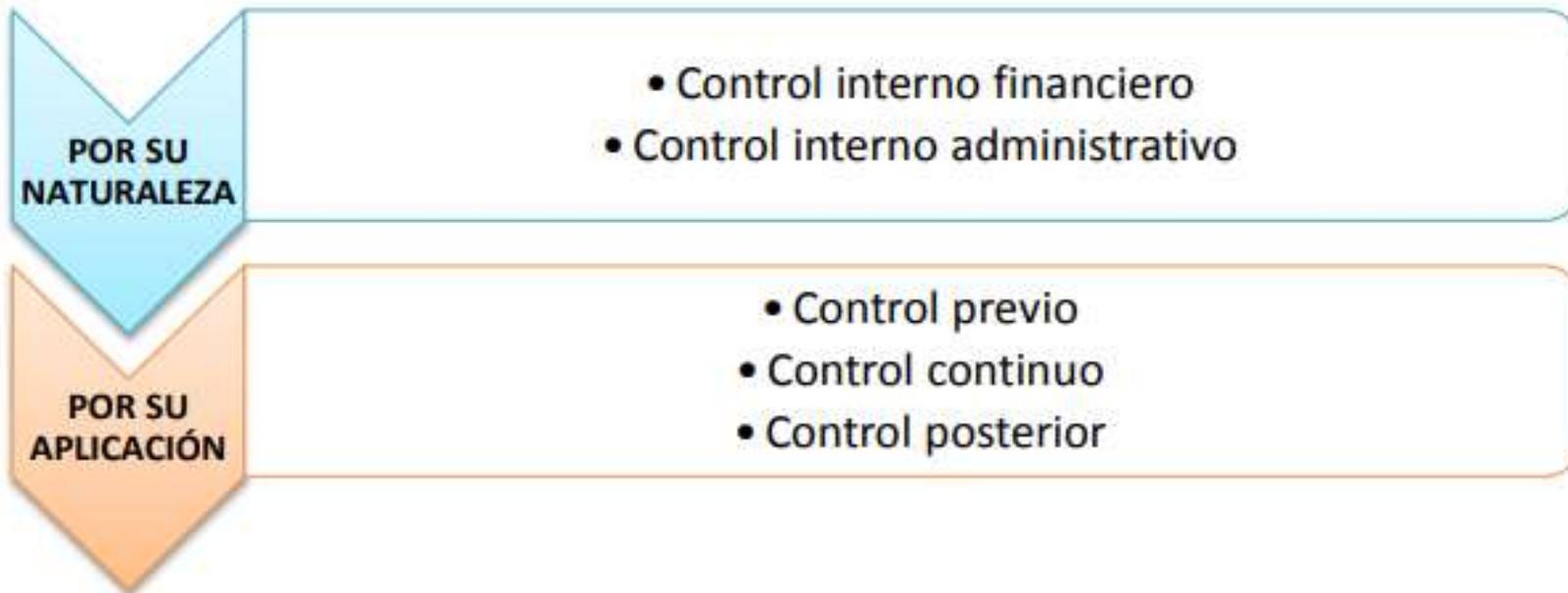
BASE CONCEPTUAL

GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

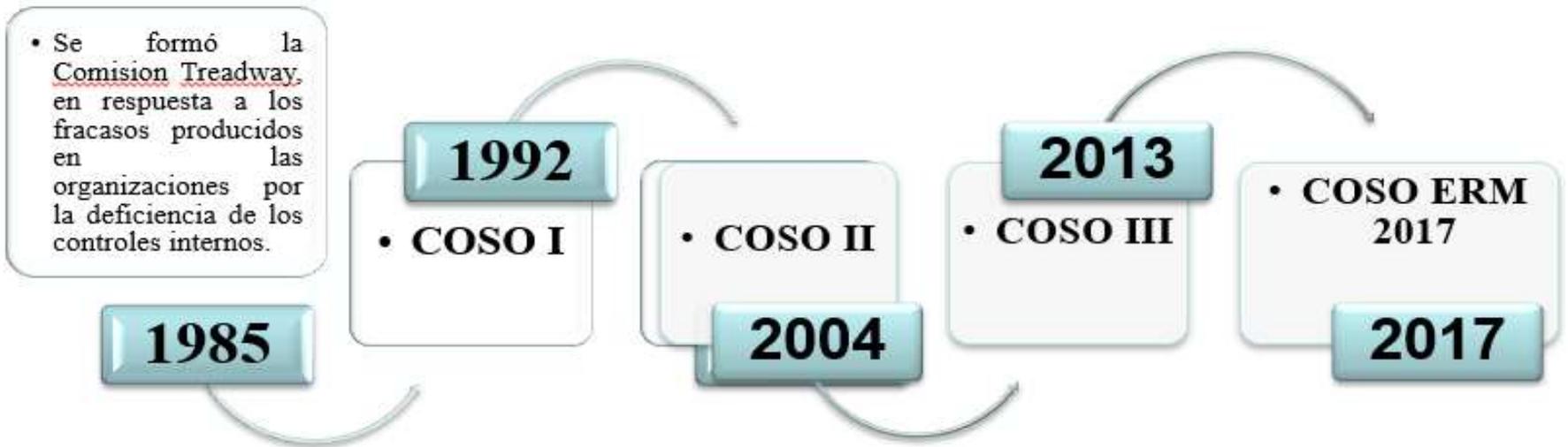
Una gestión de control interno es aquella en la que enfoca sus esfuerzos por llegar a los objetivos planteados, utilizando todos los recursos a los que pueda acceder para que este sea efectivo y eficaz haciendo uso de una planificación, organizando los recursos, dirigiendo estos, controlando y evaluando



Clasificación del control interno



MODELOS DE CONTROL INTERNO



RIESGO OPERATIVO

Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas para la entidad, debido a fallas o insuficiencias originadas en procesos, personas, tecnología de la información y eventos externos.. (SEPS, 2018).

Procesos Internos

Personas

Tecnologías de la
información

Eventos Externos

BASE LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

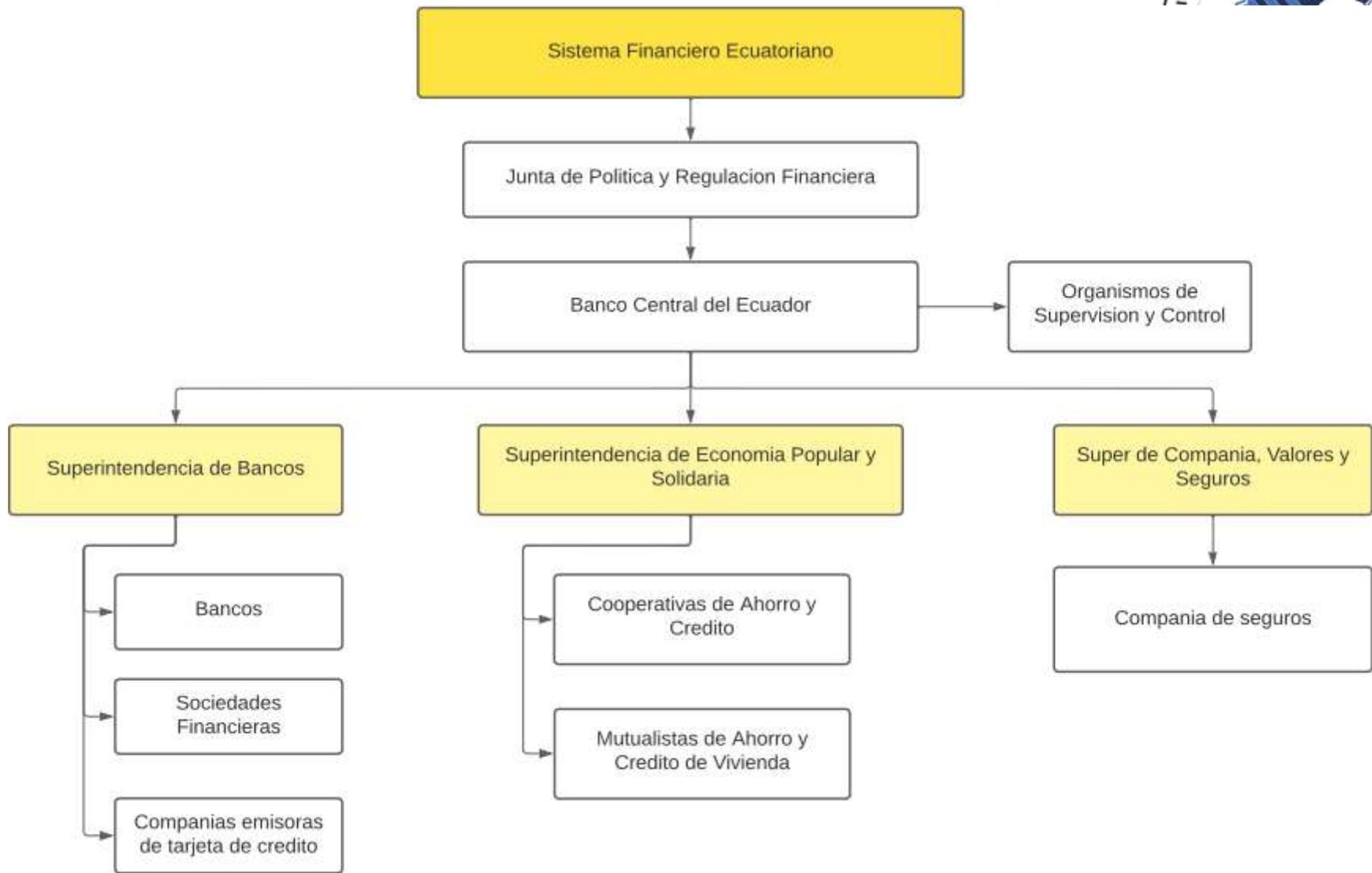
Norma de control para la administración del riesgo operativo y riesgo legal en las entidades del sector financiero popular y solidario

Art.308

Art. 311

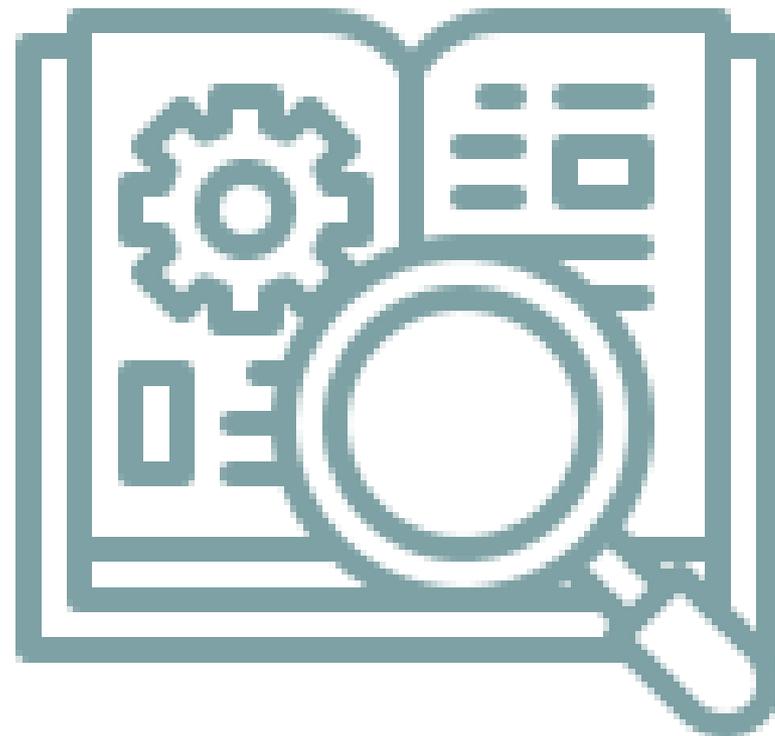
Art. 21.- Sector Cooperativo

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN



METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Enfoque



- Cuantitativo
- Cualitativo

Modalidad

- Investigación Bibliográfica
– Documental
- Investigación de campo

Tipo



- Investigación Correlacional
- Investigación Descriptiva

Técnicas de investigación

- Encuestas



UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE
 DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y DE COMERCIO
 LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA



N°	FECHA DE VISITA	ENTIDAD FINANCIERA	MATRIZ / SUCURSAL	DIRECCION	ENTIDAD		FIRMA RESPONSABLE DE LA ENTIDAD
					HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	
1	24/07/2023	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANZAS CORPORATIVAS LTDA	Pujilí	Av. Velasco Ibarra y Juan Solís	11:30	11:50	<i>[Signature]</i>
2	26/07/2023	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY LTDA	La Maná	Gonzalo Albarro 17 y Los Alamos, Manabí	10:20	11:00	<i>[Signature]</i>
3	27/07/2023	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA	Latacunga		14:08	14:40	
4	26/07/2023	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SIERRA CENTRO LTDA	La Maná		10:10	11:00	
5	24/07/2023	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VISION DE LOS ANDES VIS ANDES	Salcedo	Vicen. Maldonado y Vicen. León	14:55	15:30	<i>[Signature]</i>
6	21/07/2023	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION IMBABURAPAK LTDA	Soyocachi	Simon Bolivar	13:30	13:55	<i>[Signature]</i>
7	27/07/2023	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORPORACION CENTRO LTDA	Latacunga		11:30	12:00	
8	27/07/2023	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	Latacunga	Amazonas y Guayaquil	8:10	8:25	<i>[Signature]</i>
9	21/07/2023	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VENCEDORES LTDA	Soyocachi	Simon Bolivar	15:17 Pm	15:50	<i>[Signature]</i>
10	25/07/2023	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION TUNGURAHUA LTDA	Latacunga	Av 5 Junio y Marco Aurelio	12:00 Pm	13:00 Pm	<i>[Signature]</i>
11	24/07/2023	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA	Solca	24 de Mayo y Ana Paredes	14:17 Pm	14:40	<i>[Signature]</i>
12	25/07/2023	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA	Latacunga	Amazonas y Galindo Pino	13:20	13:40	<i>[Signature]</i>
13	27/07/2023	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SISA	Latacunga	Amazonas y Guayaquil	09:00	09:40	<i>[Signature]</i>
14	25/07/2023	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERANDINA	Ambato	Castillo y Swan B. Vela	11:10	11:40	<i>[Signature]</i>

SUMAK KAWSAY
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
 JEFE DE AGENCIA LA MANA

Vis Andes
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
 JEFE DE AGENCIA SOYOCACHI

Credil
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
 JEFE DE AGENCIA

INTERANDINA
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO



N°	Nombre de la Cooperativa	N° Encuestas	Dirigidas
1	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANZAS CORPORATIVAS LTDA	1	JEFE DE AGENCIA
2	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY LTDA	1	AUDITOR
3	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA	1	GERENTE
4	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SIERRA CENTRO LTDA	1	JEFE DE AGENCIA
5	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VISION DE LOS ANDES VIS ANDES	1	GERENTE
6	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION IMBABURAPAK LTDA	1	JEFE DE AGENCIA
7	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORPORACIÓN CENTRO LTDA	1	AUDITOR
8	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	1	JEFE DE AGENCIA
9	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VENCEDORES LTDA	1	JEFE DE AGENCIA
10	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCIÓN TUNGURAHUA LTDA	1	JEFE DE AGENCIA
11	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA	1	JEFE DE AGENCIA
12	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA	1	GERENTE
13	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SISA	1	JEFE DE AGENCIA
14	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERANDINA	1	JEFE DE AGENCIA



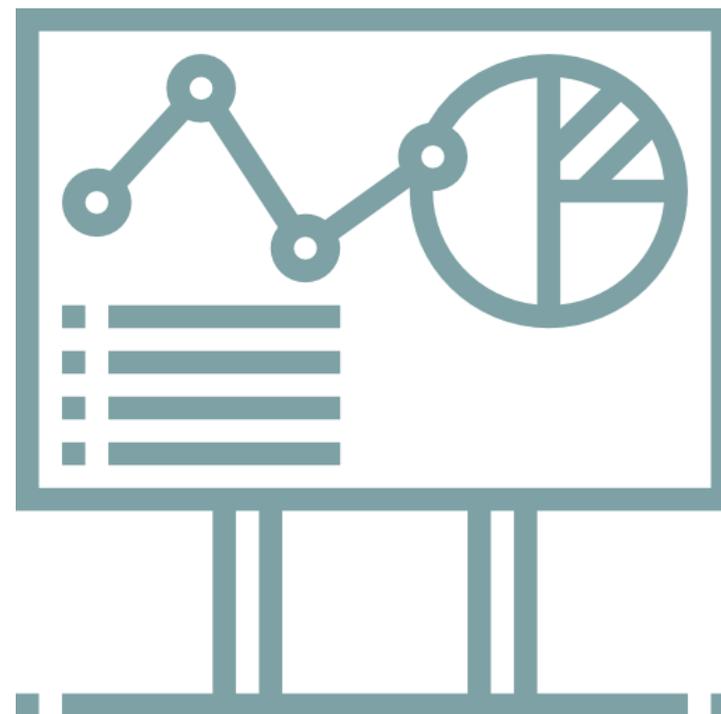
POBLACIÓN



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN



Pregunta 4. ¿La cooperativa en su control interno cuenta con flujogramas que delimite claramente las funciones de cada departamento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	92,9	92,9	92,9
	No	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Cotopaxi pertenecientes al segmento 2 se puede evidenciar que un 92.86% de los encuestados responden que sí tienen flujogramas que delimiten claramente las funciones de cada departamento y el 7,14% restante no lo tiene.



Pregunta 10. ¿Qué etapas del sistema de riesgo operativo (SIGRO) aplica la cooperativa? Seleccione las necesarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Identificar	0	0,0	0,0	0,0
	Medir	0	0,0	0,0	0,0
	Priorizar	0	0,0	0,0	0,0
	Controlar/Mitigar	3	21,4	21,4	21,4
	Monitorear	0	0,0	0,0	0,0
	Comunicar	0	0,0	0,0	0,0
	Todas	11	78,6	78,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Se identifica que más de la mitad correspondiente al 78.57% de los encuestados afirman que cumplen con todas las etapas del sistema de riesgo operativo y un 21.43% dicen que solamente controlan y mitigan los riesgos operacionales.



Tabla cruzada pregunta 4 y pregunta 10 de la encuesta

Tabla cruzada ¿Qué etapas del sistema de riesgo operativo (SIGRO) aplica la cooperativa? Seleccione las necesarias* ¿Tiene flujogramas que delimite claramente las funciones de cada departamento?

			¿La cooperativa en su control interno cuenta con flujogramas que delimite claramente las funciones de cada departamento?		Total
			Si	No	
¿Qué etapas del sistema de riesgo operativo (SIGRO) aplica la cooperativa? Seleccione las necesarias	Controlar/ Mitigar	Recuento	2	1	3
		% dentro de ¿Qué etapas del sistema de riesgo operativo (SIGRO) aplica la cooperativa? Seleccione las necesarias	66,7%	33,3%	100,0%
	Todas	% dentro de ¿Tiene flujogramas que delimite claramente las funciones de cada departamento?	15,4%	100,0%	21,4%
		Recuento	11	0	11
Total		% dentro de ¿Qué etapas del sistema de riesgo operativo (SIGRO) aplica la cooperativa? Seleccione las necesarias	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de ¿Tiene flujogramas que delimite claramente las funciones de cada departamento?	84,6%	0,0%	78,6%
		Recuento	13	1	14
		% dentro de ¿Qué etapas del sistema de riesgo operativo (SIGRO) aplica la cooperativa? Seleccione las necesarias	92,9%	7,1%	100,0%
		% dentro de ¿Tiene flujogramas que delimite claramente las funciones de cada departamento?	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: La tabla muestra las preguntas cruzadas. Fuente: Grupo de trabajo (2023).



CHI CUADRADO



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,949 ^a	1	,047		
Corrección de continuidad	,522	1	,470		
Razón de verosimilitud	3,386	1	,066		
Prueba exacta de Fisher				,214	,214
Asociación lineal por lineal	3,667	1	,056		
N de casos válidos	14				

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,21.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Resultados:

- Valor de chi – cuadrado: 3.949
- Grados de libertad: 1
- Nivel de confianza: 95%
- Nivel de significancia: 5%



Distribución del Chi Cuadrado

v/	0.995	0.99	0.975	0.95	0.9	0.5	0.2	0.1	0.05	0.02	0.02	0.01	0.00	0.00	0.00
1	0.0000	0.000	0.000	0.003	0.01	0.45	1.64	2.70	3.84	5.02	5.41	6.63	7.87	9.55	10.8
2	0.0100	0.020	0.051	0.103	0.21	1.38	3.21	4.60	5.99	7.37	7.82	9.21	10.5	12.4	13.8
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.58	2.36	4.64	6.25	7.81	9.34	9.83	11.3	12.8	14.7	16.2
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.06	3.35	5.98	7.77	9.48	11.1	11.6	13.2	14.8	16.9	18.4
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.61	4.35	7.28	9.23	11.0	12.8	13.3	15.0	16.7	18.9	20.5
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.20	5.34	8.55	10.6	12.5	14.4	15.0	16.8	18.5	20.7	22.4
7	0.989	1.239	1.690	2.167	2.83	6.34	9.80	12.0	14.0	16.0	16.6	18.4	20.2	22.6	24.3
8	1.344	1.646	2.180	2.733	3.49	7.34	11.0	13.3	15.5	17.5	18.1	20.0	21.9	24.3	26.1
9	1.735	2.088	2.700	3.325	4.16	8.34	12.2	14.6	16.9	19.0	19.6	21.6	23.5	26.0	27.8

Análisis de valores:

- Chi-cuadrado real (X^2_c) = 3.949
- Chi-cuadrado teórico (X^2_t) = 3.841

Parámetros de decisión

- Si $(X^2_c) \leq (X^2_t)$ la H_0 no es rechazada
- Si $(X^2_c) > (X^2_t)$ la H_1 no es rechazada

**SE RECHAZA LA
HIPOTESIS NULA**



CAPÍTULO V

PROPUESTA



PROPUESTA



Matriz de Mejora y Fortalecimiento del Proceso de Evaluación de Riesgos en la Línea de microfinanzas, basada en el COSO-ERM 2017





El control interno originado por medio de la matriz puede realizar una evaluación encaminada al riesgo y la operación de la cooperativa según el método COSO ERM 2017, lo que apoya a conseguir información verídica que puede ayudar a mejorar, modificar o mitigar ciertos procesos que ocasionen riesgos operacionales, de modo que, ayudan a la toma de decisiones.



La propuesta de mejora y fortalecimiento del proceso de evaluación de riesgos crediticios en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 responde a la necesidad de garantizar la solidez financiera y la sostenibilidad a largo plazo de estas entidades. La gestión efectiva de riesgos en la línea de microfinanzas no solo protege contra pérdidas operacionales, sino que también fortalece la imagen institucional y asegura el cumplimiento de regulaciones financieras.



Objetivo General

Elaborar una matriz que identifique, evalúe y mitigue los riesgos operacionales en los procesos de la línea de microfinanzas, fortaleciendo los controles internos y fomentando una cultura organizacional que promueva la toma de decisiones informadas y proactivas en relación con los riesgos.

Crear una hoja de cálculo para la evaluación precisa y sistemática de riesgos en los procesos crediticios, según COSO ERM-2017.

Mejorar los procedimientos de evaluación de la línea de microfinanzas, mediante la revisión y actualización de los criterios de aprobación y la incorporación de herramientas.

• OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Promover la Formación en Gestión de Riesgos, mediante programas de capacitación interna que eduquen y sensibilicen a los empleados sobre la importancia de la gestión de riesgos operacionales en los procesos de la línea de microfinanzas.



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Hoja de cálculo para la evaluación precisa y sistemática de riesgos en los procesos de la línea de microfinanzas, según COSO ERM-2017

Preguntas	Área de Riesgo	Descripción del Riesgo	Causas del Riesgo	Mitigación Propuesta	Impacto Potencial	Probabilidad	Riesgo (Evaluado)
Pregunta 1	Aprobación de Crédito	Decisiones sobre si se debe o no otorgar el crédito.	Falta de verificación o errores humanos	Realiza reuniones periódicas con el personal involucrado en el proceso con el fin de recibir una retroalimentación del mismo para mejorar sus defectos.	Medio (2)	Ocasional (2)	3
Pregunta 2	Normativas Locales	Cumplimiento con regulaciones locales o nacionales.	Falta de actualización de la normativa de la zona en la que se encuentra.	Capacitación periódica de las normativas vigentes.	Medio (2)	Frecuente (3)	6
Pregunta 3	Aprobación de Crédito	Decisiones sobre si se debe o no otorgar el crédito.	Falta de verificación o errores	Realiza reuniones periódicas con el personal	Bajo (1)	Frecuente (3)	3
Pregunta 4	Liquidez	Capacidad de la cooperativa para cubrir sus obligaciones financieras.	Falta de informes financieros y toma de decisiones adecuada	Realiza instructivos a los estados financieros	Alto (3)	Ocasional (2)	6
Pregunta 5	Tecnología de Información	Relacionado con sistemas informáticos: obsolescencia, respaldos, etc.	Sistema informático desactualizado o sin tener personal capacitado	Capacitación y software de validación	Medio (2)	Ocasional (2)	4
Pregunta 6	Normativas Locales	Cumplimiento con regulaciones locales o nacionales.	Falta de actualización de la normativa de la zona en la que se encuentra.	Capacitación continua de las normativas vigentes	Medio (2)	Ocasional (2)	4
Pregunta 7	Administración de Cartera	Seguimiento o gestión de créditos otorgados	Poco control en gestión de créditos de cobranza	Diseñar estrategias de gestión de cobranza	Medio (2)	Ocasional (2)	4
Pregunta 8					Alto (3)	Ocasional (2)	6
Pregunta 9					Medio (2)	Ocasional (2)	4
Pregunta 10					Medio (2)	Ocasional (2)	4
Pregunta 11					Alto (3)	Frecuente (3)	9
Pregunta 12					Multo (5)	Ocasional (2)	10



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Gobierno y Cultura

La gerencia marca la pauta para la organización al enfatizar la importancia de la gestión del riesgo empresarial y al establecer funciones de supervisión. La cultura se refiere a los valores éticos, los comportamientos deseados.

Estrategia y establecimiento de objetivos

La estrategia y el establecimiento de objetivos están integrados con el proceso de planificación estratégica. El apetito de riesgo será determinado y alineado con la estrategia. Los objetivos comerciales de la organización permiten la ejecución de la estrategia y también forman la base para identificar, evaluar y responder a los riesgos.



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Desempeño

Identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar la implementación de la estrategia y los objetivos de la cooperativa. Los riesgos se clasifican según su gravedad en el contexto del apetito por el riesgo de la organización.

Revisión y Monitorización

Al revisar el desempeño de la organización, la organización puede revisar qué tan bien se están desempeñando los componentes de ERM a lo largo del tiempo y en función de los cambios y modificaciones significativos necesarios; utiliza tres principios para hacerlo.

Información, Comunicación y Reporte

La gestión del riesgo organizacional requiere un proceso continuo de recopilación y el intercambio de información necesaria de fuentes internas y externas a través de la cooperativa



COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: CONTROL INTERNO SEGÚN COSO ERM 2017

1. Identificar, evaluar y mitigar los riesgos operacionales en los procesos crediticios, fortaleciendo los controles internos y fomentando una cultura organizacional que promueva la toma de decisiones informadas y proactivas en relación con los riesgos.

No.	PREGUNTAS	PT	Respuesta		CT
			SI	NO	
	CONTROL INTERNO SEGÚN COSO ERM 2017				
	SUMAN	20			
	GOBIERNO Y CULTURA				Palabra Clave
1	¿La cooperativa ejerce la supervisión de los riesgos operacionales en la aprobación de créditos?	1	x		Aprobacion de creditos
2	¿La cooperativa cuenta con un plan operativo que permita recopilar y verificar los datos del solicitante?	1		x	Solicitud de creditos
3	¿La cooperativa propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético en la línea de microfinanzas?	1		x	Reputacion
4	¿Promueven principios y valores en las operaciones diarias (transparencia, confianza, oportunidad) dentro de los procesos crediticios?	1	x		Operaciones diarias
5	¿La cooperativa tiene estrategias en caso de que ocurra una fluctuacion en el interes?	1	x		Tasas de interes
6	¿La cooperativa cumple con las regulaciones locales o nacionales en la línea de microfinanzas?				Normativas Locales
	ESTRATEGIA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS				
7	¿La cooperativa tiene parametros para salvaguardas y preservar los activos en la línea de microfinanzas ?	1	x		Infraestructura
8	¿La cooperativa evalúa las estrategias alternativas e innovadores para disminuir competidores en la línea de microfinanzas?	1	x		Competencia
9	¿Al momento de realizar los objetivos estratégicos de la cooperativa se considera el impacto ambiental en la línea de microfinanzas?	1	x		Impacto Ambiental



ESPE
 UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
 INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DESEMPEÑO						
10	¿Los objetivos estratégicos de la cooperativa cumple con estándares o regulaciones internacionales?	1	x			Estandares Internacionales
11	¿La cooperativa cuenta con la suficiente liquidez para realizar créditos?	1	x			Liquidez
12	¿La cooperativa prioriza los cambios en regulaciones o leyes que impacten la operación en la línea de microfinanzas?	1	x			Regulatorio
13	¿La cooperativa implementa respuestas ante un posible conflicto de intereses personales que podrían interferir en la línea de microfinanzas?	1	x			Conflicto de intereses
14	¿La cooperativa interactúa con las comunidades locales en la línea de microfinanzas?	1	x			Relaciones con la comunidad
REVISIÓN Y MONITORIZACIÓN						
15	¿La cooperativa define y evalúa los riesgos asociados con la recopilación y verificación de datos del solicitante en los procesos crediticios?	1	x			Analisis de creditos
16	¿Existe una revisión al desempeño de la cooperativa considerando al riesgo operacional en los procesos crediticios?	1	x			Fraude y Seguridad
17	¿Al momento de tomar decisiones se toma en cuenta la estructura organizativa en la línea de microfinanzas?	1	x			Gestion Interna
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE						
18	¿La cooperativa utiliza los sistemas de información y tecnología para medir los riesgos operacionales en la línea de microfinanzas?	1	x			Tecnologia de la Informacion
19	¿Se comunica oportunamente a la máxima autoridad los riesgos operativos identificados que afecten el cumplimiento de los créditos otorgados?	1	x			Administracion de cartera
20	¿La cooperativa define un nivel de riesgo operativo aceptable en caso de existir fluctuaciones en los tipos de cambio de moneda en la línea de microfinanzas?	1	x			Cambio de moneda



• Identificación de Riesgos

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS. ESPEL
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO
IDENTIFICACION DE RIESGOS

Preguntas	Área de Riesgo	Descripción del Riesgo	Causas del Riesgo	Mitigación Propuesta	Impacto Potencial	Probabilidad	Riesgo (Resultado)
Pregunta 1	Aprobación de Crédito	Decisiones sobre si se debe o no otorgar el crédito.	Falta de verificación o errores humanos	Realizar reuniones periodicas con el personal envuelto en el proceso con el fin de recibir una retroalimentacion del mismo para mejorar sus defectos	Medio (2)	Ocasional (2)	4
Pregunta 2	Normativas Locales	Cumplimiento con regulaciones locales o nacionales.	Falta de socializacion de la normativa de la zona en la que se encuentra	Capacitacion continua de las normativas vigentes	Medio (2)	Frecuente (3)	6
Pregunta 3	Aprobación de Crédito	Decisiones sobre si se debe o no otorgar el crédito.	Falta de verificación o errores	Realizar reuniones periodicas con el personal	Bajo (1)	Frecuente (3)	3
Pregunta 4	Liquidez	Capacidad de la cooperativa para cubrir sus obligaciones financieras.	Falta de informes financieros y toma de decisiones adecuadas	Revision minuciosa a los estados financieros	Alto (3)	Ocasional (2)	6
Pregunta 5	Tecnología de Información	Relacionado con sistemas informáticos, ciberseguridad, respaldos, etc.	Sistema informatico desactualizado o a su vez personal no capacitado	Capacitación y software de validación	Medio (2)	Ocasional (2)	4
Pregunta 6	Normativas Locales	Cumplimiento con regulaciones locales o nacionales.	Falta de socializacion de la normativa de la zona en la que se encuentra	Capacitacion continua de las normativas vigentes	Medio (2)	Ocasional (2)	4
Pregunta 7	Administración de Cartera	Seguimiento y gestión de créditos otorgados.	Poco control en gestion de creditos de cobranza	Diseñar estrategias de gestion de cobranza	Medio (2)	Ocasional (2)	4
Pregunta 8					Alto (3)	Ocasional (2)	6



• Evaluación de Riesgos

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS. ESPE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO EVALUACION DE RIESGOS					
Preguntas	Área de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad de Ocurrir	Impacto (1-5)	Riesgo Operativo
Pregunta 1	Aprobación de Crédito	Decisiones sobre si se debe o no otorgar el crédito.	Muy Alto (5)	Impacto Crítico (5)	25
Pregunta 2	Regulatorio	Cambios en regulaciones o leyes que impacten la operación.	Medio (3)	Impacto Moderado	9
Pregunta 3	Aprobación de Crédito	Decisiones sobre si se debe o no otorgar el crédito.			
Pregunta 4	Liquidez	Capacidad de la cooperativa para cubrir sus obligaciones financieras.			
Pregunta 5	Tecnología de Informática	Relacionado con sistemas informáticos, ciberseguridad, respaldos, etc.			
Pregunta 6	Normativas Locales	Cumplimiento con regulaciones locales o nacionales.			
Pregunta 7	Administración de Cartera	Seguimiento y gestión de créditos otorgados.			
Pregunta 8		0			
Pregunta 9		0			
Pregunta 10		0			
Pregunta 11		0			
Pregunta 12		0			
Pregunta 13		0			
Pregunta 14		0			
Pregunta 15		0			
Pregunta 16		0			
Pregunta 17		0			
Pregunta 18		0			
Pregunta 19		0			
Pregunta 20		0			

Formato matriz de riesgos

LEYENDA						
		GRAVEDAD (IMPACTO)				
		MUY BAJA	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
PROBABILIDAD	ALTA	5	5	10	15	20
	ALTA	4	4	8	12	16
	MEDIA	3	3	6	9	12
	BAJA	2	2	4	6	8
	BAJA	1	1	2	3	4

- Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proyecto sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
- Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto.
- Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
- Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de período.



- Evaluación de Controles Internos

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS. ESPEL COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO EVALUACION DE CONTROLES INTERNOS				
Preguntas	Área de Riesgo	Descripción del Riesgo	Controles Existentes	Efectividad del Control (1-5)
Pregunta 1	Aprobación de Crédito	Decisiones sobre si se debe o no otorgar el crédito.	Evaluación del crédito	Altamente efectivo (5)
Pregunta 2	Normativas Locales	Cumplimiento con regulaciones locales o nacionales.	Departamento legal emite informes	Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 3	Aprobación de Crédito	Decisiones sobre si se debe o no otorgar el crédito.	Evaluación del crédito	Efectivo (4)
Pregunta 4	Liquidez	Capacidad de la cooperativa para cubrir sus obligaciones financieras.	Llevar un buen control del flujo de caja y de la tesorería de la empresa	Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 5	Tecnología de Informa	Relacionado con sistemas informáticos, ciberseguridad, respaldos, etc.	Programas informaticos que permitan obtener información inmediata	Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 6	Normativas Locales	Cumplimiento con regulaciones locales o nacionales.	Departamento legal emite informes	Poco efectivo (2)
Pregunta 7	Administración de Cart	Seguimiento y gestión de créditos otorgados.	Usar tecnología en los procesos	Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 8		0		Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 9		0		Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 10		0		Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 11		0		Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 12		0		Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 13		0		Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 14		0		Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 15		0		Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 16		0		Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 17		0		Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 18		0		Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 19		0		Moderadamente efectivo (3)
Pregunta 20		0		Moderadamente efectivo (3)



- **Riesgo Residual**

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS. ESPEL COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO RIESGO RESIDUAL						
Preguntas	Área de Riesgo	Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente	Efectividad del Control (1-5)	Riesgo Residual	Comentarios/Observaciones
Pregunta 1	Aprobación de Crédito	Decisiones sobre si se debe o no otorgar el crédito.	25	Realizar reuniones periodicas con el personal envuelto en el proceso con el fin de recibir una retroalimentacion del mismo para mejorar sus defectos		Se sugiere establecer tasas en beneficio de amabas partes
Pregunta 2	Normativas Locales	Cumplimiento con regulaciones locales o nacionales.		Capacitacion continua de las normativas vigentes		Se sugiere fortalecer los lazos comerciales y fomentar una relación de largo plazo
Pregunta 3	Aprobación de Crédito	Decisiones sobre si se debe o no otorgar el crédito.	25	Realizar reuniones periodicas con el personal envuelto en		Se sugiere establecer tasas en beneficio de amabas
Pregunta 4	Liquidez	Capacidad de la cooperativa para cubrir sus obligaciones		Revision minuciosa a los estados financieros		Revisar frecuentemente la liquidez
Pregunta 5	Tecnología de Información	Relacionado con sistemas informáticos, ciberseguridad, respaldos,		Capacitación y software de validación		Se sugiere tener un control y monitoreo frecuente de la
Pregunta 6	Normativas Locales	Cumplimiento con regulaciones locales o nacionales.		Capacitacion continua de las normativas vigentes		Se sugiere fortalecer los lazos comerciales y fomentar una relación de largo plazo
Pregunta 7	Administración de Cartera	Seguimiento y gestión de créditos otorgados.		Diseñar estrategias de gestion de cobranza		Revisar protocolos de aprobación
Pregunta 8	0					



- **Acciones de Mitigación y Seguimiento**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS. ESPEL
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO
ACCIONES DE MITIGACION Y SEGUIMIENTO**

Pregunta	Área de Riesgo	Descripción del Riesgo	Acciones de Mitigación	Responsable	Plazo (Fecha de Co	Estado	Observaciones del Seguimiento
Pregunta 1	Aprobación de Cré	Decisiones sobre si se debe o no otorgar el crédito.	Verificar y evaluar la información entregada por el cliente	Asesor de créditos	30/9/2023	En progreso	Informe del asesor
Pregunta 2	Normativas Locale	Cumplimiento con regulaciones locales o nacionales.	Capacitaciones trimestrales de las nuevas normativas legales	Jefe de Créditos	1/10/2023	Pendiente	Informes del departamento legal
Pregunta 3	Aprobación de Cré	Decisiones sobre si se debe o no otorgar el crédito.	Verificar y evaluar la información entregada por el cliente	Departamento de Tecnología	15/10/2023	Pendiente	Informe del asesor
Pregunta 4	Liquidez	Capacidad de la cooperativa para cubrir sus obligaciones financieras.	Conocimiento de la información oportuna y confiable	Jefe de Agencia	16/10/2023	Pendiente	Capacidad para mantener recursos suficientes para hacer
Pregunta 5	Tecnología de Info	Relacionado con sistemas informáticos, ciberseguridad, respaldos, etc.	Implementar revisiones trimestrales de protocolos	Asesor de créditos	17/10/2023	Completado	La primera revisión ya se llevó a cabo con éxito
Pregunta 6	Normativas Locale	Cumplimiento con regulaciones locales o nacionales.	Capacitaciones trimestrales de las nuevas normativas legales	Jefe de Agencia	18/10/2023	Completado	Informes del departamento legal
Pregunta 7	Administración de	Seguimiento y gestión de créditos otorgados.	Actualizar herramienta de análisis financiero	Jefe de Créditos	19/10/2023	Completado	Se ha seleccionado una nueva herramienta, pendiente de c
Pregunta 8	0			Gerente	20/10/2023	Completado	



Procedimientos de evaluación de crédito

Los procedimientos de evaluación de crédito son pasos sistemáticos que una institución financiera, como una cooperativa de ahorro y crédito, sigue para analizar la solvencia y capacidad de pago de los solicitantes de crédito.



Programa de Capacitación en Gestión de Riesgos Operacionales en Procesos Línea de Microfinanzas (Modalidad Virtual)

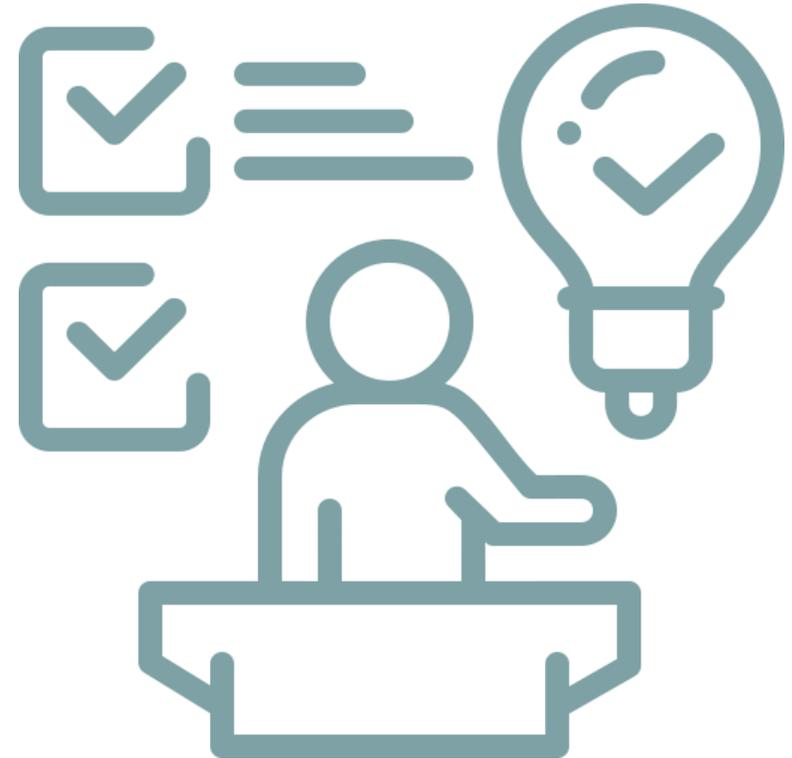
El objetivo de este programa de capacitación es educar y sensibilizar a los empleados de las cooperativas sobre la importancia de la gestión de riesgos operacionales en los procesos de la línea de microfinanzas. La modalidad virtual permitirá la participación flexible de los empleados, promoviendo un entendimiento sólido de los riesgos y fomentando una cultura de toma de decisiones informadas y proactivas.

- **Módulo 1:** Introducción a la Gestión de Riesgos Operacionales
- **Módulo 2:** Riesgos en Procesos Crediticios y Sus Implicaciones
- **Módulo 3:** Herramientas y Métodos para la Evaluación de Riesgos
- **Módulo 4:** Estrategias de Mitigación y Controles Internos
- **Módulo 5:** Toma de Decisiones Informadas y Proactivas
- **Módulo 6:** Estudios de Casos y Simulaciones
- **Módulo 7:** Planificación y Ejecución de Pruebas de Estrés
- **Módulo 8:** Integración de la Gestión de Riesgos en la Cultura Organizacional
- **Módulo 9:** Evaluación y Certificación

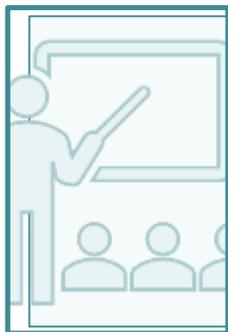


CAPÍTULO VI

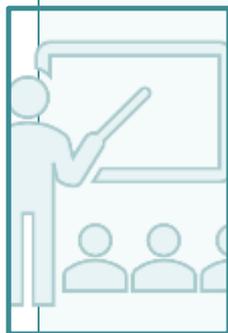
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



Conclusiones



- La teoría en cuanto a la gestión de control interno y el riesgo operacional establece la importancia de tener un adecuado control interno a través de modelos como es el COSO ERM 2017 para mitigar riesgos operacionales.

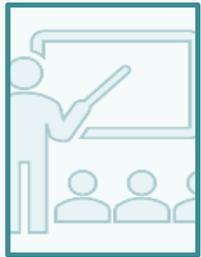


- El nivel de riesgo operacional que enfrentan las cooperativas del segmento dos es medio porque al momento de aplicar la herramienta de investigación nos arrojaron que en el proceso de la línea de microfinanzas fue donde mayor riesgo operativo presentó y el factor eventos externos es el que mayor pérdida económica provocó, demostrando que las cooperativas son sensibles a los eventos externos (pandemias, desastres naturales).

Conclusiones

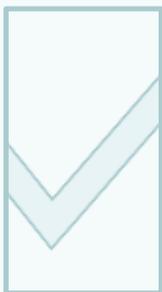


- De acuerdo a los resultados que se obtuvo al aplicar la herramienta de la investigación se puede determinar que las cooperativas de Cotopaxi del segmento dos si cuentan con un control interno, más su aplicación es parcial, debido a que su personal desconoce los procesos en los que mayor riesgo operacional presentan.



Contar con una matriz de mejora y fortalecimiento a la línea de microfinanzas basada en el COSO ERM 2017 forma una protección ante posibles riesgos operacionales en los procesos crediticios, logrando así una información exacta, confiable, eficiente y eficaz que permitirá una mejor toma de decisiones.

Recomendaciones

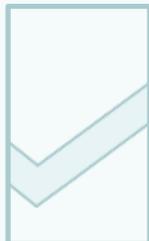


- Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos de la provincia de Cotopaxi necesariamente deben considerar el estudio de la gestión de control interno ya que es de gran importancia para poder mitigar los riesgos operacionales.

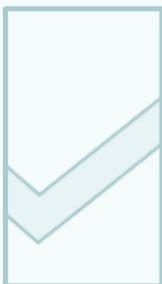


- Se recomienda a los gerentes, jefes de agencia y auditores de las cooperativas llevar a cabo un plan para realizar frecuentemente un adecuado monitoreo para tener un control oportuno en sus procesos en donde puedan establecer el nivel de riesgo operacional y puedan actuar de manera inmediata.

Recomendaciones



- Es importante que frecuentemente las cooperativas realicen capacitaciones al personal sobre los riesgos operacionales que se pueden presentar en el día a día, para que de esta manera puedan prevenir oportunamente dichos errores.



- Finalmente, las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Cotopaxi deberían considerar la herramienta “Matriz de mejora y fortalecimiento del control interno para la línea de microfinanzas basada en el COSO ERM 2017”, como parte de evaluación a los procesos crediticios para mitigar los riesgos operacionales que se presenten.



***MUCHAS
GRACIAS***



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA